

iGovTIC-JUD 2023 - Seção 1- Levantamento de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário

Identificação

Identificação do Órgão:

TRT8 - Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região - Pará e Amapá

Nome do responsável pelo preenchimento do formulário:

Diego Guilherme de Souza Moraes

Cargo:

Chefe da Seção de Apoio à Governança e Contratações de TIC

Nome do Dirigente de TIC:

Diego Antonio Nascimento Montero Valdez

Telefone:

91 4008-7245

E-mail:

diego.valdez@trt8.jus.br

Seção 1 - iGovTIC-Jud 2023

Item 1.1. Sobre a coordenação de macroprocessos de TIC. Ela é executada por:

86% a 100% de servidores do quadro permanente.

Item 1.2. Sobre as funções gerenciais de TIC. Elas são executadas por:

86% a 100% de servidores do quadro permanente.

Item 2.1. Sobre o Processo de Planejamento Orçamentário de TIC:

- É formalmente instituído.
- É executado conforme normativo.
- É revisado periodicamente.

Item 2.2. Sobre o Processo de Gerenciamento de Projetos de TIC:

- É formalmente instituído.
- É executado conforme normativo.
- É revisado periodicamente.

Item 2.3. Sobre o Processo de Gerenciamento de Contratos de TIC:

- É formalmente instituído.
- É executado conforme normativo.
- É revisado periodicamente.

Pergunta da Área de TIC 3: O Órgão elaborou, entregou e executa os Planos previstos na ENTIC-JUD?

- Entregou o Plano de Transformação Digital – PTD (Art. 15) e as ações estão sendo executadas.
- Entregou o Plano Anual de Capacitações de TIC - (Art. 27) e as ações estão sendo executadas.
- Entregou o Plano de Gestão de Continuidade de Negócios ou de Serviços - (Art. 36º) e as ações estão sendo executadas.
- Entregou o Plano de Gestão de Riscos de TIC - (Art. 37º) e as ações estão sendo executadas.
- Entregou o Plano de Trabalho da ENTIC-JUD - (Art. 45) e as ações estão sendo executadas.

Pergunta da Área de TIC 4: O Órgão possui Comitê de Governança de TIC instituído e atuante no acompanhamento de suas deliberações?

Possui Comitê com acompanhamento Bimestral.

Pergunta da Área de TIC 5: O Órgão possui Comitê de Gestão de TIC instituído e atuante no acompanhamento de suas deliberações?

Possui Comitê com acompanhamento mensal.

Pergunta da Área de TIC 6: O órgão possui PDTIC vigente? Sua execução é monitorada sistematicamente?

Possui PDTIC Vigente com monitoramento mensal.

Item 7.1. Sobre os artefatos do Plano de Contratações Vigente no Portal do Tribunal:

Disponibiliza entre 89% e 100% dos artefatos no Portal do Tribunal.

Item 7.2. Sobre os artefatos do Plano de Contratações Vigente no Repositório Nacional:

Disponibiliza entre 89% e 100% dos artefatos no Repositório Nacional.

Pergunta da Área de TIC 8: Sobre o Plano de Transformação Digital (PTD):

- O Órgão instituiu seu Plano de Transformação Digital.
- O PTD é executado.
- O PTD é revisado periodicamente.
- A área de TIC contribui na concepção e nas revisões do Plano de Transformação Digital.
- O PTD contém ações de transformação digital de serviços.
- O PTD contém ações de integração de canais digitais.
- O PTD contém ações de interoperabilidade de sistemas.
- O PTD contém ações de estratégia de monitoramento.

Pergunta da Área de TIC 9: Em relação à Transformação Digital, as seguintes ações são realizadas?

- Padronização das tabelas unificadas.
- Utilização de padrões de assinaturas digitais.

Pergunta da Área de TIC 10: Dentro dos serviços oferecidos para a sociedade, quantos são disponibilizados de forma digital?

Entre 95% e 100% dos serviços possuem uma alternativa digital.

Item 11.1: Sobre o Comitê Gestor do Tribunal que trata da PDPJ-Br:

Não se aplica aos TRTs, aos TRES e ao CNJ.

O Comitê possui ferramenta de comunicação própria (e-mail, aplicativo, Teams).

Não se aplica aos TRTs, aos TREs e ao CNJ.

O Órgão desenvolveu nova funcionalidade em seus sistemas legados desde a aprovação da Resolução 335/2020.

Sim - TREs, TRTs e CNJ

O Órgão possui planejamento para integração de todos os seus sistemas judiciais à PDPJ-Br.

Sim - TREs, TRTs e CNJ

As soluções do Órgão a serem integradas à PDPJ-Br atendem as condições do artigo 2 da Portaria CNJ nº 252/2020.

Sim - TREs, TRTs e CNJ

O órgão implementou o "Juízo 100% Digital"?

Sim - Órgãos do Poder Judiciário (exceto Justiça Eleitoral, Conselhos e Tribunais Superiores)

O órgão implementou o "Balcão Virtual"?

Sim - Órgãos do Poder Judiciário (exceto Justiça Eleitoral, Conselhos e Tribunais Superiores)

O Órgão implementou o "Núcleo de Justiça 4.0"?

Sim - Órgãos do Poder Judiciário (exceto Justiça Eleitoral, Conselhos e Tribunais Superiores)

Pergunta da Área de TIC 13: Existem ações para implementar os modelos de inteligência artificial (IA) (Resolução CNJ nº 332/2020)?

- O Órgão conta com soluções ou modelos de IA.
- A alta administração atua para incentivar na concepção de iniciativas de IA.

Pergunta da Área de TIC 14: Sobre o funcionamento da Central de Serviços de TIC:

- As atividades são executadas de acordo com o seu ato constitutivo.
- Possui software de gestão de atendimento atualizado.
- É realizada capacitação periódica dos atendentes.
- Possui FAQs atualizadas.
- Pelo menos 95% dos atendimentos são realizados dentro do SLA ou ANO acordados (Período de referência: ciclo do ano anterior).

Pergunta da Área de TIC 15: Sobre a Central de Atendimento aos Usuário de Soluções de TIC. Ela foi reconhecida, no ciclo do ano anterior, por excelência na prestação de seus serviços. Só serão contabilizados os valores Ótimo e Bom.

Entre 90% e 100% da avaliação com a nota Ótimo ou Bom.

Pergunta da Área de TIC 16: Sobre os servidores gestores e técnicos:

- Existem critérios objetivos formalmente instituídos para a escolha de líderes ocupantes de funções de coordenação e de gerência na área de TIC.
- São definidas formalmente metas específicas para os gestores e técnicos de TIC.
- Há revisão anual e aperfeiçoamento, quando necessário, das competências técnicas e gerenciais definidas para as unidades que compõem a área de TIC.

Pergunta da Área de TIC 17: Sobre os servidores da área de TIC:

- O Órgão busca implementar instrumentos de reconhecimento e valorização dos servidores da área de TIC, propiciando oportunidades de crescimento profissional e a retenção de talentos.
- O Órgão realiza análise de rotatividade com o objetivo de reduzir a evasão de servidores de TIC do quadro permanente.

Pergunta da Área de TIC 18: Sobre a infraestrutura de TIC:

- São disponibilizados links de comunicação entre as unidades e o Órgão suficientes para suportar o tráfego de dados e garantir a disponibilidade com comprometimento máximo de 80% da capacidade total dos links.
- São disponibilizados links de internet redundantes para o Órgão, com operadoras distintas, com comprometimento máximo de 80% da capacidade total dos links.
- É disponibilizada solução de armazenamento de dados e respectivos softwares de gerência, em que a capacidade líquida não ultrapasse 80% do limite máximo de armazenamento.
- É disponibilizado parque de equipamentos servidores suficientes para atender às necessidades de processamento de dados dos sistemas e serviços “on-premise” no órgão, com comprometimento médio de até 80% de sua capacidade máxima, e em número adequado para garantir disponibilidade em caso de falha dos equipamentos.
- É disponibilizada solução de backup com capacidade suficiente para garantir a salvaguarda das informações digitais armazenadas.
- Existe cópia do backup em local distinto do local primário do órgão, de modo a prover redundância e atender à continuidade do negócio em caso de desastre.
- É disponibilizado ambiente de Data Center com os requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade estabelecidos em normas nacionais e internacionais.

Pergunta da Área de TIC 19: Para a realização de contratações de provedores de nuvem

- O Edital prevê entre dois e quatro provedores de nuvem?
- O Edital exige um catálogo mínimo de serviços dos provedores?
- O Edital define as características essenciais de computação em nuvem?
- O Edital está aderente a Instrução Normativa nº 5 de 2021?
- O Edital prevê requisitos de certificações de mercado como ISOs, SOCs, etc.?
- O Edital prevê Serviços Profissionais do integrador e dos provedores de nuvem?
- O Edital prevê Suporte e Sustentação do integrador e dos provedores de nuvem?
- O Edital prevê tempo de resposta mínimos para atendimento de chamados conforme sua criticidade
- O Edital prevê a realização de treinamento?

Item 20.1. Sobre a estratégia de adoção de nuvem:

- O Tribunal identificou resultados mensuráveis ou os benefícios do uso da nuvem (por exemplo, confiabilidade, flexibilidade, segurança, redução de custos e eficiência etc.)?
- O Tribunal possui destinação orçamentária para ser usado nas atividades de adoção da nuvem?
- A área de TI do Tribunal reúne-se regularmente com as partes interessadas para tratar de questões de serviço e governança?
- O Tribunal possui um líder de gestão de mudanças (ou escritório de gestão de projetos)?
- O Tribunal possui um inventário atualizado e confiável com metadados precisos sobre os sistemas, bem como sabe onde essas informações estão armazenadas e como são mantidas?
- O Tribunal estabeleceu uma prática de DevOps ou planeja prestar e gerenciar serviços baseados em nuvem?
- O Tribunal possui contas com provedores de serviço de nuvem que podem ser usadas para experiências ou testes de adoção da nuvem?
- As contas existentes seguem as melhores práticas relativas à governança, conexão de rede e segurança?
- A liderança do Tribunal para segurança de TI aprova e participa da estratégia de adoção da nuvem e de sessões de planejamento?

Item 20.2. Sobre a adoção de arquitetura de nuvem

- O Tribunal avalia a necessidade de seus usuários, os requisitos de governança, bem como os benefícios e ameaças da adoção de nuvem?
- O Tribunal define de forma clara a responsabilidade de cada equipe na migração e operação da nuvem?
- O Tribunal projeta seus workloads de forma que todas as informações, tais como, métricas, logs e rastreamento, sejam fornecidas?
- O Tribunal define, captura e analisa as métricas do ambiente de nuvem para obter visibilidade dos eventos de operações, para que você possa tomar as ações apropriadas?
- O Tribunal dedica tempo e recursos para a melhoria incremental contínua, a fim de aumentar a eficácia e a eficiência de suas operações?
- O Tribunal gerencia identidades de pessoas e máquinas?
- O Tribunal gerencia permissões de pessoas e máquinas?
- O Tribunal possui processo de tratamento e resposta a incidentes de redes?
- O Tribunal gerencia cotas e restrições de serviço?
- O Tribunal planeja a topologia de rede a ser utilizada levando em consideração a conectividade dentro dos sistemas e entre eles, gerenciamento de endereços IP públicos e privados e resolução de nomes de domínio?
- O Tribunal planeja a arquitetura de forma a criar workloads altamente escaláveis e confiáveis?
- O Tribunal possui política de backup implementada em nuvem?
- O Tribunal leva em conta os requisitos de custo ao tomar decisões?
- O Tribunal trabalha na otimização dos custos?
- O Tribunal monitora os custos proativamente?
- O Tribunal implementa processo de desativação de recursos?
- O Tribunal apoia as metas de sustentabilidade implementando padrões que suavizem os picos de carga e mantenham a alta utilização consistente de recursos implantados para minimizar os recursos consumidos?

Pergunta da Área de TIC 21: Sobre o gerenciamento de serviços de TIC, quais foram implementados, são executados, monitorados e revisados?

- O processo de gerenciamento de ativos de TIC.
- O processo de gerenciamento de capacidade de TIC.
- O processo de gerenciamento de disponibilidade de TIC.
- O processo de gerenciamento de incidentes de TIC.
- O processo de gerenciamento de liberação e implantação de TIC.
- O processo de gerenciamento de mudanças de TIC.
- O processo de gerenciamento de requisições de TIC.

Pergunta da Área de TIC 22: Sobre o Comitê de Segurança da Informação do Órgão (Resolução CNJ nº 396/2021):

O comitê se reúne pelo menos trimestralmente de forma a atuar de maneira preventiva aos riscos.

Item 23.1: Sobre o nível da Segurança da Infraestrutura Crítica e da Governança da Segurança da Informação:

- Existem ações para implementar, elevar e manter o nível de segurança das infraestruturas críticas e especialmente os itens dispostos no Artigo 11.
- Existem ações para realizar a governança da segurança da informação e especialmente os itens dispostos no Artigo 19.
- O órgão instituiu a Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes de Redes Computacionais (ETIR), conforme disposto no Artigo 11 da Resolução CNJ nº 396/2021.
- O órgão está integrado à Rede de Cooperação do Judiciário, conforme disposto no Artigo 18 da Resolução CNJ nº 396/2021.

Item 23.2: O Órgão implementou os protocolos e/ou criou planos de ação para implementar os manuais publicados como anexos da Portaria CNJ nº 162/2021:

- O Órgão criou plano de ação para implementar os itens do Manual de Proteção de Infraestruturas Críticas de TIC.
- O Órgão criou plano de ação para implementar os itens do Manual de Prevenção e Mitigação de Ameaças Cibernéticas e Confiança Digital.
- O Órgão criou plano de ação para implementar os itens do Manual de Gestão de Identidades.
- O Órgão criou plano de ação para implementar os itens do Manual de Política de Educação e Cultura em Segurança Cibernética do Poder Judiciário (PECSC-PJ).

Pergunta da Área de TIC 24: Sobre o Plano de Gestão de Riscos de TIC:

- É formalmente instituído.
- Os processos foram definidos.
- É executado.
- É revisado periodicamente.

Pergunta da Área de TIC 25: Sobre a Política de Segurança da Informação (PSI):

- É formalmente instituída.
- É executada.
- É revisado periodicamente.

Pergunta da Área de TIC 26: O Órgão conta com ações para adequar os seus sistemas de informação, aos padrões de interoperabilidade estabelecidos pelo CNJ.

Os padrões são utilizados em 90% a 100% das integrações entre sistemas nos processos judiciais.

Pergunta da Área de TIC 27: Sobre o processo de desenvolvimento e sustentação de sistemas:

- Existe um processo formalmente instituído.
- O processo é revisado periodicamente.
- As equipes de projeto estão capacitadas no processo de desenvolvimento e sustentação.
- Os projetos de desenvolvimento estão aderentes ao processo de desenvolvimento e sustentação.

Pergunta da Área de TIC 28: Sobre as soluções de TIC:

- O Órgão possui um catálogo (portfólio) de soluções de TIC formalmente instituído.
- Existe normativo que define papéis e responsabilidades no ciclo de vida das soluções de TIC.
- A área negocial é responsável por receber, avaliar e priorizar as demandas referentes ao negócio de uma solução de TIC.

Subseção 1.2 - Diagnóstico Complementar**Pergunta de Diagnóstico Complementar 1: O órgão utiliza a ferramenta CODEX?**

Sim

Pergunta de Diagnóstico Complementar 2: O CODEX está coletando dados processuais de todos os sistemas processuais?

Sim

Pergunta de Diagnóstico Complementar 3: Há profissionais com conhecimento negocial do CODEX?

Não

Pergunta de Diagnóstico Complementar 4: Há profissionais com conhecimento técnico do CODEX?

Sim

Pergunta de Diagnóstico Complementar 5: Há profissionais com conhecimento técnico na plataforma Sinapses?

Sim

Pergunta de Diagnóstico Complementar 6: O Órgão possui unidade que utiliza a plataforma Sinapses nas suas atividades diárias?

Não

Pergunta de Diagnóstico Complementar 7: Quantos modelos de IA foram testados na plataforma Sinapses no período de agosto de 2022 até agosto de 2023?

0

Pergunta de Diagnóstico Complementar 8: O tribunal elaborou o cronograma de capacitação exigido pelo plano de ação firmado com o CNJ para implantação do Programa Justiça 4.0?

Não

Pergunta de Diagnóstico Complementar 9: Quantitativo de cargos de TIC do quadro permanente do Órgão (não contabilizar os cargos comissionados).

75

Pergunta de Diagnóstico Complementar 10: Quantitativo de cargos necessários de TIC do quadro permanente do órgão, segundo o Guia da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) (não contabilizar os cargos comissionados).

84

Pergunta de Diagnóstico Complementar 11: Quantitativo de cargos de TIC ocupados por servidores de TIC no quadro permanente do Órgão (contabilizar os cargos comissionados).

83

Pergunta de Diagnóstico Complementar 12: Quantitativo de cargos de TIC vagos do quadro permanente do Órgão (não contabilizar os cargos comissionados).

4

Pergunta de Diagnóstico Complementar 13: Total de usuários internos que fazem uso dos recursos de TIC (TUInt), segundo o Guia da ENTIC-JUD.

1583

Pergunta de Diagnóstico Complementar 14: Total de advogados, defensores ou procuradores registrados nas bases de dados de cada Tribunal. (TUExt), segundo o Guia da ENTIC-JUD.

20514

Pergunta de Diagnóstico Complementar 15: Total de Usuários de Recursos de TIC (TURTIC), segundo o Guia da ENTIC-JUD.

3634

Pergunta de Diagnóstico Complementar 16: Valor total do orçamento de TIC aprovado (disponibilizado em conta para o exercício) para o órgão.

R\$ 11.805.351,11

Pergunta de Diagnóstico Complementar 17: Valor total do orçamento de custeio de TIC aprovado (disponibilizado em conta para o exercício) para o órgão em custeio.

R\$ 8.980.366,11

Pergunta de Diagnóstico Complementar 18: Valor total do orçamento de TIC aprovado (disponibilizado em conta para o exercício) para o órgão em investimento.

R\$ 2.824.985,00

Pergunta de Diagnóstico Complementar 19: Valor total do orçamento de TIC executado (pago) pelo órgão em custeio.

R\$ 8.948.116,38

Pergunta de Diagnóstico Complementar 20: Valor total do orçamento de TIC executado (pago) pelo órgão em investimento.

R\$ 2.824.985,00

Pergunta de Diagnóstico Complementar 21: Valor total do orçamento de TIC inscrito pelo órgão em restos a pagar.

R\$ 32.249,73

Pergunta de Diagnóstico Complementar 22: Valor total do orçamento para "segurança cibernética e da informação", conforme dispõe a Resolução 396/2021.

R\$ 4.154.961,11

Pergunta de Diagnóstico Complementar 23: Quantitativo de contratos assinados/prorrogados ou notas de empenho emitidas de aquisições de bens e de serviços de TIC.

22

Pergunta de Diagnóstico Complementar 24: Quantitativo de contratos assinados ou notas de empenho emitidas de aquisições de bens de TIC.

7

Pergunta de Diagnóstico Complementar 25: Quantitativo de contratos assinados/prorrogados para prestação de serviços de TIC.

15

Pergunta de Diagnóstico Complementar 26: Relacione todos os sistemas judiciais (sistema de processo eletrônico) utilizados atualmente pelo órgão e informe se foram adquiridos ou desenvolvidos interna ou externamente:

Nome do Sistema de Processo Eletrônico	Adquirido / Desenvolvido
Sistema de Processo Judicial Eletrônico de 1a. e 2a. Instâncias - PJe	Desenvolvido externamente pelo órgão

PJe-Calc e PJe-Calc Cidadão - Sistema de elaboração de cálculo trabalhista	Desenvolvido internamente pelo órgão
PJe Gerencial - Sistema de Emissão de Relatórios	Desenvolvido externamente pelo órgão
MIRA - Assistente Virtual do TRT8	Desenvolvido internamente pelo órgão
GPPEC - Sistema de Gestão Eletrônica de Precatórios	Desenvolvido internamente pelo órgão
GEC - Sistema de Gestão Eletrônica Correicional	Desenvolvido internamente pelo órgão
SAJ - Sistema de Alocação de Juízes	Desenvolvido internamente pelo órgão
SGM - Sistema de Gestão de Magistrados	Desenvolvido internamente pelo órgão
SAM - Sistema de Avaliação de Magistrados	Desenvolvido internamente pelo órgão
BANEX - Banco de Executados	Desenvolvido internamente pelo órgão
e-Gestão - Extração de Dados Judiciais	Desenvolvido externamente pelo órgão
JTe - Aplicativo da Justiça do Trabalho	Desenvolvido externamente pelo órgão
e-JUS - Sistema de Sessão	Desenvolvido externamente pelo órgão
e-Recurso, e-Remessa, BACENJUD, BNDT (Sistemas Externos)	Desenvolvido externamente pelo órgão
Hórus	Desenvolvido internamente pelo órgão
NAAV - Sistema de Atermação Virtual	Desenvolvido internamente pelo órgão
ARISP, BACENJUD, CAGED, CAPITANIA DOS PORTOS, CCS, CENSEC, CNIB, COAF - Sistemas de Apoio à Central de Mandados	Desenvolvido externamente pelo órgão

Pergunta de Diagnóstico Complementar 27: Com relação aos sistemas de processos judiciais físicos, o órgão está cumprindo o cronograma estabelecido pela Resolução nº 420/2021?

Sim

Pergunta de Diagnóstico Complementar 28: Relacione todos os sistemas de processos físico judiciais utilizados atualmente pelo órgão e informe se foram adquiridos ou desenvolvidos interna ou externamente:

Nome do Sistema de Processos Físico Judiciais	Adquirido / Desenvolvido
Sistema de Acompanhamento de Pocesso Trabalhista - APT	Desenvolvido internamente pelo órgão

Pergunta de Diagnóstico Complementar 29: Relacione os sistemas administrativos utilizados atualmente pelo órgão e informe se foram adquiridos ou desenvolvidos interna ou externamente (No máximo 5 sistemas):

Nome do Sistema Administrativo	Adquirido / Desenvolvido
SIGEP	Desenvolvido externamente pelo órgão
PROAD	Desenvolvido externamente pelo órgão

SCMP	Desenvolvido externamente pelo órgão
SIGEO-JT	Desenvolvido externamente pelo órgão
FROTA	Desenvolvido internamente pelo órgão

Pergunta de Diagnóstico Complementar 34: Os editais de concursos públicos de seleção de servidores para cargos efetivos especializados em TIC do órgão, publicados após o início da vigência da Resolução CNJ nº 443/2022, abarcam conhecimentos específicos mínimos discriminados em Portaria vigente publicada pelo CNJ na época da publicação do edital.

Sim

Pergunta de Diagnóstico Complementar 35: Os novos processos de contratações de serviços terceirizados na área de TIC e as contratações de fábricas de software para manutenção e desenvolvimento de aplicações para os sistemas judiciários dos órgãos integrantes do Poder Judiciário organizados pelo órgão, iniciados após o início da vigência da Resolução CNJ nº 443/2022, abarcam conhecimentos específicos mínimos discriminados em Portaria vigente publicada pelo CNJ na época da publicação do edital.

Não se aplica

Pergunta de Diagnóstico Complementar 36: O órgão instituiu planos anuais ou bianuais de capacitação para manter o nivelamento dos servidores efetivos e comissionados das unidades de tecnologia da informação e segurança da informação conforme os padrões mínimos divulgados pelo CNJ.

Sim

iGovTIC-JUD 2023 - Seção 2 - Área Negocial - Levantamento de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário

Identificação

Identificação do Órgão:

TRT8 - Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região - Pará e Amapá

Nome do servidor da área negocial responsável pelo preenchimento do formulário:

Rodopiano Rocha da Silva Neto

Cargo:

Secretário-Geral da Presidência

Nome do Dirigente da Área Negocial

Francisco Sérgio Silva Rocha

Telefone:

91 4008-7157

E-mail:

sergio.rocha@trt8.jus.br

Seção 2 - Avaliação da Área de Negócio - iGovTIC-Jud 2023

Pergunta da Área de Negócio 1: A área de negócio consegue perceber que a área de TIC tem condições de recomendar tecnologias e inovações para promover a solução das demandas?

Entre de 70% e 100% das vezes.

Pergunta da Área de Negócio 2: A área de TIC consegue realizar as entregas das demandas dentro dos prazos acordados?

Entre de 50% e 70% das vezes.

Pergunta da Área de Negócio 3: Os produtos e serviços entregues pela TIC atendem as expectativas exigidas pela área negocial?

Entre de 70% e 100% das vezes.

Pergunta da Área de Negócio 4: Durante o ciclo de desenvolvimento do produto ou serviço de TIC, a área de negócio participa e é envolvida nas etapas de desenvolvimento para garantir que o produto ou serviço atenda às necessidades e expectativas do usuário final e contribua para o atingimento dos objetivos de negócio?

Entre de 50% e 70% das vezes.

Pergunta da Área de Negócio 5: Qual a visão geral da área de negócio em relação a área de TIC?

Muito boa

Pergunta da Área de Negócio 6: Os produtos e serviços de TIC disponibilizados são confiáveis na perspectiva da área de negócio do órgão?

Entre de 70% e 100% das vezes.

Pergunta da Área de Negócio 7: A variedade de canais de comunicação disponibilizados pela área de TIC é suficiente e efetiva para atender às demandas e necessidades da área de negócio?

Suficiente

Pergunta da Área de Negócio 8: A Área de Negócio sente confiança ao utilizar as ferramentas de trabalho e sistemas disponibilizados pela área de TIC em relação à proteção dos seus dados e informações?

Segura

Pergunta da Área de Negócio 9: A área de TIC consegue atender e resolver os incidentes e problemas relacionadas à TIC de forma eficiente?

Entre de 70% e 100% das vezes.

Pergunta da Área de Negócio 10: A área de negócio entende que os produtos e serviços entregues pela área de TIC são inovadores e proporcionam a melhoria nas atividades diárias?

Entre de 70% e 100% das vezes.