



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE
CENAF, Lote 7, Variante 2 - Bairro Capucho - CEP 49081-000 - Aracaju - SE - <http://www.tre-se.jus.br>

PORTARIA 586/2021

O EXCELENTÍSSIMO SENHOR DESEMBARGADOR ROBERTO EUGÊNIO DA FONSECA PORTO, PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 28, inciso XXXIV, do Regimento Interno do Tribunal,

CONSIDERANDO a Resolução do Conselho Nacional de Justiça nº 370, de 29 de janeiro de 2021, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o sexênio 2021-2026, em harmonia com os macrodesafios do Poder Judiciário, em especial com o que estabelece o "Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e a Proteção de Dados";

CONSIDERANDO a necessidade de dar cumprimento às disposições da referida norma no âmbito da Justiça Eleitoral do Estado de Sergipe, em especial quanto ao Objetivo 2 "Promover a Transformação Digital";

CONSIDERANDO a Portaria do Tribunal Superior Eleitoral nº 547, de 25 de agosto de 2021, que instituiu grupo de trabalho negocial responsável pela construção de minuta do Plano de Transformação Digital da Justiça Eleitoral (PTD-JE),

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o Plano de Transformação Digital (PTD) do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe, a ser referendado pelo Comitê de Governança de TI (CGovTI), constituído por meio da Portaria TRE-SE 251/2018.

Art. 2º Este plano deverá ser revisado periodicamente, sobretudo para se adequar às diretrizes oriundas do Plano de Transformação Digital da Justiça Eleitoral (PTD-JE).

Art. 3º As iniciativas constantes do PTD deverão ser implementadas até 31 de dezembro de 2024, conforme determina o art. 45, VIII, da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO EUGÊNIO DA FONSECA PORTO, Presidente**, em 23/09/2021, às 12:53, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://apps.tre-se.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1084688** e o código CRC **792136A3**.



Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe

Secretaria de Tecnologia da Informação

Plano de Transformação Digital 2021

Aracaju,
Setembro de 2021

Presidente

Desembargador Roberto Eugênio da Fonseca Porto

Vice-Presidente Corregedora

Desembargadora Iolanda Santos Guimarães

Juiz Federal

Dr. Gilton Batista Brito

Juízes de Direito

Dr. Marcos de Oliveira Pinto

Dr. Edivaldo dos Santos

Juristas

Dra. Clarisse de Aguiar Ribeiro Simas

Dr. Raymundo Almeida Neto

Procurador

Dr. Heitor Alves Soares

Sumário

1 Introdução.....	4
2 Objetivo Geral.....	4
3 Metodologia.....	5
4 Vigência e Revisão do PTD.....	6
5 Definição das ações estruturantes e desdobramento tático.....	6
6 Serviços oferecidos pelo TRE-SE.....	7
6.1 Serviços atuais.....	7
6.2 Novos serviços.....	10
6.3 Transformação Digital de Serviços.....	12
6.4 Unificação de Canais Digitais.....	13
6.5 Interoperabilidade de Sistemas.....	13
7 Estratégia para monitoramento dos serviços digitais.....	14
7.1 Implantação dos Serviços.....	14
7.2 Sustentação dos Serviços.....	14
8 Critérios de Categorização de Serviços.....	14
9 Critérios de priorização de serviços.....	15
10 Carta de Serviços à Sociedade.....	16
11 Papéis e responsabilidades.....	16

1 Introdução

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

Deve ser ressaltado que a Transformação Digital de um Órgão vai além dos limites do departamento de tecnologia e comunicação, sendo necessário o engajamento de todas as áreas do órgão que também são responsáveis pela transformação por meio da execução do plano.

Cabe destacar que o Tribunal Superior Eleitoral instituiu grupo de trabalho, através da Portaria nº 547/2021, com intuito de construir a minuta do Plano de Transformação Digital da Justiça Eleitoral (PTD-JE), em alinhamento à Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD). Sendo assim, o presente PTD passará por processo de revisão após a elaboração do PTD-JE.

2 Objetivo Geral

Com a efetivação do PTD, o Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe almeja oferecer melhores serviços à sociedade através de iniciativas que visem:

- Identificação e avaliação do potencial de serviços públicos digitalizáveis;
- Simplificação e otimização da prestação de serviços à comunidade;
- Oferecimento de mecanismos de avaliação dos serviços à comunidade;
- No quesito foco no Cidadão:
 - Consolidação do órgão como excelência;
 - Aumento da qualidade e dos serviços oferecidos;
 - Facilitar acesso ao serviço;
 - Transparência ativa da informação.
- No quesito Foco no Poder Judiciário:
 - Promoção da gestão eficiente dos recursos humanos, materiais e financeiros;
 - Aumento da capacidade e da abrangência dos serviços.

3 Metodologia

Para o estabelecimento da estratégia de transformação digital foram realizadas as seguintes ações no âmbito do TRE-SE:

- Diagnóstico e elaboração da minuta do PTD, pelo Comitê de Gestão de TI – CGesTI –, e revisada pelo Comitê de Governança de TI – CGovTI.
 - A minuta do PTD deve ser aprovada pelo CGovTI, sendo importante destacar que o Plano é um instrumento Institucional, ou seja, além das fronteiras de atuação das áreas de TIC.
- Identificação dos serviços oferecidos pelo órgão, que agregam valor diretamente à sociedade e representam as atividades essenciais que o órgão executa para cumprir sua missão.
 - Os serviços finalísticos foram identificados através da cadeia de valor do TRE-SE e utilizando-se como referência as Cartas de Serviços ao Cidadão do 1º e 2º Graus, instituídas pelas Resoluções TRE-SE nº 8/2019 e 9/2019.
- Levantamento dos serviços passíveis de serem transformados digitalmente.
- Definição das áreas finalísticas que terão maior prioridade para maximização da quantidade de serviços a serem disponibilizados digitalmente à sociedade.
- Alinhamento dos serviços oferecidos com os direcionamentos do Programa Justiça 4.0.
- Após aprovação e publicação do plano, será definida comissão multidisciplinar (Comissão de Transformação Digital – CTD) para a gestão do PTD, que realizará análise, definição e a articulação dos recursos humanos e tecnológicos necessários para a efetivação do PTD.
- Foi concebido um programa de Transformação Digital contendo a definição de iniciativas e um cronograma macro.

Adicionalmente, cada iniciativa será executada visando tornar digitais os serviços identificados, podendo conter:

- Mapeamento dos processos e levantamento de requisitos;
- Desenvolvimento da solução e/ou utilização de ferramenta de automação de fluxo de processo;
- Homologação da Solução;
- Capacitação da equipe do órgão;
- Atualização da Carta de Serviços do TRE-SE; e
- Publicidade do novo serviço.

As iniciativas de TIC decorrentes do PTD deverão ser incluídas no PDTIC vigente, conforme cronograma macro definido.

4 Vigência e Revisão do PTD

O PTD será objeto de revisão periódica, pelo menos anualmente, buscando adequações à realidade do órgão, da sociedade e de mudanças do Judiciário, mantendo aderência ao Plano de Transformação Digital da Justiça Eleitoral (PTD-JE) e à Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).

5 Definição das ações estruturantes e desdobramento tático

As ações contemplam:

I. Transformação digital de serviços:

Compreende a modernização de serviços digitais atualmente disponíveis e a disponibilização de novos serviços, com foco em serviços eleitorais, partidos, serviços judiciais, e transparência e prestação de contas.

O desdobramento das ações nesta área constam no item 6.3 deste plano.

II. Integração de canais digitais:

Contempla a unificação de serviços digitais (TSE e TRE-SE), segmentado por público alvo e/ou área de interesse (eleitor, partidos, serviços judiciais, transparência e prestação de contas).

O desdobramento das ações nesta área constam no item 6.4 deste plano.

III. Interoperabilidade de sistemas:

Envolve a integração de sistemas a dados corporativos (PJe 1º e 2º graus, Base Nacional de Dados do Poder Judiciário, Cadastro Eleitoral e Totalizador).

O desdobramento das ações nesta área constam no item 6.5 deste plano.

IV. Estratégia de monitoramento:

O monitoramento do PTD será dividido em dois momentos: implantação dos serviços e sustentação dos serviços.

Ações nesta área constam no item 7 deste plano.

6 Serviços oferecidos pelo TRE-SE

6.1 Serviços atuais

Segue a relação de serviços atualmente oferecidos pelo TRE-SE:

Serviço	Categoria	Descrição/Objetivo	Forma
Alistamento Eleitoral	Serviços Eleitorais	Serviço de alistamento eleitoral, direito de todo(a) brasileiro(a) maior de 16 anos.	Presencial e Digital
Transferência de Título	Serviços Eleitorais	Atualização do título de eleitor(a) que se mudou para outro município.	Presencial e Digital
Segunda via de Título	Serviços Eleitorais	Solicitação de título eleitoral nos casos de extravio, perda ou inutilização.	Presencial e Digital
Revisão de Dados Cadastrais	Serviços Eleitorais	Solicitação de alteração de dados cadastrais.	Presencial e Digital
Regularização de Título Cancelado	Serviços Eleitorais	Regularização de título que esteja na situação CANCELADO.	Presencial e Digital
Regularização de Direitos Políticos	Serviços Eleitorais	Regularização da situação de eleitor(a) que perdeu ou teve suspenso o direito de votar e ser votado(a).	Presencial e Semipresencial (agendamento)
Emissão de Certidões	Serviços Eleitorais	Certidão de Quitação Eleitoral, Certidão de Dados Cadastrais, Certidão de Crimes Eleitorais, Certidão de Filiação Partidária, Certidão Negativa de Alistamento, Certidão de Comparecimento aos Trabalhos Eleitorais.	Presencial e Digital
Justificativa de ausência no dia da eleição	Serviços Eleitorais	Justificativa de ausência, feita por eleitor(a) que está fora do município onde vota, feita no dia da eleição.	Presencial e Digital
Justificativa de ausência após a eleição	Serviços Eleitorais	Justificativa de ausência, feita por eleitor(a) após o dia da eleição.	Presencial e Digital
Justificativa de ausência por eleitor(a) no exterior	Serviços Eleitorais	Justificativa de ausência, feita por eleitor(a) que se encontra no exterior no dia da eleição.	Presencial e Digital
Desfiliação Partidária	Serviços	Comunicação da sua desfiliação de eleitor(a) ao	Presencial

Serviço	Categoria	Descrição/Objetivo	Forma
	Judiciais	partido político.	
Protocolo Judiciário	Serviços Judiciais	Recebimento de petições iniciais e intermediárias relativas a ações/processos judiciais de competência originária e recursal do TRE-SE, como também relativas aos Partidos Políticos.	Presencial e Digital
Protocolo Administrativo	Administrativo	Recebimento de documentos e requerimentos administrativos através de protocolo eletrônico e análise para encaminhamento para o setor competente do TRE-SE.	Presencial e Digital
Acompanhamento Processual	Serviços Judiciais	Informações sobre a tramitação dos processos judiciais e administrativos de competência do TRE-SE.	Presencial e Digital
Certidão Processual	Serviços Judiciais	Fornecimento de certidões destinadas a atestar a situação de processos de competência originária ou recursal do TRE-SE.	Presencial e Digital (e-mail)
Certidão de Composição Partidária	Serviços Judiciais	Fornecimento de certidões destinadas a atestar a situação e a composição dos órgãos partidários registrados no TRE-SE.	Presencial e Digital
Estatística do Eleitorado e do resultado das Eleições	Serviços Eleitorais	Fornecimento de dados estatísticos do eleitorado e das eleições.	Presencial e Digital
Pesquisa de Jurisprudência	Serviços Judiciais	Consulta à base de dados da jurisprudência da Justiça Eleitoral.	Presencial e Digital
Inteiro Teor de Acórdãos e Resoluções	Serviços Judiciais	Pesquisa parametrizada ao inteiro teor das decisões proferidas nos Tribunais Eleitorais.	Presencial e Digital
Consulta de Temas Selecionados	Serviços Judiciais	Consulta à base de dados da jurisprudência temática do TSE e do TRE-SE. A jurisprudência temática fornece ao usuário informações sobre a jurisprudência do TSE e do TRE-SE, separada por temas selecionados pela SEJUR, com a finalidade de facilitar a localização de decisões monocráticas ou colegiadas relevantes para a Justiça Eleitoral.	Presencial e Digital
Sessão Plenária Online	Serviços Judiciais	Acompanhamento, pela internet, em tempo real do andamento das Sessões Plenárias do TRE-SE, exibindo informações sobre o julgamento dos processos constantes da pauta à medida que vão sendo julgados.	Digital
Cessão / Empréstimo	Serviços	Empréstimo de urnas eletrônicas e sistemas de	Presencial

Serviço	Categoria	Descrição/Objetivo	Forma
de Urnas Eletrônicas	Eleitorais	votação específicos a entidades públicas ou particulares, para utilização em eleições não oficiais (eleições parametrizadas), assegurando-se-lhes o apoio e o suporte necessários à realização do pleito.	
Fale com a Ouvidoria	Serviços de Canal	Permite à cidadã ou cidadão tirar dúvidas, reclamar, denunciar, criticar, elogiar e dar sugestões sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral de Sergipe, bem como obter informações em atendimento à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).	Presencial e Digital
Programa de Estágio	Administrativo	O estágio é ato educativo e visa ao aprendizado de competências próprias da atividade profissional, objetivando o desenvolvimento integral para a vida cidadã e para o trabalho. O ingresso de estagiárias e estagiários no programa de estágio é viabilizado por meio da realização de processo seletivo.	Presencial
Concurso Público para Provimento de Cargos	Administrativo	Seleção por meio de Concurso Público para provimento de cargos do TRE-SE. Fornecimento de informações e certidões sobre concurso público para provimento de cargos do TRE-SE.	Presencial e Digital
Anotação de Órgão de Direção Partidária Constituído	Serviços Judiciais	Anotação dos dados referentes à constituição e alterações dos órgãos de direção partidários e respectivos integrantes, no âmbito municipal e estadual.	Digital
Credenciamento de Delegados Estaduais	Serviços Judiciais	Credenciamento e descredenciamento de delegados estaduais dos órgãos de direção partidários.	Digital
Cadastramento no Sistema de Filiação Partidária (Filiaweb)	Serviços Judiciais	Prover acesso ao sistema de filiação partidária e visando permitir o registro de filiados e encaminhamento de listas de filiação previstas na Lei nº 9.096/95, procedimentos estes realizados pelos órgãos partidários.	Presencial e Digital
Consulta à História da Justiça Eleitoral	Serviços Eleitorais	Disponibilização de acervo histórico documental da Justiça Eleitoral de Sergipe à comunidade acadêmica, pesquisadores(as) e demais interessados(as).	Presencial e Digital
Lista de Eleitoras e Eleitores para Eleições do Conselho Tutelar	Serviços Eleitorais	Fornecimento de lista contendo a relação de eleitoras e eleitores para subsidiar eleições no Conselho Tutelar.	Presencial e Digital

Serviço	Categoria	Descrição/Objetivo	Forma
Voluntárias e Voluntários da Justiça Eleitoral	Serviços Eleitorais	Permite a formação de um cadastro de pessoas que colaboram com a Justiça Eleitoral de forma consciente e espontânea.	Digital

6.2 Novos serviços

Foram realizadas ações com vistas à identificação de novos serviços a serem oferecidos à cidadã ou cidadão, com base no levantamento dos serviços atualmente oferecidos.

Na próxima revisão, recomenda-se utilizar outras técnicas para levantamento de necessidades.

Novo Serviço	Categoria	Descrição/Objetivo	Gestor do Serviço	Forma
Agendamento de Atendimento	Serviços Eleitorais	Reativação de serviço de agendamento para atendimento presencial, quando necessário.	DG/COPEG	Digital
Advocacia Voluntária	Serviços Judiciais	Cadastramento de Advogado(a) Voluntário(a) para fins de encaminhamento de forma equitativa às pessoas necessitadas que buscarem o serviço de advocacia voluntária.	SJD	Digital
Audiências por Videoconferência	Serviços Judiciais	Permite a realização de audiências por videoconferência.	SJD	Digital
Balcão Virtual	Serviços Judiciais	Destina-se a prestar informações sobre processos em tramitação no Tribunal ou nas Zonas Eleitorais sergipanas e, também, para o agendamento, quando houver demonstração pela interessada ou interessado de ser atendida(o) pelas magistradas e pelos magistrados do 2º grau.	SJD	Digital
Acesso a acervo de arquivo digital do TRE-SE	Administrativo	Permitir à pessoa interessada acessar o acervo de arquivo digital do TRE-SE.	SJD	Digital
Atendente Virtual	Serviços de Canal	Permitir à pessoa interessada acessar os principais serviços eleitorais com auxílio de um chatbot.	A definir	Digital
Portal de Dados Abertos do TRE-SE	Interoperabilidade	Congregar a publicação de bases de dados em formato aberto através do sítio do TRE-SE, contemplando dados fornecidos pelo TRE-SE e pelo TSE.	STI/COSIS	Digital

Novo Serviço	Categoria	Descrição/Objetivo	Gestor do Serviço	Forma
Consulta de informações de óbitos e direitos políticos	Serviços Judiciais	Novo serviço de comunicação de óbitos, suspensão e restabelecimento de direitos políticos entre órgãos comunicantes e o TRE-SE – Infodip.	CRE	Digital
Consulta de informações do Cadastro Eleitoral	Serviços Eleitorais	Novo serviço de acesso aos dados biográficos do Cadastro Eleitoral, realizadas exclusivamente por autoridades judiciárias, representantes do Ministério Público e autoridades policiais autorizadas – SIEL	CRE	Digital
Modernização do serviço de Rádio Web	Serviços de Canal	Reativação e modernização do serviço de rádio web.	ASCOM	Digital
Voluntárias e Voluntários da Justiça Eleitoral para dispositivos móveis	Serviços Eleitorais	Aprimoramentos na usabilidade na solução de cadastramento de voluntárias e voluntários da Justiça Eleitoral, otimizando o seu acesso para dispositivos móveis.	DG/COPEG	Digital
Solução de Inteligência Artificial com uso do Sinapses	Serviços Judiciais	Compreende a avaliação de modelos de Inteligência Artificial com uso do Sinapses, do CNJ, com vistas à implantação no TRE-SE.	SJD	Digital
Otimização de canais de comunicação entre TRE-SE e Zonas Eleitorais	Serviços de Canal	Visa implantar solução com vistas à otimização dos canais de comunicação entre o TRE-SE e as Zonas eleitorais.	A definir	Digital
Unificação de canais de acesso a serviços digitais	Serviços de Canal	Objetiva prover meios unificados para acesso à informação, evitando-se a pulverização de canais de acesso, a exemplo de e-mail, formulário, dentre outros.	CGCI	Digital
Integração de sistemas com PJe 2.1	Interoperabilidade	Visa a manutenção e aprimoramento da integração com a mais recente versão do PJe, contemplando as soluções desenvolvidas internamente, a saber: iPleno, Sessões Plenárias e Sanções Eleitorais.	STI/COSIS	Digital
Integração de sistemas com novo Cadastro Eleitoral	Interoperabilidade	Objetiva realizar a integração de sistemas com ao novo banco de dados do Cadastro Eleitoral, contemplando as soluções desenvolvidas internamente, a exemplo do Pré-Eleição e Sanções Eleitorais.	STI/COSIS	Digital

Novo Serviço	Categoria	Descrição/Objetivo	Gestor do Serviço	Forma
Integração de sistema Infodip com autenticação do TRE-SE	Interoperabilidade	Integração com sistema de autenticação unificada do TRE-SE, utilizada em sistemas desenvolvidos ou mantidos internamente.	STI/COSIS	Digital
Extração e Saneamento de dados para DATAJUD	Interoperabilidade	Envolve serviços de extração, coleta, transformação, sanitização e qualificação de dados sob o ponto de vista técnico de TI, para posterior encaminhamento ao CNJ.	STI/COSIS	Digital
Utilização de arquitetura distribuída de soluções	Interoperabilidade	Envolve a utilização de arquitetura de distribuída para o desenvolvimento de novas soluções, além de demais critérios e diretrizes técnicas instituídas pelo CNJ através da Portaria Nº 253/2020 (desenvolvimento de serviços para a Plataforma Digital do Poder Judiciário).	STI/COSIS	Digital

6.3 Transformação Digital de Serviços

Serviço	Ação	Prazo	Responsável(is) pela ação
Consulta de informações do Cadastro Eleitoral	Implantação do novo SIEL.	08/2021	CRE e STI/COINF
Balcão Virtual	Disponibilizar solução de videoconferência. Treinamento, normatização, divulgação e atividades relacionadas.	08/2021	SJD
Advocacia Voluntária	Disponibilizar solução de formulário para cadastramento de voluntárias e voluntários.	09/2021	SJD
Audiências por Videoconferência	Disponibilizar audiências através de solução de videoconferência. Orientar e Realizar divulgação.	09/2021	SJD
Consulta de informações de óbitos e direitos políticos	Implantação de Infodip. Implementação de autenticação para Infodip e Suporte à implantação.	09/2021	CRE, STI/COINF e STI/COSIS
Acesso a acervo de arquivo digital do TRE-SE	Implementação da solução de preservação e acesso a documentos RDC-ARQ.	12/2021	SJD e STI/COINF

Serviço	Ação	Prazo	Responsável(is) pela ação
Modernização do serviço de Rádio Web	Implantação de solução de Stream para Rádio Web. Implementação de novo player para Rádio Web.	12/2021	ASCOM, STI/COINF e STI/COSIS
Agendamento de Atendimento	1.Reativar solução de agendamento de atendimento. 2.Promoção de ações com vistas à sua utilização por Cartórios Eleitorais.	01/2022	DG/COPEG e STI/COSIS
Voluntárias e Voluntários da Justiça Eleitoral para dispositivos móveis	Desenvolvimento de nova interface para a solução. Revisão de requisitos para as Eleições 2022.	05/2022	DG/COPEG e STI/COSIS
Atendente Virtual	Avaliar soluções atualmente existentes, incluindo solução do TSE. Disponibilizar serviços com uso de chatbot, utilizando-se solução já existente.	12/2022	Ouvidoria e STI/COSIS
Solução de Inteligência Artificial com uso do Sinapses	Avaliação de modelos de Inteligência Artificial com uso do Sinapses, do CNJ, com vistas à implantação no TRE-SE.	12/2022	SJD e STI

6.4 Unificação de Canais Digitais

Ação	Prazo	Responsável(is) pela ação
Otimização de canais de comunicação entre TRE-SE e Zonas Eleitorais	12/2022	I9SE, STI/COINF e STI/COSIS
Unificação de canais de acesso a serviços digitais	12/2023	CGCAS, CGCI e STI/COSIS

6.5 Interoperabilidade de Sistemas

Ação	Prazo	Responsável(is) pela ação
Integração de sistema Infodip com autenticação do TRE-SE	09/2021	STI/COSIS
Extração e Saneamento de dados para DATAJUD	08/2022	STI/COSIS e CAPDE
Integração de sistemas com PJe 2.1 (iPleno, Sessões Plenárias e Sanções Eleitorais)	12/2022	STI/COSIS

Ação	Prazo	Responsável(is) pela ação
Integração de sistemas com novo Cadastro Eleitoral	12/2022	STI/COSIS e STI/COINF
Utilização de arquitetura distribuída para desenvolvimento de novas soluções	12/2022	STI/COSIS
Portal de Dados Abertos do TRE-SE	12/2022	STI/COSIS

7 Estratégia para monitoramento dos serviços digitais

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

7.1 Implantação dos Serviços

- O monitoramento dos cronogramas e das metas traçadas no PTD será desempenhado pela Comissão de Transformação Digital – CTD – através de informações obtidas junto às unidades/setores responsáveis identificadas em cada ação.
- As atividades necessárias à implementação de cada serviço poderão incluir: o mapeamento do processo atual do fornecimento do serviço; a identificação dos stakeholders e elaboração da matriz RACI correspondente; análise de viabilidade; levantamento das normativas relacionadas ao serviço; e fase de otimização do processo do serviço.

7.2 Sustentação dos Serviços

Após a entrega dos serviços para a sociedade, os serviços serão monitorados visando a verificação de sua qualidade, a percepção de benefícios pela sociedade e a melhoria contínua dos serviços.

Para tanto, os serviços poderão ser monitorados através de indicadores de performance, a exemplo do volume de acessos pelo cidadão e quantidade de reclamações registradas na Ouvidoria, relacionadas ao serviço.

8 Critérios de Categorização de Serviços

Os serviços foram categorizados de acordo com as suas características, conforme segue:

- **Serviços de Interoperabilidade:** Serviços que viabilizam a interoperabilidade entre soluções, a exemplo de soluções buscando informações entre elas e integração de banco de dados.
- **Serviços de Canal:** Serviços que consolidam um canal único com a sociedade, a exemplo de espaço em site corporativo na web que atua como um ponto único de contato entre o órgão e o cidadão.

- **Serviços Judiciais:** Serviços finalísticos do órgão, podendo ser novos serviços, bem como a melhoria ou a expansão de serviços existentes.
- **Serviços Eleitorais:** Serviços finalísticos do órgão que enfatizam a relação com o eleitorado, podendo ser novos serviços, bem como a melhoria ou a expansão de serviços existentes.
- **Serviços Administrativos:** Serviços que impactam na melhoria dos serviços administrativos internos do órgão.
- **Serviços de Infraestrutura:** Criam ou ampliam a capacidade física de atender as demandas de negócio, a exemplo da implantação de serviços em nuvem.
- **Serviços de Governança:** Serviços que envolvem tecnologias relacionadas ao conhecimento apropriado pela organização, novas estratégias de negócio ou novas estruturas ou processos organizacionais, a exemplo da melhoria dos processos organizacionais, implantação/modernização de solução e processos para melhorar a satisfação dos usuários do sistema judiciário.

9 Critérios de priorização de serviços

A tabela abaixo contém uma lista de critérios utilizados para priorização de serviços e seus respectivos pesos:

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/ Cartórios Eleitorais/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 10 mil/10 mil a 80 mil/ Acima de 80 mil
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	até 100/500/1.000+

solicitações)	
Quantidade de reclamações sobre o atendimento	até 10/50/100+

10 Carta de Serviços à Sociedade

Após a disponibilização de cada novo serviço digital à sociedade, a Carta de Serviços do TRE-SE deve ser atualizada.

11 Papéis e responsabilidades

Os papéis envolvidos na elaboração, gestão e acompanhamento do PTD são:

1. CGesTI – Comitê de Gestão de TI;
2. CGovTI – Comitê de Governança de TI;
3. CTD – Comissão de Transformação Digital;
4. Responsável pelo serviço; e
5. Responsável(is) pela ação;

Segue a matriz RACI que representa as principais responsabilidades para cada um dos papéis:

R – Responsável: quem deve executar a atividade; A – Autoridade: quem deve responder pela atividade; C – Consultado: quem deve ou pode ser consultado durante a execução da atividade; I – Informado: quem deve receber a informação de que uma atividade foi executada.

Atividade	CGesTI	CGovTI	CTD	Gestor do serviço	Responsável pela ação
Diagnóstico e elaboração da minuta da primeira versão do PTD	R	A/C	I	C/I	C/I
Revisão e aprovação da primeira versão do PTD	C/I	A/R	I	I	I
Gestão e monitoramento da execução do PTD	I	I	A/R	C	C
Monitoramento dos serviços após entrega	-	-	I	A/R	I
Revisão periódica do PTD	I	C/I	A/R	C/I	C/I