

Plano de Transformação Digital

2023-2025

Presidente

Desa. Vanderlei Teresinha Tremeia Kubiak

Vice-Presidente e Corregedor

Des. Voltaire de Lima Moraes

Diretora-Geral

Ana Gabriela de Almeida Veiga

Secretário de Tecnologia da Informação

Daniel Wobeto

Assessoria de Planejamento Estratégico e Desenvolvimento Institucional

Magda Stoll Andrade

Comitê de Tecnologia da Informação

Daniel Wobeto

Ana Gabriela de Almeida Veiga

Francisco Alexandre Bertolo Kausch

Herbert Dias Miranda

Natália Gomes da Silva

Rafael Gonçalves Nunes

Rogério da Silva Vargas

Vital Cappellari Corrent

Sumário

1. Apresentação.....	3
2. Introdução/Contextualização.....	3
3. Alinhamento Estratégico.....	4
4. Metodologia.....	5
4.1 Constituição do Grupo de Trabalho.....	5
4.2 Inventário dos serviços.....	5
4.3 Classificação e Seleção dos serviços.....	5
4.4 Definição do método de gestão do PTD.....	5
4.5 Aprovação do PTD.....	5
5. Vigência e Revisão do PTD.....	5
6. Objetivos e Ações Estruturantes.....	6
6.1 Eixos de Transformação Digital.....	6
6.2 Amplitude da Transformação Digital.....	6
7. Objetivos, resultados chave e iniciativas.....	7
7.1 Qualificar o atendimento virtual.....	7
7.2 Assegurar a efetividade da prestação jurisdicional.....	8
7.3 Aperfeiçoar comunicações.....	9
7.4 Automatizar Processos de Trabalho.....	10
7.5 Qualificar o ambiente de trabalho digital do servidor.....	10
7.6 Melhorar Processos de Eleição.....	11
8. Estratégia de Monitoramento.....	13
8.1 Implantação.....	13
8.2 Sustentação.....	13
8.3 Governança do Plano.....	14

1. Apresentação

A Justiça Eleitoral do Rio Grande do Sul pauta sua atuação na busca contínua de aperfeiçoamento em seus processos de trabalhos a fim de oferecer melhores resultados e serviços aos cidadãos.

Num contexto social no qual o surgimento de uma pandemia impôs mudanças radicais de paradigmas fez-se necessário estabelecer estratégias que permitissem, primeiramente, a continuidade da prestação dos serviços, e, em seguida, a ampliação e qualificação das entregas à comunidade.

Assim, para atender à crescente exigência e dinâmicas demandas da sociedade, o Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul (TRE-RS) elaborou o presente **Plano de Transformação Digital**.

O Plano de Transformação Digital (PTD) é o instrumento de planejamento do TRE-RS que procura refletir todos os esforços de transformação digital da Instituição. Reúne as ações digitais que já estão em curso e apresenta outras que se assentam sobre os eixos da transformação, integração de canais digitais, interoperabilidade de sistemas e estratégias de monitoramento.

Enfim, importante mencionar que se trata de um documento cuja efetividade só se dará a partir do comprometimento de todas as áreas corresponsáveis pela sua construção. Para a “transformação” acontecer há que existir o engajamento de todas as esferas institucionais a fim de conjuntamente buscarem o alcance dos objetivos e agregar valor à atuação institucional.

2. Introdução/Contextualização

O Plano de Transformação Digital do TRE-RS busca, por meio de soluções digitais, o melhor desempenho ao estabelecer e direcionar ações a serem realizadas a médio e longo prazos, pela organização.

Faz-se relevante dizer que não se trata de um trabalho absolutamente novo, pois sempre atento às exigências sociais O TRE-RS já tem implantado alguns processos e serviços que contribuem e facilitam em muito o acesso do cidadão à Justiça Eleitoral.

Uma das grandes iniciativas com vistas a ampliar, favorecer e simplificar o acesso do eleitor aos serviços do TRE-RS foi a criação do JE Digital. Em setembro de 2021 foi disponibilizada a plataforma de serviços digitais que disponibiliza atendimento virtual ao eleitor do Rio Grande do Sul, sem a necessidade de comparecimento presencial a um Cartório Eleitoral para realização de diversas operações relativas ao cadastro eleitoral.

Ao longo do tempo, a plataforma foi aprimorada ampliando-se a gama de serviços oferecidos à comunidade de forma virtual, tais como solicitações de empréstimo de urnas eletrônicas para a realização de eleições comunitárias, inscrição de mesários, certidões, entre outros. A implantação de recursos de *chatbot* para orientações e esclarecimento de dúvidas elevou a qualidade do contato entre o cidadão e o TRE gaúcho.

Na busca de constantes melhorias, em 2022 foi implementado o sistema OmniCentral que se constitui numa nova e mais eficiente forma de atendimento virtual que possibilita a solicitação dos mais variados serviços por intermédio de um único canal integrado a diversas ferramentas de comunicação. Com a introdução dessa nova tecnologia, é possível o acesso aos serviços do TRE-RS via Whatsapp ou site institucional da Internet, que direciona a um ponto central de atendimento, totalmente integrado ao JE Digital.

Atualmente, a plataforma possibilita também o acesso aos serviços judiciais como o Balcão Virtual que presta atendimento remoto ao público externo, a partir da interação por videoconferência, ao Processo Judicial Eletrônico, além de atendimento aos partidos políticos, filiados e candidatos.

Com o início da pandemia, o trabalho remoto apresentou-se como alternativa e se consolidou como grande tendência. Para viabilização desse novo formato laboral foi necessário reavaliar e disponibilizar novas ferramentas de escritório, definir as modalidades de utilização de equipamentos e principalmente os mecanismos de acesso remoto a dados e aplicações do TRE-RS de forma eficaz e segura.

3. Alinhamento Estratégico

O Plano de Transformação Digital do TRE-RS foi elaborado em consonância ao determinado pela Resolução do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) nº 370/2021, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (Entic – JUD).

Sua construção foi norteadada pelos Macrodesafios do Poder Judiciário, quais sejam:

- Agilidade e produtividade na prestação jurisdicional;
- Garantia dos direitos fundamentais;
- Fortalecimento do Processo Eleitoral;
- Aperfeiçoamento da administração e governança judiciária;
- Fortalecimento da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e de Proteção de dados.

Além disso, o PTD do TRE-RS estabeleceu prioridades nas ações a serem implementadas, observando a agenda 2030 da ONU, cujo Objetivo de Desenvolvimento Sustentável - ODS 16 - prevê Paz, Justiça e Instituições eficazes: “Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas a todos os níveis”.

Por fim, o alinhamento com o Plano Estratégico do TRE-RS evidencia-se, não só pela visão de futuro - “**Ser reconhecido pela credibilidade do processo eleitoral e excelência de seus serviços**”, mas pelos valores institucionais, em especial o da Inovação - estimular a criatividade e a melhoria contínua.

O Objetivo Estratégico “**Aperfeiçoar a Governança e a Gestão Institucional**” é o direcionador das transformações que precisam ser feitas para alcançar a visão de futuro.

4. Metodologia

4.1 Constituição do Grupo de Trabalho

O grupo foi constituído por servidores e titulares da Assessoria de Planejamento e da Secretaria de Tecnologia da Informação para realização do diagnóstico, priorização e elaboração da minuta do Plano de Transformação Digital.

4.2 Inventário dos serviços

Foi realizado um levantamento junto às unidades do TRE-RS das demandas, necessidades e serviços a serem objeto de ações de transformação digital.

Após a finalização dessa primeira tarefa, foram identificados os serviços e iniciativas que agregam maior valor e impacto para o cumprimento dos objetivos estratégicos do TRE-RS, bem como a viabilidade para implementação e sustentação das soluções possíveis.

4.3 Classificação e Seleção dos serviços

Foram classificados e selecionados os serviços objeto de transformação de acordo com os eixos estabelecidos pelo modelo do CNJ e objetivos estratégicos constantes no Planejamento Estratégico do TRE-RS.

Para cada serviço definido foram elencadas as iniciativas necessárias e respectivos resultados esperados com os prazos e responsáveis pela execução.

4.4 Definição do método de gestão do PTD

O método definido para gestão e acompanhamento da execução do Plano é o OKR (Objetivos e Resultados-chave) que se constitui numa metodologia ágil de desdobramento de metas a partir da definição de objetivos.

Os resultados-chave são os elementos mensuráveis que confirmam ou não o cumprimento dos objetivos propostos em determinado período. São desdobrados em Iniciativas que são as ações que devem ser executadas para atingir os resultados esperados.

4.5 Aprovação do PTD

A minuta de documento elaborada pelo Grupo de Trabalho deverá ser apresentada e aprovada pelo Comitê de TIC e Presidente do TRE-RS.

5. Vigência e Revisão do PTD

A vigência do PTD será de dois anos e a sua revisão será realizada pelo Comitê de TIC anualmente.

6. Objetivos e Ações Estruturantes

6.1 Eixos de Transformação Digital

Para a consecução dos objetivos estabelecidos na ENTIC-JUD, instituída pela Resolução CNJ nº 370 de 2021, o Plano de Transformação Digital classificou suas ações estruturantes em 4 eixos:

- transformação digital de serviços: contempla os serviços manuais/físicos que serão digitalizados/automatizados ou serviços que operam de forma digital, mas que passarão por melhorias;
- integração de canais digitais: possibilita a integração de sistemas, visando a consolidação de canais únicos para a sociedade;
- interoperabilidade de sistemas: diz respeito à interoperabilidade entre bancos de dados e soluções do judiciário, bens e serviços comuns de TIC;
- estratégia de monitoramento: definição de estratégia para monitorar a execução e sustentação dos serviços.

6.2 Amplitude da Transformação Digital

A expressão “transformação digital” é bastante ampla, aplicando-se a diversas categorias de iniciativas. Para propiciar melhor entendimento das ações previstas no plano, são classificadas conforme sua amplitude de transformação, ou seja, o grau em que o serviço é impactado pela transformação.

Uma ação de transformação digital pode ser classificada nas seguintes amplitudes:

- **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, semi digital, 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 às suas características é aconselhável recriar o sistema ou o serviço;
- **melhoria:** de menor amplitude, é o aperfeiçoamento de um módulo de um serviço digital já existente.

7. Objetivos, resultados chave e iniciativas

7.1 Qualificar o atendimento virtual

A melhoria do atendimento na prestação de serviços é um dos principais objetivos estratégicos do TRE-RS, conforme consta em seu Plano Estratégico.

Há iniciativas consistentes para ampliação e aperfeiçoamento dos canais e estrutura para atendimento a todos os públicos, com forte ênfase no atendimento virtual. É necessário atuar sob diversas perspectivas, como aperfeiçoamento de ferramentas, melhoria de fluxos de trabalho, organização da força de trabalho e governança para permitir a entrega consistente de serviços, mesmo em um cenário de escassez de pessoas.

Resultado Chave: 85% de usuários atendidos virtualmente com nível de satisfação ótimo ou bom até dezembro de 2024.

Plano tático para implementação das iniciativas:

SERVIÇO	OBJETIVOS	EIXO	AMPLITUDE
Atendimento virtual de eleitores, advogados, partidos e outros públicos	Ampliar a capacidade de atendimento virtual utilizando força de trabalho multidisciplinar	Transformação Digital	Melhoria
	Estabelecer ferramentas e processos para o monitoramento do atendimento virtual	Monitoramento	Melhoria
	Ampliar atendimento automatizado	Integração de Canais e Interoperabilidade de Sistemas	Redesenho digital
	Integrar os serviços da Carta ao JE Digital	Integração de Canais	Melhoria
	Disponibilizar o peticionamento administrativo eletrônico externo	Transformação Digital	Redesenho Digital

OBJETIVOS	RESULTADOS CHAVE	TIPO	PRAZO	INICIATIVA / PROJETO
Ampliar a capacidade de atendimento virtual com força de trabalho multidisciplinar	Aumentar em 7 vezes a quantidade atual de colaboradores habilitados para atendimento humano via chat	Previsível	mar/24	Melhoria do atendimento virtual
Estabelecer ferramentas e processos para o monitoramento do atendimento virtual	90% dos canais digitais monitorados mensalmente	Exploratória	dez/23	
Ampliar atendimento automatizado	80% dos atendimentos via chat resolvidos sem intervenção humana no ano	Exploratória	dez/24	

Integrar os serviços da Carta ao JE Digital	100% da Carta de Serviços no JE Digital	Previsível	dez/23	
Disponibilizar o peticionamento administrativo eletrônico externo	80% dos peticionamentos administrativos eletrônicos realizados diretamente no sistema pelo usuário externo	Previsível	dez/23	Peticionamento externo

7.2 Assegurar a efetividade da prestação jurisdicional

A prestação jurisdicional célere e efetiva também é objetivo estratégico do TRE-RS.

Considerando a proximidade das eleições municipais, pretende-se implementar ações que permitam melhorar a visibilidade das atividades jurisdicionais de primeiro grau, ao passo que se disponibilize ferramentas para aumentar a produtividade, por meio da automatização de tarefas.

Resultado Chave: 30% de redução da média do tempo de tramitação processual no 1º Grau em 2024 comparado com 2022.

Plano Tático para implementação das iniciativas:

SERVIÇO	OBJETIVOS	EIXO	AMPLITUDE
Processamento de candidaturas e Processamento da prestação de contas	Automatizar procedimentos repetitivos	Transformação Digital	Redesenho Digital
Gestão das metas de desempenho da prestação jurisdicional	Agilizar a prestação jurisdicional com apoio de ferramentas e processos de monitoramento	Monitoramento	Melhoria

OBJETIVOS	RESULTADOS CHAVE	TIPO	PRAZO	INICIATIVA / PROJETO
Automatizar procedimentos repetitivos	30% de redução do tempo médio de julgamento de registro de candidaturas nas eleições de 2024 em comparação com 2022	Exploratório	dez/24	IA e automatização
Agilizar a prestação jurisdicional com apoio de ferramentas e processos de monitoramento	Zonas Eleitorais, SCRE e SJ com acesso a dados de gestão cartorária até setembro de 2023	Exploratório	dez/24	Gestão de metas processuais

7.3 Aperfeiçoar comunicações

A comunicação é tema frequente em avaliações de processos eleitorais e pesquisas de clima. A “comunicação interna” apresenta deficiências, em especial entre cartórios eleitorais e a Secretaria do TRE-RS.

O objetivo é obter maior agilidade e qualidade nos canais de comunicação entre servidores e unidades da Justiça Eleitoral do RS, melhorando os índices de satisfação registrados na pesquisa de clima organizacional.

Resultado Chave: 60% de satisfação dos usuários na pesquisa de clima organizacional no quesito comunicação interna até dezembro de 2024.

Plano Tático para implementação das iniciativas

SERVIÇO	OBJETIVOS	EIXO	AMPLITUDE
Gestão de documentos e informação	Implementar canal oficial de comunicação interna síncrona para facilitar o contato entre os servidores	Integração de Canais	Mudança de Paradigma
	Implementar plataforma de serviços integrados	Transformação Digital / Interoperabilidade de Sistemas	Redesenho Digital
	Integrar planejamento de processos, comunicações e bases de conhecimento	Transformação Digital	Melhoria

OBJETIVOS	RESULTADOS CHAVE	TIPO	PRAZO	INICIATIVA / PROJETO
Implementar canal oficial de comunicação interna síncrona para facilitar o contato entre os servidores	80% dos servidores do quadro com o canal de comunicação oficial habilitado	Previsível	dez/23	Comunicação corporativa integrada
Implementar plataforma de serviços integrados	90% dos serviços internos disponíveis na plataforma	Previsível	dez/24	CSI
Integrar planejamento de processos, comunicações e bases de conhecimento	100% das unidades do TRE aderentes à plataforma integrada	Previsível	maio/24	Comunicação integrada

7.4 Automatizar Processos de Trabalho

O crescimento da quantidade e complexidade de atribuições da Justiça Eleitoral não tem acompanhado, a exemplo de quase todo serviço público, correspondência na disponibilidade de pessoas. Uma das estratégias do TRE-RS é automatizar processos de trabalho, permitindo que os colaboradores disponíveis possam melhor atender às demandas existentes.

A automatização pode ser total ou parcial ou pela melhoria do suporte tecnológico, permitindo que um mesmo servidor consiga realizar um número maior de atividades ao mesmo tempo.

Resultado Chave: 30% de atividades de geração de relatórios de gestão de pessoas e folha de pagamento otimizadas até dezembro de 2024.

Plano tático para implementação das iniciativas

SERVIÇOS	OBJETIVOS	EIXO	AMPLITUDE
Gerenciamento de dados e informações administrativas	Automatizar relatórios gerenciais de pessoal	Transformação Digital	Melhoria
	Automatizar cálculos de aposentadoria	Transformação Digital	Redesenho Presencial
	Simplificar processos de geração de folhas de pagamento	Transformação Digital	Redesenho Presencial

OBJETIVOS	RESULTADOS CHAVE	TIPO	PRAZO	INICIATIVA / PROJETO
Automatizar relatórios gerenciais de pessoal	50% de redução no tempo da geração dos dados mensais para o SIGEPRO.	exploratório	dez/24	Automatização de tarefas
	Disponibilidade imediata a dados de servidores a toda Secretaria de Gestão de Pessoas.			
Automatizar cálculos de aposentadoria	50% de redução do tempo médio para cálculo de aposentadoria	previsível	dez/24	
Simplificar processos de geração de folhas de pagamento	100% de rotinas de folhas de pagamento suplementares sem dependência de ocupações críticas	exploratório	ago/23	

7.5 Qualificar o ambiente de trabalho digital do servidor

A imensa maioria de servidores da Justiça Eleitoral tem suas atividades realizadas integralmente em um ambiente digital, composto de diversas ferramentas de comunicação, como e-mail e chat, acesso e edição de arquivos, videoconferências, entre outras ferramentas.

Melhorar esse ambiente digital, mediante o fornecimento de serviços mais integrados e com desempenho e confiabilidade superiores pode aumentar muito a produtividade de todos, além de desonerar as equipes técnicas da Secretaria de Tecnologia da Informação.

Resultado Chave: 70% de satisfação dos servidores com as ferramentas de TIC na pesquisa de clima organizacional até maio de 2024.

Plano tático para implementação das iniciativas

SERVIÇOS	OBJETIVOS	EIXO	AMPLITUDE
Disponibilização de ferramentas digitais de trabalho	Prover espaço de trabalho digital integrado e colaborativo em nuvem	Transformação Digital / Integração de Canais	Mudança de Paradigma

OBJETIVOS	RESULTADOS CHAVE	TIPO	PRAZO	INICIATIVA/ PROJETO
Prover espaço de trabalho digital integrado e colaborativo em nuvem	100% dos servidores com acesso a e-mail e arquivos de trabalho na nuvem	previsível	maio/24	Ambiente de Trabalho Digital

7.6 Melhorar Processos de Eleição

O aprimoramento contínuo dos processos para a consecução das Eleições Oficiais e Eleições Comunitárias demandadas pela sociedade civil é fator determinante para o sucesso do cumprimento da Missão do TRE-RS.

Diante da exigência cada vez maior de precisão nas ações de preparação das Eleições, a disponibilização de sistemas que viabilizem a automação e simplificação de várias atividades diminui a probabilidade de retrabalho, que acabam por exigir o empreendimento de esforços adicionais e desnecessários. A otimização do tempo oportuniza aos servidores a possibilidade de execução das múltiplas tarefas existentes e necessárias para a organização dos Pleitos com maior eficácia e eficiência.

Resultado Chave: Reduzir em 60% o tempo de trabalho despendido nos processos de parametrização das eleições comunitárias e na convocação de mesários de outros estados para as eleições oficiais até maio de 2024.

Plano tático para implementação das iniciativas

SERVIÇOS	OBJETIVOS	EIXO	AMPLITUDE
Preparação das Eleições	Automatizar tarefas de preparação das Eleições Comunitárias	Transformação Digital	Automatização de Tarefas
	Possibilitar trabalhar com eleitores colaboradores de outras UFs no ELIGIS	Interoperabilidade de Sistemas	Automatização de Tarefas

OBJETIVOS	RESULTADOS CHAVE	TIPO	PRAZO	INICIATIVA/ PROJETO
Automatizar tarefas de preparação das Eleições Comunitárias	Realizar a parametrização dos dados para geração de médias sem erros	previsível	ago/23	Conselho Tutelar
Possibilitar trabalhar com colaboradores de outras UFs no ELIGIS	Gerenciar 100% dos colaboradores convocados no sistema ELIGIS	previsível	mai/24	ELIGIS/Mesários

8. Estratégia de Monitoramento

8.1 Implantação

A implantação dos serviços deve ocorrer conforme cronograma de execução, que deverá contemplar as seguintes etapas:

- I - Análise do processo atual de fornecimento do serviço;
- II. Identificação das partes interessadas no projeto e elaboração de matriz RACI;
- III. Análise de viabilidade, considerando os custos, tempo necessário para implementação e benefícios do serviço;
- IV. Levantamento de normativas relacionadas ao serviço inclusive quanto a necessidades de alteração, revisão ou criação;
- V. Execução do projeto, conforme metodologia de projetos selecionada;
- VI. Otimização do processo do serviço: após implementado, o serviço deve passar por período de acompanhamento para ajustes.

Alguns projetos que envolvem ações coordenadas de diversos setores deverão ser conduzidos por grupos de trabalho multidisciplinares, instituídos por portaria DG, em até 30 dias a contar da publicação deste documento com representatividade de, no mínimo, as unidades listadas na tabela a seguir.

PROJETO	UNIDADE COORDENADORA	UNIDADES PARTICIPANTES
Melhoria no atendimento virtual	SCRE	Comitê de Atendimento
IA Automatização	ASPLAN	ASPLAN - STI - SJ - SCI
Comunicação Corporativa Integrada	STI	Comitê de Comunicação
Ambiente de Trabalho Digital	ASPLAN	ASPLAN - STI - EJERS

Os demais projetos serão gerenciados pela Secretaria de Tecnologia da Informação no âmbito do Plano Diretor de TIC.

Periodicamente, será realizada a análise do status, percentual de evolução dos projetos de implantação previstos.

8.2 Sustentação

Após implantados, os serviços constantes no PTD serão monitorados conforme os seguintes indicadores de desempenho (KPI):

ASPECTO DO MONITORAMENTO	MEIO DE MONITORAMENTO	RESPONSÁVEL
Satisfação do usuário	Pesquisas de satisfação ao final dos atendimentos	Gestor do Serviço
Disponibilidade dos sistemas	Ferramentas de monitoramento de disponibilidade de aplicações	STI
Desempenho dos sistemas	Ferramentas de monitoramento de tempo de resposta de sistemas	STI
Adequação do serviço proposto	Análise subjetiva a partir de fontes de informação diversas	Gestor do Serviço

Fica sob responsabilidade dos Gestores dos Serviços definirem os indicadores de desempenho (KPIs) , metas e possíveis ajustes em caso de não cumprimento.

8.3 Governança do Plano

O Comitê de Tecnologia da Informação do TRE-RS atuará como instância de governança que analisa os dados para garantir que os monitoramentos ocorram de forma constante. O acompanhamento da execução das ações e do alcance dos resultados propostos servirão de subsídio ao Comitê de TIC nas revisões periódicas do PTD.

Por fim, os dados serão levados pela STI ao Comitê de TI por ocasião da Reunião de Avaliação da Estratégia (RAE).