



Tribunal Regional Eleitoral
de Sergipe

Plano de Transformação Digital

2023-2025

Aracaju
2023

Sumário

1 Introdução	3
2 Visão e Valores	3
3 Gestão e Governança de Serviços com a Transformação Digital	4
4 Plataforma de Governo Digital	6
5 Estratégia	9
6 Metodologia	9
7 Documentos de Referência	11
8 Vigência e Revisão do PTD	11
9 Iniciativas de Transformação Digital do TRE-SE	11
9.1 Transformação Digital de Serviços	12
9.2 Unificação de Canais Digitais	12
9.3 Interoperabilidade de Sistemas	13
9.4 Estratégia para monitoramento dos serviços digitais	13
10 Critérios de priorização de serviços	14
11 Papéis e responsabilidades	15
12 Anexos	16
ANEXO I - Inventário de Serviços	17
ANEXO II - Proposta de Alinhamento Estratégico	25

1 Introdução

O Plano de Transformação Digital (PTD) tem como objetivo promover a Transformação Digital no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe (TRE-SE), de acordo com a Resolução CNJ nº 370/2021, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).

Como um instrumento de definição de estratégia e de planejamento, o PTD deve contemplar, para o período de sua vigência, as iniciativas que suportem a visão e os valores da instituição para a Transformação Digital.

2 Visão e Valores

Na visão do TRE-SE, a Transformação Digital busca a melhoria da experiência das pessoas ao se utilizarem dos serviços ofertados pelo Tribunal.



Os valores que devem ser seguidos para o alcance da visão para a Transformação Digital são:

- Empatia
- Acessibilidade
- Inclusão Digital
- Transparência
- Modernização
- Simplificação
- Melhoria Contínua

3 Gestão e Governança de Serviços com a Transformação Digital

Para além da simples utilização de recursos tecnológicos visando a digitalização de serviços, a estratégia para a Transformação Digital deve também promover a efetiva gestão e governança digital dos serviços oferecidos à sociedade, de forma a garantir a melhoria contínua na sua prestação. Portanto, as unidades gestoras de serviços exercem papel importante nessa estratégia, através de iniciativas não só de simplificação e desburocratização de serviços, mas também de avaliação contínua e monitoramento dos mesmos. Estas iniciativas poderão ensejar, no futuro, ações de redesenho de processos e melhoria de serviços.

Nesse contexto, o Comitê Gestor das Cartas de Serviços de 1º e 2º grau (CGCAS) e os Gestores de Serviços exercem papel importante já que são as unidades competentes na coordenação/gestão dos serviços prestados à sociedade.

A Portaria nº 465, de 18/08/2014, do TRE-SE, alterada pela Portaria nº 275/2019, dispõe sobre a instituição e o funcionamento do Comitê Gestor das Cartas de Serviços - 1º e 2º Grau - e estabelece as atribuições de coordenação da gestão dos serviços prestados à sociedade.

Entre as competências do CGCAS elencadas no seu art. 3º, temos:

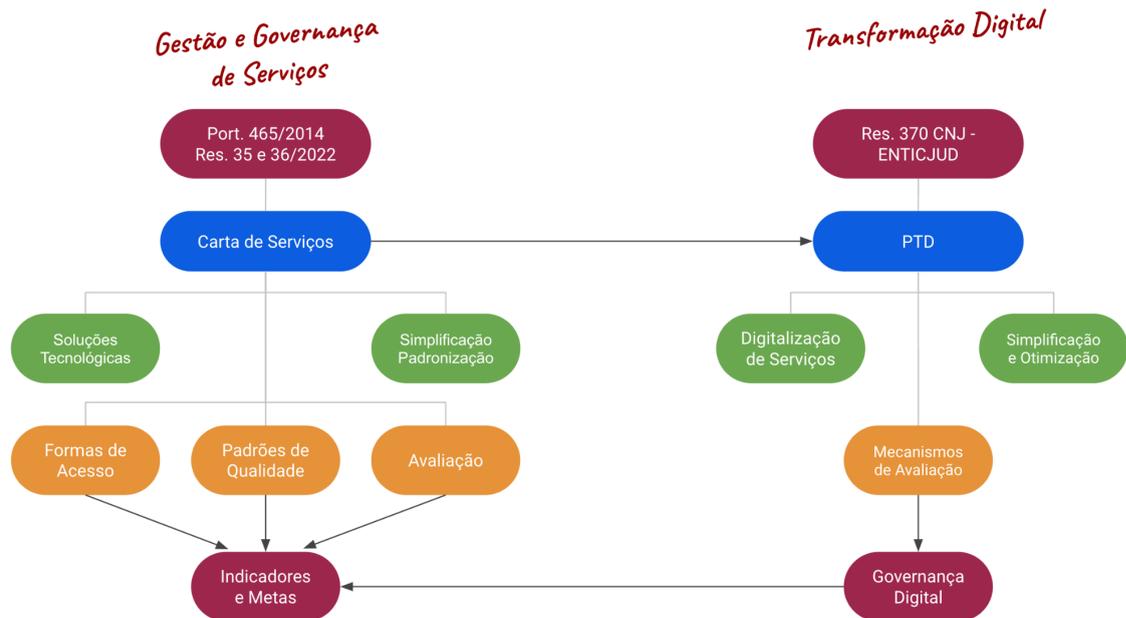
- “buscar a **simplificação do atendimento ao público** por meio de sugestões à Corregedoria Regional Eleitoral e/ou a outras unidades do Tribunal visando à padronização de procedimentos, ao **uso de soluções tecnológicas de fácil utilização**, ao **emprego de linguagem simples e compreensível** e ao uso de quaisquer outros meios que favoreçam o acesso sem embaraço aos serviços oferecidos” (inciso III);
- “**aplicar anualmente pesquisa de satisfação** junto aos usuários dos serviços, estimulando sua participação, e **utilizar os resultados como subsídio para reorientar aspectos da prestação do serviço** externo referentes à cordialidade no atendimento, ao tempo de atendimento, à clareza nas informações prestadas, à solução do problema eventualmente identificado pelo usuário, bem como à acessibilidade ao serviço” (inciso V);
- “identificar e propor **ações que garantam a melhoria contínua dos serviços e o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento** divulgados nas Cartas, acompanhando sua implementação por meio da análise ponderada dos resultados das pesquisas de satisfação” (inciso VI).

Observa-se, de forma clara, que as atribuições do CGCAS suportam diretamente a visão da Transformação Digital. Desta forma, sua atuação é preponderante para se definir e alinhar as iniciativas que deverão compor este Plano, tanto nos quesitos de digitalização e de simplificação de serviços, quanto no de avaliação e melhoria contínua dos mesmos.

Já as Resoluções nº 35 e nº 36, do TRE-SE, ambas de 11/10/2022, estabelecem normas para a **governança dos serviços**, ao estabelecer a necessidade de se informar, nas Cartas de Serviços, as formas de acesso disponíveis bem como os **compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público**. Ou seja, compete ao CGCAS definir e publicar os indicadores e metas de qualidade de serviços.

Nesse ponto, a Transformação Digital poderá ajudar o CGCAS e os Gestores de Serviços na governança dos serviços ao possibilitar a coleta automatizada de dados, além da criação de painéis para **indicadores e metas de qualidade de atendimento ao público**.

O diagrama abaixo ilustra a relação entre a Gestão e Governança de Serviços e a Estratégia de Transformação Digital.



Por fim, é preciso observar o teor da Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Nela, são estabelecidas atribuições para as Ouvidorias, entre as quais destacamos:

- acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade (art. 13, II);
- propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços (art. 13, III).

Depreende-se, portanto, a importância da participação da Ouvidoria do TRE-SE na elaboração e revisão do Plano de Transformação Digital, por ter muito a contribuir no aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade, já que recebe constante *feedback* do público externo na utilização dos serviços deste TRE.

Ademais, para que a experiência de uso de serviços seja melhorada, as etapas anteriores e posteriores ao atendimento em si, chamadas respectivamente de pré-serviço e pós-serviço, devem ser consideradas. A Ouvidoria atua diretamente nessas etapas, seja prestando informações sobre a disponibilidade e as formas de acesso aos serviços, seja atuando como canal de recebimento de reclamações, sugestões e elogios por parte do público externo.



4 Plataforma de Governo Digital

A Lei Federal nº 14.129, de 29/03/2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública, aplicável ao Poder Judiciário, é de especial relevância para a estratégia de transformação digital, pois estabelece critérios para a prestação de serviços digitais pela administração pública.

Entre os princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública (art. 3º), destacamos:

- I - a desburocratização, a modernização, o **fortalecimento** e a simplificação **da relação do poder público com a sociedade**, mediante serviços digitais, acessíveis inclusive por dispositivos móveis;
- II - a **disponibilização em plataforma única do acesso às informações e aos serviços públicos**, observadas as restrições legalmente previstas e sem prejuízo, quando indispensável, da prestação de caráter presencial;
- III - a possibilidade aos cidadãos, às pessoas jurídicas e aos outros entes públicos de demandar e de **acessar serviços públicos por meio digital**, sem

necessidade de solicitação presencial;

- IV - a **transparência na execução dos serviços públicos** e o monitoramento da qualidade desses serviços;
- V - o **incentivo à participação social** no controle e na fiscalização da administração pública;
- VII - o **uso de linguagem clara e compreensível** a qualquer cidadão;
- X - a simplificação dos procedimentos de solicitação, oferta e acompanhamento dos serviços públicos, com **foco na universalização do acesso e no autosserviço**;
- XIV - a **interoperabilidade de sistemas** e a **promoção de dados abertos**;
- XVI - a permanência da **possibilidade de atendimento presencial**, de acordo com as características, a relevância e o público-alvo do serviço;
- XVIII - o **cumprimento de compromissos e de padrões de qualidade** divulgados na Carta de Serviços ao Usuário;
- XIX - a **acessibilidade da pessoa com deficiência** ou com mobilidade reduzida, nos termos da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência);

Em linhas gerais, depreende-se da lei que uma estratégia de Governo Digital, isto é, de prestação de serviços digitais à sociedade, deve buscar o estreitamento, em diversos níveis, da relação entre a administração pública, como prestadora de serviços, e o cidadão, como usuário desses serviços, buscando não só a modernização do atendimento ao público mas também o alcance de padrões mínimos de acessibilidade, qualidade e transparência. Portanto, qualquer planejamento para a transformação digital no setor público deve observar o que ali está estabelecido, prevendo ações que cumpram seus princípios e diretrizes.

Segue a referida lei descrevendo os componentes do Governo Digital no seu art. 18, do qual destacamos as **Cartas de Serviços ao Usuário** (inciso II) e a **Plataforma de Governo Digital** (inciso III), por entendermos serem os mais aplicáveis ao Poder Judiciário. Como as Cartas de Serviços ao Usuário já são regulamentadas pelo CNJ e pelo próprio TRE-SE, iremos nos ater, no momento, ao segundo componente.

Uma Plataforma de Governo Digital pressupõe duas partes:

- ferramenta digital de solicitação de atendimento e de acompanhamento da entrega dos serviços públicos (art. 20, I); e
- painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos (art. 20, II).

Isto é, uma **plataforma de serviços públicos digitais**, segundo a visão de Governo Digital, deve prover uma ferramenta que permita ao cidadão cumprir todas as etapas de

acesso e entrega do serviço (autosserviço), como também deve haver a disponibilização de informações sobre a qualidade obtida na prestação desses serviços (monitoramento de desempenho). Nessa plataforma única, os serviços digitais são entregues ao público e, através dela, o usuário pode acompanhar o efetivo cumprimento dos padrões de qualidade esperados para tais serviços.

São listadas, ainda, as características e funcionalidades esperadas para a ferramenta digital de serviços, dos quais destacamos, entre outras: identificação do serviço público e de suas principais etapas; solicitação digital do serviço; agendamento digital, quando couber; acompanhamento das solicitações por etapas; possibilidade de pagamento digital de serviços públicos e de outras cobranças, quando necessário; e, avaliação continuada da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados.

Percebe-se que todas as etapas de pré-serviço, serviço e pós-serviço devem ser acessíveis através da plataforma digital de serviços.

Quanto às informações mínimas que devem constar do painel de monitoramento de desempenho, a referida lei estabelece as seguintes: quantidade de solicitações em andamento e concluídas anualmente; tempo médio de atendimento; e grau de satisfação dos usuários. Nota-se que são parâmetros passíveis de obtenção através da própria plataforma digital.



Assim, ao se desenhar ou avaliar uma plataforma digital de serviços públicos, deve-se verificar a aderência aos critérios estabelecidos na Lei nº 14.129.

5 Estratégia

A estratégia para a Transformação Digital estabelece como o TRE-SE irá elencar e priorizar, para o período de vigência deste Plano, as iniciativas necessárias para o alcance da visão para a Transformação Digital.

Considerando a necessidade de se aplicar os requisitos estabelecidos nas Leis nº 14.129 e nº 13.460, e que 100% dos serviços oferecidos pelo TRE-SE à sociedade já são disponibilizados de forma digital, a estratégia do Plano de Transformação Digital, para o ciclo 2023-2025, priorizará iniciativas para:

1. Atualização do inventário de serviços finalísticos prestados à sociedade;
2. Verificação da adequação dos serviços digitais existentes aos critérios estabelecidos em lei;
3. Criação de plataforma única de serviços digitais;
4. Aperfeiçoamento da governança, monitoramento e acessibilidade de serviços digitais;
5. Unificação de canais de atendimento do público externo.

Portanto, o foco da estratégia será na gestão e governança dos serviços já prestados, bem como na sua adequação a requisitos legais. Assim, ficarão de fora, para o período de vigência deste plano, iniciativas de criação e transformação de serviços bem como aquelas de redesenho de serviços.

6 Metodologia

Para a revisão do Plano de Transformação Digital foram realizadas as seguintes ações no âmbito do TRE-SE:

Fase 1 – Inventário dos Serviços: A Comissão de Transformação Digital (CTD) e a Presidente do Comitê Gestor das Cartas de Serviços (CGCAS) trabalharam diretamente no levantamento das informações para atualização do inventário de serviços (ver ANEXO I).

No inventário constam as seguintes informações: nome do serviço; categoria; descrição/objetivo do serviço; forma; gestor do serviço; público-alvo; mecanismo de avaliação. Os serviços foram categorizados de acordo com as suas características em:

- A. Serviços de Interoperabilidade
- B. Serviços de Canal
- C. Serviços Judiciais (finalísticos)
- D. Serviços Administrativos

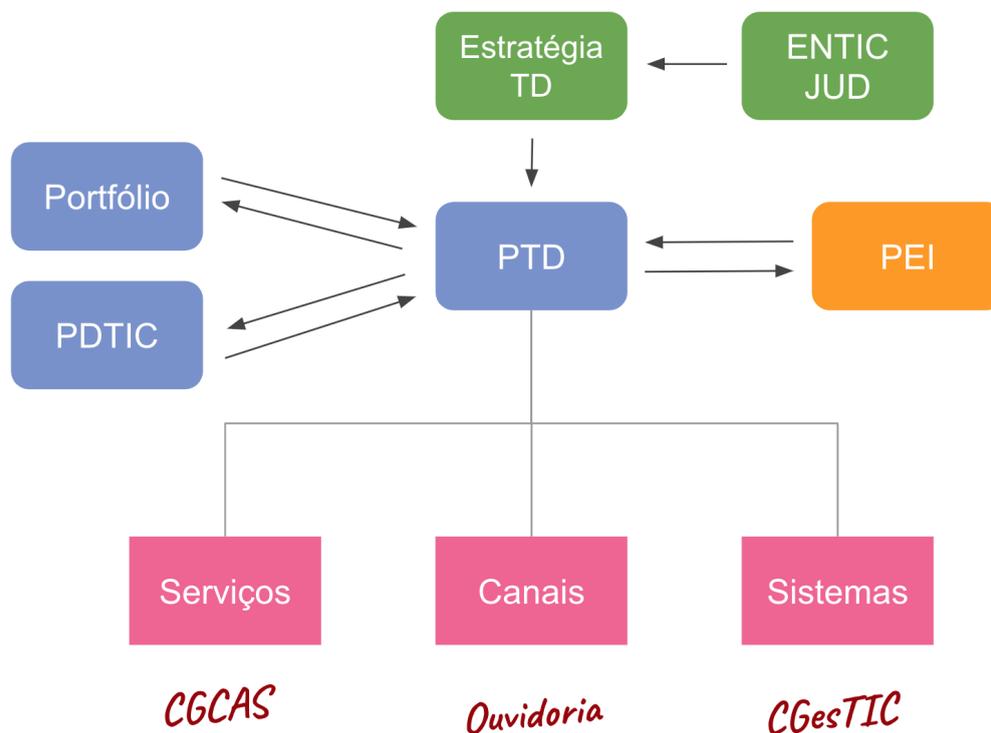
- E. Serviços de Infraestrutura
- F. Serviços de Governança

Com as informações dos Gestores de Serviço, foi possível identificar e classificar todos os serviços prestados ao público externo. Ao todo foram identificados 44 serviços, todas já executados de forma digital ou híbrida (ver ANEXO I).

- Total de serviços mapeados: 44
- Número de serviços prestados de forma digital ou híbrida: 44
- % de serviços digitais ou híbridos: 100% de serviços

Fase 2 - Classificação, seleção e alinhamento das iniciativas ao Planejamento

Estratégico (PE), PETIC e Portfólio de Projetos de TI: Nesta fase foram realizadas consultas, reuniões e estudos para fins de identificação, classificação, seleção e alinhamento de iniciativas de transformação digital a normativos direcionadores da atuação e estratégia do TRE-SE. No diagrama abaixo, representamos a relação entre o PTD e demais instrumentos de planejamento do tribunal. Para cada iniciativa proposta ou incluída nesta fase, foi realizada uma análise de viabilidade de implantação com as unidades envolvidas.



Fase 3 - Elaboração e aprovação da Minuta do PTD: Nesta fase, a Comissão de Transformação Digital (CTD) elaborou uma minuta do PTD para o ciclo 2023-2025 e propôs uma adaptação no modelo de gestão, sintetizado no item 11 - Papéis e

Responsabilidades. De acordo com o que prevê a Resolução 370/CNJ, no seu art 15, §2, II, o Plano de Transformação Digital deve ser aprovado pelo Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGovTIC).

7 Documentos de Referência

- EnticJud
- Portaria TRE-SE nº 475/2014
- Resoluções TRE-SE nº 35/2022 e nº 36/2022
- Leis nº 14.129 e nº 13.460
- PDTIC do TRE-SE
- Programa Justiça 4.0
- Planejamento Estratégico
- Portfólio de TI
- Cartas de Serviços

8 Vigência e Revisão do PTD

A vigência do PTD será sempre bianual. O PTD será objeto de revisão periódica, em anos não eleitorais, por Grupo de Trabalho (GT), designado até março de anos não eleitorais,, composto por:

- um representante da Diretoria-Geral;
- um representante do Comitê Gestor da Carta de Serviços (CGCAS);
- um representante da Ouvidoria, e
- um representante do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação (CGesTI).

A revisão do Plano deve adequá-lo à realidade do TRE-SE, da sociedade e de mudanças do Judiciário, mantendo aderência ao Plano de Transformação Digital da Justiça Eleitoral (PTD-JE), se houver, à Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) e à legislação vigente.

9 Iniciativas de Transformação Digital do TRE-SE

De acordo com a estratégia definida para a Transformação Digital do TRE-SE (item 5), listamos, a seguir, as iniciativas selecionadas e priorizadas para a vigência deste plano.

De acordo com a Resolução 370/CNJ, art. 15, §1º, as iniciativas devem ser categorizadas em 4 eixos, a saber: Transformação Digital de Serviços, Unificação de Canais Digitais, Interoperabilidade de Sistemas e Estratégia de Monitoramento.

9.1 Transformação Digital de Serviços

Ação	Descrição da Ação	Responsável(is) pela ação
Aderência de Serviços à Plataforma Digital	Verificação da aderência dos serviços digitais do TRE-SE aos critérios de plataforma digital, elencados na Lei nº 14.129 (art. 21).	CGCAS/STI
Pontos de Inclusão Digital	Termo de cooperação com objetivo ampliar o alcance dos serviços prestados pelo TRE-SE para localidades que não são sede de Zona Eleitoral, com a instalação de Pontos de Inclusão Digital (PID's) em fóruns do TJSE, em consonância com o Programa Justiça 4.0 e com a Resolução 508 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).	DG/SAO/STI

9.2 Unificação de Canais Digitais

Ação	Descrição	Responsável(is) pela ação
Plataforma de serviços digitais	Criação de ponto único de acesso ao serviços digitais, contendo os requisitos de acesso ao serviço e o tempo de resposta esperado, entre outras informações pertinentes. A ideia é criar uma plataforma unificada de serviços digitais, que também funcione como carta de serviços.	CGCAS, CGCI e STI/COSIS
Estudo sobre unificação de canais de atendimento	Avaliação de sistemas/modelos com foco na centralização/padronização de atendimento ao público externo, com suporte a base de conhecimento, e que integre Zonas Eleitorais, Centrais de Atendimento e Ouvidoria. A efetiva implementação/contratação estará condicionada aos resultados dos estudos.	Ouvidoria, NAE, Zonas Eleitorais e STI
Linguagem Simples nos Serviços Digitais	Aplicação da técnica de Linguagem Simples nas informações sobre os serviços digitais oferecidos pelo TRE-SE	CGCAS

9.3 Interoperabilidade de Sistemas

Ação	Descrição	Responsável(is) pela ação
Portal de Dados Abertos do TRE-SE	Implantação e divulgação do Portal de Dados Abertos do TRE-SE. Dados abertos são bases de dados em formato digital aberto e livre, que podem ser acessados por softwares não proprietários e usados sem barreiras jurídicas.	Comissão Gestora de Dados Abertos (CGDA) STI/COSIS

9.4 Estratégia para monitoramento dos serviços digitais

A implantação de um serviço digital pode ser dividido em dois momentos: implantação e sustentação do serviço.

→ Implantação dos Serviços

As atividades necessárias à implementação de cada serviço poderão incluir:

1. mapeamento do processo e levantamento de requisitos;
2. identificação dos stakeholders e elaboração da matriz RACI correspondente;
3. análise de viabilidade;
4. desenvolvimento/homologação da solução e/ou utilização de ferramenta de automação de fluxo de processo;
5. levantamento das normativas relacionadas ao serviço;
6. capacitação do Gestor de Serviço e/ou equipe responsável;
7. otimização do processo do serviço.

→ Sustentação dos Serviços

Após a disponibilização de cada novo serviço digital à sociedade, a Carta de Serviços do TRE-SE deve ser atualizada e os serviços devem ser publicados e monitorados pelos Gestores de Serviços (GS), 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; Tempo de atualização da informação; Tempo de resposta do serviço; Formas de aferição da qualidade dos serviços.

Ação	Descrição	Responsável(is) pela ação
Painel de Governança de Serviços	Painel que consolide as principais informações e estatísticas dos serviços digitais do TRE-SE, a exemplo de indicadores de desempenho, dados de acesso, de avaliação da satisfação dos usuários, feedback sobre a utilidade das informações apresentadas.	CGCAS STI/COSIS ASCID
Reestruturação dos mecanismos de avaliação de serviços	Reformular o modelo de avaliação de serviços, seja pelo aperfeiçoamento da pesquisa de satisfação, seja pelo estabelecimento de outros mecanismos de avaliação.	CGCAS
Mapeamento e riscos de serviços digitais	Processo de análise/mapeamento de processos e riscos de serviços digitais que forem priorizados durante o ciclo do PTD.	CGCAS e/ou Gestor de Serviço COPEG
Capacitação “Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos”	Capacitar os gestores de serviços nos principais modelos da avaliação de qualidade de serviços que podem contribuir para a melhoria da gestão dos serviços públicos, sejam eles presenciais ou digitais.	CGCAS Gestores de Serviço SGP

10 Critérios de priorização de serviços

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

A tabela abaixo contém uma lista de critérios que podem ser utilizados para priorização de serviços, sem prejuízo de outros estabelecidos pelo Comitê Gestor da Estratégia, CGovTI ou CGesTIC.

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
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 solicitações)	até 100/500/1.000+
Quantidade de reclamações sobre o atendimento	até 10/50/100+

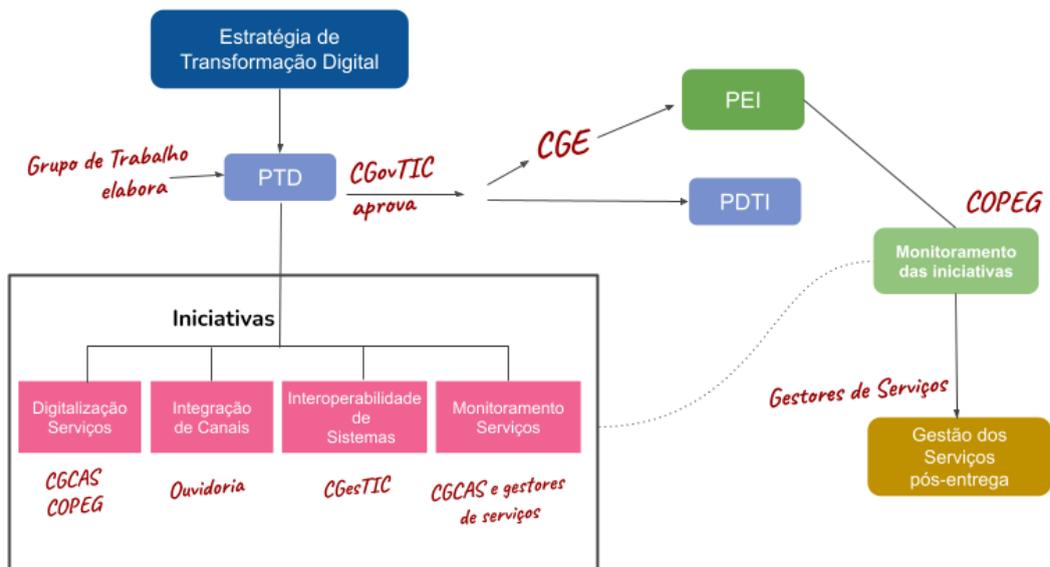
11 Papéis e responsabilidades

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

1. CGE - Comitê Gestor da Estratégia;
2. CGesTI – Comitê de Gestão de TI;
3. CGovTI – Comitê de Governança de TI;
4. GT - Grupo de Trabalho de revisão do PTD;
5. COPEG - Coordenadoria de Planejamento, Estratégia e Gestão;
6. GS - Gestor de serviço; e
7. Responsável(is) pela ação;

A sugestão é de que o rol das iniciativas previstas neste PTD sejam submetidas ao Comitê Gestor da Estratégia para análise da viabilidade de inclusão, seja como novas iniciativas no Planejamento Estratégico Institucional, seja como ações dentro de iniciativas estratégicas em curso.

Para tanto, as iniciativas foram consolidadas na forma do Anexo II, com proposta de alinhamento aos Macrodesafios institucionais. Desta forma, o monitoramento das iniciativas de Transformação Digital estariam submetidas à mesma Metodologia de Gestão de Iniciativas Estratégicas deste TRE-SE.



12 Anexos

ANEXO I - Inventário de Serviços

Item	Serviço	Categoria	Descrição/Objetivo	Forma	Gestor do Serviço	Público-alvo
1	Alistamento Eleitoral (1ª via do título)	Serviços Judiciais	É o serviço que alista a brasileira e o brasileiro como eleitora e eleitor no Cadastro Nacional de Eleitores da Justiça Eleitoral, de forma gratuita.	Presencial ou Semi-presencial	Cartórios Eleitorais e NAE	Brasileiras(os) a partir de 15 anos
2	Transferência de Título	Serviços Judiciais	É o serviço que altera o município de votação da eleitora e do eleitor, em razão da mudança de domicílio.	Presencial ou Digital	Cartórios Eleitorais e NAE	Eleitoras/eleitores
3	Segunda via	Serviços Judiciais	É o serviço que emite um novo título à eleitora e ao eleitor, nos casos de extravio, perda ou inutilização do anterior, sem a possibilidade de alteração dos seus dados cadastrais.	Presencial ou Digital	Cartórios Eleitorais e NAE	Eleitoras/eleitores
4	Revisão de Dados Cadastrais	Serviços Judiciais	É o serviço que altera e/ou corrige os dados cadastrais da eleitora e do eleitor, a seu pedido, sem alteração do município de votação.	Presencial ou Digital	Cartórios Eleitorais e NAE	Eleitoras/eleitores

Item	Serviço	Categoria	Descrição/Objetivo	Forma	Gestor do Serviço	Público-alvo
5	Regularização de Título Cancelado	Serviços Judiciais	É o serviço que regulariza o título eleitoral que está na situação "CANCELADO", devido à(ao): 1. Ausência às urnas em 3 eleições consecutivas (cada turno é considerado 1 eleição); 2. Ausência à revisão do eleitorado onde a eleitora ou o eleitor possui inscrição eleitoral; 3. Cancelamento por óbito (em caso de equívoco no registro); 4. Cancelamento automático por duplicidade/pluralidade de inscrição (eleitora ou eleitor que possui mais de uma inscrição registrada na Justiça Eleitoral).	Presencial ou Digital	Cartórios Eleitorais e NAE	Eleitoras/eleitores
6	Regularização de Direitos Políticos	Serviços Judiciais	É o serviço que regulariza a situação da eleitora e do eleitor que perderam ou tiveram suspenso o direito de votar e ser votada e votado.	Presencial ou Digital	Cartórios Eleitorais	Eleitoras/eleitores
7	Certidões	Serviços Judiciais	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, Certidão de Quitação de Multa Eleitoral	Presencial ou Digital	Cartórios Eleitorais e NAE	Eleitoras/eleitores
8	Justificativa de ausência	Serviços Judiciais	Justificativa de ausência no dia da eleição, após o dia da eleição e por eleitor que se encontra no exterior no dia da eleição	Presencial ou Digital	Cartórios Eleitorais e NAE	Eleitoras/eleitores

Item	Serviço	Categoria	Descrição/Objetivo	Forma	Gestor do Serviço	Público-alvo
9	Desfiliação partidária (cancelamento)	Serviços Judiciais	É a comunicação do desligamento da filiada ou do filiado, feita por escrito, ao Órgão Partidário Municipal ou Zonal e à Juíza ou Juiz Eleitoral da Zona em que for inscrita ou inscrito.	Presencial ou Digital	Cartórios Eleitorais	Filiada/filiado
10	Acompanhamento Processual e Informações Partidárias	Serviços Judiciais	Peticionamento Eletrônico, informações partidárias e acompanhamento processual.	Presencial ou Digital	SEDIP	Partes interessadas, Advogadas e Advogados e Partidos Políticos
11	Certidões de processos de competência originária ou recursal do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe.	Serviços Judiciais	Fornecimento de certidões destinadas a atestar a situação de processos de competência originária ou recursal do TRE-SE.	Presencial ou Digital	SEPRO I e SEPRO II	partes, advogadas e advogados e demais interessadas e interessados.
12	Consulta de Jurisprudência.	Serviços Judiciais	O Campo "Consulta de Jurisprudência" disponibiliza acórdãos, resoluções e decisões monocráticas proferidos e publicados pelo TRE/SE, bem como, em alguns casos, a indexação do seu conteúdo, referências legislativas, doutrina e outros dados extraídos do documento.	Presencial ou Digital	SELEJ	Advogadas e Advogados, Partidos Políticos e demais interessadas e interessados.
13	Temas Selecionados de Decisões do TRE-SE. Temas Selecionados de Decisões do TSE.	Serviços Judiciais	Seleção de decisões (e/ou ementas) proferidas e publicadas pelo Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe (TRE/SE), organizadas por temas e subtemas. Seleção de decisões (e/ou ementas) proferidas e publicadas pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE), organizadas por temas e subtemas..	Digital	SELEJ	Advogadas e Advogados, Partidos Políticos e demais interessadas e interessados.

Item	Serviço	Categoria	Descrição/Objetivo	Forma	Gestor do Serviço	Público-alvo
14	Transmissão ao vivo das sessões de julgamento do TRE-SE.	Serviço de canal	Transmissão ao vivo das sessões de julgamento do Tribunal pelo Youtube.	Digital	ASCOM	Partes, advogadas e advogados e demais interessadas e interessados.
15	Cessão / Empréstimo de Urnas Eletrônicas	Serviços Judiciais	Cessão/empréstimo de urna eletrônica.	Presencial ou Semi-presencial	SEAUE	Entidades
16	Ouvidoria Eleitoral	Serviços de Canal	Serviço de Atendimento ao Público Externo e Interno para recebimento de solicitações, dúvidas, sugestões, reclamações, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades da Justiça Eleitoral, bem como obter informações em atendimento à Lei de Acesso à Informação e à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Além disso, pode receber demandas internas sobre assédio e discriminação, que são encaminhadas para a CEAD. A Ouvidoria também é responsável pelo Tele-Eleitoral para atendimento às eleitoras e aos eleitores, inclusive nos finais de semana das eleições.	Presencial ou Digital	Ouvidoria	Cidadãs e Cidadãos
17	Consulta ao acervo histórico-documental	Serviços Eleitorais	Consulta ao acervo histórico-documental.	Presencial ou Digital	SEDOC	Qualquer interessada ou interessado
18	Quitação de multa	Serviço Judicial	Disponibilizar a consulta de débitos da eleitora e do eleitor e possibilitar a emissão de boleto pela Internet (Guia de Recolhimento da União –GRU) para quitação de multas eleitorais decorrentes de ausência às urnas e/ou aos trabalhos eleitorais.	Presencial ou Digital	Cartórios Eleitorais	Eleitoras/eleitores

Item	Serviço	Categoria	Descrição/Objetivo	Forma	Gestor do Serviço	Público-alvo
19	Título Net	Serviço Judicial	É o serviço no qual, a cidadã ou o cidadão pode requerer, pela internet, primeira via do título (alistamento), mudança de município (transferência), alteração de dados (revisão) ou regularização de inscrição eleitoral cancelada. A (O) solicitante pode, ainda, acompanhar o andamento de seu requerimento e consultar seus débitos eleitorais.	Digital	Cartórios Eleitorais e NAE	Cidadãs e Cidadãos
20	Atendimento a jornalistas	Serviço Administrativo	Atendimento a jornalistas sobre informações de interesse público, notadamente, as relacionadas ao processo eleitoral.	Presencial ou Digital	ASCOM	Jornalistas
21	Concessão de senha de Filiação a Representantes Legais dos Diretórios Estaduais - FILIAWEB	Serviço Judicial	Concessão de senha de Filiação às Representantes Legais e aos Representantes Legais dos Diretórios Estaduais - FILIAWEB	Presencial ou Digital	SEFIC	Partidos Políticos
22	Consulta aos processos judiciais arquivados	Serviço Judicial	Consulta aos processos judiciais arquivados	Presencial e Digital	SEDEA	Partes interessadas
23	Disponibilização de senhas para acesso aos dados das eleitoras e dos eleitores pelo SIEL - Sistema de Informações Eleitorais	Serviços de Canal	Disponibilização de senhas para acesso aos dados das eleitoras e dos eleitores pelo SIEL - Sistema de Informações Eleitorais	Digital	SEFIC	Autoridade Judicial ou Ministério Público
24	Empréstimo de Urnas de Lona e Cabines de Votação para as Eleições não políticas	Serviço judicial	Empréstimo de Urnas de Lona e Cabines de Votação para as Eleições não políticas	Presencial ou Digital	COMAT/SAO	Entidades

Item	Serviço	Categoria	Descrição/Objetivo	Forma	Gestor do Serviço	Público-alvo
25	Projeto Eleitora e Eleitor do Futuro	Serviço judicial	Solicitação através de contato telefônico (79) 3209-8643 com a EJESE para apresentação do Projeto Eleitora e Eleitor do Futuro nas escolas municipais, estaduais e/ou particulares.	Digital	EJESE	Escolas públicas/particulares
26	Serviço de Informação à Cidadã e ao Cidadão - SIC	Serviço judicial	SIC (Serviço de Informação à Cidadã e ao Cidadão) - prestação de informações e esclarecimentos às cidadãs e aos cidadãos sobre os mais diversos temas relativos à Justiça Eleitoral. É regido pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e pela Resolução TRE/SE 184/2016.	Presencial ou Digital	OE	Cidadãs e Cidadãos
27	Suporte Negocial: Pje.	Serviço judicial	Suporte Negocial : Dúvidas de Regras de Negócio, Funcionalidade, Manuseio e Cadastros no PJE.	Presencial ou Digital	ASPLAN-SJD	Advogada e advogado/Partes interessadas
28	Cópias de Decisões do TRE-SE.	Serviços de Canal	Disponibilização de cópia de resoluções, decisões monocráticas e acórdãos proferidos pelo Tribunal e que já tenham sido publicados.	Digital	SELEJ	Advogadas e Advogados, Partidos Políticos e demais interessadas e interessados.
29	Disponibilização de Enunciado(s) de Súmula(s) - TRE-SE.	Serviços de Canal	Disponibilização do inteiro teor de acórdão(s) referente(s) a enunciado(s) de Súmula(s) do TRE/SE no sítio eletrônico do Tribunal e envio para publicação de tal(is) enunciado(s), no Diário de Justiça Eletrônico (DJE) do TRE/SE.	Digital	SELEJ	Advogadas e Advogados, Partidos Políticos e demais interessadas e interessados.
30	Ementários Mensais.	Serviços de Canal	Seleção de ementas, por assunto, de Acórdãos e Resoluções proferidos e publicados mensalmente pelo TRE/SE (a partir de setembro de 2017).	Digital	SELEJ	Advogadas e Advogados, Partidos Políticos e demais interessadas e interessados.

Item	Serviço	Categoria	Descrição/Objetivo	Forma	Gestor do Serviço	Público-alvo
31	Fornecimento de Destaques Jurídicos.	Serviços de Canal	Fornecimento de Destaques Jurídicos.	Digital	COGIN	Partes interessadas
32	Informativos de Decisões do TRE-SE.	Serviços de Canal	Elaboração e disponibilização periódica na internet do Informativo de Decisões do TRE/SE.	Digital	SELEJ	Advogadas e Advogados, Partidos Políticos e demais interessadas e interessados.
33	Manuais e/ou Cartilhas normativo-jurídicos - Ano eleitoral.	Serviços de Canal	Elaboração e disponibilização, em ano de eleição, de manuais e/ou cartilhas com conteúdo normativo jurídico, no sítio eletrônico do Tribunal, submetendo-os à aprovação do(a) Secretário(a) Judiciário(a). Elaboração e disponibilização, em ano de eleição, no sítio eletrônico do Tribunal, ainda, de compilação de Legislação Eleitoral, contendo as principais leis e/ou resoluções normativas disciplinadoras das eleições.	Digital	SELEJ	Advogadas e Advogados, Partidos Políticos e demais interessadas e interessados.
34	Pesquisa de legislação.	Serviços de Canal	Pesquisas sobre legislação pertinente à Justiça Eleitoral, com suporte na base de dados de legislação disponível no sítio eletrônico do Tribunal.	Digital	SELEJ	Advogadas e Advogados, Partidos Políticos e demais interessadas e interessados.
35	Portarias - Sistema(s) do TRE-SE.	Serviços de Canal	Consolidação e atualização, em sistema(s) informatizado(s) próprio(s), de portarias do TRE/SE publicadas no DJE-TRE/SE.	Digital	SELEJ	Advogadas e Advogados, Partidos Políticos e demais interessadas e interessados.
36	Repertório Temático de Julgados do TRE-SE.	Serviços de Canal	Elaboração e disponibilização periódica na internet de compêndio de seleção dos acórdãos e resoluções publicados do TRE/SE, organizados por assuntos	Digital	SELEJ	Advogadas e Advogados, Partidos Políticos e demais interessadas e

Item	Serviço	Categoria	Descrição/Objetivo	Forma	Gestor do Serviço	Público-alvo
			específicos.			interessados.
37	Respostas a Consultas.	Serviços de Canal	Respostas a Consultas interpostas perante o Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe.	Digital	SELEJ	Advogadas e Advogados, Partidos Políticos e demais interessadas e interessados.
38	SEI - Sistema Eletrônico de Informações.	Serviços de Canal	Cadastramento de usuários externos e acompanhamento processual administrativo.	Digital	SEPEM	Partes interessadas
39	Sessões Plenárias, Atas e Pautas de julgamento.	Serviços de Canal	Solicitação de sustentação oral e de preferência. Acesso às sessões do pleno e disponibilização da Ata	Digital	NAP	Partes, advogadas e advogados e demais interessadas e interessados.
40	Súmulas do TSE/STJ/ STF	Serviços de Canal	Disponibilização de Súmulas do Tribunal Superior Eleitoral, Superior Tribunal de Justiça (STJ) e do Supremo Tribunal Federal (STF), extraídas dos seus respectivos sítios eletrônicos.	Digital	SELEJ	Advogadas e Advogados, Partidos Políticos e demais interessadas e interessados.
41	Acompanhamento e Informações Processuais	Serviços Judiciais	ACOMPANHAMENTO E INFORMAÇÕES PROCESSUAIS	Presencial e Digital	GAB-CRE	Advogada e advogado/Partes interessadas
42	Centro de Memória Eleitoral – CEMEL	Serviços Judiciais	O Centro de Memória Eleitoral – CEMEL apresenta a história da Justiça Eleitoral em Sergipe.	Presencial e Digital	COGIN	Partes interessadas
43	Informações sobre andamento de Processos Administrativo, tramitação de documentos, correspondências físicas e outras	Serviços Judiciais	Prestar informações sobre tramitação de documentos, correspondências e processos Administrativos.	Presencial e Digital	SEPEM	Partes interessadas
44	Informações sobre processos judiciais e administrativos de competência do TRE-SE	Serviços Judiciais	Fornecimento de informações sobre a tramitação dos processos judiciais e administrativos de competência do TRE/SE.	Presencial e Digital	SEPRO I e SEPRO II	Advogada e advogado/Partes interessadas

ANEXO II - Proposta de Alinhamento Estratégico

Plano de Transformação Digital			Proposta de alinhamento ao Planejamento Estratégico		
Ação	Descrição da Ação	Responsável(is) pela ação	Macrodesafio	Gestor do Macrodesafio	Proposta
Aderência de Serviços à Plataforma Digital	Verificação da aderência dos serviços digitais do TRE-SE aos critérios de plataforma digital, elencados na Lei nº 14.129 (art. 21).	CGCAS/STI Gestores de Serviços	Fortalecimento da estratégia nacional de TIC e de proteção de dados	STI	AÇÃO dentro da INICIATIVA PDTIC
Pontos de Inclusão Digital	Termo de cooperação com objetivo ampliar o alcance dos serviços prestados pelo TRE-SE para localidades que não são sede de Zona Eleitoral, com a instalação de Pontos de Inclusão Digital (PID's) em fóruns do TJSE, em consonância com o Programa Justiça 4.0 e com a Resolução 508 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).	DG/SAO/STI	Fortalecimento da relação institucional da Justiça Eleitoral com a Sociedade	Ouvidoria Eleitoral	INICIATIVA
Plataforma de serviços digitais	Criação de ponto único de acesso aos serviços digitais, contendo os requisitos de acesso ao serviço e o tempo de resposta esperado, entre outras informações pertinentes. A ideia é criar uma plataforma unificada de serviços digitais, que também funcione como carta de serviços.	CGCAS, CGCI e STI/COSIS	Fortalecimento da relação institucional da Justiça Eleitoral com a Sociedade	Ouvidoria Eleitoral	INICIATIVA

Plano de Transformação Digital			Proposta de alinhamento ao Planejamento Estratégico		
Ação	Descrição da Ação	Responsável(is) pela ação	Macrodesafio	Gestor do Macrodesafio	Proposta
Estudo sobre unificação de canais de atendimento	Avaliação de sistemas/modelos com foco na centralização/padronização de atendimento ao público externo, com suporte a base de conhecimento, e que integre Zonas Eleitorais, Centrais de Atendimento e Ouvidoria. A efetiva implementação/contratação estará condicionada aos resultados dos estudos.	Ouvidoria, CRE, NAE, Zonas Eleitorais e STI	Fortalecimento da relação institucional da Justiça Eleitoral com a Sociedade	Ouvidoria Eleitoral	AÇÃO dentro da INICIATIVA "Fomento à comunicação eletrônica com o eleitor"
Linguagem Simples nos Serviços Digitais	Aplicação da técnica de Linguagem Simples nas informações sobre os serviços digitais oferecidos pelo TRE-SE	CGCAS	Garantia dos Direitos da Cidadania	Escola Judiciária Eleitoral de Sergipe (EJESE)	INICIATIVA
Portal de Dados Abertos do TRE-SE	Implantação e divulgação do Portal de Dados Abertos do TRE-SE. Dados abertos são bases de dados em formato digital aberto e livre, que podem ser acessados por softwares não proprietários e usados sem barreiras jurídicas.	Comissão Gestora de Dados Abertos (CGDA) STI/COSIS	Fortalecimento da relação institucional da Justiça Eleitoral com a Sociedade	Ouvidoria Eleitoral	AÇÃO dentro da INICIATIVA "Plano de Dados Abertos"
Painel de Governança de Serviços	Painel que consolide as principais informações e estatísticas dos serviços digitais do TRE-SE, a exemplo de indicadores de desempenho, dados de acesso, de avaliação da satisfação dos usuários, feedback sobre a utilidade das informações apresentadas.	CGCAS STI/COSIS ASCID	Fortalecimento da estratégia nacional de TIC e de proteção de dados	STI	AÇÃO dentro da INICIATIVA PDTIC

Plano de Transformação Digital			Proposta de alinhamento ao Planejamento Estratégico		
Ação	Descrição da Ação	Responsável(is) pela ação	Macrodesafio	Gestor do Macrodesafio	Proposta
Reestruturação dos mecanismos de avaliação de serviços	Reformular o modelo de avaliação de serviços, seja pelo aperfeiçoamento da pesquisa de satisfação, seja pelo estabelecimento de outros mecanismos de avaliação.	CGCAS	Garantia dos Direitos da Cidadania	Escola Judiciária Eleitoral de Sergipe (EJESE)	AÇÃO dentro da INICIATIVA de "Aperfeiçoar os mecanismos de mensuração e monitoramento de satisfação do público externo"
Mapeamento e riscos de serviços digitais	Processo de análise/mapeamento de processos e riscos de serviços digitais que forem priorizados durante o ciclo do PTD.	CGCAS e/ou Gestores de Serviço COPEG	Aperfeiçoamento da Gestão Administrativa e da Governança Judiciária	COPEG	AÇÃO dentro da INICIATIVA de "Implementar a Gestão de Riscos nas unidades do TRE-SE"
Capacitação "Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos"	Capacitar os gestores de serviços nos principais modelos da avaliação de qualidade de serviços que podem contribuir para a melhoria da gestão dos serviços públicos, sejam eles presenciais ou digitais.	CGCAS Gestores de Serviço SGP	Aperfeiçoamento da Gestão de Pessoas	SGP	AÇÃO dentro da INICIATIVA de "Implantar Modelo de Monitoramento da Estratégica de Gestão de Pessoas"