



TRT-16ª REGIÃO

Coord. de Tecnologia da Informação e Comunicações

RELATÓRIO DE GESTÃO DE TIC

ANO 2019

SUMÁRIO

1.	CONFORMIDADE LEGAL DA GESTÃO DE TIC	4
2.	MODELO DE GOVERNANÇA DE TIC	5
3.	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TIC	7
4.	MATURIDADE DE GOVERNANÇA DE TIC	8
5.	RECURSOS APLICADOS EM TIC	9
6.	CONTRATAÇÕES DE TIC MAIS RELEVANTES	10
7.	PLANO DIRETOR DE TIC	11
8.	INICIATIVAS DE TIC	13
8.1.	NACIONAIS	13
8.2.	LOCAIS	16
9.	ATENDIMENTOS AOS USUÁRIOS DE TIC	18
10.	CAPACITAÇÕES DE TIC	19
11.	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	20
12.	PRINCIPAIS DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS	21

1. CONFORMIDADE LEGAL DA GESTÃO DE TIC

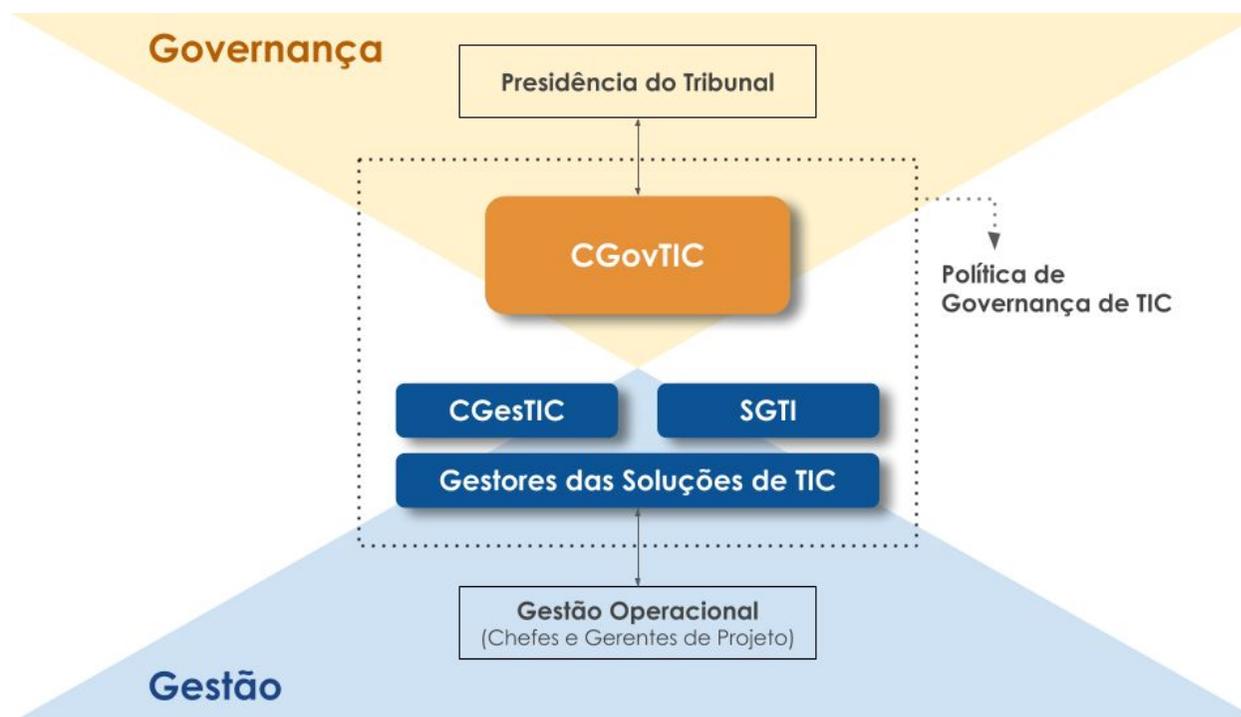
A gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do TRT16 observa e aplica um amplo conjunto de regras e diretrizes estabelecidas para Administração Pública Federal. Mais especificamente, a área de TIC tem suas atividades balizadas principalmente pelos normativos apresentados na tabela abaixo.

Normativo	Descrição
Resolução CNJ Nº 211/2015	Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o sexênio 2015-2020
Resolução CNJ Nº 198/2014	Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2015-2020
Resolução CNJ Nº 182/2013	Estabelece diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Decreto Nº 9.637/2018	Política Nacional de Segurança da Informação
Resolução CSJT Nº 158/2015	Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho (PETIC-JT) para o período de 2015 a 2020
Portaria GP nº 1254/2014	Plano Estratégico do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região 2015-2020
Resolução TRT16 Nº 190/2019	Plano Estratégico de TIC de TIC (PETIC) do TRT16
Resolução TRT16 Nº 244/2016 – com alterações introduzidas pela Resolução TRT16 Nº 122/2019	Estrutura organizacional e competências da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT16

2. MODELO DE GOVERNANÇA DE TIC

O Modelo de Governança de TIC do TRT16 é definido pela **Política de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (PGTIC)**, instituída pela Portaria GP N° 794/2018. Ele está alinhado às orientações do Conselho Nacional de Justiça acerca da Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Poder Judiciário, estabelecidas mediante a Resolução nº 211 de 15 de dezembro de 2015.

A figura a seguir apresenta, de forma esquemática, o **modelo de governança do Tribunal**.



O modelo tem como principal instância o **Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT16 (CGovTIC)**, que é um órgão colegiado permanente voltada ao assessoramento da Presidência do Tribunal nos temas relacionados à **governança de TIC**. O CGovTIC tem como objetivos analisar e aprovar políticas, diretrizes, metas institucionais e objetivos estratégicos relativos à TIC; definir e acompanhar os planos estratégicos e táticos de TIC; definir e orientar demandas de investimentos tecnológicos; definir e comunicar as diretrizes para gestão do portfólio de projetos e de ações; definir e comunicar as diretrizes para as contratações de soluções de TIC; além de definir e comunicar diretrizes para avaliação do desempenho de TIC.

As demais estruturas envolvidas estão voltadas para o contexto de **gestão**, e são elas: **Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGesTIC)**; **Unidade de Apoio à Governança de TIC**; e **Gestores das Soluções de TIC**.

O **CGesTIC** é a **instância técnica** de apoio à área de Tecnologia da Informação e Comunicação na elaboração de planos táticos e operacionais, análise das demandas, acompanhamento da execução de planos, estabelecimento de indicadores operacionais, e proposição de replanejamentos.

A **unidade de Apoio à Governança de TIC** tem por finalidade auxiliar nas atividades atinentes ao direcionamento e alinhamento das ações de TIC com as necessidades do TRT16, fornecendo às instâncias decisórias as informações necessárias para orientar a tomada de decisão em relação aos recursos de TIC.

Os principais instrumentos utilizados para o direcionamento das ações de TIC são: Plano Estratégico de TIC; Plano Diretor de TIC; Plano Anual de Contratações e Orçamentário de Soluções de TIC; Portfólio de Projetos de TIC; Plano Anual de Capacitação de TIC.

Estes planos estão alinhados aos planos estratégicos, à estrutura hierárquica, à estrutura normativa do Tribunal e a outros normativos e diretrizes do Judiciário Federal, como a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário e o Plano Estratégico de TIC do CSJT.

3. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TIC

O **Plano Estratégico de TIC (PETIC)** do Tribunal foi instituído por meio da Resolução Administrativa N° 230/2016 – atualizado pela Resolução Administrativa N° 190/2019 – e tem vigência definida para o **período de 2017 a 2020**. É o principal instrumento de direcionamento das ações de TIC no âmbito do TRT16. A figura abaixo apresenta o **Mapa Estratégico de TIC** definido pelo PETIC.



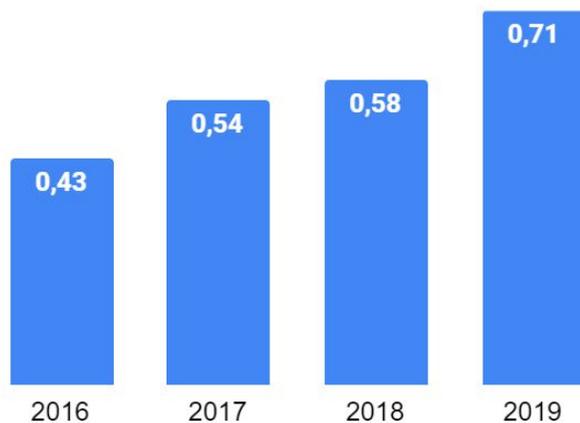
4. MATURIDADE DE GOVERNANÇA DE TIC

Em 2019, o TRT16 alcançou a pontuação **0,071** no nível de maturidade aferido pelo CNJ através do **iGovTIC-JUD** – Levantamento de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário –, realizado anualmente, e tem o objetivo de aferir o nível de cumprimento das Diretrizes Estratégicas de Nivelamento constantes da **Resolução nº 211/2015 do CNJ**, especialmente no que se refere aos domínios Governança e Gestão e Infraestrutura de TIC.

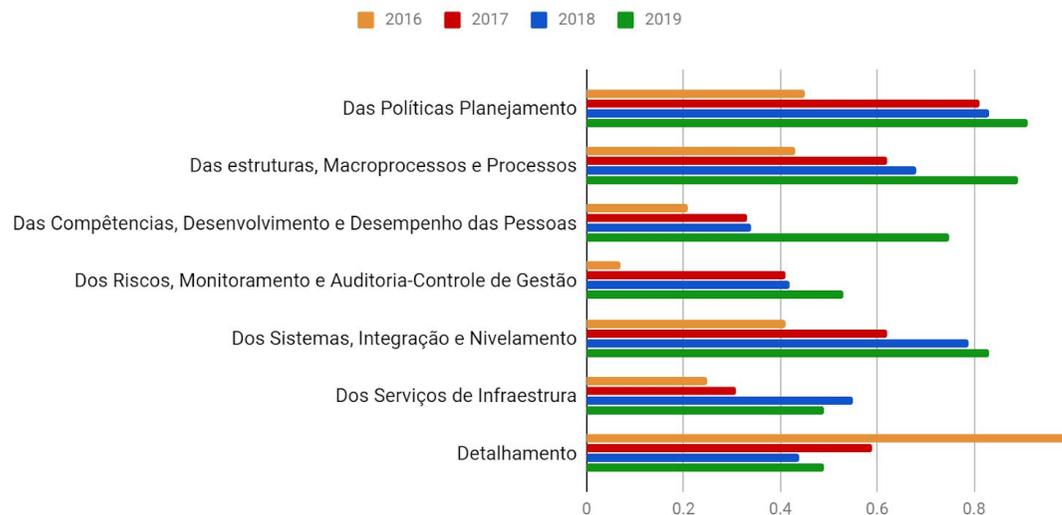
O Tribunal apresentou crescimento de 65,11% nos últimos anos, saindo da pontuação de 0,43 em 2016 para 0,71 em 2019, alcançando em 2019 pela primeira vez o nível “Aprimorado” de maturidade em Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC.

A evolução do Tribunal no índice decorre principalmente da implementação de boas práticas em TIC, como a criação de estruturas de Governança de Gestão, criação de políticas e formalização e execução de processos de gestão de TIC.

A seguir são apresentados dois gráficos que enfatizam o aumento de maturidade do Tribunal – mostrando a evolução geral no indicador e detalhando o resultado por dimensão avaliada.



Dimensões Avaliada

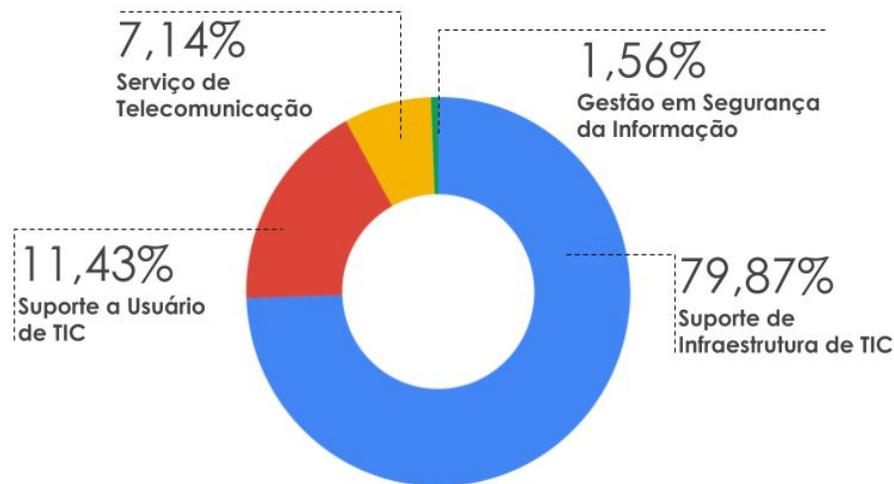


5. RECURSOS APLICADOS EM TIC

Para o exercício de 2019, o Tribunal executou um orçamento no valor de **R\$5.250.064,47** em Tecnologia da Informação e Comunicação, sendo o valor empenhado correspondente à R\$ 5.250.064,47 e a quantia de R\$5.168.299,26 liquidada no exercício. A tabela abaixo apresenta o detalhamento do orçamento por natureza da despesa (custeio e investimento).

Grupo Despesa	Despesas Empenhadas	Despesas Pagas	Despesas inscritas em Restos a Pagar
Investimento	R\$ 2.796.095,29	R\$ 2.796.095,29	R\$ 0,00
Custeio	R\$ 2.453.969,18	R\$ 2.372.203,97	R\$ 81.765,21
TOTAL	R\$ 5.250.064,47	R\$ 5.168.299,26	R\$ 81.765,21

Nota-se, conforme gráfico a seguir, que a maior parte do orçamento de TIC foi destinado para a manutenção e a expansão da infraestrutura computacional de TIC que suportam os serviços indispensáveis ao funcionamento do órgão.



6. CONTRATAÇÕES DE TIC MAIS RELEVANTES

O **Processo de Contratações de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT16 (PCSTIC–TRT16)** está disciplinado pela Resolução Administrativa nº 86/2016 e Resolução Administrativa nº 195/2017. O processo contempla todo ciclo de vida de qualquer contratação de solução de TIC do Tribunal, desde o registro formal da demanda, passando pelo planejamento da contratação, os procedimentos da licitação, a contratação, até a execução e finalização do contrato.

As **contratações mais relevantes de recursos de TIC vigentes em 2019** – consideradas aquelas que relacionam-se diretamente à prestação jurisdicional e ao funcionamento do órgão – estão listadas a seguir.

Nº Contrato	Contratação	Valor
30/2019	Aquisição e Implantação de servidores em lâminas	R\$ 1.700.024,66
47/2018	Implantação do DataCenter Redundante	R\$ 963.166,43
20/2015	Central de Atendimento de TI	R\$ 557.240,14
49/2018	Manutenção e Suporte do Datacenter Principal	R\$ 285.480,72
8/2015	Serviço de Telefonia Móvel Pessoal e de Dados	R\$ 247.464,25

7. PLANO DIRETOR DE TIC

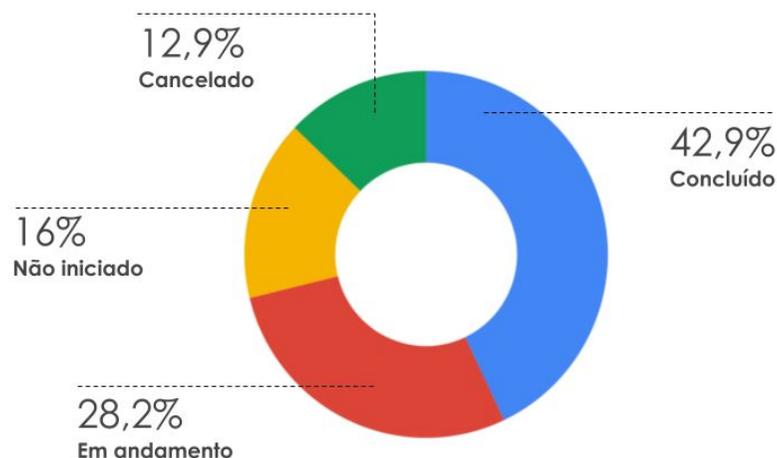
O **Plano Diretor de TIC (PDTIC) 2019-2020** foi instituído através da Portaria GP Nº 368/2019. Ele previa **105 projetos, ações e contratações para o exercício de 2019**. Estes projetos visam atender objetivos como a melhoria da gestão, governança e processos internos da CTIC, a manutenção de serviços essenciais do Tribunal, desenvolvimento de sistemas de âmbito local e implantação de sistemas nacionais.

Para o acompanhamento do plano, foram consideradas 4 situações possíveis para os projetos ao final do exercício:

- **Concluído** - projeto que foi concluído no exercício;
- **Em andamento** - projeto iniciado e que não teve sua conclusão;
- **Cancelado** - projeto que ao longo do ano foi cancelado;
- **Não iniciado** - projeto que não foi iniciado ou priorizado.

Foram incluídos – ao longo do exercício de 2019 – **23 novos projetos não previstos pelo PDTIC**. As principais razões para as inclusões referem-se às demandas que surgiram durante a execução do plano, demandas provenientes de determinações de órgãos superiores e de controle, e demandas não mapeadas no processo de elaboração do PDTIC 2019-2020.

Ao fim do exercício de 2019, o resultado alcançado pelos projetos do apresentou a seguinte configuração.



Os projetos cancelados e não iniciados se devem, principalmente, a mudanças de prioridades pelo Comitê de Governança de TIC (CGovTIC) e inviabilidade de pessoas para executá-los em função do volume elevado de demandas. Percebe-se que a equipe de elaboração do plano foi otimista quanto a capacidade de execução de projetos de TIC, o que resultou na inclusão de mais projetos que a capacidade de execução da área de TIC.

O “Índice de precisão do planejamento de portfólio do PDTIC (IPPPDTI)” – do “Objetivo 2: Aprimorar a Governança e Gestão de TIC” do Planejamento Estratégico de TIC do TRT16 2017-2020 – mede o percentual de acerto do planejamento dos projetos definidos do PDTIC. Este índice é calculado anualmente, e leva em consideração os projetos previstos, incluídos, cancelados e não concluídos. Aplicando a fórmula para o exercício de 2019 do PDTIC, chega-se ao percentual de **25,56% de precisão no planejamento**, valor abaixo da meta de 40% estipulada para o período.

8. INICIATIVAS DE TIC

Dentre as ações e projetos realizados na área de TIC no ano de 2019, destacam-se os elencados nas seções seguintes – divididos em iniciativas de âmbito nacional e de caráter local.

8.1. NACIONAIS

8.1.1. IMPLANTAÇÃO DO SIGEP-JT

O **Sistema Integrado de Gestão de Pessoas da Justiça do Trabalho (SIGEP-JT)** foi instituído nacionalmente pela Resolução CSJT nº 217/2018 como ferramenta informatizada a ser adotada por todos os Tribunais Regionais da Justiça do Trabalho. **O Tribunal concluiu em 2019 a implantação em produção dos módulos principais do SIGEP**, que são a FolhaWeb, o SGRH e o Sigep Online. Apresenta-se, na tabela a seguir, o detalhamento das atividades desenvolvidas no ano de 2019.

		Instalação	Migração de Dados	Homologação	Capacitação	Sistema em Produção	Principais atividades realizadas / Observações
Módulos Principais	Módulo Principal (SGRH)	100%	100%	100%	100%	Sim	Módulo disponibilizado em ambiente de Produção em Junho/2019, quando ocorreu a carga definitiva de dados do legado (migração).
	Sigep Online	100%	Não se Aplica	100%	0%	Sim	Módulo disponibilizado em ambiente de Produção em Setembro/2019. Não houve ação de treinamento de usuários.
	FolhaWeb	100%	Não se Aplica	100%	100%	Sim	Módulo disponibilizado em ambiente de Produção. Não houve migração das folhas de pagamento do legado. Primeira folha paga pela FolhaWeb em Setembro/2019.
Outros Módulos	Escola Judicial	100%	100%	0%	0%	Não	Módulo instalado e disponibilizado em Homologação para a EJUD-TRT16. Optou-se por não migrar as ações de treinamento do sistema legado, que ficará disponível para consulta. Pendente de treinamento pela ENAMAT.

	Progecom	100%	Não se Aplica	100%	100%	Sim	Módulo disponibilizado em ambiente de homologação para a Coordenação de Gestão de Pessoas
	Conector eSocial	100%	Não se Aplica	0%	0%	Não	Em processo de emissão de certificado A1 para homologação
	Autoatendimento	0%	Não se Aplica	0%	0%	Não	Sem atividades realizadas em 2019

8.1.2. DESENVOLVIMENTO DO SIGS-JT

O **Sistema Integrado de Gestão de Saúde da Justiça do Trabalho (SIGS-JT)** foi instituído nacionalmente como ferramenta informatizada de gestão de saúde a ser adotada por todos os Tribunais Regionais da Justiça do Trabalho. Ele é desenvolvido em parceria pelas equipes do TRT da 16ª Região e TRT da 5ª Região.

O sistema está em fase de implantação nos regionais, tendo sido **distribuído a partir da versão 1.16 do SIGEP em novembro/2019**. Apresenta-se, a seguir, o detalhamento da construção dos principais módulos do sistema.

	Descrição do Módulo	% de Conclusão
Módulo de Agenda e Tabelas Básicas	Responsável por registrar as escalas e agendas dos profissionais de saúde, a fim de que o servidor/magistrado possa agendar consultas de saúde.	83%
Módulo Assistencial	Responsável por registrar dados de saúde do magistrado/servidor.	90%
Módulo Ocupacional	Responsável por registrar dados ocupacionais do magistrado/servidor.	83%
Módulo Pericial	Responsável por registrar dados periciais do magistrado/servidor.	80%
Módulo de Segurança do Trabalho	Responsável por registrar dados de segurança do trabalho do magistrado/servidor.	30%

Módulo de Segurança SBIS	Responsável por resguardar o sistema em termos de níveis de segurança exigidos. Neste módulo são implementadas diversas medidas de segurança, que estão contempladas no Manual de Certificação para Sistemas de Registro Eletrônico de Saúde, fornecido pela Sociedade Brasileira de Informática em Saúde	60%
---------------------------------	---	-----

8.1.3. DESENVOLVIMENTO DO MÓDULO NACIONAL PEC PARA O PJE-JT

O módulo **PEC – Preparação de Expedientes e Comunicações** – é uma funcionalidade do PJe em desenvolvimento pela equipe do TRT da 16ª Região por solicitação do CSJT – formalizado através de um acordo de cooperação técnica – para ser **integrado ao sistema nacional PJE-JT**. A funcionalidade foi integrada para utilização dos regionais pilotos na **versão 2.5 do PJE-JT em dezembro de 2019**. Apresenta-se a seguir o detalhamento da evolução do projeto.

	Descrição do Entregável	% de Conclusão
Entregável 01	Cadastro de Atos Agrupados e Exibição de Participantes do Processo	97%
Entregável 02	Cadastro de Destinatários, Outros destinatários e Signatários de Expedientes e Comunicações	95%
Entregável 03	PEC Fora do Fluxo e Impressão de Expedientes e Comunicações Físicos	97%
Entregável 04	Cadastro de Endereços em Expedientes e Comunicações	95%
Entregável 05	Integração com o GIM	95%
Entregável 06	Finalização de Expedientes e Comunicações	95%
Entregável 07	Melhorias no PAC 2 (Cancelado)	0%
Entregável 08	Integração com o GIGS	0%
Entregável 09	Integração com o E-Carta	0%
Entregável 10	Integração com as Cartas Precatórias	0%

8.2. LOCAIS

Tema	Iniciativa	Benefícios Esperados
Infraestrutura	Finalização da Implantação do DataCenter Redundante	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Garantir que os principais sistemas e serviços de Tecnologia da Informação permaneçam operantes mesmo após incidente ou desastres de pequenas ou grandes proporções ➤ Aumentar o tempo de disponibilidade dos sistemas de informação ➤ Garantir alta disponibilidade dos serviços de TIC
	Ampliação dos links de dados das varas do trabalho do interior	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aumentar a produtividade dos servidores das varas do interior ➤ Reduzir os custos da contratação ➤ Permitir a disponibilização de novos serviços às varas do interior
	Reestruturação da rede do Tribunal	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aumentar o tempo de disponibilidade dos sistemas de informação ➤ Aprimorar os mecanismos de segurança da informação
	Ampliação do sistema de monitoramento da infraestrutura de TIC	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aumentar o tempo de disponibilidade dos sistemas de informação ➤ Atuar proativamente na manutenção dos serviços de TIC
PJe	Implantação do Sistema ROBÔ BACENJUD	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reduzir o prazo para tramitação dos processos ➤ Aumentar a efetividade no bloqueio bancário de valores devidos em ações trabalhistas. ➤ Reduzir o tempo empregado nas atividades operacionais de bloqueios bancários.
	Implantação do Sistema Satélite SAOPJE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reduzir o prazo para tramitação dos processos ➤ Permitir a realização de julgamentos eletrônicos ➤ Aprimorar o gerenciamento das unidades judiciárias
	Implantação do Sistema SIF	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agilizar a tramitação processual na fase de execução

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tornar mais fácil e segura a emissão de alvarás judiciais ➤ Reduzir riscos de fraudes em alvarás judiciais
Software	Reformulação do Site Institucional	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aumentar a satisfação dos usuários de TIC ➤ Modernizar o layout do site do Tribunal ➤ Melhorar a usabilidade do site ➤ Tornar o site aderente aos padrões nacionais e internacionais de acessibilidade
Governança e Gestão	Elaboração do processo de planejamento do PETIC e PDTIC	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aprimorar o planejamento da área de TIC ➤ Proporcionar a alocação racional de recursos de TIC através da orientação e da priorização de projetos e investimentos estratégicos de TIC
	Elaboração dos processos de gerenciamento de problema, mudança e liberação	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aumentar a satisfação dos usuários de TIC ➤ Aprimorar a gestão dos serviços de TIC ➤ Minimizar os riscos e impactos relacionados aos serviços de TIC
	Revisão dos processos de gerenciamento de serviços de TIC (Catálogo de Serviços, Software e Projetos)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aumentar a satisfação dos usuários de TIC ➤ Aprimorar a gestão dos serviços de TIC ➤ Garantir que a gestão de serviços de TIC esteja aderente às necessidades dos usuários de TIC
Suporte ao usuário	Expansão da ferramenta de gerenciamento de serviços para outras unidades (Serviços Gerais, Engenharia e Material e Logística)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aumentar a satisfação dos usuários de TIC ➤ Unificar e padronizar o canal de atendimentos aos usuários ➤ Agilizar o atendimento das solicitações dos usuários

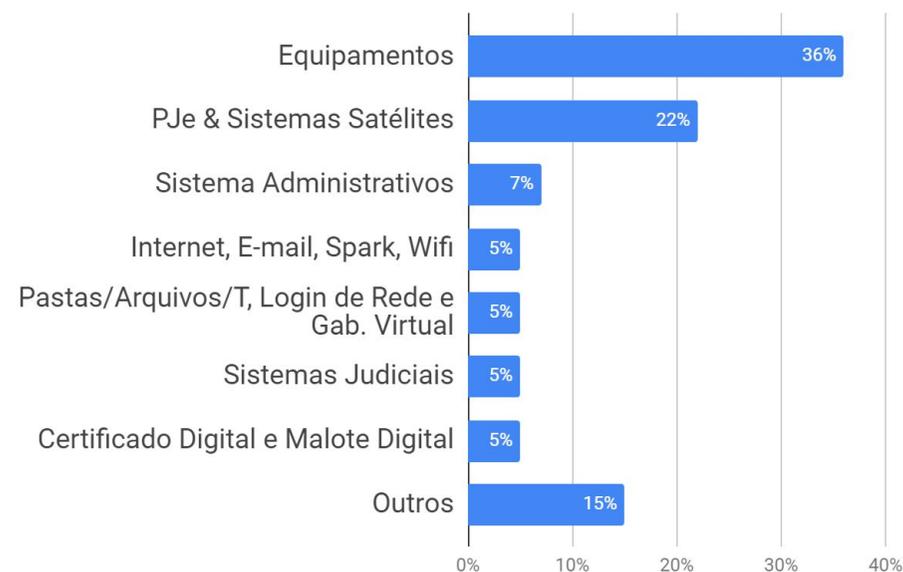
9. ATENDIMENTOS AOS USUÁRIOS DE TIC

No suporte aos usuários de TIC, o Tribunal utiliza a função da **Central de Atendimento de TI (CATI)**, cuja papel principal é ser o **ponto de contato entre os usuário e a TIC**, registrando e dando tratamento inicial aos incidentes e requisições de serviço, além de gerenciar todo o ciclo de vida dos atendimentos. A CATI adota nas suas atividades os processos formalizados de **Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições de Serviços** (Portaria GP N° 246/2016).

Durante o ano de 2019, foram atendidos pela CTIC **13.748 chamados** (média mensal de 1.146 chamados e média diária de 52 chamados).

Na figura a seguir é apresentada a distribuição dos chamados de 2019 agrupados por serviços do Catálogo de Serviços de TIC.

Atendimentos por Categoria de Serviços



10. CAPACITAÇÕES DE TIC

As capacitações em TIC são planejadas e definidas no **Plano Anual de Capacitação do TRT16**, instituído pela Portaria EJUD16 N° 48/2019. Para o ano de 2019, foi disponibilizado um orçamento na ordem de R\$90.000,00, deste valor, a CTIC utilizou R\$ 86.529,56.

Foram utilizadas duas modalidades de capacitações, **EAD e Presencial**. No total foram capacitados **23 servidores**. Apesar do baixo orçamento, foi possível conseguir um número expressivo de capacitações, conforme mostrado na tabela abaixo, devido, principalmente, o uso do capacitação à distância, cerca de 89% do total.

A tabela a seguir apresenta os números gerais sobre a execução do **Plano Anual de Capacitação de TIC 2019**.

Descrição	Números
Quantidade de servidores capacitados	23 servidores
Carga horária cumprida	978 horas
Quantidade de cursos realizados	104 capacitações
Custo com cursos	R\$ 28.885,67
Custo com passagens	R\$ 22.405,61
Custo com diárias	R\$ 23.568,28
Total de investimentos	R\$ 86.529,56

11. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Na área de **Segurança da Informação**, as seguintes ações foram realizadas no ano de 2019:

- Estabelecimento da Estratégia de Conscientização, Treinamento e Educação em Segurança da Informação e Comunicação;
- Execução do Plano Anual de Conscientização, Treinamento e Educação em Segurança da Informação e Comunicação do ano de 2018, que abordou a conscientização em Segurança da Informação com foco na disseminação da Política de Segurança da Informação e Comunicação, engenharia social, proteção de dispositivos móveis, malwares e demais assunto, utilizando o Calendário Institucional, além das mídias sociais, dos boletins da CTIC, de e-mails e de notícias no site do Tribunal.

12. PRINCIPAIS DESAFIOS E AÇÕES FUTURAS

O principal desafio da área de TIC é realizar as suas atribuições com um **número insuficiente de servidores na área de Tecnologia da Informação em um cenário caracterizado por uma demanda crescente por solução de TIC**, o que expõe o Tribunal a uma série de riscos, tais como: o não cumprimento dos planos propostos, alongamento dos prazos na execução de projetos e não atendimento das demandas de TIC formuladas pelas unidades do Tribunal.

Outro desafio relacionado também à questão de recursos humanos é tentar atenuar os problemas decorrentes da **alta rotatividade dos servidores da área de TIC e da dificuldade em criar mecanismo de seleção e retenção de talentos**, a fim de minimizar os riscos resultantes da perda de conhecimento técnico e do retrabalho no treinamento de novos servidores.

A questão orçamentária também fará parte dos desafios de 2020. Alternativas deverão ser encontradas para conciliar as **limitações orçamentárias decorrente da aplicação pela Emenda Constitucional Nº 95/2016, a manutenção dos serviços essenciais de TIC e o aumento das demandas por soluções de TIC**.

Em relação às ações futuras, a área de TIC trabalhará, no ano de 2020, principalmente, nas seguintes linhas de atuação:

- Realização de ações voltadas para o aumento dos indicadores de maturidade de governança de TIC (IGOVTI do TCU e IGOVTIC-JUD do CSJT);
- Realização de ações para alcançar a conformidade com Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;
- Aumento na percepção positiva da CTIC pelo Tribunal com a criação de mais conteúdo voltado para os usuários, tais como: informativos, FAQs, tutoriais; e realização de acompanhamento mais efetivos dos serviços prestados antes, durante e após os atendimentos;
- Participação no Desenvolvimento de módulos nacionais:
 - Desenvolvimento do PEC, funcionalidade de correspondência do PJE;
 - Desenvolvimento da Notificação - PUSH, módulo do PJE;
 - Desenvolvimento do Sistema Integrado em Gestão de Saúde da JT (Módulo do SIGEP).

- Implantação do PROAD (Sistema de Processos Administrativo) e do SILC (Sistema de Licitações e Contratos);
- Implantação da infraestrutura Ágil para o PJE;
- Implantação de links redundantes para as Varas do Trabalho localizadas no interior do estado;
- Ampliação da quantidade de serviços disponíveis ou com redundância no Datacenter Redundante.