



PODER JUDICIÁRIO DO
ESTADO DO ACRE
Tribunal de Justiça

PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Plano de Transformação Digital



*DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO -
DITEC*

Maio de 2022



Sumário

1	Introdução	3
2	Objetivo Geral	3
3	Metodologia	3
4	Vigência e Revisão do PTD	4
5	Definição das Ações Estruturantes e Desdobramento Tático	5
5.1	Alinhamento Estratégico do PTD	5
6	Identificação dos Serviços Oferecidos pelo Órgão	6
6.1	Análise dos Serviços Atuais	7
7	Propostas de Ações para Fortalecimento da Transformação Digital TJ/AC	8
8	Ação/Melhoria de Processo Transformação Digital	12
8.1	Ação/Melhoria de Processo de Integração de Canais Digitais	13
8.2	Ação/Melhoria de Processo de Interoperabilidade de Sistemas	14
8.3	Ação/Melhoria da Estratégia de Monitoramento	15
8.4	Detalhamento da Estratégia para Monitoramento dos Serviços Digitais	16
8.4.1	Implantação dos Serviços	16
8.4.2	Autorização dos Serviços	17
8.4.3	Identificação dos Envolvidos e suas Respectiveas Responsabilidade	17
8.4.4	Fases do Processo de Execução	18
8.5	Sustentação dos Serviços	18
9	Categorização e Priorização de Serviços	18
10	Crterios de Priorização de Serviços	19
11	Amplitude da Transformação	20
12	Matriz de Risco por Análise Técnica	21
13	Carta de Serviços à Sociedade	22
14	Papéis e Responsabilidades	22



1 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.

2 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.

3 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 feita 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.

4 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.



5 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.

5.1 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, reduzindo 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;



6 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	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

6.1 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;



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

PONTOS POSITIVOS	PONTOS DE MELHORIA
<ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• 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.

SUGESTÕES DE NOVAS AÇÕES

- Disponibilizar links das gravações do Google Meet;
- 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;
- 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;
- 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.



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/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
Interoperabilidade 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

8 Ação/Melhoria de Processo Transformação Digital

Nº:	01	INICIATIVA:	Transformação Digital de Serviços	RESPONSÁVEL:(CARGO\FUNÇÃO\UNIDADE)	PRESI/COGER	GERENTE:(CARGO\FUNÇÃO\UNIDADE)	CGTIC	BENEFICIÁRIOS	Todo sistema Judicial do estado do Acre, Sociedade e usuários
------------	----	--------------------	-----------------------------------	---	-------------	---------------------------------------	-------	----------------------	---

1 – JUSTIFICATIVA

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

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

2 – OBJETIVOS E BENEFÍCIOS

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.

5 – EQUIPE

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

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

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

7 – RISCOS

Riscos identificados	Probabilidade	Impacto	Ações de controle
Não patrocínio 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

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
- O orçamento deve disponibilizado para realização dos investimentos propostos;
- Investimentos de adequação da infraestrutura para implantação dentro do prazo de 4 anos.

8.1 Ação/Melhoria de Processo de Integração de Canais Digitais

Nº: 02 **INICIATIVA:** Integração de canais digitais **RESPONSÁVEL:(CARGO\FUNÇÃO\UNIDADE)** PRESI/COGER **GERENTE:(CARGO\FUNÇÃO\UNIDADE)** CGTIC **BENEFICIÁRIOS** Todo sistema Judicial do estado do Acre, Sociedade e usuários

1 – JUSTIFICATIVA

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

2 – OBJETIVOS E BENEFÍCIOS

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

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

Entrega	Início	Término	Unidade Responsável
Levantamento situacional dos atuais canais digitais integrados	02/07/2022	20/08/2022	DITEC/DIGES
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

4 – CUSTOS

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

5 – EQUIPE

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

7 – RISCOS

Riscos identificados	Probabilidade	Impacto	Ações de controle
Não patrocínio 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

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;
 - Disponibilidade financeira e orçamentária;
 - Adequação da infraestrutura (equipamento e pessoal) para implantação, dentro do prazo de 4 anos, garante o sucesso da proposta.
 - Enqajamento de todos da equipe de implantação e capacitação dos servidores do TJAC, a partir do ano corrente facilita o desenvolvimento

8.2 Ação/Melhoria de Processo de Interoperabilidade de Sistemas

Nº:	03	INICIATIVA:	Interoperabilidade de sistemas	RESPONSÁVEL:(CARGO\FUNÇÃO\UNIDADE)	PRESI/COGER	GERENTE:(CARGO\FUNÇÃO\UNIDADE)	CGTIC	BENEFICIÁRIOS	Todo sistema Judicial do estado do Acre, Sociedade e usuários
------------	----	--------------------	--------------------------------	---	-------------	---------------------------------------	-------	----------------------	---

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

2 – OBJETIVOS E BENEFÍCIOS

- 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.

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

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	12/11/2022	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 BNMP II 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.

4 – CUSTOS

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

5 – EQUIPE

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

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, 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

7 – RISCOS

Riscos identificados	Probabilidade	Impacto	Ações de controle
Não patrocínio 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.

8.3 Ação/Melhoria da Estratégia de Monitoramento

Nº:	04	INICIATIVA:	Estratégia de monitoramento	RESPONSÁVEL:(CARGO\FUNÇÃO\UNIDADE)	PRESI/COGER	GERENTE:(CARGO\FUNÇÃO\UNIDADE)	CGTIC	BENEFICIÁRIOS	Todo sistema Judicial do estado do Acre, Sociedade e usuários
------------	----	--------------------	-----------------------------	---	-------------	---------------------------------------	-------	----------------------	---

1 – JUSTIFICATIVA

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

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

2 – OBJETIVOS E BENEFÍCIOS

- 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;

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

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

4 – CUSTOS

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

5 – EQUIPE

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

6 – PREMISAS 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.
- Enqajamento de todos da equipe de implantação e servidores do TJAC, a partir do ano corrente

7 – RISCOS

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

8.4 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 Geração 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.

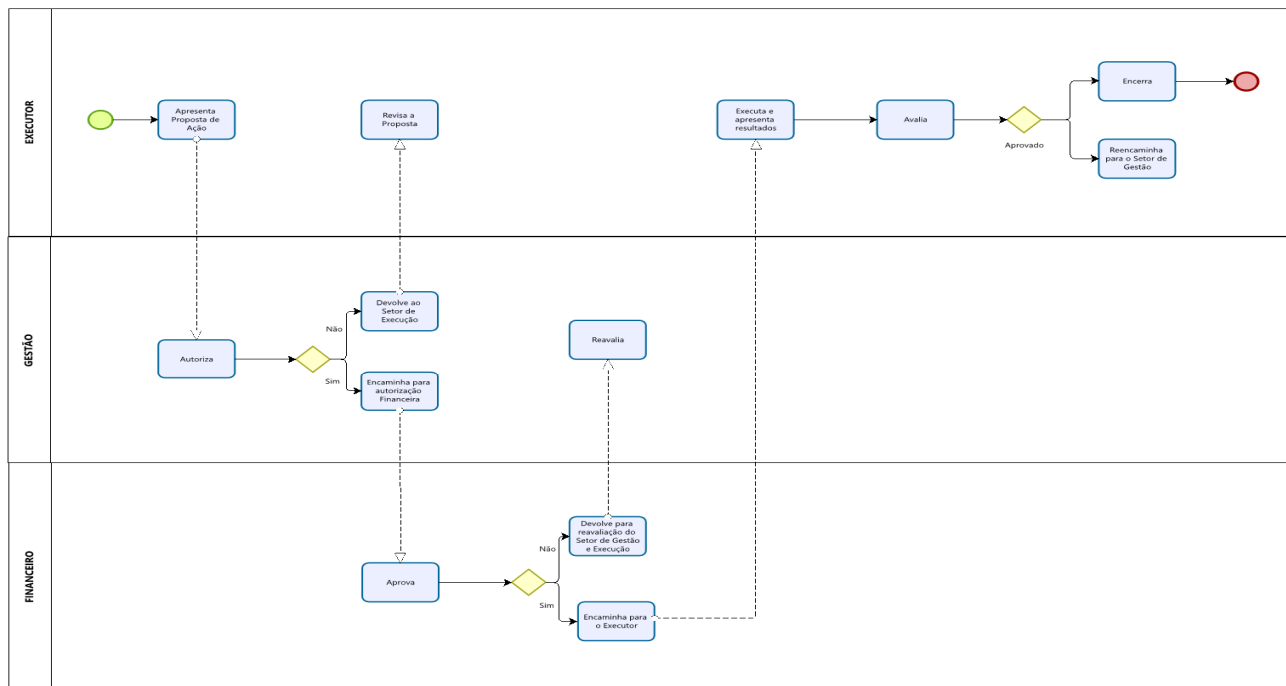
8.4.1 Implantação dos Serviços

- 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:
 - a) áreas envolvidas;
 - b) a função de cada uma;
 - c) previsão de prazo de execução;
 - d) identificação de recursos e das suas respectivas fontes orçamentárias.



8.4.2 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:



Powered by
bpmn3
Modeler

8.4.3 Identificação dos Envolvidos e suas Respective Responsabilidade

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



8.4.4 Fases do Processo de Execução

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

8.5 Sustentação dos Serviços

Os serviços implantados serão avaliados quadrimestralmente, quando serão feitos os levantamentos e sistematização dos dados coletados, com fim de 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.

9 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.

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



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

10 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

11 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.



12 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/Difíc
		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/Difíc
		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



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

13 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).

14 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 papéis e responsabilidade, bem como a criação de uma matriz RACI, ou similar.