



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE**  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC

# **Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação**

## **SETIC**

# **Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2019-2020**

**(Aprovado em Reunião CGTIC de 29/05/2019)**

**NATAL / RN**  
**[Maio 2019]**

## **FICHA TÉCNICA**

### **Presidente**

Desembargador João Rebouças

### **Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação**

Gerânio Gomes da Silva

### **Elaboração**

Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação – CGESTIC

(Portaria 006/2017-TJ, art. 1º - II)

**SUMÁRIO**

<b>1. APRESENTAÇÃO.</b> .....	<b>4</b>
<b>2. INTRODUÇÃO.</b> .....	<b>5</b>
<b>3. METODOLOGIA E ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA.</b> .....	<b>6</b>
<b>4. DIAGNÓSTICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.</b> .....	<b>8</b>
4.1. INFRAESTRUTURA E SUPORTE .....	8
4.2. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO .....	10
4.3. REDES DE VOZ E DADOS.....	11
4.4. PESSOAS .....	13
4.5. ESTRUTURA FUNCIONAL – ORGANOGRAMA .....	15
4.6. CONTRATOS VIGENTES.....	17
<b>5. PLANO DE AQUISIÇÕES.</b> .....	<b>18</b>
<b>6. PRIORIZAÇÃO DE PROJETOS SETIC:</b> .....	<b>21</b>
<b>7. ANÁLISE DE CENÁRIO</b> .....	<b>23</b>
7.1. FORÇAS:.....	24
7.2. FRAQUEZAS: .....	24
7.3. OPORTUNIDADES:.....	24
7.4. AMEAÇAS:.....	24
<b>8. ESTABELECIMENTO DE METAS</b> .....	<b>27</b>
<b>9. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>31</b>

## 1. APRESENTAÇÃO.

---

O Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação – CGESTIC, em cumprimento ao que estabelece a Portaria 006/2017-TJ, em seu art. 1º, alínea II, que lhe atribui a obrigação de “desenvolver e revisar a cada dois anos o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTIC), sempre coincidindo com os biênios de cada gestão do Poder Judiciário Estadual” apresenta e submete à aprovação do CGTIC, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação para o biênio 2019-2020.

O PDTI 2019-2020 está estruturado em nove (09) capítulos, constituindo-se esta apresentação como primeiro deles, seguido dos títulos que tratam respectivamente de:

- Capítulo 2 – INTRODUÇÃO, iniciando o leitor na perspectiva normativa e no contexto da terminologia e arquitetura de Planejamento Estratégico;
- Capítulo 3 – METODOLOGIA, e ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA esclarecendo o passo a passo metodológico utilizado para a construção desde trabalho, apontando as principais linhas de concepção estratégica do PEI e respectivo alinhamento das ações de TIC
- Capítulo 4 - DIAGNÓSTICO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO PJRN ao final do ano de 2018;
- Capítulo 5 – PLANO DE AQUISIÇÕES contemplando a previsão de aquisições e contratações previstas para o período de vigência do Plano;
- Capítulo 6 – PRIORIZAÇÃO DE PROJETOS NA SETIC, focalizando os projetos propostos pela SETIC priorizados pelo Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC) para o biênio 2019/2020, consubstanciados no Plano de Aquisições, na Política de Gestão de Pessoas e nas estratégias de Governança;
- Capítulo 7 – ANÁLISE DE CENÁRIO contendo exercício do tipo Matriz SWOT, que lança olhar sobre os ambientes interno e externo e, em ambos, sob as óticas favoráveis e as desfavoráveis à execução do plano;
- Capítulo 8 – ESTABELECIMENTO DE METAS (apontando respectivos indicadores de desempenho) para o horizonte 2020, que serão guias das ações a serem desdobradas em Planos Táticos anuais de TIC – PTTIC;
- Capítulo 9 – CONSIDERAÇÕES FINAIS encerrando a fase de planejamento e entregando o Plano resultante para a fase de execução.

## 2. INTRODUÇÃO.

---

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC é instrumento previsto na estrutura estratégica do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte e sua aplicabilidade é preconizada nos manuais de boas práticas de gestão estratégica e, também, especificamente, de TIC.

Sua definição está claramente exposta na Resolução 182/2013-CNJ, que explicita em seu Art. 1º, inciso XX, que o PDTIC é: “*instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão de pessoas, de processos e da Tecnologia da Informação e Comunicação de um órgão em um período determinado*”.

Sua elaboração, de outro lado atende à Resolução 211/2015-CNJ no tocante ao Art. 6º, Seção I, do Capítulo III, que trata de “Elaborar e manter o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) e o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC)”.

Também é normativo balizador de sua construção a Portaria nº 006/2017-TJ, de 26 de janeiro de 2017, que criou o CGESTIC – Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação, estabelecendo, em seu art. 1º, alínea II, dentre outras atribuições do Comitê: “Desenvolver e revisar a cada dois anos o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), sempre coincidindo com os biênios de cada gestão do Poder Judiciário Estadual”.

Nessa linha, este Plano Diretor contempla o biênio 2019-2020, com função precípua de desdobrar os objetivos estratégicos previstos no PETIC – que foi concebido em 2016 com validade até 2020 – garantindo a dinâmica de revisões da execução sob três principais óticas:

I – atualizar os desafios propostos quando da elaboração do Plano Estratégico plurianual, considerando marcos já atingidos no período anterior (no caso, até 2018), de forma a ousar com objetivos e metas desafiadoras para o novo biênio que vislumbra;

II – adaptar soluções para atender a eventuais mudanças ditadas pela evolução do cenário interno institucional, assim como pelos novos rumos encetados pela tecnologia;

III – sintonizar o estilo e os projetos e programas postos pela alta gestão do TJRN, que assume o biênio em foco, introduzindo diretrizes ditadas pelas políticas que deverão ser impulsionadas no período, sem perder as amarradas com os objetivos estratégicos declarados no PEI e PETIC.

### 3. METODOLOGIA e ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICA

---

O Plano Diretor de TIC atende a orientação estratégica que norteia todo o Planejamento Estratégico do PJRN, sendo concebido na metodologia BSC – *Balanced Score Card*, como desdobramento dos planos que lhes são hierarquicamente superiores e com os quais guarda total alinhamento:

- ✓ PEI – Planejamento Estratégico Institucional (2015-2020).
- ✓ PETIC – Planejamento Estratégico de TIC (2016-2020).

Como praxe da arquitetura de planejamento estratégico, o Plano Estratégico Institucional tem prevalência sobre todas demais proposições, de forma a dar o norte das ações no longo prazo e na totalidade da estrutura do Poder Judiciário.

Dele derivam os Planos Estratégicos setoriais, que obedecem às premissas do PEI, assumindo compromissos próprios das especialidades de cada setor, com propósito de “remar na mesma direção” estabelecendo objetivos aderentes aos objetivos institucionais. Nesse caso a SETIC estabeleceu seu Plano Estratégico de TIC – PETIC 2016-2020, aderente e contribuinte do PEI.

Seguindo esta lógica de arquitetura, o Plano Estratégico de TIC – PETIC, assume validade temporal idêntica ao do Plano Estratégico Institucional, mas é revisto e atualizado a cada dois anos para desdobrar o primeiro, mais longo, em versões intermediárias que constituem o Plano Diretor de TIC – PDTIC, concebendo os caminhos estratégicos, agora mais detalhados, função do estreitamento do prazo e da aproximação temporal.

A partir desse Plano bianual, ainda se conceberá, com maior detalhamento, em nível de ações específicas, o Plano Tático de TIC – PTTIC – para orientar os fazeres colimados no PDTIC na forma de plano de ação válido por um ano. Logo, este PDTI dará cabimento a dois Planos Tácticos: um para as ações 2019, outro para as de 2020, este último a ser concebido no final do ano vindouro.

Para cumprir seu papel, o Plano Diretor de TIC permanece aderente ao PETIC e, naturalmente ao PEI – Plano Estratégico Institucional, mas se guia no seu antecessor, exaurido em seu prazo de validade, porém imperativo como guia para informar o atual estágio de alcance das metas almejadas, tornando o atual Plano Diretor uma continuidade do anterior.

Além disso, ressalte-se a dinâmica de revisões aplicadas à execução, em obediência à priorização eventualmente determinada pelo Comitê de Governança de TIC – CGTIC do TJRN e a incorporação de “metas e iniciativas Estratégicas Nacionais aprovadas nos Encontros Nacionais do Judiciário direcionadas a Tecnologia da Informação” (item 1.2.c do iGovTIC-JUD) e Indicadores

e Metas de Medição Periódicas Nacionais de TIC definidos pelo Comitê Nacional de Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (item 1.2.d do iGovTIV-JUD).

A metodologia de trabalho utilizada para a elaboração da atual versão do PDTIC para o biênio 2019-2020 foi orientada nos seguintes passos:

- a) Manutenção dos objetivos e metas assumidos no Plano Estratégico Institucional para o horizonte de 2020;
- b) Levantamento do alcance atual, através de medida dos indicadores de desempenho estabelecidos para cada meta;
- c) Análise dos *gaps* entre o compromisso final, em 2020, e os *milestones* atuais (alcances intermediários);
- d) Análise de cenário para garantir efetividade ao produto final;
- e) Verificação dos recursos e estruturas disponíveis para a ação a ser desenvolvida;
- f) Determinação das demandas e esforços necessários para atingimento do alvo.

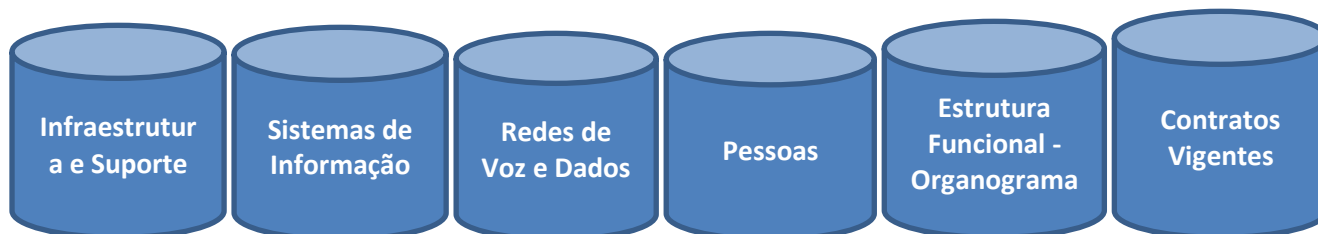
#### 4. DIAGNÓSTICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.

O diagnóstico de Tecnologia da Informação e Comunicação contempla a situação de momento, na forma de seis pilares a seguir descritos, objetivando situar o Plano no cenário atual.

Importa alertar que a leitura dessas disponibilidades deve sempre estar sintonizada com o desafio de preparar uma mudança física para a Nova Sede, ora em construção no bairro de Dix Sept Rosado, em adiantado estado de obras civis e com declarada pretensão e franca possibilidade de se concretizar em 2019, promovendo a unificação de todas as unidades administrativas da Capital (Natal) e judiciária de Segundo Grau do Poder Judiciário em um único endereço.

É nesse prisma que são analisados os anteditos pilares de TIC:

Figura 01 – Pilares da TIC no PJRN



##### 4.1. Infraestrutura e Suporte

Este primeiro pilar diz respeito ao parque computacional instalado incluindo todos os Microcomputadores, Servidores, Impressoras e Scanners do PJRN, bem como rápido detalhamento do serviço de suporte a usuários em todos os níveis que a SETIC provê:

O parque computacional instalado do PJRN é composto atualmente por:

Quadro 01 - Equipamentos de Informática

EQUIPAMENTOS	QUANTIDADE
Microcomputadores em operação	3.992
Notebooks	635
Servidores de Rede	25
Impressoras	933
Scanners	1.111

- **Microcomputadores e Notebooks:** Atendendo ao Projeto de Modernização do Parque Tecnológico, em 2018, houve aquisição de 1.500 (um mil e quinhentos) computadores



através do Contrato 031/2017, outros 1.320 (um mil trezentos e vinte) através do Contrato 022/2018 para troca de computadores fora de garantia e adição de 100 (cem) notebooks através do Contrato 034/2017.

- **Servidores/Storages:** Com relação à infraestrutura de *datacenter*, esta é a distribuição atual:

Quadro 02 – Equipamentos da Infraestrutura

Equipamento	Quantidade	Características Técnicas	Tipo de Aquisição
Servidor de Rede HP Proliant DL560 Gen9	08	4 Processadores com 8 cores cada/ 512 Gb <sup>(1)</sup> RAM	Doação CNJ
Servidor de Rede Dell R900	08	4 Processadores com 6 cores cada/ 128 Gb <sup>(1)</sup> RAM	Doação CNJ
Servidor de Rede Dell R920	06	4 Processadores com 6 cores cada/ 383 Gb <sup>(1)</sup> RAM	Licitação
Servidor de Rede Dell R710	04	2 Processadores com 4 cores cada/ 96 Gb <sup>(1)</sup> RAM	Doação CNJ
Storage Hitachi AMS2500	01	21 Tb <sup>(2)</sup> de capacidade bruta	Doação CNJ
Storage Huawei 5600 V3	01	84 Tb <sup>(2)</sup> de capacidade bruta	Doação CNJ
Storage DELL Compellent Sc4020	02	380 TB <sup>(3)</sup> de capacidade bruta	Licitação
Protocoladora BRY-PDDE-3-S25-A	01	Processador: 1x Intel Xeon, E52420V2, 2.2Ghz Memória: 1x 8GB <sup>(4)</sup> RDIMM, 1600MHz Disco Rígido: 2x 500GB <sup>(4)</sup> - 7.2 RPM RAID 1 Alimentação: 2x Fontes Hotplug 350W	Licitação
Huawei RSE6500	01	Servidor de Gravação	Licitação
Huawei SMC 2.0	01	Sistema de Gerenciamento de Serviço de Videoconferência SMC 2.0	Licitação
Huawei MCU VP9630	01	Plataforma de Serviços de Videoconferência Série VP9600	Licitação
Huawei TE40	05	Terminais de Videoconferência HD	Licitação
Servidor de Rede Dell R920	06	4 Processadores com 15 cores cada/ 396 Gb <sup>(1)</sup> RAM	Licitação
Storage IBM XIV	02	87 Tb <sup>(2)</sup> de capacidade bruta	Licitação
Switch Brocade 6510	02	Switch SAN Fiber Channel	Licitação
Tape library Quantum scalar i500	01	123 Tb <sup>(2)</sup> de capacidade bruta fita lto5	Licitação
Switch Dell N4064	04	Switches com 48 portas 10GbE <sup>(5)</sup>	Licitação
Switch Dell N3048	04	Switches com 48 portas 1GbE <sup>(5)</sup>	Licitação
Firewall Palo Alto PA-3020	02	Firewall de borda	Licitação

<sup>(1)</sup> Gb = Gigabit; <sup>(2)</sup> Tb = Terabit; <sup>(3)</sup> TB = Terabyte; <sup>(4)</sup> GB = Gigabyte; <sup>(5)</sup> GbE = Gigabit Ethernet

Cabe observar ainda que existem oitenta (80) servidores de borda, que estão inseridos na estatística de desktops, por serem desktops que fazem o papel de um servidor de borda da rede WAN do PJRN.

- **Datacenter:** Em 16 de outubro de 2018 foi inaugurado o novo Datacenter, investimento de R\$ 4,2 milhões, com maior capacidade de processamento de informações constituindo-se num dos mais modernos do Poder Judiciário Nacional, dotado de grupo motor gerador de energia, nobreaks de grande porte e sistemas de prevenção a incêndio, alagamento, descargas atmosféricas e desabamento. Localizada em anexo da Esmarn, a instalação conta com estrutura física de 29 metros quadrados (enquanto as instalações anteriores funcionavam em 9 metros quadrados) e é dotada do que há de melhor em tecnologia de ponta na área, com capacidade para armazenar pelos próximos cinco anos todos os programas, arquivos e dados administrativos e judiciais.
- **Impressoras:** O parque atual de impressoras é composto por 660 máquinas locadas através de contrato de outsourcing de impressão com vigência até dezembro de 2019 e 273 máquinas próprias fora de garantia.
- **Scanners:** Atualmente estão em operação 1.111 Scanners, sendo 480 adquiridos em 2018 através do Contrato 050/2018.
- **Suporte:** O serviço de suporte ao usuário é prestado nos três níveis de atendimento sendo o 1º e 2º níveis prestados pela empresa Lampp-It Solutions Tecnologia Ltda., além do serviço de suporte 3º nível relacionado aos sistemas e o 3º nível de suporte e sustentação da infraestrutura, prestado pela empresa Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática SA.

#### 4.2. Sistemas de Informação

Diz respeito aos programas de computador utilizados pelo PJRN, desenvolvidos ou não pela equipe de desenvolvimento de softwares da SETIC:

Os sistemas de informação estão divididos em três (03) áreas:

- **Sistemas Operacionais e ferramentas de Office:** Dentre eles são utilizados os Sistemas Operacionais Windows 7, Windows 10, Windows Server 2008, Windows Server 2003, centOS, Linux Debian 6, Linux Debian 7 e Linux Ubuntu 13. Já as ferramentas de Office são: o Microsoft Office Professional e Standard 2010 e o Libre Office 5.3.1.2;

Quadro 03 - Licenças de Softwares

LICENÇAS DISPONÍVEIS MICROSOFT			
TIPO	VERSÃO	QTD	TOTAL INSTALADO
Office Professional	2010	50	336
Office Standard	2010	450	818
Windows Server - <i>Device CAL</i>	2012	4000	2878
Windows Server - <i>Standard</i>	2012	260	154

- Sistemas Judiciários: Os três principais sistemas judiciários para a atividade fim do PJRN são o Projudi, SAJ e PJe.
  - O Projudi (Sistema de Processo Eletrônico Judicial das unidades dos juzizados especiais cíveis, gerenciado pelo CNJ) está em processo final de descontinuação, sendo apenas realizada a sua sustentação.
  - O SAJ (sistema de automação do judiciário) sistema desenvolvido por terceiros, não possui mais contrato de suporte e evolução técnica e é mantido em operação, sem atualizações, atualmente pela equipe própria da SETIC;
  - O PJe (Processo Judicial Eletrônico) é o Sistema adotado pelo CNJ para implantação em todo o Judiciário Brasileiro, inclusive TJRN. O processo de implantação em todo o Judiciário do RN foi concluído no final de outubro de 2018. Este sistema conta com equipe de apoio exclusiva da SETIC para atendimento e implantação.
- Sistemas administrativos: O PJRN conta com, cerca de, 58 (cinquenta e oito) sistemas desenvolvidos por equipe própria, cedidos de outros órgãos ou terceirizados para realização das suas atividades administrativas.

#### 4.3. Redes de Voz e Dados

Diz respeito à infraestrutura de conectividade de voz e dados utilizada pelo PJRN em termos de telefonia fixa, telefonia móvel, conexões de rede entre as diversas unidades jurisdicionais e administrativas, além das conexões com a Internet.

A conectividade de voz no PJRN é serviço prestado pela operadora Oi que atende através do fornecimento de:

- Link de voz 2x30 = 60 canais em atendimento a Sede do TJ e Fórum Miguel Seabra Fagundes;
- Link de voz 3x30 = 90 canais em atendimento ao Juizado Especial Cível e Criminal, Anexo TJ e Fórum de Mossoró;
- Terminais de comunicações internas fornecidas pelos PABX (Centrais telefônicas) 851 acessos de comunicação interna (TJ, FMSF, MRO, Complexo Judiciário e Anexo Ribeira)
- Terminais Voice-Net 503 unidades (linhas virtuais plataforma Oi de integração);
- Ramais NRES 24 acessos (Desativação de 12 terminais NRES após a agregação das comarcas a outros polos) – Telefones não residenciais que não realizam ligações a 4 dígitos;
- Ramais Móveis 239 terminais (mais 60 novas ativações a ocorrer);
- As centrais telefônicas são próprias do PJRN com manutenção preventiva e corretivas realizadas junto à empresa Conectrom Ltda., integrante do Consorcio Telecom, Contrato 24/2015.

O Serviço de dados é dividido em dois tipos:

- Conectividade entre as unidades do PJRN, fornecida pelo Contrato nº 60/2017 (Contratada CINTE TELECOM COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA.), através de 77 (setenta e sete) links, distribuídos conforme abaixo:
  - Região Metropolitana de Natal
    - 15 links de 20 Mbps;
    - 1 link de 40 Mbps;
    - 2 links de 50 Mbps;
    - 5 links de 100 Mbps.
  - Interior do Estado do Rio Grande do Norte
    - 46 links de 05 Mbps;
    - 7 links de 10 Mbps;
    - 1 link de 40 Mbps.

- Links de saída com a internet, em número de 02 (dois) a saber:
  - Fornecido pelo Contrato nº 60/2017 (Contratada CINTE TELECOM COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA.):
    - 1 link de 250 Mbps.
  - Fornecido pelo Contrato nº 59/2017 (Contratada BRISANET SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES LTDA.):
    - 1 link de 250 Mbps.

#### 4.4. Pessoas

O quadro de pessoal dedicado ao desempenho das atividades de TIC deve ser analisado sobre duas distintas óticas: a do quantitativo e a da vinculação.

A Resolução 211/2015-CNJ, que estabeleceu a Estratégia Nacional de TIC do Poder Judiciário – ENTIC-JUD, determina uma fórmula para este cálculo baseada no total de usuários de TIC. A partir da quantidade de usuários calcula-se a quantidade de pessoas que deveriam estar a serviço dessa demanda objetivando garantir continuidade e qualidade de atendimento. Esse quadro é ainda analisado quanto ao pertencimento, havendo um contingente mínimo recomendado cujo vínculo deveria ser do “quadro permanente”.

Define a mesma Resolução 211/2015-CNJ, que o total de usuários de TIC deve levar em conta todos os usuários internos e 10% (dez por cento) dos externos, deixando claro que são usuários externos “o total de advogados, defensores ou procuradores registrados na base de dados do tribunal”.

O TJRN conta, na data de elaboração deste documento, com 5.302 usuários internos e com 33.845 externos, dos quais 10% (3.384) irão compor o total de usuários de TIC, perfazendo assim 8.686 (oito mil, seiscentos e oitenta e seis) usuários.

Aplicada a fórmula preconizada pelo CNJ para este quantitativo (situado na faixa entre 5.001 e 10.000 usuários), calcula-se em 187 o “mínimo de força de trabalho de TIC – (efetivos, comissionados e terceirizados)” e, dentre estes, 121 é o “mínimo necessário de servidores do quadro permanente”. (Anexo da Resolução 211/2015-CNJ).

Na data desta análise, a SETIC conta com um total de 130 pessoas, sendo assim a sua forma de vinculação:

QUANTITATIVO DE SERVIDORES	
Apenas Efetivo	20
Efetivo e Comissionado	05
Apenas comissionado	20
Cedido	02
Terceirizado	85
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>

Quadro 04: Força de trabalho de TIC (jan 2018).

Fonte: Assessoria de Governança de TIC

Importa ressaltar a explicação inequívoca fornecida pelo glossário do iGovTIC-JUD – instrumento de aferição anual de cumprimento da Resolução 211/2015-CNJ, que apura o índice de maturidade em gestão e governança de TIC do Poder Judiciário Nacional. Diz o glossário “Entenda-se por ‘servidores de TIC no quadro de permanente do órgão’ a quantidade de cargos (vagas) existentes no órgão cuja especialidade é de Tecnologia da Informação e Comunicação. **Demais servidores oriundos de outras especialidades, mesmo exercendo atividades na área de TIC, não devem ser considerados para efeitos desse cálculo**”. (Grifo nosso)

O TJRN tem garantidas 22 (vinte e duas) vagas criadas através da Lei complementar 371, de 19 de novembro de 2008 que em seu art. 1º cria 14 (quatorze) vagas para Técnicos em Informática Judiciária e 8 (oito) vagas para Auxiliares de Informática Judiciária, a serem lotados na SETIC, cujo provimento depende de concurso público que, até então, não pôde ser realizado.

Disso ressalta a importância de se inscrever no pleito estratégico de TIC a necessidade de criação de mais 78 (setenta e oito) vagas para chegar aos 121 (cento e vinte e um) servidores do quadro permanente. Em complemento será preciso atingir ao número global de 187 (cento e oitenta e sete) servidores, podendo estes 66 (sessenta e seis) serem cedidos, comissionados e/ou terceirizados.

A importância da vinculação ao quadro permanente é crucial para as decisões de investimento em capacitação, assim como para a garantia de continuidade, sobretudo em uma área que precisa contar com profissionais de comprovado conhecimento técnico para desempenho de suas funções.

Ressalta-se que a realidade não fica “descolada” do discurso, ao se verificar que somente no ano de 2018 a SETIC teve que buscar no mercado profissionais para substituir 2 (dois) importantes postos de trabalho de sua estrutura: o Assessor de Governança de TIC e o Assessor de Segurança da Informação, além de ter devolvido um técnico Analista de Sistemas, cedido pela Prefeitura de Currais Novos, a pedido do servidor. Todos atraídos por oportunidades de mercado.

Em adendo, a Rotatividade de pessoal na SETIC passou a ser calculada este ano (2018), atendendo recomendação do CNJ. O estudo de Rotatividade de pessoal na SETIC, com base no biênio 2016-2017, apresentou um giro de 32,43% (trinta e dois servidores e quarenta e três décimos, por cento) do quadro, ou seja, do total médio de 37 servidores no biênio, 12 foram substituídos.

A atratividade de mercado é uma ameaça permanente à manutenção de quadros de pessoal de TIC, por tratar-se de atividade que exige formação específica, cuja efervescência, dinâmica e inovação são constantes, derivando disso a oferta de oportunidades e de remuneração à altura.

Nesse aspecto, a Resolução 211/2015-CNJ também reconhece a necessidade de garantir a fixação dos recursos humanos, exigindo a definição e aplicação de Política de Gestão de Pessoas na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, recomendando a criação de cargos, especialidades e gratificação para essa área, oportunizando o crescimento profissional.

Atendendo a este critério, a SETIC apresentou à Secretaria Geral, em 18 de maio de 2018, proposta de Política de Gestão de Pessoas vinculadas a atividade de TIC, documento ora em apreciação pela Secretaria de Gestão Estratégica – SGE.

A aprovação desta política, conforme recomenda a ENTIC-JUD é medida central para a obediência a outros preceitos recomendados, tal como a implantação de Gestão por Competências, a definição de metas técnicas e gerenciais, dentre outras políticas de pessoal.

Sobre pessoas convém acrescentar que a busca de avanços no índice de governança e gestão – iGovTIC-JUD – esbarra atualmente na dimensão 3 do questionário: “Das competências, Desenvolvimento e Desempenho das Pessoas”, cuja avaliação resultou em 0,59 pontos na última avaliação e na Dimensão 7 – “Detalhamento” que afere justamente os quantitativos de servidores do quadro permanente em função do total de usuários de TIC, que obteve 0,24 pontos (considerado de nível “Baixo”) não havendo mais brechas de iniciativa exclusiva da Secretaria para evoluir nestas dimensões a não ser considerando o dimensionamento e as políticas de pessoal de TIC.

#### **4.5. Estrutura Funcional – Organograma**

A estrutura organizacional do PJRN consolidada na Resolução 13/2018-TJ, de 11/04/2018, vincula a SETIC à Secretaria Geral e distribui suas atribuições internas na seguinte configuração (figura 02) funcionando apoiada em uma estrutura departamental com 6 (seis) níveis

hierárquicos, contando com 4 (quatro) órgãos de apoio e *staff* e 11 (onze) segmentos de especialização de trabalho.

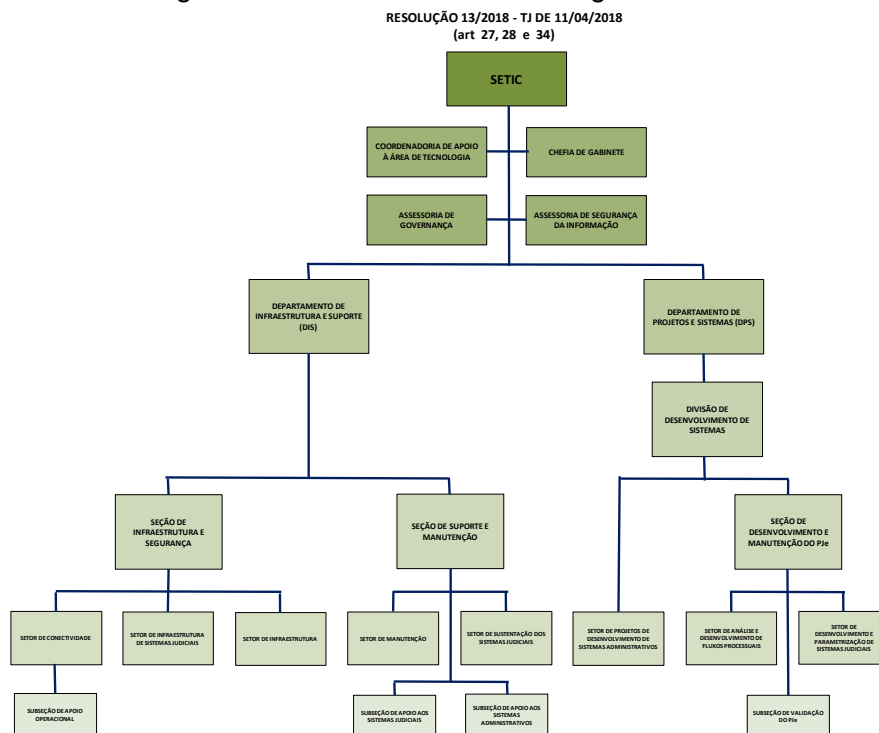
Esta estrutura organizacional apresenta hierarquicamente a SETIC em dois (02) departamentos:

1. Departamento de Projetos e Sistemas - DPS;
2. Departamento de Infraestrutura e Suporte - DIS.

Além das divisões e seções submetidas a cada um desses departamentos, todos providos por servidores vinculados ao PJRN (do quadro permanente, cedidos ou comissionados), destaca-se a existência de três (03) unidades de atendimento, estruturadas a partir de contratos de prestação de serviços, providos por pessoal terceirizado:

1. **Central de serviços de Atendimentos de 1º, 2º e 3º nível de TIC;**
2. **Núcleo de Atendimento aos Sistemas Judiciais** – Atendimentos ao PJe, Projudi e SAJ para servidores e advogados – Composto por integrantes da empresa Lampp-It e servidores do PJRN;
3. **Fábrica de Software** – Desenvolvimento sob demanda, através da Gestão e análise do Departamento de Projetos e Sistemas, contrato atualmente com a empresa Lampp IT;

Figura 02 – Visão da Estrutura Organizacional





#### 4.6. Contratos Vigentes

A SETIC tem atualmente (Dezembro de 2018) sob sua administração 27 (vinte e sete) contratos e 1 (um) convênio, referentes a prestação de serviços e fornecimento de equipamentos/ativos de TIC.

Todos os contratos com objeto vinculados à SETIC respeitam integralmente o que preconiza a Resolução 182/2013-CNJ que estabelece Diretrizes para as Contratações de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação, sendo acompanhado por um fiscal técnico designado em Portaria do TJ.

O Quadro 05, a seguir apresenta a relação de contratos em vigor e respectivos objetos e fornecedores.

GESTÃO DE CONTRATOS VIGENTES NO ÂMBITO DA SETIC				
ORDEM	CONTRATO	OBJETO	FORNECEDOR	VIGÊNCIA (ATÉ)
1	<a href="#">71/2015</a>	Locação de Impressoras	AB Computação (Natal Computer)	28/12/2019
2	<a href="#">88/2016</a>	Central de Serviços - N1 e N2	LAMPP IT	24/05/2019
3	<a href="#">89/2016</a>	Central de Serviços - N3	STEFANINI	24/05/2019
4	<a href="#">60/2017</a>	Sistema de Transmissão de Dados	CINTE	22/03/2020
5	<a href="#">59/2017</a>	STD - Link Redundância	BRISANET	27/03/2020
6	<a href="#">84/2016</a>	Manutenção da sala cofre	ACECO TI	16/12/2018
7	<a href="#">24/2015</a>	Sistema Integrado de Telefonia	Consórcio Oi Telecom	29/05/2020
8	4/2015	SOFC	Top Down	24/02/2019
9	42/2016	SIABI (Biblioteca)	WJ Serviços de informática Ltda	01/06/2019
10	<a href="#">39/2014</a>	Solução WiFi	Smartwave Networks do Brasil	30/11/2022
11	<a href="#">63/2016</a>	Tape Library	Unitech	09/11/2021
12	<a href="#">64/2016</a>	Storage Dell	Decision	08/11/2021
13	<a href="#">65/2016</a>	Software de Backup	LTA-RH	08/11/2021
14	<a href="#">51/2016</a>	Switch SAN	Compwire	03/11/2021
15	<a href="#">26/2015</a>	SW LAN	Dell	21/07/2022
16	<a href="#">30/2018</a>	Serviço análise desenvolvimento Código de Sist Informação	LAMPP IT	28/01/2020
17	<a href="#">35/2018</a>	Firewall Palo Alto	Niva Tecnologia da Informação	12/06/2020
18	<a href="#">22/2018</a>	Computadores de mesa (Mini desktop)	Torino Informática Ltda.	09/05/2022
19	<a href="#">50/2018</a>	Fornecimento Scanners (digitalizadores)	Vetorscan Soluções Corporativas	07/08/2020
20	<a href="#">10/2018</a>	DATACENTER (Solução modular outdoor)	GREEN4T Soluções TI Ltda	02/10/2019
21	<a href="#">11/2018</a>	DATACENTER (Manutenção e suporte Tec.)	GREEN4T Soluções TI Ltda	02/10/2020
22	<a href="#">13/2018</a>	Gestão ADM/RH	Thema Informática Ltda.	02/04/2019
23	<a href="#">62/2018</a>	Computadores de mesa (Mini desktop)	Torino Informática Ltda.	16/03/2019
24	<a href="#">CONV 11/2018</a>	Transferência Sistemas SIG-UFRN	UFRN	15/07/2021
25	<a href="#">66/2018</a>	Licnç. Soft virtualização, sup garnt Servd Dell	Decision	19/10/2021
26	<a href="#">69/2018</a>	Red Hat	G3 Comerc e Sistemas	01/11/2021
27	<a href="#">55/2017</a>	Manut e suport Protocoladora digital	BRY	22/05/2020
28	<a href="#">67/2018</a>	Licnç. Soft virtualização, sup garnt Servd Dell	Infiniit Soluções Intelignetes	13/11/2020

Quadro 05 - Contratos Vigentes (Base dez/2018)

Nos meses de maio e junho de 2018 a Secretaria de Controle Interno – SCI realizou auditoria no Sistema de Governança e Gestão de TIC, compartilhada com o CNJ, conforme prevista no Plano Anual de Auditoria – PAA 2018-TJ/RN aprovado pela Portaria 1.791/2017-TJ de 30 de novembro de 2017, tendo sido, na ocasião, levantados os procedimentos de gestão de contratos, desde o planejamento até o controle de execução (por amostragem) sem restrições severas sobre o procedimento adotado.

## 5. PLANO DE AQUISIÇÕES.

Para que a execução estratégica de TIC esteja em harmonia com o alcance dos objetivos estratégicos institucionais torna-se indispensável a aquisição de ativos e de serviços de TIC na forma de investimentos (que incorporam o bem adquirido ao patrimônio) ou de contratos de outsourcing ou prestação de serviços que entreguem soluções cuja aquisição e custo de operação, analisados sob aspectos da obsolescência, apontem a vantagem na adoção destas modalidades para o Tribunal.

As aquisições necessárias para o alcance dos objetivos são indicadas e propostas no Plano Anual de Aquisições que passa a ser analisado e conciliado com o orçamento anual disponível, sendo aprovado (com as restrições necessárias e com as prioridades requeridas) pelo Comitê de Governança de TIC.

A Resolução 182/2013-CNJ agrupa em seu Capítulo III toda a orientação a respeito “do Plano e Planejamento das Contratações” determinando, em seu art. 6º que “as contratações deverão ser precedidas de planejamento elaborado em harmonia com o Planejamento Estratégico Institucional (PEI) ou Planejamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) do órgão, alinhados com o Planejamento Estratégico do Poder Judiciário.

O Plano de Contratação é instrumento anual de trabalho a ser elaborado no exercício anterior ao de sua execução, devendo ser submetido até o dia 30 de novembro de cada ano à autoridade competente que deliberará sobre a proposta, devendo ser revisado periodicamente e compreender novas contratações pretendidas. (Resolução 182/2013-CNJ, art. 7º e §§)

Para o ano de 2019, a versão submetida à CGTIC e aprovada em reunião do dia 28 de novembro, revisada na reunião do dia 19 de março de 2019 e atualizada em 29/05/2019, propõe projetos com custo global de R\$ 25.047.738,02. A possibilidade de contingenciamento futuro não obsta sua inclusão, neste Plano Diretor, o quê é feito a seguir, no Quadro 06, subdividido nas próximas páginas. Eventuais alterações serão contempladas no Plano Tático durante sua execução, bem como em nova revisão deste PDTIC.

O Plano de Contratações e Aquisições não constitui peça estratégica, porém tática, devendo estar inserto nos PDTIC's 2019 e 2020, sendo que os objetos de aquisição e contratação devem ser pensados com fito de prover as condições plenas de atingimento dos objetivos estratégicos, portanto, em plena aderência ao PDTIC.

## PLANO ANUAL DE AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES DE TIC - 2019

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR A EXECUTAR EM 2019	QUANTIDADE
1	Novos servidores de infraestrutura	R\$ 1.800.000,00	6 unidades
2	Serviços de Impressão (Outsourcing)	R\$ 840.000,00	70.000,00/mês Todo o parque de impressoras do PJRN, incluindo Scanners de produção.
3	Serviço de manutenção preventiva e corretiva do datacenter _ Principal	R\$ 342.000,00	28.500/mensal
4	Prestação de serviços especializado de suporte e sustentação de TIC em N1 e N2 e software de atendimento - CENTRAL DE SERVIÇOS, com suporte especializado para sistemas judiciais	R\$ 2.640.000,00	jan a jun 190.000/mês e jul a dez 250.000/mensal
5	Prestação de serviço especializado de suporte e sustentação de infraestrutura de TIC EM N3	R\$ 2.472.000,00	206.000/mensal
6	Serviço de transmissão de dados	R\$ 1.320.000,00	110.000/mensal
7	Serviço de <b>comunicação de voz fixo e móvel</b> , comunicação de dados móvel	R\$ 1.372.000,00	114.333,33/mensal
8	Prestação de Serviços de Atualização Tecnológica, Suporte Técnico e Manutenção do Sistema de Gestão de Recursos Humanos - <b>ADM/RH</b> , na modalidade Garantia Legal e Tecnológica – GLT e na modalidade Assessoria Operacional	R\$ 420.000,00	35.000/mensal
9	Cessão de direito de uso de um <b>sistema integrado de orçamento, finanças e contabilidade pública, licitação e compras, convênios e contratos</b> , bem como a prestação de serviços especializados de suporte técnico, consultoria, transferência de conhecimento, manutenção e atualização tecnológica no produto fornecido pela empresa, na modalidade Garantia Legal e Tecnológica – GLT e na modalidade Assessoria Operacional,	R\$ 320.000,00	26.666/mensal
10	Prestação de serviços de sustentação, desenvolvimento de código de sistemas de informação, implantação, manutenção e transferência de conhecimento – <b>SUSTENTAÇÃO</b>	R\$ 2.363.340,00	196.945/mês
11	Projetos de Inteligência Artificial	R\$ 150.000,00	Pagamento de bolsas e viagens
12	Serviço de transmissão de dados (link de internet redundante) – Nova licitação	R\$ 440.000,00	110.000/mensal durante 4 meses
13	Prestação de serviços de sustentação, desenvolvimento de código de sistemas de informação, implantação, manutenção e transferência de conhecimento – <b>DESENVOLVIMENTO</b>	R\$ 1.407.922,45	117.326,87/mês
14	Cessão dos sistemas integrados administrativos da UFRN ( <b>SIGRH e SIPAC</b> ).	R\$ 292.417,75	Pagamento único
15	Servidores de Borda + nobreaks para datacenter das comarcas	R\$ 1.350.000,00	Pagamento único
16	Contração de serviços de melhoria da infraestrutura e suporte do Pje - Contrato:69/2018	R\$ 1.862.694,26	Pagamento sob demanda
17	Aquisição de workstations (computadores diferenciados para tarefas especializadas - Setic/Secoms/SGE/DEA, incluindo Macintosh)	R\$ 350.000,00	Pagamento único
18	Aquisição de licenças de software de colaboração ( <b>Office + Videoconferência + Comunicador Interno</b> )	R\$ 1.200.000,00	Pagamento único
19	<i>Scanner</i> de grande porte	R\$ 244.363,56	12 unidades
20	Manutenção Protocoladora SAJ	R\$ 36.000,00	3.000,00 mês, 1 serviço
21	Aquisição de certificados digitais e tokens	R\$ 450.000,00	2.000 - Tokens 3.000 - Certificados Digitais
22	Renovação de garantia da solução de vídeo conferência	R\$ 150.000,00	1 renovação
23	Treinamento/Capacitação	R\$ 300.000,00	Cursos
24	Nobreaks para desktops	R\$ 600.000,00	1000 unidades
25	Computadores desktop	R\$ 1.200.000,00	300 unidades
27	Scanners	R\$ 1.125.000,00	450 unidades

Quadro 06

Quanto à forma de desembolso, os serviços de prestação continuada, referentes a manutenção, cessão de direitos ou serviços de terceiros como outsourcing de impressão, representam um desembolso mensal de R\$ 1.164.438,54 (um milhão, cento e sessenta e quatro mil, quatrocentos e trinta e oito reais e cinquenta e quatro centavos) totalizando no ano R\$ 13.973.262,45 (treze milhões, novecentos e setenta e três mil, duzentos e sessenta e dois reais e quarenta e cinco centavos) no ano. A diferença implica em R\$ 11.074.475,57 (onze milhões, setenta e quatro mil, quatrocentos e setenta e cinco reais e cinquenta e sete centavos) distribuídos em desembolsos que ocorrerão de forma descontinuada, concentrada em cada respectivo recebimento do bem ou serviço dos objetos contratuais, em geral inscritos na rubrica de investimento, cuja disponibilização ficará distribuída ao longo do ano, de forma escalonada conforme programação a ser de acordo com a priorização que for estabelecida pelo CGTIC e cronograma de elaboração de estudo técnico (Termo de Referência) e respectivas licitações e contratos.

## 6. PRIORIZAÇÃO DE PROJETOS SETIC:

---

As demandas por projetos de desenvolvimento e sustentação ou manutenção de softwares são uma constante na SETIC ficando o atendimento submetido a disponibilização de equipe própria ou terceirizada (Fábrica de softwares) ou a contratação/cessão de software de terceiros.

Necessidades de atuação sobre sistemas ou softwares ocorrem a partir de diversas possibilidades, na maior parte devido aos fluxos de trabalho descritos nos processos 23 e 24 – respectivamente: Processo de Desenvolvimento e Processo de Sustentação ou Manutenção – sendo sua demanda anunciada através de DOD – Documento de Oficialização de Demanda – encaminhado por órgão ou usuário que detecta uma necessidade ou pela própria gestão do Ciclo de sustentação, a partir da avaliação de indicadores junto aos usuários.

Em qualquer caso, a demanda passa a compor uma lista, com respectivas justificativas, para submissão ao Comitê de Governança de TIC – CGTIC – que apreciará as solicitações, cotejando-as com os efeitos de sua adoção ou impactos de sua postergação, frente à efetiva disponibilidade de carga horária na força de trabalho, gerando assim uma lista de Priorização de Projetos que passa a ser obedecida como programa de trabalho da Secretaria através do Departamento de Projetos e Sistemas, conforme descrição de fluxo no Processo 09 – Gerenciamento de Projetos.

A lista de projetos priorizados não consta desse Plano Diretor por se tratar de ação tática renovável a cada desincumbência de lista anterior e submissão de novas demandas. O relato do processo é imperativo até para que seus fluxos sejam conhecidos e obedecidos pelos setores ou usuários demandantes, obediência esta, sim, estratégica para a continuidade das tarefas da Secretaria e correta inscrição de eventuais demandas para submissão à CGTIC.

Deriva também desta análise de cenário a necessidade de reativação do EPTIC – Escritório de Projetos de TIC, instituído pela Resolução 055/201-TJ (DJe Ano 5 – Edição 964 disponibilizada em 09/11/2011, Caderno Administrativo, Seção Secretaria Geral), cujas atribuições e estrutura estão ali descritas.

O EPTIC funcionou com muita assertividade logo após sua criação. No entanto as restrições de pessoal em associação à crescente demanda por serviços sobretudo de manutenção de projetos e da infraestrutura acabou absorvendo os servidores lotados no EPTIC,

esvaziando assim suas funções, mesmo que jamais tenha sido revogado o instrumento de criação nem deixado de ser notável e apropriada sua existência, não apenas para as atividades de condução de demandas de projetos, mas para a definição e permanente atualização e melhoria dos fluxos de processos (recomendadas pelo CNJ que anualmente verifica a implementação – Resolução 211/2015-CNJ).

## 7. ANÁLISE DE CENÁRIO

Quanto ao cenário que se desenha para este último biênio de execução do Plano Estratégico de TIC 2016-2020, cabe uma análise, aqui desenvolvida nos moldes propostos para elaboração de Matriz SWOT.

Uma Matriz SWOT considera dois aspectos de influencias atuantes sobre a organização e sobre os projetos a serem analisados:

- 1) numa vertente observam-se os fatores quanto à sua **origem** abrindo dois leques de possibilidades: a) origem interna ao próprio órgão e b) origem externa ao órgão;
- 2) na outra vertente observam-se os fatores quanto ao **impacto** que podem causar sobre a implementação de projetos e, neste leque, separam-se tais impactos em duas novas possibilidades: a) impacto positivo, favorecendo a execução ou b) impacto negativo impondo barreira ou dificuldade para a execução.
- 3)

Criando linhas e colunas que conterão, as primeiras (linhas), as possibilidades de origem interna ou externa dos fatores em estudo e, as segundas (colunas), as possibilidade de impacto positivo ou negativo, gera-se a matriz cujos quadrantes apontarão respectivamente:

Quadrante 1 – *Strengths* (Forças): fatores de origem interna e impacto positivo;

Quadrante 2 – *Weaknesses* (Fraquezas): fatores internos de impacto negativo;

Quadrante 3 – *Opportunities* (Oportunidades): Fatores externos de impacto positivo;

Quadrante 4 – *Threats* (Ameaças): Fatores externos de impacto negativo

		IMPACTO	
		POSITIVO	NEGATIVO
ORIGEM	INTERNA	STRENGTHS (FORÇAS)	WEAKNESSES (FRAQUEZAS)
	EXTERNA	OPPORTUNITIES (OPORTUNIDADES)	THREATS (AMEAÇAS)

Figura 3: Formação de quadrantes da Matriz SWOT

Sob esta ótica a SETIC analisa e classifica os seguintes fatores influenciadores da execução estratégica:

### 7.1. Forças:

- a) Apoio da alta gestão;
- b) Boa concepção e execução estratégica;
- c) Qualidade técnica e gerencial do quadro de pessoal à disposição;

### 7.2. Fraquezas:

- a) Lentidão na tramitação dos processos (burocracia);
- b) Não *Compliance* com normas em vigor, em especial a Resolução 211/2015 do CNJ (no que tange à força de trabalho e Política de Gestão de Pessoas);
- c) Mudança de Gestores e servidores;
- d) Elevada rotatividade de Pessoal;
- e) Falta de uma Política de Gestão de Pessoas de TIC;
- f) Falta de um escritório de projetos de TIC;
- g) Dimensionamento precário da força de trabalho de TIC;

### 7.3. Oportunidades:

- a) Apoio técnico e estratégico do CNJ;
- b) Interação com área de TIC de outros Tribunais (Rede de Governança);
- c) Disponibilidade de estrutura para capacitação de pessoal (ESMARN);

### 7.4. Ameaças:

- a) Indisponibilidade no mercado de tecnologia ou serviço especificados;
- b) Variações cambiais que impactam em aquisições de equipamentos de TIC;
- c) Mudanças de orientação estratégica do CNJ;
- d) Restrições orçamentárias externas;
- e) Aumento do volume de demanda de outros projetos e ações;

Resulta bom aproveitamento estratégico de uma Matriz SWOT apenas quando se lhe complementa um elenco de ações apropriadas de forma a 1) utilizar as forças disponíveis para impulsionar as metas para alcance dos objetivos; 2) eliminar ou pelo menos mitigar as fraquezas; 3) aproveitar ao máximo oportunidades disponíveis ou que vierem a surgir no percurso e 4) defender-se das ameaças através de criação de alternativas que antecipem soluções e previnam os eventuais riscos delas advindos.

Nesse sentido o quadro a seguir exercita pro posições que alcancem eficácia para cada um dos fatores percebidos, de acordo com sua classificação na matriz SWOT.



Quadro 07 – Ações Estratégicas para as variáveis analisadas na Matriz SWOT.

FORÇAS	IMPACTO	AÇÃO ESTRATÉGICA
Apoio da alta gestão	Alto	Documentar dificuldades para compartilhar em reuniões do CGTIC.
Boa concepção e execução estratégica	Baixo	Adotar padronização e aprimorar gestão de processos.
Qualidade técnica e gerencial do quadro de pessoal à disposição	Alto	Potencializar adoção de gestão por competências e práticas inclusivas.

FRAQUEZAS	IMPACTO	AÇÃO ESTRATÉGICA
Lentidão na tramitação dos processos (burocracia)	Alto	Promover a participação de servidores da SETIC em treinamentos de melhoria de processos, produção de termo de referência e pesquisa mercadológica.
Alcance incompleto de atendimento a todos os itens da Resolução 211/2015-CNJ (ENTIC-JUD)	Médio	Estabelecer Planos específicos para pleno atendimento à totalidade da Resolução, sobretudo quanto à força de trabalho.
Mudança de Gestores e servidores	Médio	Aprimorar processo de seleção de pessoal do quadro de provimento, gerenciar fatores de rotatividade de pessoal e pugnar pela tramitação da Política de Gestão de Pessoal de TIC.
Elevada rotatividade de Pessoal	Médio	Instituir plano de incentivo e a partir de avaliação por competências.
Falta de uma Política de Gestão de Pessoas de TIC	Médio	Aprovar e instituir a Política de Gestão de Pessoas já apresentada à Secretaria Geral e à Secretaria de Gestão Estratégica.
Falta de um escritório de projetos de TIC	Médio	Reativar o EPTIC garantindo-lhe estrutura funcional. (Resolução 55/2011-TJ)
Dimensionamento precário da força de trabalho de TIC	Alto	Criar vagas efetivas na estrutura de TIC e Realizar concurso para seu preenchimento

OPORTUNIDADES	IMPACTO	AÇÃO ESTRATÉGICA
Apoio técnico e estratégico do CNJ	Baixo	Sintonizar a Rede de Governança e buscar o apoio necessário.
Interação com área de TIC de outros Tribunais (Rede de Governança)	Baixo	Promover o intercâmbio e troca de experiências entre áreas de TIC, se utilizando de Rede de Governança e visitas técnicas.
Disponibilidade de estrutura para capacitação de pessoal (ESMARN)	Baixo	Apresentar Plano Anual de Capacitação de TIC e buscar apoio da ESMARN quanto possível.

AMEAÇAS	IMPACTO	AÇÃO ESTRATÉGICA
Indisponibilidade no mercado de tecnologia ou serviço especificados	Baixo	Adotar, quanto possível, tecnologias e serviços baseadas em plataformas padronizadas e de uso por diversas instituições. Atentar para que todas as contratações incluam soluções que garantam continuidade dos serviços, preocupando-se com o que acontecerá nos meses e anos subsequentes à contratação ou aquisição.
Variações cambiais que impactam em aquisições de equipamentos de TIC	Médio	Utilizar recomendação do Controle Interno e da IN.07, para consulta e aprimorar processo de planejamento. O Brasil e em especial as aquisições de produtos de TIC estão muito suscetíveis a variações cambiais e, por consequência, impacto nos projetos e aquisições, desta forma deve haver atenção redobrada nas especificações, pesquisas mercadológicas e celeridade na aquisição objetivando evitar estes impactos.
Mudanças de orientação estratégica do CNJ	Baixo	Maximizar o alinhamento entre o PEI com as orientações estratégicas do CNJ através de revisões sempre que necessárias.
Restrições orçamentárias externas	Alto	Adequar os projetos de TIC à eventuais mudanças orçamentárias impostas ao TJRN. Redimensionar as aquisições se necessário. Buscar canal direto com o CNJ para obtenção de doações de equipamentos de TIC.
Aumento do volume de demanda de outros projetos e ações	Alto	Priorizar projetos em função do PEI e PETIC. Buscar reuniões constantes com a administração superior para apresentação de andamento dos projetos. Reativar o EPTIC garantindo-lhe estrutura funcional. (Resolução 55/2011-TJ)

Quadro 07 – Ações Estratégicas para as variáveis analisadas na Matriz SWOT.

## 8. ESTABELECIMENTO DE METAS

---

Uma evolução substancial introduzida na presente versão do PDTIC é a gestão com foco em METAS.

Até então, o foco central dos planos esteve baseado em indicadores. Na proposta atual, os indicadores serão (como devem ser) ferramenta de diagnóstico para apontar a evolução do alcance das metas e permitirão monitorar os projetos de forma a garantir que a atuação sobre eles resulte no cumprimento das entregas e qualidade dos serviços prestados pela unidade. Entretanto, a gestão focalizará os objetivos e as metas estabelecidas, enquanto que o gerenciamento (ação mais imediata e local sobre o controle) estará dimensionando os esforços e recursos necessários para vencer o *gap* entre o estágio atual (medido pelo indicador de resultados) e o fim estabelecido (meta) dentro do cronograma de execução. Tudo dentro das melhores práticas de gestão estratégica.

Essa mudança de foco reflete pragmaticamente na numeração, anteriormente atribuída aos indicadores e, doravante, ligadas às Metas o que mereça atenção visto manter-se a numeração de indicadores no PETIC que orienta as ações deste PDTIC.

O alinhamento com objetivos estratégicos definidos no Plano Estratégico Institucional – PEI determina as metas a serem assumidas pela SETIC no biênio 2019-2020.

Uma vez que o estágio atual de sucesso já apresenta alguns indicadores de desempenho acima das metas estabelecidas para o final de 2020, nesses casos, quanto possível, o PDTIC 2019-2020 assume desafios acima do anteriormente estabelecido, na busca de melhor posicionamento, eficiência, eficácia e efetividade para o PJRN.

Considerando que o Planejamento é dinâmico e adaptativo, insere-se, desde logo, pelo menos duas metas declaradas pelo Presidente do TJRN para o biênio foco deste Plano, Desembargador João Rebouças, em seu discurso de posse: 1) a **completa digitalização dos processos em trâmite no Tribunal até o final de 2019** (“Nós temos como meta deixar o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte 100% digital”. “Esperamos chegar ao final de 2019 com todo o acervo, de todas as comarcas do Poder Judiciário, já digitalizado”) e 2) a **implantação de Inteligência Artificial até o final de 2019** como ferramenta de agilização e produtividade (“defendeu o uso intensivo de novas tecnologias, como a inteligência artificial, para otimizar e acelerar os serviços setoriais da máquina judiciária”. “É inconcebível que tais facilidades não sejam utilizadas”) declarou o Presidente.

Desta forma, insere-se no Plano Diretor estas duas metas, sem embargo a outras inserções que venham a ser determinadas pela Gestão.

As metas estão descritas em linguagem propositiva e motivadora de forma a promover clima organizacional sintonizado com a busca de resultados.

Assim, percorrendo cada perspectiva do Mapa Estratégico Institucional e do seu derivado Mapa Estratégico de TIC e atentos às determinações da Alta Gestão, apresenta-se a seguir, o Quadro 08 apresentando as 16 (dezesesseis) metas estabelecidas e seus respectivos indicadores:

Quadro 08 - Metas e respectivos Indicadores SETIC

META	INDICADOR
<b>I</b> - Tramitar em no máximo 90 dias (conforme previsto pelo CNJ) todos os processos de Aquisição e Contratação de competência da SETIC durante o biênio 2019-20.	Tempo de Trâmite de Processos de Aquisição/Contratação: Medido em dias corridos desde a constituição de comissão para o planejamento até o envio, pela SETIC, do Planejamento, Termo de Referência e Pesquisa de Mercado.
<b>II</b> - Resolver no mínimo 90% dos chamados de incidentes e problemas dentro do respectivo prazo de Acordo de Nível de Serviços.	Percentual de chamados resolvidos dentro do prazo <b>estipulado</b> no Acordo de Nível de Serviços: Medidos a partir do tempo de resposta e resolução de chamados abertos para incidentes e problemas sem estouro do prazo previsto no ANS.
<b>III</b> - Garantir no mínimo 95% de disponibilidade de infraestrutura de serviços (Internet, Datacenter e Sistemas) durante a vigência do Plano (2019 e 2020).	Disponibilidade de Infraestrutura: Medido através da disponibilidade de serviços e subdividido em: Disponibilidade de internet e conectividade; Disponibilidade do Datacenter; Disponibilidade de sistemas (por sua vez podem ser desdobrados em cada um dos sistemas); É também um indicador (meta!) PETIC 2016-2020 (Indicador I1).
<b>IV</b> - Resolver no mínimo 90% dos chamados dos sistemas judiciais dentro do prazo de ANS.	Quantidade de chamados resolvidos de sistemas judiciais no prazo de ANS, desdobrados em: PJe (Principal indicador (Meta!) alinhado com objetivo estratégico); Projudi; SAJ.
<b>V</b> - Manter, durante o biênio, o parque tecnológico com no mínimo 75% dos computadores com menos de 5 anos de uso.	Percentual de computadores com menos de 5 anos de tempo de uso: Calculado da seguinte forma: ((Total de computadores com menos de 5 anos de uso) / (Total de computadores em uso no parque tecnológico)) x 100.
<b>VI</b> - Realizar no mínimo 75% das aquisições previstas no Plano de Aquisições em ambos os exercícios (2019 e 2020).	Percentual de cumprimento dos planos de aquisições 2019 e 2020: Desdobrado nas etapas de cada projeto e obtido através da quantidade de etapas de projetos e, também, de forma macro com a conclusão de cada projeto, alinhado com o indicador OE-3 da ENTIC-JUD Resolução CNJ 211/2015.
<b>VII</b> - Concluir 100% do desenvolvimento de projetos priorizados pelo CGTIC dentro do cronograma (em 2019 e 2020).	Percentual de conclusão dos Sistemas priorizados pelo CGTIC, para 2019 e 2020: Obtido a partir da soma do percentual médio de conclusão do desenvolvimento dos projetos priorizados pelo CGTIC.
<b>VIII</b> - Manter o índice de Maturidade de Gestão e Governança (iGovTIC-JUD) no patamar "Aprimorado" (0,70 a <0,90) na avaliação em 2019.	Publicação pelo CNJ do resultado da Avaliação de Maturidade de Governança e Gestão 2019 conferindo nível "Aprimorado" à maturidade de governança e gestão de TIC do TJRN.

META	INDICADOR
<b>IX</b> - Ampliar o índice de Maturidade de Gestão e Governança (iGovTIC-JUD) para o patamar “Excelência” (0,90 a <1,00) na avaliação em 2020.	Publicação pelo CNJ do resultado da Avaliação de Maturidade de Governança e Gestão 2020 conferindo nível de “Excelência” à maturidade de governança e gestão de TIC do TJRN.
<b>X</b> - Instituir, até junho de 2019, a política de Gestão de Pessoas de TIC nos moldes preconizados na Resolução 211/2015-CNJ e Resolução 240/2016-CNJ.	Publicação disponibilizada no DJe.
<b>XI</b> - Integrar todos Sistemas Administrativos Estratégicos.	Percentual de Sistemas Administrativos Estratégicos integrados (Total de sistemas Adm. Estrat. Integrados/Total de sistemas Adm. Estratégicos)x 100.
<b>XII</b> – Instituir, até junho de 2020, Plano de Incentivo ao Desempenho de Pessoas de TIC a partir de Avaliação por Competências.	Aprovação e publicação e institucionalização de Plano de Incentivo ao Desempenho de Pessoas de TIC.
<b>XIII</b> - Criar vagas efetivas na estrutura de pessoal de TIC e viabilizar uma das ações propostas para atendimento à Resolução 211/2015-CNJ (Memorando 267/2018-SETIC de 08/10/2018)	Confirmação de pessoal lotado e à disposição da SETIC até final de 2020.
<b>XIV</b> - Reativar o Escritório de Projetos de TIC – EPTIC (Resolução 055/2011 de 09/11/2011 (DJe de 09/11/2011))	Confirmação do EPTIC estruturado e ativado até julho de 2020.
<b>XV</b> – Garantir condições tecnológicas (equipamentos e sua operacionalização) para que todo o acervo processual em trâmite no TJ, tanto no 1º quanto no 2º Grau, esteja digitalizado até o final de 2019.	100% de processos digitalizados até dezembro de 2019.
<b>XVI</b> – Implantar e disponibilizar ferramenta de Inteligência Artificial na otimização de serviços setoriais do TJRN.	Ferramentas de Inteligência Artificial implantadas e em efetivo uso até o final de 2019

As Metas estão em alinhamento com o Planejamento Estratégico Institucional (PEI – 2015-2020) e com o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC – 2016-2020), desta forma o acompanhamento destes indicadores permitirá contribuição para o cumprimento das estratégias institucionais, das estratégias de TIC da SETIC e seu gerenciamento deverá ocorrer através das ações do Plano Tático 2019 - PTTIC (posteriormente do Plano Tático 2020).

Vale reforçar a informação anteriormente colocada de que ao se cotejar este Plano Diretor para o biênio 2019-2020, com o seu superior determinante – o Plano Estratégico de TIC 2016-2020, há que se diferenciar a nomenclatura entre ambos, vez que o destaque agora se deslocou para a META, sendo esta que recebe numeração para possibilitar referência, divulgação e gestão. Os indicadores de resultado passam aos bastidores, deixando de ganhar importância vez que são apurados a posteriori, logo, impossíveis de serem dirigidos e controlados.

Entretanto, na salvaguarda de coerência e buscando facilidade de verificação e cotejamento entre planos, conservou-se a numeração anteriormente atribuída a cada “intenção” de resultado, apenas agora deslocada a numeração para as respectivas Metas.

Importa, por fim, também excluir de eventuais dúvidas sobre esta numeração o fato de que surgem nesta edição bienal do PDTIC novas Metas que assumiram continuidade da numeração, anteriormente com 8 (oito) “indicadores”, ora com 13 (treze) metas dado ao incremento de 5 (cinco) novos desafios.

## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

O PDTIC 2019/2020 apresenta o direcionamento estratégico definido para que os serviços de TIC sejam prestados com base na eficiência, eficácia e efetividade apoiando as atividades fim do PJRN.

Este Plano deve gerar dois Planos Táticos Anuais de TIC – um para 2019, outro para 2020 – que desdobrarão as metas em Planos de Ação e Cronogramas de trabalho para acompanhamento cotidiano da execução de atividades que conduzem ao intento dos resultados.

A medida de indicadores deve ser no mínimo trimestral, com divulgação de resultados e realização de reunião de alinhamento com as equipes envolvidas em cada programa de forma a que sejam tomadas iniciativas tempestivas de controle.

O PDTIC configura-se, desta forma, como o instrumento que irá balizar as atividades e o direcionamento dos projetos para o biênio, atendendo ao que estabelecem as boas práticas de TIC e em conformidade com o que preconiza a Resolução 182/2013-CNJ e Resolução 211/2015-CNJ.

Este documento foi elaborado com a colaboração de todos os servidores dos departamentos da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC, utilizando como base o Planejamento Estratégico Institucional – PEI 2015-2020, formalizado na Resolução 004/2015-TJ, de 25/03/2015, no Planejamento Estratégico de TIC – PETIC 2016-2020, aprovado pela Resolução 04/2016-TJ de 30/03/2016, considerando suas evoluções e resultados já alcançados.

A presente versão, já com as corrigendas recomendadas, foi aprovado em reunião do Comitê de Gestão de TIC – CGESTIC ocorrida no dia 19 de março de 2019, e será encaminhado para análise e deliberação em reunião próxima do Comitê de Governança de TIC – CGESTIC.