ATA-DIA - 22024
Código de validação: 4FAEEAE0F2

35ª REUNIÃO DO COMITÊ DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO MARANHÃO

PCTIC 2024: Atualização dos status das contratações, PTD: Atualização dos Status, PCTIC 2023: atualização do status das contratações, Plano de Capacitação 2024 e Ranking de Transparência CNJ/2024
16-Fevereiro-2024

Participantes:

Diretor:
Claudio Henrique Carneiro Sampaio

Coordenadores:

André Luis Azevedo Borges (COMAN)
Bruno Jorge Portela Silva Coutinho (CIT)
Antônio Sá Fernandes Palmeira Filho (CSI)
Givanildo Marques (CAU)

Convidados:

Anderson Maia de Lima Carvalho (DIA)
Nathália Ribeiro Schalcher de Oliveira (DIA)
Ricardo Luís Carneiro Jovino da Silva (DIA)
Izidio Francisco das chagas Júnior (InterOp)

Anotações:

Em 16/02/2024, o diretor Cláudio Sampaio realizou a abertura da reunião com a seguinte pauta:

Antes de imprimir pense em sua responsabilidade com o meio ambiente.
#ConsumoConsciente

- PCTIC 2024: Atualização dos status das contratações;
- PTD: Atualização dos Status;
- PCTIC 2023: atualização do status das contratações;
- Plano de Capacitação 2024 e
- Ranking de Transparência CNJ/2024.

Na sequência, registraram-se as informações apresentadas e apreciadas para cada tema, seguidas das deliberações respectivas, conforme abaixo:

Tema 1: Acompanhamento do PCTIC 2024

O servidor Anderson Carvalho iniciou o tema apresentando o Dashboard PCTIC 2024 e passou a palavra para o servidor Ricardo Luís, que reforçou aos coordenadores a necessidade de abertura, o quanto antes, dos processos de contratações no sistema Digidoc, por conta dos prazos estabelecidos pela Diretoria Administrativa. Em ato contínuo, o servidor Anderson Carvalho realizou a navegação pelo Dashboard, onde apresentou as 48 demandas de contratações da DIA, das quais 35 são de novas contratações e 13 de prorrogação dos atuais contratos. Em seguida, apresentou o painel Tático que mostra o status (Planejado, em Trâmite Inicial, em Trâmite Intermediário, em Trâmite Final, Assinado, Remanejado e Descontinuado) das demandas da DIA. Também fez destaque para a demanda **2024DE00217 - Contratação de Serviços Especializado em Solução de RPA (robotic Process Automation)**, que foi descontinuada. O coordenador Antônio Palmeira pediu a palavra e informou que a contratação dessa solução foi descontinuada devido a necessidade de já ter sido atendida com uma solução de desenvolvimento interno da CSI. A Diretoria de Informática informou a necessidade de nova contratação de serviço via satélite para áreas remotas. Com isso, a demanda será levada ao CGovTIC para fins de deliberação e inclusão no PCTIC 2024. Quanto a demanda 2024DE00212 constante no PCA 2024 (renovação do contrato 0075/2021 ASTER SOLUCOES INTEGRADAS LTDA), a Diretoria de Informática informou que demanda será descontinuada em razão da PORTARIA-CONJUNTA - 532023 (CGJ Dez-2023) que regulamentou o uso do Google Meet e Agendamento de Horários da Plataforma Google Workspace para o Primeiro Grau: audiências, reuniões e outros atos admin. e judiciais. Essa descontinuação será levada ao CGovTIC para fins de ciência e aprovação.

Tema 2: Atualização do status do Plano de Ações da ENTIC-JUD V.4

A servidora Nathalia Oliveira apresentou uma visão geral do progresso do plano de trabalho da ENTIC-JUD de todas as áreas do TJMA, atualizado pela AGEM com

Antes de imprimir pense em sua responsabilidade com o meio ambiente.
#ConsumoConsciente

63,64% de conclusão. E destacou 1(uma) ação concluída pela DIA, que foi a aplicação da pesquisa de satisfação do sistema PJe. Na sequência, informou que, das 35 ações da DIA, 24 foram concluídas, 8 estão em andamento e 3 ações a iniciar, que serão apresentadas na próxima reunião do CGovTIC pela AGEM. Em ato contínuo, o servidor Anderson Carvalho apresentou o repositório das evidências de cada ação do plano concluída.

Tema 3: Plano de Transformação Digital

A servidora Nathalia Oliveira apresentou o último status de execução das ações constantes no PTD e passou a palavra para o coordenador Antônio Palmeira (CSI) que informou os status das ações. No eixo E1 (Transformação Digital de Serviços), foi iniciado o projeto **Implantação do Mandamus** com a entrada em produção da nova versão do PJe e, acrescentou que, no mesmo eixo, foi feita a inclusão do projeto **Sistema PROTESTO ON-LINE.** Na sequência, o servidor Anderson Carvalho apresentou o status das ações do PTD refletidas no sistema ACTIO, que é a ferramenta de acompanhamento na RAE.

A servidora Nathalia Oliveira ratificou que as atualizações do PTD estão disponibilizadas no portal do TJMA, através do link.

Tema 4: Plano de Capacitação de TIC 2024

A servidora Nathalia Oliveira contextualizou o novo plano de capacitação de TIC para o ano de 2024, elaborado nas lacunas de competências técnicas e administrativas de TIC, conforme orientação da DRH. E, em seguida, apresentou o macroprocesso de trabalho de Gerenciamento de Capacitação de TIC, desenvolvido a partir da revisão anual das competências, elaboração do plano de capacitação, execução, monitoramento e encerramento do plano. A servidora Nathalia Oliveira informou que esse processo de trabalho foi submetido para avaliação do NGP I(Núcleo de Gestão de Processos Institucionais), que é a área do tribunal responsável pela institucionalização de processos e inclusão na cadeia de valor do TJMA. Adicionalmente, o servidor Anderson Carvalho comunicou ao CGesTIC que, após o retorno do NGPI e estabelecido o plano de capacitação de TIC, o mesmo seguirá o trâmite via sistema Digidoc conforme os demais planos de TIC (PPTIC, PCTIC etc.).

Dando continuidade, a servidora Nathalia Oliveira informou que será disponibilizada para a diretoria, as coordenadorias e suas respectivas divisões, a

Antes de imprimir pense em sua responsabilidade com o meio ambiente.
#ConsumoConsciente

planilha de coleta de dados para preenchimento dos treinamentos de servidores baseados na relação de competência x conhecimento.

Tema 5: Ranking de Transparência CNJ/2024

O diretor Cláudio Sampaio informou que a AGEM antecipou para todas as diretorias o início da coleta de dados para o ranking de transparência de 2024 -CNJ. Em ato contínuo, passou a palavra para o servidor Anderson Carvalho que informou que a meta do ranking de transparência é de 100% para todas as áreas do tribunal, com início de avaliação pelo CNJ a partir de abril de 2024. Adicionalmente, o servidor Anderson Carvalho comunicou que o repositório das evidências será a disponibilização em links diretamente no portal da transparência e, para isso, a AGEM solicitou suporte da DIA para realizar as adequações necessárias para atendimento de todo o tribunal.

O coordenador Antônio Palmeira pediu a palavra e solicitou a abertura o quanto antes de um processo no sistema Digidoc para registro das adequações necessárias no portal, devido ao prazo para início das avaliações pelo CNJ.

Discutidos e apreciados os itens da pauta e não tendo mais assuntos a serem tratados, o diretor Cláudio Sampaio encerrou a reunião e lavrou a presente ata que, por expressão da verdade, segue assinada pelos membros do Comitê de Gestão de TIC.

PALÁCIO DA JUSTIÇA "CLÓVIS BEVILÁCQUA" DO ESTADO DO MARANHÃO, em São Luís, 16 de Fevereiro de 2024.

Antes de imprimir pense em sua responsabilidade com o meio ambiente.
#ConsumoConsciente

CLÁUDIO HENRIQUE CARNEIRO SAMPAIO
Diretor de Informática e Automação
Diretoria de Informática e Automação
Matrícula 99176

ANDRÉ LUIS AZEVEDO BORGES
Coordenador de Manutenção de Equipamentos
Coordenadoria de Manutenção de Equipamentos
Matrícula 129205

BRUNO JORGE PORTELA SILVA COUTINHO
Coordenador de Infraestrutura e Telecomunicação
Coordenadoria de Infraestrutura e Telecomunicações
Matrícula 143784

ANTONIO SÁ FERNANDES PALMEIRA FILHO
Coordenador de Sistemas de Informação
Coordenadoria de Sistemas de Informação
Matrícula 121459

GIVANILDO MARQUES
Coordenador de Atendimento ao Usuário
Coordenadoria de Atendimento ao Usuário
Matrícula 105155

Documento assinado. SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 15/03/2024 13:43 (BRUNO JORGE PORTELA SILVA COUTINHO)
Documento assinado. SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 15/03/2024 13:57 (ANDRÉ LUIS AZEVEDO BORGES)
Documento assinado. SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 15/03/2024 15:25 (ANTONIO SÁ FERNANDES PALMEIRA FILHO)
Documento assinado. SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 15/03/2024 17:26 (CLÁUDIO HENRIQUE CARNEIRO SAMPAIO)
Documento assinado. SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 19/03/2024 09:02 (GIVANILDO MARQUES)

Plano de Trabalho da ENTIC-JUD - atualizado ações DIA

ID da Ação	Identificação do dispositivo da Resolução	Tema/ Grupo	Descrição das Ações	Procedimento (Como será realizado?)	Data de Início	Data de Término	Área Responsável no Órgão (Coordenação)	Responsável pela Execução	Justificativa/Observações	STATUS	Novo Responsável Reunião 21-SET-2023	Observação
2	Art. 11	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Melhorar os resultados do Índice de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (iGovTIC-JUD)	Promover ações que visam a melhoria dos resultados do iGovTIC-JUD	01/01/2021	28/01/2022	Diretoria de Informática e Automação	Diretor(a) de Informática e Automação	**Alteração de data de Término:** Considerando que houve alteração nos critérios do iGovTIC-JUD de 2020 para 2021, perdeu-se a capacidade comparativa, de forma que o objetivo passou a ser o de elevar o índice de 2022 em relação à 2021.	Concluído	**Diretoria de Informática e Automação**	
6	Art. 23	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Manter a estrutura organizacional, o quadro permanente de servidores, a gestão de ativos e os processos de gestão de trabalho da área de TIC do órgão adequados às melhores práticas para as atividades consideradas como estratégicas	Promover ações de forma a manter a estrutura organizacional, o quadro permanente de servidores, a gestão de ativos e os processos de gestão de trabalho da área de TIC do órgão adequados às melhores práticas para as atividades consideradas como estratégicas	01/01/2021	28/01/2022	Diretoria de Informática e Automação	Diretor(a) de Informática e Automação	**Alteração de data de Término:** Considerou-se por promover ações, no âmbito da DIA, a proposta da reformulação das estruturas da Diretoria de Informática e Automação, que passou por avaliação e aprovação do CGesTIC-PJMA. Após aprovação, foi submetida à Alta Administração referrente à estrutura organizacional. Para adequação do quadro permanente de servidores, há de se buscar solução. Em relação à gestão de ativos e aos processos de gestão de trabalho da área de TIC, foi iniciado o projeto estratégico P.2: Reestruturar a Tecnologia da Informação - estruturar a gestão dos serviços prestados pela TI.	Em Andamento	**Diretoria de Informática e Automação**	
11	Art. 42	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Alinhar o Planos Diretores de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) à Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD)	Promover adequação dos normativos, conforme Art. 42 e incisos	01/01/2021	28/01/2022	Diretoria de Informática e Automação	Diretor(a) de Informática e Automação	Definir o alinhamento de cada meta do PDTIC com os objetivos estratégicos da ENTIC-JUD.	Concluído	**Diretoria de Informática e Automação**	
12	Art. 44, PU	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Promover o acompanhamento dos resultados das metas institucionais e nacionais estabelecidas.	Estabelecer ações que visam o acompanhamento dos resultados das metas institucionais e nacionais estabelecidas.	01/01/2021	28/01/2022	Diretoria de Informática e Automação	Diretor(a) de Informática e Automação	O acompanhamento dos resultados das metas institucionais e nacionais estabelecidas é realizado através da participação da DIA nas reuniões da RAE.	Concluído	**Diretoria de Informática e Automação**	
15	Art. 47	Grupo 2: Governança	Encaminhar ao CNJ os planos que constituem os produtos de Gestão do Judiciário previstos na ENTICJUD, de forma periódica	Encaminhar, dentro dos prazos requeridos, os planos que constituem os produtos de Gestão do Judiciário previstos na ENTICJUD, de forma periódica, conforme formatos padronizados no repositório nacional definido pelo CNJ.	01/2021	28/01/2022	Diretoria de Informática e Automação	Diretor(a) de Informática e Automação	**Alteração de responsável:** Plano de Trabalho, PDTIC, PTD, Plano de Capacitação, Plano de gestão de Riscos, Plano de Gestão de Continuidade de Negócios e Plano Anual de Contratações foram encaminhados via Connectius.	Concluído	**Diretoria de Informática e Automação**	
16	Art. 6	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Elaborar e manter o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC)	Instituir e manter o PDTIC alinhado à ENTIC	01/01/2021	28/01/2022	Diretoria de Informática e Automação	Diretor(a) de Informática e Automação	Definir o alinhamento de cada meta do PDTIC com os objetivos estratégicos da ENTIC-JUD.	Concluído	**Diretoria de Informática e Automação**	
17	Art. 6, § 1º	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Elaborar propostas orçamentárias alinhadas ao PDTIC	Elaborar propostas orçamentárias alinhadas ao PDTIC	01/01/2021	28/01/2022	Diretoria de Informática e Automação	Diretor(a) de Informática e Automação	Orçamento 2022 (contendo o alinhamento com o PDTIC 2021-2023)	Concluído	**Diretoria de Informática e Automação**	
18	Art. 6, § 3º	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Promover a extinção do Plano Estratégico de TIC (PETIC)	Promover a migração das linhas estratégicas do PETIC no PDTIC	01/01/2021	28/01/2022	Diretoria de Informática e Automação	Diretor(a) de Informática e Automação	PETIC foi extinto e o PDTIC está alinhado ao Planejamento Estratégico do TJMA.	Concluído	**Diretoria de Informática e Automação**	
22	Art. 8	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Manter um Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação	Promover reuniões periódicas	01/01/2021	28/01/2022	Diretoria de Informática e Automação	Diretor(a) de Informática e Automação	Comitê foi instituído pela PORTARIA-TJ - 47302022. As reuniões ocorrem a cada 15 dias.	Concluído	**Diretoria de Informática e Automação**	
23	Art. 36	Grupo 3: Segurança da informação e proteção de dados	Elaborar Plano de Gestão de Continuidade de Negócios ou de Serviços	Elaborar e manter o Plano de Gestão de Continuidade de Negócios ou de Serviços	01/04/2021	28/01/2022	Coordenadoria de Infraestrutura e Telecomunicações	Coordenador(a) de Infraestrutura e Telecomunicações	Instituído pela PORTARIA-TJ - 46372022	Concluído	**Coordenadoria de Infraestrutura e Telecomunicações**	
24	Art. 37	Grupo 3: Segurança da informação e proteção de dados	Elaborar Plano de Gestão de Riscos de TIC	Elaborare manter Plano de Gestão de Riscos de TIC	01/01/2021	28/01/2022	Diretoria de Informática e Automação	Diretor(a) de Informática e Automação	Elaborar e manter Plano de Gestão de Riscos de TIC	Concluído	**Diretoria de Informática e Automação**	
32	Art. 9, § 2º	Grupo 4: Aquisições e contratações	Disponibilizar junto ao repositório nacional artefatos de contratações	Estabeler fluxos de processos de forma promover a disponibilização de artefatos de contratações ao repositório nacional	01/2021	28/01/2023	Diretoria de Informática e Automação	Diretor(a) de Informática e Automação	**Alteração de responsável:**	Em Andamento	**Diretoria de Informática e Automação**	
33	Art. 28	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Executar ou contratar serviços de desenvolvimento e de sustentação de sistemas de informação obedecendo os requisitos estabelecidos na ENTICJUD	Promover ações de forma executar ou contratar serviços de desenvolvimento e de sustentação de sistemas de informação obedecendo os requisitos estabelecidos na ENTICJUD	01/01/2021	28/01/2023	Coordenadoria de Sistemas de Informação	Coordenador(a) de Sistemas de Informação	Ação: CSI verificar os critérios da ENTIC-JUD para fins de ajuste dos contratos da PDCASE e INFOX. (Cap 5. Sessão I) em conjunto com a Resolução CNJ Nº 335/2020. Ação: Gestão de Contratos deve adicionar em sua verificação do atendimento ao artigo 28 da res 370	Concluído	**Coordenadoria de Sistemas de Informação**	
34	Art. 28, PU	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Fomentar a o uso de sistemas nacionais desenvolvidos colaborativamente	Utilizar preferencialmente os sistemas nacionais desenvolvidos colaborativamente e amplamente disseminados pelo Poder Judiciário, com o intuito da ampliação e compartilhamento de soluções.	01/01/2021	28/01/2023	Coordenadoria de Sistemas de Informação	Coordenador(a) de Sistemas de Informação	Sistemas nacionais em uso: Pje Mídias, RDC-Arq e a Plataforma SINAPSES	Concluído	**Coordenadoria de Sistemas de Informação**	
35	Art. 29	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Adoção de padrão nacional definido pelo CNJ para a utilização das credenciais de login único e interface de interação dos sistemas	Promover ações de forma viabilizar a adoção de padrão nacional definido pelo CNJ para a utilização das credenciais de login único e interface de interação dos sistemas	01/01/2021	28/01/2023	Coordenadoria de Sistemas de Informação	Coordenador(a) de Sistemas de Informação	A nova versão do Pje (2.2.0.3), prevista para Outubro/2022, será integrada ao SSO CNJ.	Concluído	**Coordenadoria de Sistemas de Informação**	
36	Art. 30	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Atender as diretrizes estabelecidas na Resolução CNJ no 335/2020	Em relação aos sistemas, promover ações de forma atenter as diretrizes propostas na Res. 335/2020 (PDPI)	01/01/2021	28/01/2023	Coordenadoria de Sistemas de Informação	Coordenador(a) de Sistemas de Informação	Identificar os critérios de adesão dos sistemas à PDPI. Aplicar os critérios aos sistemas atuais a fim de classificá-los em relação à adesão. Para àqueles que estiverrem em acordo com a adesão à PDPI, verificar se atendem às diretrizes do Portaria CNJ 335/2020. Caso algum(ns) não venha a atender(em), consultar o CNJ sobre o propósito de utilização/evolução/integração/descontinuação. Propor instrução normativa interna em que constará o atendimento aos critérios de adesão ao PDPI de acordo com as diretrizes da Portaria CNJ 335/2020.	Concluído	**Coordenadoria de Sistemas de Informação**	
37	Art. 31	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Adoção de arquitetura e plataforma de serviços em nuvem	Seguir as diretrizes propostas pelo CNJ na adoção de arquitetura e plataforma de serviços em nuvem, atendendo aos requisitos de segurança da informação e proteção de dados.	01/01/2021	28/01/2023	Coordenadoria de Infraestrutura e Telecomunicações	Coordenador(a) de Infraestrutura e Telecomunicações	Ação: Propor instrução normativa conforme o Art. 31 da ENTIC-JUD.	Concluído	**Coordenadoria de Infraestrutura e Telecomunicações**	ANEXO XVII da PSI - Norma de Gestão de Serviços em Nuvem
38	Art. 32	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Inserção de cláusula que determine o depósito da documentação nos intrumentos contratuais de desenvolvimento de sistemas	Promover ações de forma definir e estabelecer a necessidade de inserção de cláusula que determine o depósito da documentação nos intrumentos contratuais de desenvolvimento de sistemas	01/2021	28/01/2023	Diretoria de Informática e Automação	Diretor(a) de Informática e Automação	**Alteração de responsável:**	Não Iniciado	**Diretoria de Informática e Automação**	Revisar a Portaria-DIA 12023. Mudança de responsável
39	Art. 32	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Classificar os sistemas estratégicos	Classificar os sistemas estratégicos	01/01/2021	28/01/2023	Coordenadoria de Sistemas de Informação	Coordenador(a) de Sistemas de Informação	Ação: CSI, a priori, atualizará os sistemas de informação e classificará indicando quais são estratégicos. Depois a lista será classificada, de forma definitiva, pelo Comitê de Governança de TIC.	Concluído	**Diretoria de Informática e Automação**	
40	Art. 33	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Desenvolver novos sistemas atendendo os requisitos do Art. 33	Promover ações de forma que os novos sistemas atendam os requisitos do Art. 33	01/01/2021	28/01/2023	Coordenadoria de Sistemas de Informação	Coordenador(a) de Sistemas de Informação	Ação: Propor instrução normativa em que constarão o atendimento aos requisitos de novos sistemas conforme o Art. 33 da ENTIC-JUD.	Concluído	**Coordenadoria de Sistemas de Informação**	
41	Art. 34	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Manter itens de infraestrutura tecnológica que atendam especificações, temporalidade de uso e obsolescência a serem regulados em instrumentos aplicáveis e específicos.	Elaborar minutas de normativos que definam critérios objetivos para definição de especificações, temporalidade de uso e obsolescia de itens de infraestrutura.	01/01/2021	28/01/2023	Coordenadoria de Manutenção de Equipamentos	Coordenador(a) de Manutenção de Aquipamentos	Ação: COMAN irá propor ajuste na PORTARIA-GP - 6012021 para constar a caracteristica técnica de equipamentos e o prazo de utilização dos equipamentos	Em Andamento	**Coordenadoria de Manutenção de Equipamentos**	
42	Art. 34, § 1	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Manter parque tecnológico compatível com a demanda	Promover o alinhamento do plano de contratações e sustentação de soluções de TI ao PDTI e PEI.	01/01/2021	28/01/2023	Coordenadoria de Manutenção de Equipamentos	Coordenador(a) de Manutenção de Aquipamentos		Concluído	**Diretoria de Informática e Automação**	
43	Art. 34, § 2	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Manter a gestão dos ativos de infraestrutura tecnológica	Definição de processos que priorizem o registro e monitoramento da localização de cada ativo de TI.	01/01/2021	28/01/2023	Coordenadoria de Manutenção de Equipamentos	Coordenador(a) de Manutenção de Aquipamentos	Ajustar a PORTARIA-GP - 6012021 que definirá o processo de registro e monitoramento da localização de cada ativo de TI.	Em Andamento	**Coordenadoria de Manutenção de Equipamentos**	
45	Art. 35	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Utilizar preferencialmente serviços em nuvem	Fomentar a adoção de serviços em nuvem	01/01/2021	28/01/2023	Diretor(a) de Informática e Automação	Diretor(a) de Informática e Automação	Projeto TI2021.025 (Ferramentas de Produtividade e e-Mail na Nuvem - Implantar e-mail institucional do TJMA e Office na nuvem) foi incluído no PPTIC 2021 e encontra-se concluído.	Concluído	**Diretoria de Informática e Automação**	
46	Art. 17, § 2	Grupo 6: Atendimento e satisfação do usuário	Promover a divulgação ampla das pesquisas de satisfação e experiência do usuário	Elaborar e aplicar pesquisas de satisfação	01/01/2021	28/01/2023	Coordenadoria de Atendimento ao Usuário	Coordenador(a) de Atendimento ao Usuário	Ações definidas: a) pesquisa receptiva em relação à resolutividade e à qualidade; b) pesquisa ativa em relação à visão ampla dos usuários sobre a TI.	Concluído	**Coordenadoria de Atendimento ao Usuário**	
47	Art. 18	Grupo 6: Atendimento e satisfação do usuário	Padronizar os meios meios de avaliação ou pesquisas de satisfação.	Elaborar mecanismos de forma padronizar as ações	01/01/2021	28/01/2023	Coordenadoria de Atendimento ao Usuário	Coordenador(a) de Atendimento ao Usuário	Elaborar portaria da DIA com a padronização dos meios de avaliação ou pesquisas de satisfação.	Não Iniciado	**Coordenadoria de Atendimento ao Usuário**	Na 27ª reunião do CGesTIC, foi definida a mudança de responsabilidade para a DIA
48	Art. 18, § 1	Grupo 6: Atendimento e satisfação do usuário	Aperfeiçoar os atendimentos	Implantar processos de gestão baseados em modelos e boas práticas de mercado, e definir parâmetros de pesquisa com o objetivo de uniformizar e gerar indicadores mais precisos e equiparados entre os órgãos do Poder Judiciário	01/01/2021	28/01/2023	Coordenadoria de Atendimento ao Usuário	Coordenador(a) de Atendimento ao Usuário	Definidas duas ações: a) Revisar a Portaria de Atendimento ao Usuário após a conclusão Projeto Estratégico P.2 - Estruturar a Gestão dos Serviços; b) Elaborar portaria da DIA com a padronização dos meios de avaliação ou pesquisas de satisfação.	Em Andamento	**Coordenadoria de Atendimento ao Usuário**	
49	Art. 18, § 2	Grupo 6: Atendimento e satisfação do usuário	Melhorar os serviços prestados ao cidadão	Implantar estratégias flexíveis e aderentes às especificidades locais, regionais e próprias de cada segmento do Poder Judiciário de forma colaborativa visando a eficiência operacional interna, humanização do atendimento de TIC, simplificação dos processos internos da área de TIC e otimização dos processos de trabalho	01/01/2021	28/01/2023	Diretoria de Informática e Automação	Diretor(a) de Informática e Automação	Solicitar para a Ouvidoria a possibilidade de elencar as principais reclamações dos usuários em relação à TIC do TJMA.	Não Iniciado	**Diretoria de Informática e Automação**	
50	Art. 19	Grupo 6: Atendimento e satisfação do usuário	Adotar modelos de governança e práticas de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação	Promover ações para adoção de modelos de governança e práticas de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação	01/01/2021	28/01/2023	Diretoria de Informática e Automação	Diretor(a) de Informática e Automação	Em relação ao modelo de governança, vem-se realizando o cumprimento da Resolução CNJ nº 370/2021. Em relação às práticas de gerenciamento de serviços, foi iniciado o projeto estratégico P.2: Reestruturar a Tecnologia da Informação - estruturar a gestão dos serviços prestados pela TI.	Em Andamento	**Diretoria de Informática e Automação**	
51	Art. 20	Grupo 6: Atendimento e satisfação do usuário	Promover mecanismos para o atendimento personalizado aos usuários	Implementar ferramentas e soluções para proporcionar atendimento personalizado aos usuários, observando a segmentação do atendimento por perfil, com o objetivo de conhecer o usuário e propor soluções mais eficazes, com foco no valor agregado, bem como promover a melhoria na experiência do usuário	01/01/2021	28/01/2023	Coordenadoria de Atendimento ao Usuário	Coordenador(a) de Atendimento ao Usuário	Implementar a segmentação do atendimento de forma a haver a identificação da demanda do usuário, primeiramente entre demandas do processo judicial eletrônico e se de 1 ou 2 graus.	Concluído	**Coordenadoria de Atendimento ao Usuário**	
52	Art. 27	Grupo 7: Desenvolvimento das competências dos colaboradores	Elaborar, implantar e promover a divulgação do Plano Anual de Capacitações de TIC	Promover ações de forma a elaborar, implantar e promover a divulgação do Plano Anual de Capacitações de TIC	01/01/2021	28/01/2024	Diretoria de Informática e Automação	Diretor(a) de Informática e Automação	Realizadas elaboração e aprovação do Plano Anual de Capacitações de TIC 2023.Plano publicado no Connectius em 22/02/2023.	Concluído	**Diretoria de Informática e Automação**	
53	Art. 27, § 1	Grupo 7: Desenvolvimento das competências dos colaboradores	Desenvolvimento as lacunas de competências identificadas nos servidores de TIC	Acompanhar, junto à area de Pessoas, o desenvolvimento das lacunas de competências identificadas nos servidores de TIC, alinhado com a gestão por competências institucional.	01/01/2021	28/01/2024	Diretoria de Informática e Automação	Diretor(a) de Informática e Automação	Atualização do sistema PLANUS com as competências da DIA.	Em Andamento	**Diretoria de Informática e Automação**	
54	Art. 27, § 2	Grupo 7: Desenvolvimento das competências dos colaboradores	Publicar e manter o Plano Anual de Capacitações de TIC	Publicar e manter no Repositório Nacional o Plano Anual de Capacitações de TIC	01/01/2021	28/01/2024	Diretoria de Informática e Automação	Diretor(a) de Informática e Automação	Plano publicado no Connectius em 22/02/2023.	Concluído	**Diretoria de Informática e Automação**	
57	Art. 17	Grupo 8: Iniciativas de transformação digital	Disponibilizar canais e serviços digitais simples e intuitivos	Promover ações para disponibilização de canais e serviços digitais simples e intuitivos	01/01/2021	28/01/2025	Diretoria de Informática e Automação	Diretor(a) de Informática e Automação	Realizada disponibilização de novos canais de comunicação e de serviços para o Telejudiciário e para Atedimento de Informática através do Telegram e do Chat. Disponível na página incial do portal do PJMA.	Concluído	**Diretoria de Informática e Automação**	
58	Art. 17, § 1	Grupo 8: Iniciativas de transformação digital	Disponibilizar serviços digitais	Promover ações para o desenvolvimento e disponibilização de serviços digitais	01/01/2021	28/01/2025	Diretoria de Informática e Automação	Diretor(a) de Informática e Automação	As ações propostas encontram-se no Plano de Transformação Digital do TJMA (ações de responsabilidade da DIA) até a versão V4.	Em Andamento	**Diretoria de Informática e Automação**	

TOTAL AÇÕES DIA E COORDENADORIAS: 36 - 1 (cancelada) = 35
ID da Ação 26 - Cancelado. Motivo: Art. 39. (revogado pela Resolução n. 396, de 7.6.2021)

Data de atualização	**14/02/2024**
Concluídas	**24**
Em andamento	**8**
Suspensa	**0**
Não iniciada	**3**
Cancelada	**1**