



PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS  
(PDTIC)

2025-2026

# PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS (PDTIC)

**2025-2026**

*Composição do Tribunal de Justiça de Alagoas – TJ/AL*

Desembargador FÁBIO JOSÉ BITTENCOURT ARAÚJO

PRESIDENTE

Desembargador CARLOS CAVALCANTI DE ALBUQUERQUE FILHO

VICE-PRESIDENTE

Desembargador CELYRIO ADAMASTOR TENÓRIO ACCIOLY

CORREGEDOR-GERAL DA JUSTIÇA

Desa. Elisabeth Carvalho Nascimento

Des. Otávio Leão Praxedes

Des. Alcides Gusmão da Silva

Des. Tutmés Airan de Albuquerque Melo

Des. Klever Rêgo Loureiro

Des. Paulo Barros da Silva Lima

Des. Fernando Tourinho de Omena Souza

Des. João Luiz Azevedo Lessa

Des. Domingos de Araújo Lima Neto

Des. Orlando Rocha Filho

Des. Ivan Vasconcelos Brito Júnior

Des. Fábio Costa de Almeida Ferrario

Des. Paulo Zacarias da Silva

Des. Márcio Roberto Tenório de Albuquerque

# PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE ALAGOAS (PDTIC)

2025-2026

## *Elaboração*

DIRETORIA ADJUNTA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – DIATI

## *Colaboração*

ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E MODERNIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO – APMP

# APRESENTAÇÃO

O Conselho Nacional de Justiça – CNJ, por meio da Resolução nº 370, de 1 de Janeiro de 2021, dispôs sobre o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação.

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário de Alagoas foi estabelecido em harmonia com os macrodesafios do Poder Judiciário, em especial o que estabelece o “Fortalecimento da estratégia nacional de TIC e de proteção de dados”.

O processo de construção da estratégia da TIC foi promovido de forma colaborativa por magistrados e servidores com os esforços direcionados para o cumprimento dos objetivos estratégicos, observando-se os valores, o cumprimento da missão e a busca da visão de futuro pretendida.

## METODOLOGIA

Conforme Resolução CNJ nº 370/2021, o PDTIC deve estar alinhando ao ENTIC-JUD 2021-2026. O PDTIC anterior (2021-2024) listou uma série de determinações que o ENTIC-JUD estabeleceu. Destas determinações, foi elaborada uma lista com ações contendo as responsabilidades e previsão de quando elas poderiam ser implementadas.

Em vista disso, o PDTIC atual (2025-2026) revisou o anterior com o intuito de averiguar o status de cada ação para alcançar o completo alinhamento com a Estratégia Nacional de TIC do Poder Judiciário.

PLANO DE TRABALHO ENTIC-JUD 2021-2026 Resolução 370 de 28 de janeiro de 2021 do CNJ Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas												
ID da Ação	Identificação do dispositivo	Tema/ Grupo	Descrição das Ações	Procedimento (Como será realizado?)	Data de Início	Data de Término	Data real de Término	Área Responsável no Órgão (Coordenação)	Responsável pela Execução	E-mail	Telefone	Status Atual
1	Art. 10	Grupo 1: Colaboração e inovação	Fomentar a utilização do ConnectJUS	Realizar ações com objetivo de promover a utilização e inserção de conteúdos no ConnectJus por parte do Tribunal	01/2021	12/2022	12/2022	DIATI	Mariana	<a href="mailto:marianamadeira@tjal.jus.br">marianamadeira@tjal.jus.br</a>	(82)4009-3166	Concluído
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	01/2021	12/2026		DIATI	Juliana	<a href="mailto:juliana@tjal.jus.br">juliana@tjal.jus.br</a>	(82)4009-3166	Em andamento
3	Art. 14	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Promover a divulgação dos resultados do iGovTIC- JUD	Promover ações que visam divulgar os resultados do iGovTIC- JUD	01/2021	12/2021	12/2021	APMP	APMP	<a href="mailto:cloviscorreia@tjal.jus.br">cloviscorreia@tjal.jus.br</a>	(82) 4009-3197	Concluído
4	Art. 21	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Constituir e manter estruturas organizacionais adequadas e compatíveis de acordo com a demanda de TIC	Promover ações de forma manter estruturas especializadas, compatíveis com a demanda de TIC, que desempenhem atividades relacionadas, no mínimo, aos macroprocessos listados nos incisos do Art. 21	01/2021	12/2021	12/2021	DIATI	Baptista	<a href="mailto:baptista@tjal.jus.br">baptista@tjal.jus.br</a>	(82)4009-3166	Concluído
5	Art. 22	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Constituir e manter estruturas organizacionais privilegiando a departamentalização por função e possuindo níveis hierárquicos de decisão	Promover ações de forma manter estruturas especializadas privilegiando a departamentalização por função e possuindo níveis hierárquicos de decisão	01/2021	12/2021	12/2021	DIATI	Baptista	<a href="mailto:baptista@tjal.jus.br">baptista@tjal.jus.br</a>	(82)4009-3166	Concluído
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 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	01/2021	12/2026		DIATI	Juliana	<a href="mailto:juliana@tjal.jus.br">juliana@tjal.jus.br</a>	(82)4009-3166	Em andamento
7	Art. 23, PU	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Manter a coordenação dos macroprocessos de TIC e as funções gerenciais executadas preferencialmente por servidores do quadro permanente do órgão	Promover ações de forma manter a coordenação dos macroprocessos de TIC e as funções gerenciais executadas preferencialmente por servidores do quadro permanente do órgão	01/2021	12/2021	12/2021	DIATI	Baptista	<a href="mailto:baptista@tjal.jus.br">baptista@tjal.jus.br</a>	(82)4009-3166	Concluído
8	Art. 24, § 1	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Manter quadro de servidores de TIC compatível com a demanda.	Promover ações de forma fixar o quantitativo de servidores de TIC necessário com base no número de usuários internos e externos de recursos de TIC, bem como o referencial mínimo estabelecido no Guia.	01/2021	12/2026		CGOVTIC	CGOVTIC	<a href="mailto:juliana@tjal.jus.br">juliana@tjal.jus.br</a>	(82) 4009-3166	Em andamento

9	Art. 25	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Promover à retenção de talentos de TIC	Promover ações de forma estabelecer instrumentos de reconhecimento e valorização dos servidores da área de TIC, propiciando oportunidades de crescimento profissional direcionadas aos servidores do quadro permanente do órgão, com vistas à retenção de talentos.	01/2021	12/2026		RH	RH	<a href="mailto:abelardo@tjal.ius.br">abelardo@tjal.ius.br</a>	(82) 4009-3166	Em andamento
10	Art. 26	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Realização de análise de rotatividade de servidores de TIC	Realizar de análise de rotatividade a cada dois anos	01/2021	12/2026		RH	RH	<a href="mailto:abelardo@tjal.ius.br">abelardo@tjal.ius.br</a>	(82) 4009-3166	Não iniciado
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	01/2021	07/2021	12/2021	CGOVTIC	CGOVTIC	<a href="mailto:baptista@tjal.ius.br">baptista@tjal.ius.br</a>	(82) 4009-3166	Concluído
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.	01/2021	12/2026		APMP	APMP	<a href="mailto:cloviscorreia@tjal.ius.br">cloviscorreia@tjal.ius.br</a>	(82) 4009-3197	Em andamento
13	Art. 45	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Elaborar Plano de Trabalho	Elaborar Plano de Trabalho, conforme critérios da ENTIC	01/2021	07/2021		DIATI	Juliana e Mariana	<a href="mailto:juliana@tjal.ius.br">juliana@tjal.ius.br</a> <a href="mailto:marianamadeira@tjal.ius.br">marianamadeira@tjal.ius.br</a>	(82)4009-3166	Concluído
14	Art. 45	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Enviar Plano de Trabalho ao CNJ	Enviar o Plano de Trabalho ao CNJ	01/2021	07/2021	12/2021	DIATI	Mariana	<a href="mailto:marianamadeira@tjal.ius.br">marianamadeira@tjal.ius.br</a>	(82)4009-3166	Concluído
15	Art. 47	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	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	12/2023	12/2021	DIATI	Mariana	<a href="mailto:marianamadeira@tjal.ius.br">marianamadeira@tjal.ius.br</a>	(82)4009-3166	Concluído
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 ao ENTIC-JUD	01/2021	12/2021	12/2021	CGOVTIC	CGOVTIC	<a href="mailto:baptista@tjal.ius.br">baptista@tjal.ius.br</a>	(82) 4009-3166	Concluído
17	Art. 6, § 1º	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Elaborar propostas orçamentárias alinhadas ao PDTIC	Elaborar propostas orçamentárias alinhadas ao PDTIC	01/2021	12/2026		DIATI	Juliana	<a href="mailto:juliana@tjal.ius.br">juliana@tjal.ius.br</a>	(82)4009-3166	Em andamento
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	01/2021	12/2021	12/2021	APMP	APMP	<a href="mailto:cloviscorreia@tjal.ius.br">cloviscorreia@tjal.ius.br</a>	(82) 4009-3197	Concluído
19	Art. 7	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Constituir Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação multidisciplinar	Instituir o Comitê	01/2021	12/2021	12/2021	CGOVTIC	CGOVTIC	<a href="mailto:baptista@tjal.ius.br">baptista@tjal.ius.br</a>	(82) 4009-3166	Concluído
20	Art. 7	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Manter um Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação multidisciplinar	Promover reuniões periódicas	01/2021	12/2026		CGOVTIC	CGOVTIC	<a href="mailto:juliana@tjal.ius.br">juliana@tjal.ius.br</a>	(82) 4009-3166	Em andamento
21	Art. 8	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Constituir Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação	Instituir o Comitê	01/2021	12/2021	12/2021	CGOVTIC	CGOVTIC	<a href="mailto:baptista@tjal.ius.br">baptista@tjal.ius.br</a>	(82) 4009-3166	Concluído
22	Art. 8	Grupo 2: Governança e Gestão de TIC	Manter um Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação	Promover reuniões periódicas	01/2021	12/2021		CGOVTIC	CGOVTIC	<a href="mailto:juliana@tjal.ius.br">juliana@tjal.ius.br</a>	(82) 4009-3166	Em andamento
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	01/2021	12/2021	12/2021	DIATI	Armando	<a href="mailto:armandogoncalves@tjal.ius.br">armandogoncalves@tjal.ius.br</a>	(82) 4009-3166	Concluído
24	Art. 37	Grupo 3: Segurança da informação e proteção de dados	Elaborar Plano de Gestão de Riscos de TIC	Elaborar e manter Plano de Gestão de Riscos de TIC	01/2021	12/2021	12/2021	APMP	APMP	<a href="mailto:cloviscorreia@tjal.ius.br">cloviscorreia@tjal.ius.br</a>	(82) 4009-3197	Concluído

25	Art. 38	Grupo 3: Segurança da informação e proteção de dados	Fomentar adesão de práticas e processos de segurança da informação e proteção de dados	Elaborar e aplicar práticas e processos de segurança da informação e proteção de dados a serem adotadas no Tribunal, conforme disposto na Lei no 13.709/2018 que dispõe sobre a Proteção de Dados Pessoais	01/2021	12/2022	12/2022	CGPD	CGPD	<a href="mailto:baptista@tjal.jus.br">baptista@tjal.jus.br</a>	(82) 4009-3166	Concluído
26	Art. 39	Grupo 3: Segurança da informação e proteção de dados	Instituir Política de Segurança da Informação (PSI)	Elaborar e manter Política de Segurança da Informação (PSI) em consonância com os objetivos institucionais, da área de TIC e segurança da informação.	01/2021	12/2021	12/2021	CGPD	CGPD	<a href="mailto:baptista@tjal.jus.br">baptista@tjal.jus.br</a>	(82) 4009-3166	Concluído
27	Art. 40	Grupo 3: Segurança da informação e proteção de dados	Constituir Comitê Gestor de Segurança da Informação multidisciplinar	Instituir o Comitê	01/2021	12/2026		DIATI	Juliana	<a href="mailto:juliana@tjal.jus.br">juliana@tjal.jus.br</a>	(82)4009-3166	Em andamento
28	Art. 40	Grupo 3: Segurança da informação e proteção de dados	Manter um Comitê Gestor de Segurança da Informação multidisciplinar	Promover reuniões periódicas	01/2021	12/2026		DIATI	Juliana	<a href="mailto:juliana@tjal.jus.br">juliana@tjal.jus.br</a>	(82)4009-3166	Em andamento
29	Art. 41	Grupo 3: Segurança da informação e proteção de dados	Constituir Comitê gestor institucional para tratar da Lei Geral de Proteção de dados (LGPD)	Instituir o Comitê	01/2021	12/2021	12/2021	CGPD	CGPD	<a href="mailto:baptista@tjal.jus.br">baptista@tjal.jus.br</a>	(82) 4009-3166	Concluído
30	Art. 41	Grupo 3: Segurança da informação e proteção de dados	Manter um Comitê gestor institucional para tratar da Lei Geral de Proteção de dados (LGPD)	Promover reuniões periódicas	01/2021	12/2025		CGPD	CGPD	<a href="mailto:juliana@tjal.jus.br">juliana@tjal.jus.br</a>	(82) 4009-3166	Em andamento
31	Art. 9	Grupo 4: Aquisições e contratações	Fomentar a aderência dos processos de aquisições de bens e contratação de serviços de TIC às determinações do CNJ	Estabelecer fluxos de processos de forma promover aderência aos normativos do CNJ	01/2021	12/2022	12/2022	DIATI	Mariana	<a href="mailto:marianamadeira@tjal.jus.br">marianamadeira@tjal.jus.br</a>	(82)4009-3166	Concluído
32	Art. 9, § 2º	Grupo 4: Aquisições e contratações	Disponibilizar junto ao repositório nacional artefatos de contratações	Estabelecer fluxos de processos de forma promover a disponibilização de artefatos de contratações ao repositório nacional	01/2021	12/2022	12/2022	DIATI	Mariana	<a href="mailto:marianamadeira@tjal.jus.br">marianamadeira@tjal.jus.br</a>	(82)4009-3166	Concluído
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	01/2021	12/2022	12/2022	DIATI	Mariana	<a href="mailto:marianamadeira@tjal.jus.br">marianamadeira@tjal.jus.br</a>	(82)4009-3166	Concluído
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.	01/2021	12/2025		DIATI	Juoliana	<a href="mailto:juliana@tja.jus.br">juliana@tja.jus.br</a>	(82)4009-3166	Em andamento
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	01/2021	12/2024	12/2024	DIATI	Rômulo e Diogo	<a href="mailto:romulo@tjal.jus.br">romulo@tjal.jus.br</a> <a href="mailto:diogo@tjal.jus.br">diogo@tjal.jus.br</a>	(82) 4009-3166	Concluído
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 atender as diretrizes propostas na Res. 335/2020 (PDPJ)	01/2021	12/2022	12/2022	CGOVTIC	CGOVTIC	<a href="mailto:baptista@tjal.jus.br">baptista@tjal.jus.br</a>	(82) 4009-3166	Concluído



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.	01/2021	12/2026		DIATI	Armando	<a href="mailto:armandogoncalves@tjal.jus.br">armandogoncalves@tjal.jus.br</a>	(82) 4009-3166	Em andamento
38	Art. 32	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Inserção de cláusula que determine o depósito da documentação nos instrumentos 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 instrumentos contratuais de desenvolvimento de sistemas	01/2021	12/2022	12/2022	DIATI	Mariana	<a href="mailto:marianamadeira@tjal.jus.br">marianamadeira@tjal.jus.br</a>	(82)4009-3166	Concluído
39	Art. 32	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Classificar os sistemas estratégicos	Classificar os sistemas estratégicos	01/2021	12/2022	12/2022	DIATI	Gustavo e Rômulo	<a href="mailto:gustavo@tjal.jus.br">gustavo@tjal.jus.br</a> <a href="mailto:romulo@tjal.jus.br">romulo@tjal.jus.br</a>	(82) 4009-3166	Concluído
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	01/2021	12/2022	12/2022	DIATI	Gustavo e Rômulo	<a href="mailto:gustavo@tjal.jus.br">gustavo@tjal.jus.br</a> <a href="mailto:romulo@tjal.jus.br">romulo@tjal.jus.br</a>	(82) 4009-3166	Concluído
41	Art. 34	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Manter itens de infraestrutura tecnológica que atendam as especificações, temporalidade de uso e obsolescência a serem regulados em instrumentos aplicáveis e específicos.	Promover ações de forma manter itens de infraestrutura tecnológica que atendam as especificações, temporalidade de uso e obsolescência a serem regulados em instrumentos aplicáveis e específicos.	01/2021	12/2026		DIATI	Armando	<a href="mailto:armandogoncalves@tjal.jus.br">armandogoncalves@tjal.jus.br</a>	(82) 4009-3166	Em andamento
42	Art. 34, § 1	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Manter parque tecnológico compatível com a demanda	Manter parque tecnológico compatível com a demanda	01/2021	12/2026		DIATI	Armando	<a href="mailto:armandogoncalves@tjal.jus.br">armandogoncalves@tjal.jus.br</a>	(82) 4009-3166	Em andamento
43	Art. 34, § 2	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Manter a gestão dos ativos de infraestrutura tecnológica	Definição dos processos, visando o registro e monitoramento da localização de cada ativo.	01/2021	12/2024	12/2024	DIATI	Arthur	<a href="mailto:arthuranios@tjal.jus.br">arthuranios@tjal.jus.br</a>	(82) 4009-3166	Concluído
44	Art. 34, § 3	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Manter documentos digitais conforme diretrizes definidas	Criar mecanismos de forma atender a Recomendação CNJ nº 46/2013 e na Lei nº 13.709/2018, e alterações posteriores	01/2021	12/2025		Comitê de Gestão Documental	Juliana e Comitê de Gestão Documental	<a href="mailto:juliana@tjal.jus.br">juliana@tjal.jus.br</a>	(82) 4009-3166	Em andamento
45	Art. 35	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Utilizar preferencialmente serviços em nuvem	Fomentar a adoção de serviços em nuvem	01/2021	12/2026		DIATI	Armando	<a href="mailto:armandogoncalves@tjal.jus.br">armandogoncalves@tjal.jus.br</a>	(82)4009-3166	Em andamento
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	01/2021	12/2026		DIATI	Rômulo	<a href="mailto:romulo@tjal.jus.br">romulo@tjal.jus.br</a>	(82) 4009-3166	Em andamento
47	Art. 18	Grupo 6: Atendimento e satisfação do usuário	Padronizar os meios de avaliação ou pesquisas de satisfação.	Elaborar mecanismos de forma padronizar as ações	01/2021	12/2025		DIATI	Juliana	<a href="mailto:juliana@tjal.jus.br">juliana@tjal.jus.br</a>	(82) 4009-3166	Em andamento
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	01/2021	12/2022	12/2022	DIATI	Juliana e Karla	<a href="mailto:juliana@tjal.jus.br">juliana@tjal.jus.br</a> <a href="mailto:juliakarla@tjal.jus.br">juliakarla@tjal.jus.br</a>	(82) 4009-3166	Concluído

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	01/2021	12/2025		DIATI	Juliana	<a href="mailto:juliana@tjal.jus.br">juliana@tjal.jus.br</a>	(82) 4009-3166	Em andamento
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	01/2021	12/2022	12/2022	DIATI	Juliana	<a href="mailto:juliana@tjal.jus.br">juliana@tjal.jus.br</a>	(82) 4009-3166	Concluído
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 e na oferta de serviços	01/2021	12/2022	12/2022	DIATI	Juliana	<a href="mailto:juliana@tjal.jus.br">juliana@tjal.jus.br</a>	(82) 4009-3166	Concluído
52	Art. 27, § 1	Grupo 7: Desenvolvimento das competências dos colaboradores	Desenvolvimento as lacunas de competências identificadas nos servidores de TIC	Acompanhar, junto à área de Pessoas, o desenvolvimento das lacunas de competências identificadas nos servidores de TIC, alinhado com a gestão por competências institucional.	01/2021	12/2023	12/2023	RH	RH	<a href="mailto:abelardo@tjal.jus.br">abelardo@tjal.jus.br</a>	(82) 4009-3166	Concluído
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 elaborar, implantar e promover a divulgação do Plano Anual de Capacitações de TIC	01/2021	12/2025		DIATI	Christiano	<a href="mailto:christianocosta@tjal.jus.br">christianocosta@tjal.jus.br</a>	(82) 4009-3166	Em andamento
52	Art. 27, § 2	Grupo 7: Desenvolvimento das competências dos	Publicar e manter o Plano Anual de Capacitações de TIC	Publicar e manter no Repositório Nacional o Plano Anual de Capacitações de TIC	01/2021	12/2026		DIATI	Christiano	<a href="mailto:christianocosta@tjal.jus.br">christianocosta@tjal.jus.br</a>	(82) 4009-3166	Em andamento
55	Art. 15	Grupo 8: Iniciativas de transformação digital	Instituir o Plano de Transformação Digital	Elaborar e instituir o Plano de Transformação Digital. Cabendo destacar que o normativo é institucional, sendo elaborado pela unidade competente do Tribunal e aprovado pelo Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação	01/2021	12/2024	12/2024	DIATI	Baptista	<a href="mailto:baptista@tjal.jus.br">baptista@tjal.jus.br</a>	(82)4009-3166	Concluído
56	Art. 15	Grupo 8: Iniciativas de transformação digital	Executar o Plano de Transformação Digital	Promover ações para atendimento das iniciativas do Plano de Transformação Digital	01/2021	12/2025		DIATI	Juliana	<a href="mailto:juliana@tjal.jus.br">juliana@tjal.jus.br</a>	(82)993293396	Em andamento
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	01/2021	12/2026		DIATI	Juliana	<a href="mailto:julina@tjal.jus.br">julina@tjal.jus.br</a>	(82)4009-3166	Em andamento
58	Art. 17, § 1	Grupo 8: Iniciativas de transformação digital	Disponibilizar serviços digitais	Promover ações para o desenvolvimento e disponibilização de serviços digitais	01/2021	12/2026		DIATI	Juliana	<a href="mailto:julana@tjal.jus.br">julana@tjal.jus.br</a>	(82)4009-3166	Em andamento