

Plano de Transformação Digital

# Sumário

1. [Introdução 3](#_TOC_250024)
2. [Objetivo Geral 3](#_TOC_250023)
3. [Metodologia 3](#_TOC_250022)
4. [Vigência e Revisão do PTD 4](#_TOC_250021)
5. [Definição das Ações Estruturantes e Desdobramento Tático 5](#_TOC_250020)
   1. [Alinhamento Estratégico do PTD 5](#_TOC_250019)
6. [Identificação dos Serviços Oferecidos pelo Órgão 6](#_TOC_250018)
   1. [Análise dos Serviços Atuais 7](#_TOC_250017)
7. [Propostas de Ações para Fortalecimento da Transformação Digital TJ/AC 8](#_TOC_250016)
8. [Ação/Melhoria de Processo Transformação Digital 12](#_TOC_250015)
   1. [Ação/Melhoria de Processo de Integração de Canais Digitais 13](#_TOC_250014)
   2. [Ação/Melhoria de Processo de Interoperabilidade de Sistemas 14](#_TOC_250013)
   3. [Ação/Melhoria da Estratégia de Monitoramento 15](#_TOC_250012)
   4. [Detalhamento da Estratégia para Monitoramento dos Serviços Digitais 16](#_TOC_250011)
      1. [Implantação dos Serviços 16](#_TOC_250010)
      2. [Autorização dos Serviços 17](#_TOC_250009)
      3. [Identificação dos Envolvidos e suas Respectivas Responsabilidade 17](#_TOC_250008)
      4. [Fases do Processo de Execução 18](#_TOC_250007)
   5. [Sustentação dos Serviços 18](#_TOC_250006)
9. [Categorização e Priorização de Serviços 18](#_TOC_250005)
10. [Critérios de Priorização de Serviços 19](#_TOC_250004)
11. [Amplitude da Transformação 20](#_TOC_250003)
12. [Matriz de Risco por Análise Técnica 21](#_TOC_250002)
13. [Carta de Serviços à Sociedade 22](#_TOC_250001)
14. [Papéis e Responsabilidades 22](#_TOC_250000)

# Introdução

Em atendimento aos propósitos das Resoluções 370 de janeiro de 2021, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário; e 270 de fevereiro de 2022, que institui o Sistema de Governança e Gestão do Poder Judiciário, o Tribunal de Justiça do Estado do Acre cumpre com o compromisso institucional e de gestão de melhorar sua atuação, utilizando dos processos organizativos e operativos para a transformação digital como estratégia cumprimento da sua missão. Essa posição visa ampliar e qualificar serviços com a perspectivas voltada à qualidade do atendimento finalístico.

É, portanto, papel tático que reafirma a premissa de que a gestão tecnológica deve ser prioridade nos processos de acompanhamento das atividades operacionais. Neste sentido o referido plano apresenta propostas para atender a gestão da Tecnologia de informação, visando o atendimento dos jurisdicionados nas diversas áreas de atuação institucional.

Conforme os princípios apresentados pelo CNJ, o Plano de Transformação Digital- PTD- pretende ir além dos limites do departamento de tecnologia e comunicação, pautando o engajamento de todas as áreas do órgão como responsáveis pela materialização do Plano.

# Objetivo Geral

Fortalecer a atuação do TJ-Acre para o cumprimento da sua missão institucional, por meio de recursos digitais.

Específicos:

* + Ampliar capilaridade dos serviços oferecidos aos jurisdicionados;
  + Aumentar a qualidade dos serviços oferecidos;
  + Facilitar o acesso ao judiciário;
  + Otimizar gestão dos recursos financeiros e tecnológicos; e
  + Aperfeiçoar os métodos de avaliação e monitoramento, observando os critérios de transparência.

# Metodologia

Cumprindo com as proposições da Resolução 370 de 2021, o TJAC, em consonância com momento transformação digital, garantir a participação de dos seus setores para dar estrutura ao PTD. Como estratégia abriu procedimento de escuta dos setores administrativos e judiciais. A Diretoria de Tecnologia da informação e comunicação-DITEC, em conjunto com a Diretoria de Gestão Estratégica – DIGES, elaborou a proposta metodologia de escuta para a feitura do plano de transformação digital. As atividades desenvolvidas seguiram as orientações do CNJ e desenvolveu as seguintes ações:

* Constituição de equipe técnica para elaboração coordenação do processo e elaboração da minuta da proposta;
* Realização de reunião de socialização e escuta referente à política de transformação digital, na qual foi apresentada e avaliada as atividades de inovação digital do Tribunal, além de um levantamento das dificuldades e sugestões.
* Apresentação dos serviços desenvolvidos pelo TJAC que compõem a política de investimento e

fortalecimento das ações de caráter digital da instituição;

* Observação dos serviços e suas fragilidades, com sugestões de melhorias para serem transformados digitalmente;
* Apontamento das áreas finalísticas prioritárias para atendimento dos objetivos finais e garantia da melhoria da qualidade de atendimento à sociedade;
* Alinhamento com o Planejamento Estratégico de 2021-2026;
* Após a apresentação das sugestões, a equipe técnica articulou as propostas ao Programa Justiça 4.0., observando a realidade local e a natureza estrutural;
* Após a feitura da minuta a mesma foi apresentada para avaliação e encaminhamentos finais junto aos profissionais de tecnologia, Comitê de Gestão de Tecnologia e à Alta Gestão, que aprovaram as propostas com os seus devidos detalhamentos.

# Vigência e Revisão do PTD

O Plano de transformação digital, por se tratar de política que tem constante alterações, dada a evolução tecnológica, teve o seu período de vigência definido para **DOIS** anos, como forma de evitar a sua obsolescência, podendo ser alterado conforme avaliação da Gestão e equipe técnica de acompanhamento, observando os tempos das metas contidas no Planejamento da Instituição.

Este plano passará por processo de avaliação a cada três meses, com a produção de relatórios de avaliação técnica.

# Definição das Ações Estruturantes e Desdobramento Tático

As ações estruturantes seguem ao planejamento e a execução do PTD, observando o Índice de Execução do Plano de Transformação Digital do TJAC, 2026, observando a Resolução n. 370/2021-CNJ.

A aferição da efetividade no cumprimento das ações propostas pelo Plano de Transformação, terá a frequência de monitoramento de forma quadrimestral, com apuração anual. Com o devido acompanhamento do cumprimento do Planejamento estratégico e as orientações do CNJ.

Para o Planejamento Estratégico local serão observadas as seguintes perspectivas, macro desafios, objetivos e orientações.

# Alinhamento Estratégico do PTD

Observa-se as articulações com outras estratégias organizativas, com a perspectiva de avançar na qualidade dos serviços para a promoção de sociedades pacíficas e inclusivas, com acesso à justiça e fortalecimento da paz.

Tem correspondência com as áreas do Planejamento Institucional nas seguintes perspectivas:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| PERSPECTIVAS | MACRODESAFIOS | OBJETIVOS | ORIENTAÇÕES |
| SOCIEDADE | Garantir direitos fundamentais aos  jurisdicionados | Levar serviços de acesso à justiça para população  mais vulnerável | Oferecer serviços com qualidade aos  Jurisdicionados |
| APRENDIZADO E CRESCIMENTO | Fortalecer a gestão de TIC | Definir e executar projetos estratégicos de TIC no TJ conforme resoluções do CNJ | Definir estratégia para o desenvolvimento de políticas de TIC |
| PROCESSOS INTERNOS | Aprimorar a Governança Judiciária | Potencializar o processo de inovação à governança  judiciária | Manter atualizados procedimentos para a  Gestão de TIC |
| Garantir celeridade e efetividade nos julgamentos processuais | Ampliar o número de processos julgados, redu- zindo passivo processual  da Instituição | Dar celeridade e efetividade na prestação de serviços |

**Objetivo 16**. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.

* + - Promover o Estado de Direito, em nível nacional e internacional, e garantir a igualdade de acesso à justiça para todos;
    - Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis;
    - Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis;

# Identificação dos Serviços Oferecidos pelo Órgão

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SERVIÇO** | **OBJETIVO** | **STATUS** |
| Cálculo Judicial | O sistema tem por finalidade auxiliar magistrados, contadores judiciais e público externo na elaboração de cálculos de  débitos judiciais de menor complexidade. | Ativo |
| Certidões on-line | Este serviço permite ao usuário efetuar o pedido de qualquer tipo de certidão emitida pelo Poder Judiciário, bem como realizar o download do documento solicitado. A autenticidade das certidões expedidas que pode ser confirmada no portal por qualquer pessoa interessada, por meio da conferência da certidão impressa com a certidão original, publicada no Portal  e-SAJ. | Ativo |
| Depósito Judicial | Instrumento legal que busca garantir o pagamento de uma  obrigação financeira dentro de um processo judicial. | Ativo |
| Editais Judiciais | Canal utilizado para publicações de editais no Portal do TJAC, por meio da ferramenta WordPress, bem como sua consulta  pelo sítio [www.tjac.jus.br](http://www.tjac.jus.br/) | Ativo |
| Extrajud-Selo | Sistema Gerenciador de Arrecadação Extrajudicial, para fornecimento, gerenciamento e consulta de selos digitais, acompanhamento de arrecadação e fiscalização de atos  praticados pelas serventias. | Ativo |
| Malote Digital | O Sistema Malote Digital é utilizado para o envio de correspondências oficiais, como ofícios e memorandos, entre  órgãos do Poder Judiciário. | Ativo |
| Pautas de Julgamentos | Permite pesquisar e visualizar as informações relativas às pautas de julgamento dos processos que tramitam no segundo grau de jurisdição, por meio da internet. A consulta apresenta informações da audiência como data e hora, número e classe do processo, partes principais, entre outras. O resultado é filtrado de acordo com o órgão julgador e a  sessão de julgamento. | Ativo |
| Particionamento eletrônico | Recurso disponibilizado somente para os processos digitais (Lei nº 11.419 de 19/12/2006), o qual possibilita que a petição seja protocolada e enviada por meio eletrônico diretamente ao distribuidor competente ou fórum ou Vara em que tramita  o processo | Ativo |
| PJE COR | O PjeCor é um sistema eletrônico único para todas as corregedorias, que tem por objetivo unificar e padronizar a  tramitação dos procedimentos | Ativo |
| Recolhimento de Custas | Possibilita a emissão automática do boleto bancário para o  pagamento de custas judiciais. | Ativo |
| SEEU | Sistema Eletrônico de Execução Unificado disponibilizado pelo Conselho Nacional de Justiça, com objetivo de otimizar o controle e a gestão dos processos de execução penal e das  informações relacionadas ao sistema carcerário brasileiro. | Ativo |
| Sistema Push | O Sistema PUSH é um serviço que permite ao usuário receber,  periodicamente, por e-mail, extrato das últimas movimentações dos processos | Ativo |
| SIMAV | Sistema de Agendamento de Videoconferência | Ativo |

# Análise dos Serviços Atuais

#### Serviços oferecidos pelo TJ que apresentam avanços e se destacam positivamente:

* + - Garantia de acesso digital aos jurisdicionados;
    - Atendimento e integração com sistema judicial;
    - Garantia de serviços aos Magistrados e Servidores;
    - Atendimento ao controle de licitações, compras e pagamentos;
    - Monitoramento de ações e atividades;
    - Política de gestão de pessoal – DIPES – avanço gerencial por meio de serviços digitais;
    - Divulgação de informações e comunicação com a sociedade;
    - Ausência de serviços e serviços que se destacam negativamente:

#### Serviços que necessitam de avanços:

* + - Não existem interlocutores locais para dialogar com a equipe TIC;
    - Área administrativa necessita de avanços na política de TIC;
    - Necessidade de revisão do sistema THEMA;
    - Encaminhamento de processo para pagamento de diária é feito de forma manual;
    - Necessidade de abrir sistema para conta vinculada dentro do GRP;
    - Necessidade de arquivamento de imagem de forma digital;
    - Sistema limitado para acesso de consulta sobre réu para ASMIL;
    - Sistema de controle de portaria não é vinculado ao BNMP (Banco Nacional de Mandados de Prisão - eletronicamente);
    - Os Serviços da operadora THEMA não atendem a gestão de contrato e controle de manutenção de equipamentos;

# Propostas de Ações para Fortalecimento da Transformação Digital TJ/AC

|  |  |
| --- | --- |
| **PONTOS POSITIVOS** | **PONTOS DE MELHORIA** |
| * Alteração na Lei de Custas Judiciais (LEI Nº 3.517/2019), garantindo que 50% do FUNEJ seja investido em tecnologia; * Ampliação do repasse do duodécimo; * Ampliação de recurso para renovar o parque computacional: 1113   computadores novos;   * Convênio para investimento na área de tecnologia; * 12 milhões já foram investidos em tecnologia, nesta gestão. | * Treinamento para execução das gravações de reuniões do google meet que são feitas em formato mp4 e precisam ser convertidas em outros formatos. * Aumentar o corpo técnico de TIC do TJAC suficiente para atender as demandas e projetos estratégicos atuais; * Necessidade de garantir recursos para qualificação na área de TIC; * Dificuldade para levantar a quantidade de processos que estão tramitando; * Dificuldades em adotar algumas ferramentas já disponíveis em função da ‘cultura jurídica’, JUÍZO 100% DIGITAL, por exemplo; * Alguns canais de comunicação/atendimento não estão funcionando: WhatsApp, número de telefones desatualizados; * Sistema de boleto não atende aos prazos judiciais, dificuldades de gerar boletos em parcelas; * Dificuldade de avaliar serviços instalados por falta de feedback; * Cultura de ‘justiça gratuita’ dificulta arrecadação para investimento em melhorias dos serviços judiciais; * O TJAC tem garantido apenas recursos suficientes para pagamento da folha de pagamento, tem que haver esforço grande para captar recursos para investimento; * A pandemia dificultou a captação de recursos para investimento na área de tecnologia; * Dificuldade de atendimento às exigências burocráticas. |

Garantir orçamento para capacitação da equipe de tecnologia;

Realizar distribuição de processos já no JUÍZO 100% DIGITAL;

Melhorar sistema de boletagem eletrônica/digital’ para atendimento dos serviços judiciais; O deferimento de gratuidades deve ser objeto de campanhas.

Experimentar Inteligência Artificial em alguns serviços oferecidos pelo TJAC, JECRIM, por exemplo;

Definir gestão gerencial de BI, definindo como vai ser a mineração e extração de dados;











Ampliar a equipe na área de tecnologia;

Investimento na área de tecnologia deve ser contínuo;

Investimento em equipamento tecnológicos e segurança de dados deve ser ampliado;



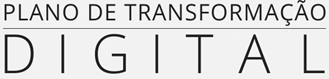


* Disponibilizar links das gravações do Google Meet;





**SUGESTÕES DE NOVAS AÇÕES**



|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| SERVIÇO | TEMA  PERSPECTIVAS | AÇÃO | DESCRIÇÃO OBJETIVA | PRAZO | RESPONSÁVEL  (SETOR) |
| Transformação Digital de Serviços | Sociedade | Implantação de audiências virtuais | Conciliar ou julgar a causa ouvindo as partes,  testemunhas e interessados em audiências virtuais. | Em execução | PRESI/COGER/DITEC |
| Implantação sistema de atendimento de conciliação | Otimizar o tempo, andamento dos trabalhos e melhorar o índice de conciliação. | Instalado e em execução | PRESI/COGER/DITEC |
| Implantação sistema de atendimento às vítimas de violência doméstica | Facilitar e otimizar serviços de redução dos índices de violência visando a promoção da justiça e da  equidade social | Até julho de 2022 | PRESI/COGER |
| Implantação sala de depoimento virtual | Facilitar e otimizar a colheita de depoimentos das partes e das testemunhas conforme o processo legal | Instalado e em execução | PRESI/COGER/DITEC |
| Instalação do sistema virtual para comunicados oficiais de justiça | Realizar a citação por meio do sistema, devidamente certificado de garantias | Em processo/execução | PRESI/COGER/DITEC |
| Melhorar sistema de ‘boletagem’ para atendimento dos serviços judiciais | Sistemas gerador de boletos | Em Execução | PRESI/DIINS |
| O deferimento de gratuidades deve ser objeto de campanhas | Realizar campanhas em diversos canais de comunicação | Em planejamento | PRESI/DIINS |
| Processos Internos | Instalação Software para arquivamento de imagens (garantia e  segurança de acervo histórico da instituição) | Garantir segurança de acerto institucional | Até dezembro de 2023 | PRESI/DIGES/DITEC |
| Elaboração e implantação de Política de Segurança da Informação | Estabelecer as orientações, normas, ações e responsabilidades relativas a proteção da informação | Em execução/ conclusão em Dez. de 2026 Res. 370 CNJ | PRESI/COGER/CGTIC/ DITEC |
| Elaboração e implantação política de atualização do parque computacional | Garantir a infraestrutura às atividades administrativas e judiciais.  Ampliação de recurso para renovar o parque  computacional: 1113 | (em execução) 1ª fase até dezembro de 2022 | PRESI/DILOG/DIGES/ DITEC |
| Disponibilizar links das gravações do  Google Meet; | Tem a finalidade de propor a visualização das  reuniões após sua realização. | Ativo – necessita  capacitação | PRESI/DITEC/ESJUD |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | | |
|  |  | Aprendizado e crescimento | Capitação recursos para investimento  na modernização da infraestrutura tecnológica | Articular recursos por meio de convênios e outras  modalidades para a capitação de recursos para modernização das infraestruturas tecnológicas do Poder Judiciário como um todo. | Em Planejamento | DIGES |
| Execução da política de capacitação e atualização digital dos servidores | Desenvolver potencial para uso das tecnologias  digitais e aumento da produtividade. | Calendário de eventos  até dezembro de 2023 | PRESI/ESJUD |
| Aprimoramento da comunicação com equipes/clientes internos de serviços  para soluções de TIC do Tribunal | Propiciar o trabalho em conjunto e alinhado entre a equipe para alcançar resultados estratégicos | Em execução | PRESI/DITEC |
| Implantação da Inteligência Artificial  em alguns serviços oferecidos pelo TJAC, JECRIM. | Adquirir soluções afim de implantar sistema de IA no  Poder judiciário.  Realizar experimentos de serviços oferecidos | Em planejamento | PRESI/COGER |
|  | Integração de canais digitais | Sociedade | Integração de sistemas em  conformidade com o CNJ. | Garantir comunicação e agilidade de processos  informativos e operativos | Em execução | PRESI/COGER/DITEC |
| Processos internos | Implantação de ferramenta para  acompanhamento de planejamento estratégico e operacional | Acompanhar e avaliar resultados dos planejamentos:  estratégico e operacional | Até dezembro de 2023 | PRESI/DIGES/DITEC |
| Implantação (fortalecimento) de  serviços de consulta para Assessoria Militar (SAJ e SEEU) | Facilitar serviços de consultas da ASMIL | Até dezembro de 2022 | PRESI/DITEC |
| Integração/melhoramento do sistema  de compra/pagamento/controle | Otimizar processos operacionais e mensurar  resultados e controles dos investimentos | Em implantação, até  dezembro de 2022 | PRESI/DIFIC/DIGES/T  HEMA |
| Promover a distribuição de processos  já no JUÍZO 100% DIGITAL | O Juízo 100% Digital é uma das ações contempladas  na Justiça 4.0, que abrange o balcão virtual, os Núcleos de Justiça 4.0, a implementação de plataformas digitais de inteligência artificial, entre  outras ações. | Em implantação, até  dezembro de 2022 | PRESI/COGER |
|  | Interoperabilida de de sistemas | Sociedade | Organizar processos de comunicação  de dados entre sistemas | Garantir comunicação e agilidade de processos  informativos e operativos | Em implantação, até  dezembro de 2022 | DITEC |
| Ampliação da equipe na área de  tecnologia | Ampliar a força de trabalho de TIC, com a finalidade  de proporcionar maior capacidade operacional de atendimento as demandas para eficiência do Poder  Judiciário frente as necessidades da sociedade. | Em planejamento | PRESI/DIPES/DITEC |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | | |
|  |  | Aprendizagem e  crescimento | Implantação da Tecnologia de BI  (Alterar contrato para amplificar as  variáveis de BI) | Guardar e interpretar adequadamente os dados com  a ajuda de softwares; contribuir com as decisões dos  gestores de forma mais efetiva. | Em planejamento | PRESI/DIGES |
| Processo interno | Aquisição do 2º data center –  segurança/backup de informações (primeira fase) | Garantir proteção e acesso a informações em tempo  integral | Em planejamento | PRESI/DIGES/DILOG/  DITEC |
| Reestruturar o Portal da Internet e  Intranet do TJAC | Garantir permanente funcionalidade dos sistemas de  comunicação interna e externa | Em planejamento | PRESI/DITEC |
|  | Estratégia de monitoramento | Sociedade | Aprimoramento do processo de  gestão e contratação de bens e serviços TIC  Que atende ao Tribunal e à Sociedade | Estabelecer melhor relação institucional com  fornecedores e garantir a execução de ações de TIC | Em execução | PRESI/DILOG/DITEC |
| Processos Internos | Sustentação do portal da governança  e gestão de TIC | Fortalecer processo organizativo para balizar as  decisões de TIC | Em execução | CGTIC/DITEC |
| Criação do canal de comunicação  entre convênios, licitação e setor de compras. | Possibilitar gestão de compras com maior agilidade  e controle dos gestores | Em execução | DIGES/DILOG |
| Criação de ferramenta digital de  monitoramento de manutenção de equipamentos | Garantir gestão economicidade e praticidade | Ativo | DITEC |
| Definir gestão gerencial de BI, definindo como vai ser a mineração e  extração de dados; | Garantir gestão gerencial por meio de BI, com foco em resultados em mineração e extração de dados | A Planejar | PRESI/DITEC |
| Aprendizado e crescimento | Implantação do sistema de acompanhamento e gestão de riscos  utilizando de ferramentas digitais e em TI | Acompanhar e fazer gestão utilizando ferramentas digitais. | Em execução | PRESI/DIGES/DITEC |

# Ação/Melhoria de Processo Transformação Digital

***Problema****: Planejar evolução institucional e ampliar a oferta de serviços à população com acessibilidade e eficiência (o atendimento digital do TJ AC, ainda necessita de mais e melhores ferramentas para atendimento institucional).*

***Oportunidade****: A Instituição conta com política de transformação digital e equipe com competência técnica para fortalecimento da proposta de Transformação Digital; há interesse da alta gestão em investir neste setor. Ser modelo de instituição com capacidade de transformar serviços e sistemas em modelos de eficiência digital, como o objetivo de entregar o melhor produto aos usuários internos e externo.*



***4 – CUSTOS***



**RESPONSÁVEL:(C**

**ARGO\FUNÇÃO\ UNIDADE**

***2 – OBJETIVOS E BENEFÍCIOS***

**GERENTE:**

**(CARGO\FUNÇÃO\ UNIDADE**

**BENEFICIÁRIOS Todo sistema Judicial**

**do estado do Acre,**

**Sociedade e usuários**

**3 *– ENTREGAS/UNIDADES ENVOLVIDAS/PRAZOS* – Monitormaneto: Comitê de gestão de TIC**

*Elaborar plano de transformação digital de serviços utilizando a metodologia OKR*

*Mapear os sistemas atuais para medir o nível de transformação digital que a instituição se encontra.*

*Implantar o plano de transformação digital no poder judiciário acreano; Garantir serviços aos jurisdicionados com segurança e celeridade.*

*Para a realização do plano e visando o sucesso do mesmo faz se necessário:*

* *Patrocínio da alta administração – presidente, vice-presidente, corregedor, coordenador do comitê TIC, a partir do ano corrente*
* *O orçamento deve disponibilizado para realização dos investimentos propostos;*
* *Investimentos de adequação da infraestrutura para implantação dentro do prazo de 4 anos.*



***6– PREMISSAS E RESTRIÇÕES***



***5 – EQUIPE***



***7– RISCOS***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Entrega*** | *Início* | *Término* | *Unidade Responsável* |
| *Levantamento situacional a partir de reunião* | *02/07/2022* | *20/08/2022* | *DITEC* |
| *Elaborar plano de transformação usando metodologia*  *adequada (Objetivo e chaves de resultados)* | *05/03/2021* | *10/08/2022* | *DITEC* |
| *Realizada avaliação de cumprimento das ações para*  *objetivos planejados* | *10/09/2022* | *15/10/2022* | *PRESI* |
| *Entrega dos novos processos de trabalho* | *05/12/2021* | *15/03/2023* | *DITEC/PRESI* |
| *Aquisições de infraestrutura para atendimento dos serviços* | *20/12/2022* | *03/03/2023* | *DITEC/PRESI* |
| *Capacitações de equipe técnica de transição de sistemas*  *ok – para qualquer ferramenta, essa ação é necessária* | *09/01/2023* | *20/12/2024* | *DITEC/PRESI* |
| *Entrega dos novos sistemas* | *10/12/2022* | *01/06/2023* | *PRESI/DILOG* |

|  |  |
| --- | --- |
| *Integrante* | *Cargo/Função/Unidade* |
| *DIGES* | *Atual diretor DIGES* |
| *DITEC* | *Atual diretor DITEC* |
| *DILOG* | *Atual diretor DILOG* |
| *DIINS* | *Atual diretor DIINS* |
| *ESJUD* | *Atual Coordenador* |
| *DIFIC* | *Atual diretor DIFIC* |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Entrega*** | ***Custo (R$)*** |
| *Levantamento situacional de*  *transformação digital* | *Custo equipe*  *interno* |
| *Plano de transformação digital*  *2022/2024 (podendo ser revisado e ampliado)* | *Custo equipe*  *interno* |
| *Implementar ações de transformação*  *digital para atendimento direto à sociedade* | *R$ 1.500.000,00* |
| *Investimentos em infraestrutura*  *software/ parque/segurança* | *R$ 20.000.000,00* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Riscos identificados* | *Probabilidade* | *Impacto* | *Ações de controle* |
| *Não patrocino da alta administração* | *Provável* | *Muito alto* | *Diálogo prévio para Sensibilização* |
| *Disponibilidade financeira insuficiente* | *Provável* | *Muito alto* | *Planejamento orçamentário com*  *priorização* |
| *Não executar as ações planejadas por*  *insuficiência de pessoal com qualificação técnica interno e externa* | *Muito*  *provável* | *Alto* | *Planejamento orçamentário com*  *priorização* |
| *Aquisições não atendem à proposta de*  *Transformação* | *Provável* | *Médio* | *Planejamento orçamentário com*  *priorização* |
| *Serviços em desacordo com a proposta*  *(Inexistência de suporte adequado para execução das atividades empresa de consultoria/ou pessoal de suporte)* | *Provável* | *Médio* | *Planejamento orçamentário com*  *priorização* |



**Nº:**

01



**INICIATIVA: Transformação Digital de Serviços**

**PRESI/COGER**

**CGTIC**



***1 – JUSTIFICATIVA***

# Ação/Melhoria de Processo de Integração de Canais Digitais



**RESPONSÁVEL:(C ARGO\FUNÇÃO\**



**INICIATIVA:**

**Integração de canais digitais**

**PRESI/COGER**



**Nº:**

02

**UNIDADE**

**GERENTE: (CARGO\FUNÇÃO\ UNIDADE**

### BENEFICIÁRIOS

**CGTIC**

**Todo sistema Judicial do estado do Acre, Sociedade e usuários**

***2 – OBJETIVOS E BENEFÍCIOS 3 – ENTREGAS/UNIDADES ENVOLVIDAS/PRAZOS - Monitormaneto: Comitê de gestão de TIC/DIGES***

*Problema: Dificuldade em ampliar a integração de canais digitais com a finalidade de promover maior convergência de conectividade de forma eficiente. (Necessidade de soluções tecnológicas para evolução institucional).*

*. Oportunidade: Possibilidade de oferecer aos jurisdicionados um atendimento integrado por meio de canais digitais acessíveis, vez existem possibilidade de transformação dos serviços e sistemas para usuários internos e externos*



***1 – JUSTIFICATIVA***

*Para a realização do plano e visando o sucesso do mesmo faz se necessário:*

* *Patrocínio da alta administração – presidente, vice-presidente, corregedor, coordenador do comitê TIC, a partir do ano corrente;*
* *Disponibilidade financeira e orçamentária;*
* *Adequação da infraestrutura (equipamento e pessoal) para implantação, dentro do prazo de 4 anos, garante o sucesso da proposta.*
* *Engajamento de todos da equipe de implantação e capacitação dos servidores do TJAC, a partir do ano corrente facilita o desenvolvimento*



***6– PREMISSAS E RESTRIÇÕES***



***7– RISCOS***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Riscos identificados** | **Probabilidade** | **Impacto** | **Ações de controle** |
| *Não patrocino da alta*  *administração* | *Pouco*  *provável* | *Muito*  *alto* | *Sensibilização* |
| *Falta de disponibilidade*  *financeira* | *Provável* | *Muito*  *alto* | *Planejamento orçamentário com priorização* |
| *Não cumprimento do calendário*  *programado por falta de em pessoal interno e contratados* | *Muito provável* | *Alto* | *Monitoramento/ Planejamento orçamentário*  *com priorização* |
| *Mal funcionamento dos sistemas* | *Provável* | *Médio* | *Monitoramento da instalação/ avaliação da*  *qualidade/ Planejamento orçamentário com priorização* |
| *Inexistência de suporte*  *especializado (falta de contratação de consultoria)* | *Provável* | *Alto* | *Planejamento orçamentário com priorização/*  *garantia de licitação* |

* + - *Elaborar plano de transformação digital utilizando a metodologia adequada.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Entrega** | **Início** | **Término** | **Unidade Responsável** |
| *Levantamento situacional dos atuais canais digitais integrados* | *02/07/2022* | *20/08/2022* | *DITEC/DISGES* |
| *Priorizar as necessidades alinhado a evolução, observando a*  *compatibilização de sistemas SAJ e Pje (observando as necessidades e as demandas urgentes de alinhamento e orientações CNJ)* | *02/07/2022* | *05/08/2022* | *PRESI/DITEC* |
| *Plano de integração de Sistema* | *05/03/2021* | *10/08/2022* | *DITEC* |
| *Apresentação do plano de integração de sistema - PJe para*  *toda instituição* | *10/08/2022* | *20/08/2022* | *DITEC* |
| *Relatório de avaliação dos resultados planejados* | *10/09/2022* | *15/10/2022* | *DIGES/DITEC* |
| *Entrega dos novos processos de trabalho com base nas*  *demandas locais (administrativas e judiciais)* | *05/12/2021* | *15/05/2023* | *DITEC* |
| *Implantação de novas ferramentas e sistemas de acordo as*  *demandas internas de planejamento estratégico e operacional, serviços de Assessoria de segurança Militar (SAJ e SEEU); sistema de compra/pagamento/controle e outros.* |
| *Entrega dos novos sistemas satélites com integração de canais*  *digital* | *10/12/2022* | *01/06/2023* | *DITEC/DILOG* |

* + - *Mapear os canais digitais atuais para medir o nível de transformação digital, definindo as necessidades e apontar o grau de maturidade em que a instituição se encontra e propor novas soluções*
    - *Subsidiar a implantação do Pje e sistemas satélites*
    - *Integrar os canais digitais para facilitar a atuação e a transformação digital do TJAC*

### 5 – EQUIPE

**4 – CUSTOS**

|  |  |
| --- | --- |
| *Integrante* | *Cargo/Função/Unidade* |
| *DIGES* | *Atual diretor DIGES* |
| *DITEC* | *Atual diretor DITEC* |
| *DILOG* | *Atual diretor DILOG* |
| *DIINS* | *Atual diretor DIINS* |
| *ESJUD* | *Atual Coordenador* |
| *DIFIC* | *Atual diretor DIFIC* |
| *DIPES* | *Atual diretor DIPES* |

|  |  |
| --- | --- |
| *Entrega* | *Custo (R$)* |
| *Levantamento dos canais digitais*  *integrados, infraestrutura aos sistemas judicial e administrativos* | *Custo operacional*  *interno* |
| *Revisão da estrutura organizacional* | *R$ 800.000,00* |
| *Plano de transformação digital para*  *integração de canais 2022/2022* | *R$ 782.000,00* |
| *Subsidiar projeto primeira etapa de*  *implantação do PJe* | *R$5.000.000,00* |
| *Implementar os objetivos do plano*  *contratação de servidores* | *R$ 600.000,00* |

# Ação/Melhoria de Processo de Interoperabilidade de Sistemas



***1 – JUSTIFICATIVA***

*Problema: Diversos sistemas e organizações não trabalham em conjunto (interoperar), de modo a garantir que pessoas, organizações e sistemas computacionais interajam de maneira eficaz e eficiente (Interoperabilidade dos Sistemas computacionais não atendem a todas as demandas).*

*Oportunidade: A agilidade nas operações é uma das consequências da transformação digital; Interesse da Instituição em modernizar a interoperabilidade de sistemas, para ser instituição que disponibiliza redundância de sistemas com a ampliação de novas soluções de armazenamento e vias*



***4 – CUSTOS***

* *Elaborar plano de transformação digital utilizando a metodologia compatível à realidade*
* *Mapear e diagnosticar os sistemas que podem e devem ser interoperar para melhoria da atuação institucional.*
* *Diagnosticar o nível do poder judiciário em relação aos sistemas de redundância de infraestrutura e força de trabalho.*
* *Desenvolver competências dos servidores para o processo de interoperabilidade;*
* *Promover a interoperabilidade dos sistemas utilizados pelo TJAC.*



**RESPONSÁVEL:(C**

**ARGO\FUNÇÃO\ UNIDADE**

***2 – OBJETIVOS E BENEFÍCIOS***

**GERENTE:**

**(CARGO\FUNÇÃO\ UNIDADE**

**BENEFICIÁRIOS Todo sistema Judicial do**

**estado do Acre, Sociedade e**

**usuários**

**3 *– ENTREGAS/UNIDADES ENVOLVIDAS/PRAZOS - Monitormaneto: Comitê de gestão de TIC/Diges***

***5 – EQUIPE***

*Para a realização do plano e visando o sucesso do mesmo faz se necessário:*

* *Patrocínio da alta administração – presidente, vice-presidente, corregedor, coordenador do comitê TIC, conforme disponibilidade financeira;*
* *Disponibilizar orçamento para realização dos investimentos;*
* *Investimentos de adequação da infraestrutura para implantação dentro do prazo de 4 anos;*
* *Engajamento de todos da equipe de implantação e servidores do TJAC, a partir do ano corrente*



**6*– PREMISSAS E RESTRIÇÕES***



***7– RISCOS***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Entrega** | **Início** | **Término** | **Unidade Responsável** |
| *Levantamento situacional do sistema de redundância de*  *infraestrutura e sistemas.* | *02/07/2022* | *20/10/2022* | *DIGES/DITEC* |
| *Levantamento do nível de sistema de segurança e*  *proteção de dados* | *02/07/2022* | *05/10/2022* | *DITEC* |
| *Apresentar propostas de solução e investimentos para*  *a interoperabilidade de sistemas.* | *10/07/2022* | *12/12/2022* | *PRESI/DIGES* |
| *Elaborar plano de transformação usando metodologia*  *de gestão de resultados observando as sugestões em anexo\** | *05/03/2021* | *10/08/2026* | *DIGES* |
| *Apresentação do plano para toda instituição* | *10/08/2022* | *20/08/2022* | *PRESI/DILOG* |
| *Relatório de avaliação dos resultados planejados* | *20/11/2022* | *12/112/2022* | *DITEC/DIGES* |
| *Entrega dos novos processos de trabalho* | *05/07/2022* | *15/12/2022* | *DITEC/PRESI* |
| *Entrega dos novos sistemas* | *10/12/2022* | *01/06/2023* | *PRESI/DILOG/DITEC* |
| * \*implantação da Tecnologia de BI/ Implantação barramento de serviços do SEI para integração à rede ConectaGov/ Integração do BNMPII no PJe de 2º Grau/ Instalação do serviço de envio de demandas repetitivas/ Criação do sistema de Solução Bancária Unificada: Alvará Eletrônico (PJe); Alvará Eletrônico (Precatório) e Custas Solução Bancária Unificada: Depósito Judicial/ Implantação o Repositório Arquivístico Digital Confiável (RDC- Arq) para Pje/ Criação do cadastro Inteligente de Pessoas - Base confiável de   endereços para cumprimento de diligências/Criação do canal de comunicação entre convênios, licitação e setor de compras. | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Integrante** | **Cargo/Função/Unidade** |
| *DIGES* | *Atual diretor DIGES* |
| *DITEC* | *Atual diretor DITEC* |
| *DILOG* | *Atual diretor DILOG* |
| *DIINS* | *Atual diretor DIINS* |
| *ESJUD* | *Atual Coordenador* |
| *DIFIC* | *Atual diretor DIFIC* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Entrega** | | **Custo (R$)** |
| *Levantamento situacional* | *de* | *A ser* |
| *transformação digital* |  | *realizado por equipe* |
|  |  | *interna* |
| *Ampliação da equipe de tecnologia*  *2022/2026* | | *R$*  *3.800.000,00* |
| *Implementar serviços* | | *R$ 900.000,00* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Riscos identificados* | *Probabilidade* | *Impacto* | *Ações de controle* |
| *Não patrocino da alta administração* | *Probabilidade* | *Impacto* | *Sensibilização* |
| *Indisponibilidade financeira* | *Probabilidade* | *Impacto* | *Planejamento orçamentário*  *com priorização* |
| *Serviços não atendido no prazo por deficiência*  *de quadro de pessoal interno e contratados* | *Probabilidade* | *Impacto* | *Definir quadro técnico*  *capacitado* |
| *Falha técnica na interoperabilidade, por falta*  *estrutura* | *Probabilidade* | *Impacto* | *Investir em capacitação e*  *promover acompanhamento* |
| *Inexistência de suporte especializado (falta de*  *contratação de consultoria)* | *Probabilidade* | *Impacto* | *Organizar licitação de*  *empresas e pessoal adequado.* |



**Nº:**

03



**Interoperabilidade de sistemas**

**INICIATIVA:**

**PRESI/COGER**

**CGTIC**

# Ação/Melhoria da Estratégia de Monitoramento



**RESPONSÁVEL:(C**

**ARGO\FUNÇÃO\ UNIDADE**

**2 – *OBJETIVOS E BENEFÍCIOS***

**GERENTE:**

**(CARGO\FUNÇÃO\ UNIDADE**

**BENEFICIÁRIOS Todo sistema Judicial do**

**estado do Acre, Sociedade e**

**usuários**

**3 *– ENTREGAS/UNIDADES ENVOLVIDAS/PRAZOS Monitoramento: Comitê de gestão de TIC -***

***DIGES/ GAAUX***

* *Elaborar sistema plano de monitoramento da transformação digital utilizando a metodologia adequada (podendo ser: OKR, e AGILE) com implementação de ferramentas BI;*
* *Aprimoramento do processo de gestão institucional que atende ao tribunal e à Sociedade;*
* *Sustentação do portal da governança e gestão de TIC;*
* *Definir marcadores e métricas com marcos de entrega;*

**5 *– EQUIPE***

*Problema: Dificuldade de monitorar a implantação das ações propostas no plano de transformação digital com eficiência e eficácia, falta suporte de ferramenta B.I.*

*Oportunidade: Adoção da metodologia adequada para monitorar e acompanhar os andamentos das ações planejadas, pessoal com capacidade técnica para contribuir com processo de avaliação.*



**4 – *CUSTOS***



**6– PREMISSAS E RESTRIÇÕES**

*Para a realização do plano e visando o sucesso do mesmo faz se necessário:*

* *Patrocínio da alta administração – presidente, vice-presidente, corregedor, coordenador do comitê TIC, a partir do ano corrente*
* *Disponibilizar orçamento para realização dos investimentos;*
* *Investimentos de adequação da infraestrutura para implantação dentro do prazo de 4 anos.*
* *Engajamento de todos da equipe de implantação e servidores do TJAC, a partir do ano corrente*



***7– RISCOS***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Entrega* | *Início* | *Término* | *Unidade Responsável* |
| *Levantamento situacional de sistemas de*  *monitoramento;* | *02/07/2022* | *20/10/2022* | *DITEC/DIGES* |
| *Priorizar as necessidades alinhado a instalação de BI;* | *02/07/2022* | *05/12/2022* | *DITEC* |
| *Adquirir/ desenvolver ferramenta digital de*  *monitoramento bens e serviços;* | *10/08/2022* | *15/10/2022* | *DILOG/DITEC* |
| *Definir mineração e extração de dados do BI para acompanhamento e avaliação;* | *10/09/2022* | *15/10/2022* | *PRESI* |
| *Implementação e Implantação do sistema de acompanhamento e gestão de riscos utilizando de ferramentas digitais e em TI (aprovar a proposta no*  *pleno);* | *05/12/2022* | *15/07/2023* | *DITEC/DIGES* |
| *Monitorar processos de trabalho observando eletronicamente a execução dos manuais.* | *10/12/2022* | *01/06/2023* | *PRESI/DIGES* |

|  |  |
| --- | --- |
| *Integrante* | *Cargo/Função/Unidade* |
| *DIGES* | *Atual diretor DIGES* |
| *DITEC* | *Atual diretor DITEC* |
| *DILOG* | *Atual diretor DILOG* |
| *DIINS* | *Atual diretor DIINS* |
| *ESJUD* | *Atual Coordenador* |
| *DIFIC* | *Atual diretor DIFIC* |

|  |  |
| --- | --- |
| **Entrega** | **Custo (R$)** |
| *Plano de monitoramento e*  *acompanhamento baseado em BI com aquisição* | *R$ 400.000,00* |
| *Implementação do sistema BI* | *R$ 200.000,00* |
| *Manutenção do sistema de BI* | *R$ 200.000,00* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Riscos identificados* | *Probabilidade* | *Impacto* | *Ações de controle* |
| *Não patrocínio da alta*  *administração* | *Pouco provável* | *Muito alto* | *Sensibilização* |
| *Indisponibilidade financeira* | *Provável* | *Muito alto* | *Planejamento orçamentário com priorização* |
| *Falta de aquisições/ou aquisições inadequadas* | *Provável* | *Médio* | *Planejamento orçamentário com priorização e acompanhamento* |



**Nº:**

04



**Estratégia de monitoramento**

**INICIATIVA:**

**PRESI/COGER**

**CGTIC**



**1 – *JUSTIFICATIVA***

# Detalhamento da Estratégia para Monitoramento dos Serviços Digitais

O monitoramento do PTD será realizado de forma compartilhada entre os setores de tecnologia, gestão estratégica e a alta gestão, além de outros que tenham vínculo direto com a ação. As informações quanto a prestação dos serviços de tecnologia serão produzida pelos operadores internos dos serviços, de forma que, do ponto de vista técnico, seja apresentado à Diretoria de Tecnologia e Comunicação, que sistematizará dados, sugestões e reclamações para o devido acompanhamento e melhoria do sistema.

A avaliação da qualidade do atendimento operacional será feita pelos setores que possuem relação direta de uso e de controle dos resultados. Desta feita será produzido sistema de informação contendo formulário apropriado que contribuirá no processo de avaliação da eficiência e eficácia dos serviços.

* O processo de acompanhamento será realizado pela equipe técnica da DITEC e Comitê de Gestação da Tecnologia;
* O processo de avaliação deve ocorrer trimestralmente;
* Produção de relatório e sugestões de alterações;
* Comunicação prévia dos encaminhamentos entre as partes e
* Encaminhamento de informação ao setor de planejamento e alta gestão.

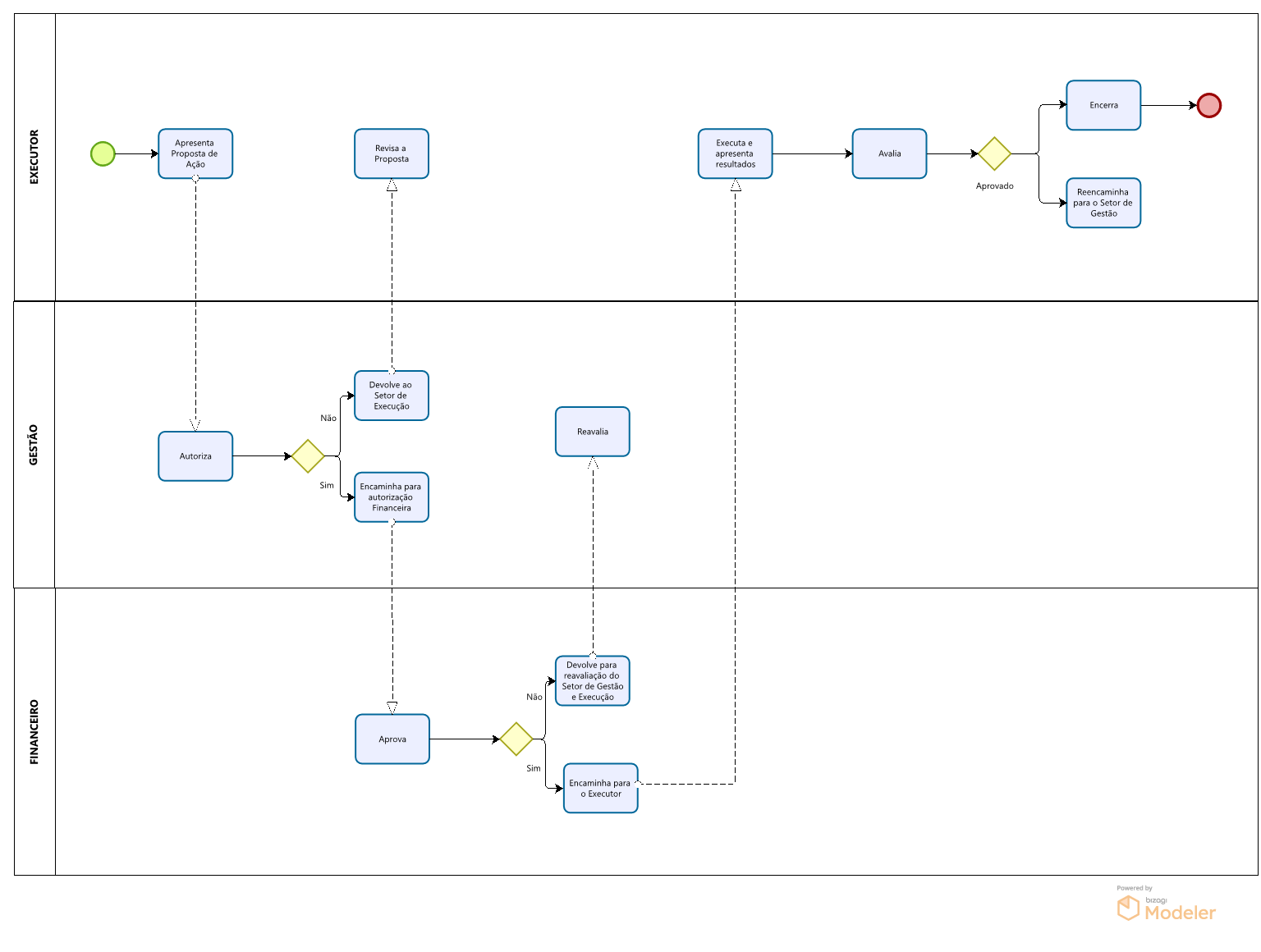
## Implantação dos Serviços

* + - * Para implantação dos serviços propostos neste plano, serão realizadas as atividades em consonância com os setores diretamente vinculados ou demandantes, os quais deverão apresentar os responsáveis pelo acompanhamento.
      * O cronograma de execução para cada Serviço será acompanhado pelo setor de Planejamento, com conhecimento da alta gestão. No processo deve constar as seguintes informações:

1. áreas envolvidas;
2. a função de cada uma;
3. previsão de prazo de execução;
4. identificação de recursos e das suas respectivas fontes orçamentárias.

## Autorização dos Serviços

* + - * O processo de autorização dos ações/serviços previamente planejados, devem obedecer, inicialmente, ao fluxo proposto no quadro abaixo, que será acompanhado e avaliado pelos setores de governança (gestão e financeiro), sendo:



## Identificação dos Envolvidos e suas Respectivas Responsabilidade

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ação estratégica | Quem faz | Quem autoriza | Quem monitora | Quem precisa saber |
| Ampliação e melhoria de Processo Transformação Digital | Ditec | Gaaux/Dific | CGETIC | Presi |
| Instalação e fortalecimento do processo de Integração de Canais Digitais | Ditec | Gaaux/Dific | CGETIC | Presi |
| Instalação e fortalecimento do processo de Interoperabilidade de Sistemas | Ditec | Gaaux/Dific | CGETIC | Presi |
| Implantação e melhoria da Estratégia de Monitoramento | Ditec/Diges | Gaaux/Dific | CGETIC | Presi |

## Fases do Processo de Execução

* Elaboração e definição de atividades;
* Previsão orçamentária;
* Articulação e autorização interna;
* Execução; e
* Avaliação e atualização.

## Sustentação dos Serviços

Os serviços implantados serão avaliados quadrimestralmente, quando serão feitos os levantamentos e sistematização dos dados coletados, com finco em atender ao intuito de providenciar a análise dos resultados e encaminhar as devidas correções, se necessário. Após esse processo, será realizada a apuração/tabulação anual dos resultados, para identificar e avaliar os alcances dos resultados do acúmulo/apurado anual.

Durante a avaliação devem ser observadas as adequações orçamentárias às atividades desenvolvidas, com a perspectiva de identificar a efetividade e eficiência dos serviços. Observando: tempo, custos e benefícios.

# Categorização e Priorização de Serviços

Quanto a categorização e priorização de serviços, foram apresentados dois níveis de priorização. Sendo o nível 1 (um) aqueles essenciais para o funcionamento e desempenho da atividade, que impactam diretamente na atividade finalística e nível dois (dois) para aqueles de ordem indiretas, que, embora importantes, está vinculada a área meio.

|  |  |
| --- | --- |
| *Quais serviços?* | *Ordem de priorização* |
| *Aquisições de infraestrutura para atendimento dos serviços* | 1 |
| *Capacitações de equipe técnica de transição de sistemas* | 1 |
| *Compatibilização de sistemas SAJ e PJe (observando as necessidades e as demandas urgentes de alinhamento e orientações CNJ) – com a devida interoperabilidade* | 1 |
| *Plano de integração de Sistema* | 1 |
| *Diagnostico situacional do sistema de redundância de infraestrutura e sistemas.* | 2 |
| *Diagnostico do nível de sistema de segurança e proteção de dados* | 2 |

|  |  |
| --- | --- |
| *Entrega dos novos processos de trabalho para atendimento da sociedade* | 2 |
| *Entrega dos novos sistemas* | 2 |
| *Adquirir/ desenvolver ferramenta digital de monitoramento bens e serviços;* | 2 |
| *Definir mineração e extração de dados do BI para acompanhamento e avaliação;* | 2 |
| *Implementação e Implantação do sistema de acompanhamento e gestão de riscos utilizando de ferramentas digitais e em TI (aprovar a proposta no pleno);* | 2 |
| *Monitorar processos de trabalho observando eletronicamente a execução dos manuais.* | 2 |

Serviços de Interoperabilidade: Serviços que viabilizam a interoperabilidade entre soluções. Ex.: Soluções buscando informações entre elas, integração de banco de dados.

Serviços de Canal: Serviços que consolidam um canal único com a sociedade. Ex.: Página na web que é um ponto único de contato entre o órgão e o cidadão; login integrado dos servidores para as soluções existentes.

* Serviços Judiciais: Serviços finalísticos do órgão, podem ser novos serviços, bem como a melhoria ou a expansão de serviços existente. Ex.: Pesquisa Judicial.
* Serviços Administrativos: Serviços que impactam na inovação ou melhoria dos serviços administrativos, internos do órgão, principalmente num período de trabalho remoto (home office).
* Serviços de Infraestrutura: Criam ou ampliam a capacidade física de atender as demandas de negócio. Ex.: Implantação de serviços em nuvem.

# Critérios de Priorização de Serviços

Os serviços deverá ter alinhamento estratégico, com priorização dos benefícios 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 do Órgão | Alto/Médio/Baixo |
| Alinhamento com o PDTIC do Órgão | Alto/Médio/Baixo |
| Obrigatório por força de lei | Sim/Não |
| Abrangência dos resultados | Sociedade/Juízes e Advogados/Servidores do Órgão |
| Prazo necessário para execução do projeto de implantação do serviço | 6 meses/ 12 meses / 18 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) | 1.000/10.000/50.000 |
| Quantidade de reclamações sobre o atendimento | 1.000/10.000/50.000 |

# 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. Exemplo é a automação de uma atividade de processo usando tecnologia do tipo automação robótica de processos (RPA).
* Redesenho de Serviço Digital: Refazer do zero um serviço digital já existente, contudo, devido as sua característica é aconselhável recriar o sistema ou o serviço.
* Melhoria: de menor amplitude, é o aperfeiçoamento de um módulo de um serviço digital já existente.

# Matriz de Risco por Análise Técnica

As ações previstas neste plano estão passíveis de riscos, neste caso, são apresentadas as probabilidades com as devidas classificações de impacto, conforme quadros que seguem:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *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* | *1-* | *Muito Baixo - Impacto mínimo no projeto* |
| *2* | *Pouco provável* | *2* | *Baixo* | *3 a 5* | *2-* | *Baixo - Impacto no projeto* |
| *3* | *Provável* | *3* | *Médio* | *6 a 10* | *3-* | *Médio - Impacto no projeto* |
| *4* | *Muito provável* | *4* | *Alto* | *12 a 16* | *4-* | *Alto - Impacto no projeto* |
| *5* | *Quase Certo* | *5* | *Muito alto* | *20 a 25* | *5-* | *Muito Alto - Comprometimento no projeto* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *ID* | *Serviço* | *Descrição do Risco* | *Probabilidade* | *Impacto* | *Grau* | *Resposta* | *Responsável* |
|  | *Transformação*  *Digital de Serviços* | *Não patrocino da alta*  *administração* | *Provável* | *Muito alto* | *5* | *Fazer previsão*  *orçamentária* | *Presi* |
| *Disponibilidade*  *financeira insuficiente* | *Provável* | *Muito alto* | *5* | *Gestão do orçamento* | *Diges/Ditec/D*  *ific* |
| *Não executar as ações*  *planejadas por insuficiência de pessoal com qualificação técnica*  *interno e externa* | *Muito provável* | *Alto* | *4* | *Monitorar as*  *atividades programadas e contratar/designar*  *pessoal* | *Diges/dipes* |
| *Aquisições não atendem*  *à proposta de Transformação* | *Provável* | *Médio* | *3* | *Fiscalizar o processo*  *de compras* | *dilog* |
| *Serviços em desacordo*  *com a proposta* | *Provável* | *Médio* | *3* | *Monitorar e avaliar*  *atividades* | *Ditec/Diges* |
|  | *Integração de*  *canais digitais* | *Não patrocino da alta*  *administração* | *Pouco provável* | *Muito alto* | *5* | *Fazer previsão*  *orçamentária* | *Presi* |
| *Falta de disponibilidade*  *financeira* | *Provável* | *Muito alto* | *5* | *Gestão do orçamento* | *Diges/Ditec/D*  *ific* |
| *Não cumprimento do*  *calendário programado por falta de em pessoal interno e contratados* | *Muito provável* | *Alto* | *4* | *Monitorar as*  *atividades programadas e contratar/designar pessoal* | *Diges/dipes* |
| *Mal funcionamento dos*  *sistemas* | *Provável* | *Médio* | *3* | *Monitorar sistemas*  *instalados* | *Ditec* |
| *Inexistência de suporte*  *especializado (falta de contratação de consultoria)* | *Provável* | *Alto* | *4* | *Mapear serviços*  *especializados* | *Ditec/Dilog* |
|  | *Interoperabilidade*  *de sistemas* | *Indisponibilidade*  *financeira* | *Provável* | *Muito alto* | *5* | *Fazer previsão*  *orçamentária* | *Ditec/Diges* |
| *Serviços não atendido no*  *prazo por deficiência de quadro de pessoal interno e contratados* | *Muito provável* | *Alto* | *4* | *Monitorar as*  *atividades programadas e contratar/designar pessoal* | *Ditec/Dipes* |
| *Falha técnica na*  *interoperabilidade, por* | *Pouco provável* | *Médio* | *3* | *Monitorar sistemas*  *instalados* | *Ditec* |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | *falta estrutura* |  |  |  |  |  |
| *Inexistência de suporte*  *especializado (falta de contratação de consultoria)* | *Pouco provável* | *Médio* | *3* | *Mapear serviços*  *especializados* | *Ditec/Dilog* |
|  | *Estratégia de*  *monitoramento* | *Não patrocínio da alta*  *administração* | *Pouco provável* | *Muito alto* | *5* | *Sensibilização da alta*  *gestão* | *Ditec* |
| *Indisponibilidade financeira* | *Provável* | *Muito alto* | *5* | *Planejamento*  *orçamentário com priorização* | *Ditec/Diges* |
| *Falta de aquisições/ou aquisições inadequadas* | *Provável* | *Médio* | *3* | *Planejamento orçamentário com priorização e*  *acompanhamento* | *Ditec/Dilog* |

# Carta de Serviços à Sociedade

Sugere-se que após a disponibilização de cada novo serviço digital à sociedade, a Carta de Serviços do órgão ser atualizada. Esta carta descreve as atividades realizadas pelo órgão, prazos e procedimentos para ter acesso aos serviços prestados. Promove a qualidade e a transparência dos serviços e deve ser de fácil acesso ao cidadão inclusive com características que promovam a inclusão de pessoa com deficiência (PcD).

# Papéis e Responsabilidades

Com o intuito de facilitar a gestão e o comprometimento das partes envolvidas com o processo de transformação digital pelo órgão é recomendado que seja mapeado os papeis e responsabilidade, bem como a criação de uma matriz RACI, ou similar.