



Plano de Transformação Digital

Julho de 2022

Sumário

1	Introdução	3
2	Objetivo Geral	3
3	Metodologia	3
4	Vigência e Revisão do PTD	5
5	Definição das ações estruturantes e desdobramento tático	5
6	Definir os serviços oferecidos pelo órgão	6
6.1	Modelo de planilha para o inventariado de serviços	6
6.1.1	Transformação Digital de Serviços	6
6.1.2	Unificação de Canais Digitais	7
6.1.3	Interoperabilidade de Sistemas	7
7	Estratégia para monitoramento dos serviços digitais	7
7.1	Implantação dos Serviços	7
7.2	Sustentação dos Serviços	8
8	Critérios de Categorização de Serviços	8
9	Critérios de priorização de serviços	9
10	Amplitude da transformação	9
11	Matriz de Risco	10
12	Carta de Serviços à Sociedade	11
13	Papéis e responsabilidades	11

Plano de Transformação Digital – PTD

1 Introdução

O Plano de Transformação Digital (PTD) tem como objetivo promover a transformação digital esperada com a efetivação da Resolução CNJ nº 370/2021 que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).

Deve ser ressaltado que a transformação digital de um órgão vai além dos limites da Secretaria de Tecnologia da Informação, sendo necessário o engajamento de todas as áreas do Tribunal que também são responsáveis pela transformação por meio da execução do plano.

2 Objetivo Geral

Com a efetivação do PTD, o Tribunal deverá oferecer melhores serviços à sociedade e tem por objetivo:

- Identificar e avaliar o potencial de serviços públicos digitalizáveis;
- Simplificar e agilizar a prestação de serviços à sociedade;
- Oferecer mecanismos de avaliação dos serviços à sociedade;
- No quesito foco no Cidadão:
 - ✓ Consolidar o TRE-AC como excelência no Estado do Acre;
 - ✓ Aumentar a qualidade e os serviços oferecidos;
 - ✓ Facilitar acesso ao serviço;
 - ✓ Transparência ativa da informação.
- No quesito Foco no Poder Judiciário:
 - ✓ Promover a gestão eficiente dos recursos humanos, materiais e financeiros;
 - ✓ Aumentar a capacidade e a abrangência dos serviços.

3 Metodologia

Para o estabelecimento de uma estratégia de transformação digital serão necessárias diversas ações dentro do Tribunal, quais sejam:

- Elaboração da minuta do PTD e envio aos setores para conhecimento, inclusão e/ou alteração dos serviços.

- ✓ A minuta do PTD deve ser aprovada pelo Comitê Setorial - COSET, sendo importante destacar que o Plano é um instrumento Institucional, ou seja, vai além das fronteiras de atuação das áreas de TI.
- Identificar o universo de serviços oferecidos pelo Tribunal (Carta de Serviços), podendo serem suportados por processos primários (essenciais ou finalísticos), que agregam valor diretamente a sociedade e representam as atividades essenciais que o Tribunal executa para cumprir sua missão;
- Realizar o levantamento dos serviços passíveis de serem transformados digitalmente. Tal levantamento ficará a cargo dos setores estratégicos, principalmente os que prestam atendimento ao público externo (candidatos, partidos, eleitores, advogados, etc.), com aprovação das ações pelo COSET;
- Identificar e propor quais áreas finalísticas terão maior prioridade para maximização da quantidade de serviços a serem disponibilizados digitalmente à sociedade;
- Considerar a quantidade de pessoas atendidas por cada área finalística;
- Alinhar os serviços oferecidos com os direcionamentos do Programa Justiça 4.0;
- Para cada serviço, sugere-se análise de viabilidade para a implementação e sustentação. Essa análise pode ser considerada como um dos critérios de priorização;
- Após aprovação e publicação do plano, a ASPGOVTI e a ASPLAN ficarão responsáveis pela gestão do PTD. Dessa forma, a análise, definição e a articulação para recursos humanos e tecnológicos necessários para a efetivação do PTD serão operacionalizadas por essas unidades;
- Elaboração e execução de projetos para tornar digitais os serviços inventariados, cabendo:
 - ✓ ao demandante:
 - Mapeamento dos processos e levantamento de requisitos;
 - Homologação da solução;
 - Capacitação da equipe;
 - ✓ à STI:
 - Desenvolvimento da solução e/ou utilização de ferramenta de automação de fluxo de processo;
 - Incluir/atualizar as ações do PTD no PDTIC vigente.
 - ✓ à ASCOM:
 - Atualização da Carta de Serviços;
 - Publicidade no novo serviço.

4 Vigência e Revisão do PTD

O PTD terá a mesma vigência do PDTIC e será revisado anualmente ou quando solicitada a inclusão de um novo serviço, buscando adequações à realidade do TRE/AC, da sociedade e das mudanças do Judiciário.

5 Definição das ações estruturantes e desdobramento tático

As ações estruturantes devem realizar ganhos de escala, reuso, padronização, integração, aquisições conjuntas com outros órgãos do judiciário. Pela ENTIC-JUD, Resolução CNJ nº 370/2021, as ações devem contemplar, no mínimo:

- I. Transformação digital de serviços;
- II. Integração de canais digitais;
- III. Interoperabilidade de sistemas;
- IV. Estratégia de monitoramento.

As ações estruturantes para a transformação digital podem ser: canais de atendimento unificados, dados e interoperabilidade entre bancos de dados e soluções do judiciário, bens e serviços comuns de TIC.

Durante o desdobramento das ações estruturantes para planos táticos, algumas questões devem ser respondidas, tais como:

- Quais serviços/canais podem ser ampliados?
- Quais serviços/canais podem ser unificados?
- Quais serviços/canais podem aproximar a sociedade ao TRE?

Ao realizar os desdobramentos, o Tribunal deverá dividir os recursos e as tecnologias para a efetivação da transformação digital onde ações podem ser:

- Previsíveis: Funcionamento e manutenção das soluções existentes, com foco na estabilidade, segurança, precisão e performance. Ex.: Sustentação de Serviços e Segurança da Informação.
- Exploratórias: Atuação inovativa, propostas criadas e testadas durante a entrega de valor, em iterações curtas e viáveis. Ex.: Inteligência artificial e chatbot.

6 Identificação dos serviços oferecidos

A identificação dos serviços oferecidos pelo órgão é de fundamental importância para definição de quais serão atingidos pela transformação digital e para a manutenção da Carta de Serviços ao Cidadão. A sua prática implica na definição de processos.

a) Quais são os serviços presenciais?

Para cada serviço listado, levantar, no mínimo:

- Nome
- Objetivo
- Proposta resumida para sua virtualização do serviço
- Prazo para a execução do projeto
- Categoria
- Prioridade
- Principais dificuldades conhecidas (riscos)
- Se o serviço também é oferecido digitalmente

b) Quais são os serviços semipresenciais que precisam de tramites de documentos físicos?

c) Quais são os serviços que são totalmente digitais?

d) Quais são novos serviços que podem ser oferecidos à sociedade?

Para descobrir quais novos serviços podem ser oferecidos, devem ser realizadas as seguintes ações:

- I. Questionário de pesquisa no site.
- II. Questionário de pesquisa presencial.
- III. Ouvidoria do órgão.
- IV. Dúvidas frequentes na central de atendimento.

6.1 Modelo de planilha para o inventariado de serviços

Sugere-se que todos os serviços elencados devem ser catalogados em um inventário que será utilizado para a criação ou atualização da Carta de Serviços.

6.1.1 Transformação Digital de Serviços

Serviço	Ação (Objetiva)	Prazo	Responsável (setor)

6.1.2 Unificação de Canais Digitais

Ação (Objetiva)	Prazo	Responsável (setor)

6.1.3 Interoperabilidade de Sistemas

Ação (Objetiva)	Prazo	Responsável (setor)

7 Estratégia para monitoramento dos serviços digitais

O monitoramento do PTD pode ser dividido em dois momentos, implantação dos serviços e sustentação dos serviços:

7.1 Implantação dos Serviços

- ✦ O monitoramento dos cronogramas e das metas traçadas no PTD poderá ser desempenhado pela ASPGOVTI, juntamente com a ASPLAN, através de relatórios de andamento enviados pelas unidades responsáveis identificadas em cada ação.
- ✦ O cronograma de execução para cada serviço poderá contemplar as seguintes etapas para a ação:
 - I. Elaboração do processo atual do fornecimento do serviço utilizando a notação BPMN (mapeamento do processo);
 - II. Identificação dos stakeholders e elaboração da matriz RACI correspondente;
 - III. Para a análise de viabilidade:
 - Estimativa de solicitações por ano para o serviço;
 - Estimativa de tempo necessária para a implementação do serviço;
 - Estimativa do custo de implantação do serviço.
 - IV. Levantamento das normas relacionadas ao serviço:
 - necessidades de alteração;
 - previsão de revisão;
 - previsão até aprovação;
 - casos que necessitem aquisição ou alteração de recursos de tecnologia da informação, deverão ser submetidas à STI para ajuste no prazo para aplicação do serviço.
 - V. Fase de otimização do processo do serviço.

- Análise e melhoria do processo, usando boas práticas, antes de iniciar as ações de execução do processo, evitando retrabalho e digitalizando ou automatizando atividades desnecessárias ou que inviabilizariam o serviço digital.

7.2 Sustentação dos Serviços

Após a entrega dos Serviços para a sociedade, deverão ser criados meios para o monitoramento da qualidade dos serviços, para a percepção de benefícios pela sociedade e a melhoria contínua dos serviços.

Para tanto, o Tribunal poderá criar meios para realizar o acompanhamento periódico. Como sugestão é aconselhado definir, para cada serviço, o responsável pelo monitoramento e os indicadores de performance, tais como:

- ✦ Tempo de atualização da informação;
- ✦ Tempo de resposta do serviço;
- ✦ Formas de aferição da qualidade dos serviços.

8 Critérios de Categorização de Serviços

Sugere-se categorização dos serviços pelo agrupamento por características similares, a fim de facilitar sua comparação.

Algumas das sugestões de categorização dos serviços para a transformação digital:

- Serviços de Interoperabilidade: Serviços que viabilizam a interoperabilidade entre soluções.
- Serviços de Canal: Serviços que consolidam um canal único com a sociedade.
- Serviços Judiciais: Serviços finalísticos do TRE, podem ser novos serviços, bem como a melhoria ou a expansão de serviços existente.
- Serviços Administrativos: Serviços que impactam na inovação ou melhoria dos serviços administrativos internos.
- Serviços de Infraestrutura: Criam ou ampliam a capacidade física de atender as demandas de negócio.
- Serviços de Governança: Serviços que envolvem tecnologias relacionadas ao conhecimento apropriado pela organização, novas estratégias de negócio ou novas estruturas ou processos organizacionais.

9 Critérios de priorização de serviços

A priorização permite comparar as propostas de serviços de maneira objetiva e imparcial, tendo sempre em vista o alinhamento estratégico, o benefício gerado para a sociedade e a capacidade do órgão de executar o projeto de implantação e a capacidade do órgão em manter o serviço operacional.

A cada item de priorização pode ser informada uma pontuação correspondente que auxiliará o Grupo de Trabalho propor sugestão de priorização a ser encaminhada ao Comitê ou Unidade competente do Tribunal.

A tabela abaixo contém uma lista de sugestões de critérios com propostas de pesos que obrigatoriamente devem ser ajustados para as características do órgão, como por exemplo, segmento, tamanho e orçamento do órgão:

Critério	Peso
Alinhamento com a Estratégia Nacional do Poder Judiciário	Alto/Médio/Baixo
Alinhamento com a ENTIC-JUD	Alto/Médio/Baixo
Alinhamento com o PEI	Alto/Médio/Baixo
Alinhamento com o PDTIC	Alto/Médio/Baixo
Impacto nas Eleições	Alto/Médio/Baixo
Obrigatório por força de lei	Sim/Não
Abrangência dos resultados	Sociedade/Juízes e Advogados/Servidores do TRE
Prazo necessário para execução do projeto de implantação do serviço	3 meses/ 6 meses / 12 meses
Custo necessário para digitalização dos serviços	Até 80 mil/80 mil a 200 mil/ Acima de 200mil
Conhecimento da equipe do órgão para a execução do projeto de implantação do serviço	Alto/Médio/Baixo
Adequação a LGPD	Sim/Não
Tempo de fila do cidadão para atendimento	Horas/Dias
Quantidade de requisições dos serviços (volume anual estimado de solicitações)	100/500/1000
Quantidade de reclamações sobre o atendimento	100/500/1000

10 Amplitude da transformação

A amplitude da transformação consiste na classificação dos projetos de transformação digital que podem ser entregues em curto prazo, gerando benefícios imediatos a sociedade, e os de longo prazo que em sua essência poderá trazer melhores e maiores benefícios, no entanto, possuem maior complexidade e custo.

As amplitudes da transformação digital podem ser:

- Mudança de paradigma: onde hoje o serviço oferecido pelo órgão ocorre em sua totalidade ou quase totalidade por meio físico e/ou presencial e será totalmente reformulado para atender a digitalização do serviço, podendo englobar, mas não limitando, a mudança cultural, aplicação de tecnologias disruptivas.
- Redesenho de Serviço Presencial: mudança parcial, semidigital, de um processo físico onde determinadas etapas serão automatizadas.
- Redesenho de Serviço Digital: Refazer do zero um serviço digital já existente, contudo, devido as suas características é aconselhável recriar o sistema ou o serviço.
- Melhoria: de menor amplitude, é o aperfeiçoamento de um módulo de um serviço digital já existente.

11 Matriz de Risco

Para cada serviço listado no Plano de Transformação Digital (PTD), o gestor do serviço, deve identificar os riscos que podem ameaçar o sucesso de sua implementação e operacionalização. De acordo com a tabela abaixo, deve ser definido a probabilidade de o risco ocorrer, o impacto sobre o serviço e o grau do risco; uma ação de contingência, a ação a ser tomada caso o risco aconteça; e uma pessoa responsável para executar a ação de contingência.

A ASPGOVTI e a ASPLAN poderão auxiliar o gestor do serviço na validação dos riscos identificados.

Probabilidade		Impacto (Efeito que o risco exerce sobre o projeto)		Grau de Risco	
Índice	Probabilidade de Ocorrência	Índice	Impacto	Índice	Descrição
1	Improvável	1	Muito baixo	1 a 2	Muito Baixo - Impacto mínimo no projeto
2	Pouco provável	2	Baixo	3 a 5	Baixo - Impacto no projeto
3	Provável	3	Médio	6 a 10	Médio - Impacto no projeto
4	Muito provável	4	Alto	12 a 16	Alto - Impacto no projeto
5	Quase Certo	5	Muito alto	20 a 25	Muito Alto - Comprometimento no projeto

ID	Serviço	Descrição do Risco	Probabilidade	Impacto	Grau	Resposta	Responsável

12 Carta de Serviços à Sociedade

Após a disponibilização de cada novo serviço digital à sociedade, a Carta de Serviços do Tribunal deverá ser atualizada. A atualização deverá conter as atividades realizadas pelo Tribunal que sofreram modificações ou inclusão de novo serviço digital, prazos e procedimentos para ter acesso aos serviços prestados. Promoção da qualidade e a transparência dos serviços e deve ser disponibilizada com fácil acesso ao cidadão, inclusive com características que promovam a inclusão de pessoa com deficiência (PcD).

13 Papéis e responsabilidades

É de responsabilidade de cada unidade envolvida com a digitalização dos serviços prestados pelo Tribunal a comunicação de mudanças ou prestação de novos serviços digitais, diretamente à Secretaria de Tecnologia da Informação e Assessoria de Planejamento do Tribunal e estes solicitarão a inclusão ou alteração do serviço no PTD, mediante análise e manifestação fundamentada, bem como apresentação e aprovação pelo Comitê Setorial.