

Plano de Trabalho ENTIC-JUD TRE/AM

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	E-mail	Telefone
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	04/2021	12/2022	Gabinete da Secretaria de TI (GabSTI)	Marcelo Pereira de Araújo	marcelo.araujo@tre-am.jus.br	(92) 3632-4460/ (92) 98196-6609/ (92) 98430-6023
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	10/2020	12/2021	Gabinete da Secretaria de TI (GabSTI)	Marcelo Pereira de Araújo	marcelo.araujo@tre-am.jus.br	(92) 3632-4460/ (92) 98196-6609/ (92) 98430-6023
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	10/2020	12/2021	Gabinete da Secretaria de TI (GabSTI)	Marcelo Pereira de Araújo	marcelo.araujo@tre-am.jus.br	(92) 3632-4460/ (92) 98196-6609/ (92) 98430-6023
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 a manter estruturas especializadas, compatíveis com a demanda de de TIC, que desempenhem atividades relacionadas, no mínimo, aos macroprocessos listados nos incisos do Art. 21	01/2021	12/2021	Comitê de Governança de TIC (GovTIC)	Marcelo Pereira de Araújo	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4460 (92) 98196-6609/ (92) 98430-6023
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 a manter estruturas especializadas privilegiando a departamentalização por função e possuindo níveis hierárquicos de decisão	01/2021	12/2021	Comitê de Governança de TIC (GovTIC)	Marcelo Pereira de Araújo	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4460 (92) 98196-6609/ (92) 98430-6023
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	01/2021	12/2021	Comitê de Governança de TIC (GovTIC)	Marcelo Pereira de Araújo	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4460 (92) 98196-6609/ (92) 98430-6023
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	SGP (Secretaria de Gestão de Pessoas)	Luiz Eduardo Salazar	sgp@tre-am.jus.br luiz.salazar@tre-am.jus.br	(92) 3632-4493 (92) 98823-0031
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	12/2021	SGP (Secretaria de Gestão de Pessoas)	Luiz Eduardo Salazar	sgp@tre-am.jus.br luiz.salazar@tre-am.jus.br	(92) 3632-4493 (92) 98823-0031

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	12/2021	SGP (Secretaria de Gestão de Pessoas)	Luiz Eduardo Salazar	sgp@tre-am.jus.br luiz.salazar@tre-am.jus.br	(92) 3632-4493 (92) 98823-0031
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	12/2021	SGP (Secretaria de Gestão de Pessoas)	Luiz Eduardo Salazar	sgp@tre-am.jus.br luiz.salazar@tre-am.jus.br	(92) 3632-4493 (92) 98823-0031
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	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Marcelo Pereira de Araújo	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4460 (92) 98196-6609/ (92) 98430-6023
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	12/2021	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Marcelo Pereira de Araújo	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4460 (92) 98196-6609/ (92) 98430-6023
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	GovTIC (Comitê de Governança de TIC)	Marcelo Pereira de Araújo	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4460 (92) 98196-6609/ (92) 98430-6023
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	GovTIC (Comitê de Governança de TIC) / Presidência	Marcelo Pereira de Araújo	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4460 (92) 98196-6609/ (92) 98430-6023
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	12/2021	Diretoria Geral (DG)	Diretoria Geral - DG	gabdg@tre-am.jus.br	(92) 3632-4430 (92) 98404-7400
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	01/2021	12/2021	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Marcelo Pereira de Araújo	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4460 (92) 98196-6609/ (92) 98430-6023
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	12/2021	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Rodrigo Pinto de Carvalho	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4469 (92) 98125-5322/ (92) 98430-6023
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	GovTIC (Comitê de Governança de TIC)	Marcelo Pereira de Araújo	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4460 (92) 98196-6609/ (92) 98430-6023

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	05/2021	GovTIC (Comitê de Governança de TIC)	Jander Assis Valente	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4461 (92) 98113-1948/ (92) 98430-6023
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	12/2021	GovTIC (Comitê de Governança de TIC)	Rodrigo Pinto de Carvalho	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4469 (92) 98125-5322/ (92) 98430-6023
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	01/2021	Ação atendida Portaria TREAM n° 096/2018	Marcelo Pereira de Araújo	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4460 (92) 98196-6609/ (92) 98430-6023
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	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Jander Assis Valente	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4461 (92) 98113-1948/ (92) 98430-6023
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	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Rodrigo Pinto de Carvalho	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4469 (92) 98125-5322/ (92) 98430-6023
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	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Rodrigo Pinto de Carvalho	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4469 (92) 98125-5322/ (92) 98430-6023
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	12/2021	Seginfo (Comitê de Segurança da Informação)	Jander Assis Valente	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4461 (92) 98113-1948/ (92) 98430-6023
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. Portaria TREAM n°399/2019	01/2021	12/2021	Ação atendida Portaria TREAM n°399/2019	Jander Assis Valente	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4461 (92) 98113-1948/ (92) 98430-6023
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	12/2021	Seginfo (Comitê de Segurança da Informação e de Gerenciamento de Crises Cibernéticas)	Jander Assis Valente	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4461 (92) 98113-1948/ (92) 98430-6023
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	12/2021	Seginfo (Comitê de Segurança da Informação e de Gerenciamento de Crises Cibernéticas)	Jander Assis Valente	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4461 (92) 98113-1948/ (92) 98430-6023
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	Coordenadoria de Supervisão e Orientação (CSORI)	Ivan Carneiro Vieira Junior	ivan.carneiro@tre-am.jus.br	(92) 3632-4422 (92) 98434-1316

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	12/2021	Coordenadoria de Supervisão e Orientação (CSORI)	Ivan Carneiro Vieira Junior	ivan.carneiro@tre-am.jus.br	(92) 3632-4422 (92) 98434-1316
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	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Rodrigo Pinto de Carvalho	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4469 (92) 98125-5322/ (92) 98430-6023
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	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Marcelo Pereira de Araújo	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4460 (92) 98196-6609/ (92) 98430-6023
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	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Rodrigo Pinto de Carvalho	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4469 (92) 98125-5322/ (92) 98430-6023
34	Art. 28, PU	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Fomentar 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	12/2022	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Jander Assis Valente	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4460 (92) 98113-1948/ (92) 98430-6023
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	12/2022	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Rodrigo Pinto de Carvalho	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4469 (92) 98125-5322/ (92) 98430-6023
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	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Jander Assis Valente	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4460 (92) 98113-1948/ (92) 98430-6023
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	12/2022	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Rodrigo Pinto de Carvalho	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4469 (92) 98125-5322/ (92) 98430-6023
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	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Jander Assis Valente	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4461 (92) 98113-1948/ (92) 98430-6023
39	Art. 32	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Classificar os sistemas estratégicos	Classificar os sistemas estratégicos	01/2021	12/2022	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Marcelo Pereira de Araújo	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4460 (92) 98196-6609/ (92) 98430-6023

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	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Jander Assis Valente	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4461 (92) 98113-1948/ (92) 98430-6023
41	Art. 34	Grupo 5: Serviços de infraestrutura e soluções corporativas	Manter itens de infraestrutura tecnológica que atendam s 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 s especificações, temporalidade de uso e obsolescência a serem regulados em instrumentos aplicáveis e específicos.	01/2021	12/2022	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Rodrigo Pinto de Carvalho	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4469 (92) 98125-5322/ (92) 98430-6023
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	12/2022	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Rodrigo Pinto de Carvalho	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4469 (92) 98125-5322/ (92) 98430-6023
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	12/2022	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Rodrigo Pinto de Carvalho	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4469 (92) 98125-5322/ (92) 98430-6023
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	12/2022	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Marcelo Pereira de Araújo	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4460 (92) 98196-6609/ (92) 98430-6023
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	12/2022	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Jander Assis Valente	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4461 (92) 98113-1948/ (92) 98430-6023
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	12/2022	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Rodrigo Pinto de Carvalho	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4469 (92) 98125-5322/ (92) 98430-6023
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	12/2022	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Rodrigo Pinto de Carvalho	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4469 (92) 98125-5322/ (92) 98430-6023
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	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Rodrigo Pinto de Carvalho	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4469 (92) 98125-5322/ (92) 98430-6023
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	12/2022	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Rodrigo Pinto de Carvalho	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4469 (92) 98125-5322/ (92) 98430-6023

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	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Rodrigo Pinto de Carvalho	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4469 (92) 98125-5322/ (92) 98430-6023
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	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Rodrigo Pinto de Carvalho	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4469 (92) 98125-5322/ (92) 98430-6023
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	12/2023	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Marcelo Pereira de Araújo	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4460 (92) 98196-6609/ (92) 98430-6023
53	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	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Marcelo Pereira de Araújo	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4460 (92) 98196-6609/ (92) 98430-6023
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	01/2021	12/2023	CETIC (Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação)	Marcelo Pereira de Araújo	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4460 (92) 98196-6609/ (92) 98430-6023
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	CGGI (Comitê de Governança e Gestão Institucional)	Jander Assis Valente	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4461 (92) 98113-1948/ (92) 98430-6023
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	12/2024	CGGI (Comitê de Governança e Gestão Institucional)	Jander Assis Valente	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4461 (92) 98113-1948/ (92) 98430-6023
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	12/2024	CGGI (Comitê de Governança e Gestão Institucional)	Jander Assis Valente	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4461 (92) 98113-1948/ (92) 98430-6023
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	12/2024	CGGI (Comitê de Governança e Gestão Institucional)	Jander Assis Valente	govtic@tre-am.jus.br	(92) 3632-4461 (92) 98113-1948/ (92) 98430-6023