

Plano de Transformação Digital
Modelo

1

“

- O PTD tem como objetivo promover a transformação digital esperada pela ENTIC-JUD.
- A Transformação Digital de um Órgão vai além dos limites do DTI.
- É necessário o engajamento de todas as áreas do órgão para a execução do plano.

2

Este PTD tem um caráter sugestivo, podendo o órgão criar o seu plano de acordo com sua estratégia, maturidade, segmento, tamanho, orçamento entre outros fatores.

3

Objetivo Geral

- Identificar e digitalizar serviços públicos.
- Simplificar e agilizar a prestação de serviços à comunidade.
- Aumentar a capacidade, a qualidade, a quantidade e a abrangência dos serviços oferecidos.
- Facilitar acesso ao serviço.
- Promover a Transparência ativa da informação.
- Incrementar a gestão eficiente dos recursos.

4

Proposta de passos

- Constituição de um Grupo de Trabalho Multidisciplinar para diagnóstico e elaboração da minuta do PTD
 - A minuta do PTD deve ser aprovada pelo Comitê ou Unidade competente, sendo importante destacar que o Plano é um instrumento Institucional
- Identificar o universo de serviços oferecidos pelo órgão.
- Identificar as áreas finalísticas terão maior entrega de valor na transformação de serviços.
- Alinhar os serviços oferecidos com a Justiça 4.0
- Criar uma análise de viabilidade para a implementação e sustentação de cada serviço
- Definir um programa de Transformação Digital com projetos e cronogramas.

5

Vigência e Revisão do PTD

- Revisão periódica.
- Adequações a realidade do órgão, do Judiciário e da sociedade.
- Melhoria contínua.
- Sugestão:
 - Revisões a cada 3 meses.

6

Definição das ações estruturantes

As ações estruturantes devem realizar **ganhos de escala, reuso, padronização, integração, aquisições conjuntas** com outros órgãos do judiciário, as ações devem contemplar, no mínimo:

- I. transformação digital de serviços.
- II. integração de canais digitais.
- III. interoperabilidade de sistemas.
- IV. estratégia de monitoramento.

CNJ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA 7

7

Desdobramento tático

Durante o desdobramento das ações estruturantes para planos táticos, sugere-se responder, no mínimo, os questionamentos:

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

CNJ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA 8

8

Outras perguntas pertinentes

- Quais são os serviços **presenciais**?
- Quais são os serviços **semipresenciais** que precisam de tramites de **documentos físicos**?
- Quais são os serviços que são **totalmente digitais**?
- Quais são os **novos serviços** que podem ser oferecidos à sociedade?
- Como eu **posso melhorar**?
- Será que **outro órgão já fez** e pode me nortear?

CNJ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA 9

9

Critérios de Priorização de Serviços (sugestões)

- Comparar as propostas de serviços de maneira objetiva e imparcial

Alinhamento com a Estratégia Nacional do Poder Judiciário
Alinhamento com a ENTIC-JUD
Alinhamento com o PEI do Órgão
Alinhamento com o PDTIC do Órgão
Obrigatório por força de lei
Abrangência dos resultados
Prazo necessário para execução do projeto
Custo necessário para virtualização dos serviços
Conhecimento da equipe para execução do projeto
Adequação a LGPD
Tempo de fila do cidadão para atendimento
Quantidade de requisições dos serviços
Quantidade de reclamações sobre o atendimento

CNJ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA 10

10

Critérios de Categorização de Serviços (sugestões)

- Agrupamento por características similares, a fim de facilitar sua comparação.

Interoperabilidade	Serviços que viabilizam a interoperabilidade entre soluções.
Canal	Serviços que consolidam um canal único com a sociedade.
Judiciais	Serviços finalísticos do órgão (novos ou melhorias).
Administrativos	Serviços que impactam na inovação ou melhoria dos serviços administrativos.
Infraestrutura	Criam ou ampliam a capacidade de atender as demandas de negócio.
Governança	Serviços que envolvem estratégias de negócio, estruturas ou processos.

CNJ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA 11

11

Estratégia para monitoramento do PTD

Implantação dos serviços
Sustentação dos serviços

CNJ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA 12

12

Monitoramento – Implantação dos Serviços

- O **monitoramento** dos cronogramas e das metas poderá ser desempenhado pelo **grupo constituído pelo órgão**.
- O cronograma de execução e monitoramento para cada Serviço poderá contemplar:
 - Elaboração do processo atual** do serviço
 - Identificação dos stakeholders** e matriz RACI
 - Para a **Análise de viabilidade** (Estimativa de solicitações/ano; tempo e custo para implementação).
 - Levantamento dos normativos** relacionadas ao serviço:
 - Fase de **otimização do processo** do serviço. (Análise e melhoria do processo, usando as boas práticas do mercado).

13

Monitoramento – Sustentação dos Serviços

- O órgão poderá criar meios para realizar o **acompanhamento periódico** da :
 - Qualidade** dos serviços,
 - Percepção de benefícios** pela sociedade
 - Melhoria contínua** dos serviços
- Para cada serviço, **definir** :
 - Responsável** pelo monitoramento
 - Indicadores** de performance

14

Gestão dos Riscos

15

Matriz de Riscos

- É recomendado que o grupo procure a área competente em **gestão de riscos do órgão**.

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

16

Matriz de Riscos – Exemplo

ID	Serviço	Descrição do Risco	Probabilidade	Impacto	Grau	Resposta	Responsável
1	Automação do processo XYZ com a construção de modelos de IA	Equipe não tem conhecimento sobre CODEX	3 Provável	4 Alto	12 Alto Impacto	Capacitar a equipe no CODEX	John Doe (setor)
2							

17

Carta de Serviços à Sociedade

Papéis e responsabilidades

18

Carta de Serviços à Sociedade

- Atualizar a **Carta de Serviços a Sociedade** após cada entrega.
- Descrevendo o **serviços, prazos e procedimentos**.
- Promove a **qualidade** e a **transparência** dos serviços.
- Deve ser de **fácil acesso** ao cidadão inclusive com características que promovam a **inclusão de pessoa com deficiência (PcD)**.

19

Papéis e responsabilidades

- Facilitar a gestão.
- Promover o comprometimento das partes envolvidas.
- Mapear os papéis e responsabilidade.
- Criar uma matriz RACI.

20

Obrigado

Perguntas?

- **Igor Guimarães Pedreira**
Chefe da Seção de Gestão Estratégica de TIC
SEGTI/COAG/DTI/CNJ
(61) 2326-4619
igor.pedreira@cnj.jus.br

21