

AÇÕES GESTÃO STI

2018-2020



Secretaria de Tecnologia
da Informação e Comunicação

AGOSTO/2020

EXPEDIENTE

ESTRUTURAÇÃO E REVISÃO

Seção de Planejamento e Estratégia de TIC

Carla Maria Braga e Souza (Chefe)

Adriana Cristina Bastos Pinto

Alessandra de Lima Hauck

Diego Heleno Louzeiro

Fernanda Klarmann Pôrto Silva

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Coordenadoria de Multimeios - SCO

AÇÕES GESTÃO STI

2018-2020



STJ

Secretaria de Tecnologia
da Informação e Comunicação

AGOSTO/2020

COMPOSIÇÃO EM SETEMBRO DE 2020

Humberto Eustáquio Soares **Martins** (Presidente)

Jorge Mussi (Vice-Presidente e Corregedor-Geral da Justiça Federal)

Felix Fischer

Francisco Cândido de Melo **Falcão** Neto

Fátima **Nancy Andrighi**

Laurita Hilário **Vaz**

João Otávio de Noronha

Maria Thereza Rocha de **Assis Moura** (Corregedora Nacional de Justiça)

Antonio **Herman** de Vasconcellos e **Benjamin**

Napoleão Nunes Maia Filho

Geraldo **Og** Nicéas Marques **Fernandes** (Diretor-Geral da Enfam)

Luis Felipe Salomão

Mauro Luiz **Campbell** Marques

Benedito Gonçalves (Diretor da Revista)

Raul Araújo Filho

Paulo de Tarso Vieira **Sanseverino**

Maria **Isabel** Diniz **Gallotti** Rodrigues

Antonio Carlos Ferreira

Ricardo **Villas Bôas Cueva**

Sebastião Alves dos **Reis Júnior**

Marco Aurélio Gastaldi **Buzzi**

Marco Aurélio Bellizze Oliveira

Assusete Dumont Reis **Magalhães** (Ouvidora)

Sérgio Luíz **Kukina**

Paulo Dias de **Moura Ribeiro**

Regina Helena Costa

Rogério Schietti Machado **Cruz**

Nefi Cordeiro

Luiz Alberto **Gurgel de Faria**

Reynaldo Soares da Fonseca

Marcelo Navarro **Ribeiro Dantas**

Antonio Saldanha Palheiro

Joel Ilan Paciornik

Diretor-Geral Marcos Antonio Cavalcante



STJ

Secretaria de Tecnologia
da Informação e Comunicação

SECRETÁRIO

Humberto Fontoura Pradera

COORDENADOR DE COMUNICAÇÃO

Eronildes Ribeiro da Silva

COORDENADOR DE DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE

Amilar Domingos Moreira Martins

COORDENADOR DE INFRAESTRUTURA

Ricardo Gomes da Silva

COORDENADOR DE RELACIONAMENTO

Vagner Branquinho Nogueira

GABINETE DA STI - ASSESSORES

Cláudio Ribeiro Cavalcante

Francisco Paulo Soares Lopes

Ivan Tadeu dos Santos Souza

Leonardo de Freitas Rocha

Luiz Cláudio Soares de Almeida

Osmar Rodrigues de Souza

Valfran Santana de Almeida

Vinícius Maia de Brito

GESTORES NAS COORDENADORIAS

CDES Coordenador de Desenvolvimento de Soluções de Software

Jardel Lidório Baltar – nov/2019 a mai/2020

Valfran Santana de Almeida – out/2018 a nov/2019

Marco Antonio Mendes de Moraes – set/2018 a out/2018

CIEP Coordenador de Infraestrutura

Valmir Ferreira Gomes – nov/2018 a jul/2020

Nélio Alves da Silva – ago/2018 a nov/2018

Carlos Eduardo Miranda Zottmann – set/2018 a set/2018

CORE Coordenador de Relacionamento

Edimar Lisboa das Chagas – nov/2018 a out/2019

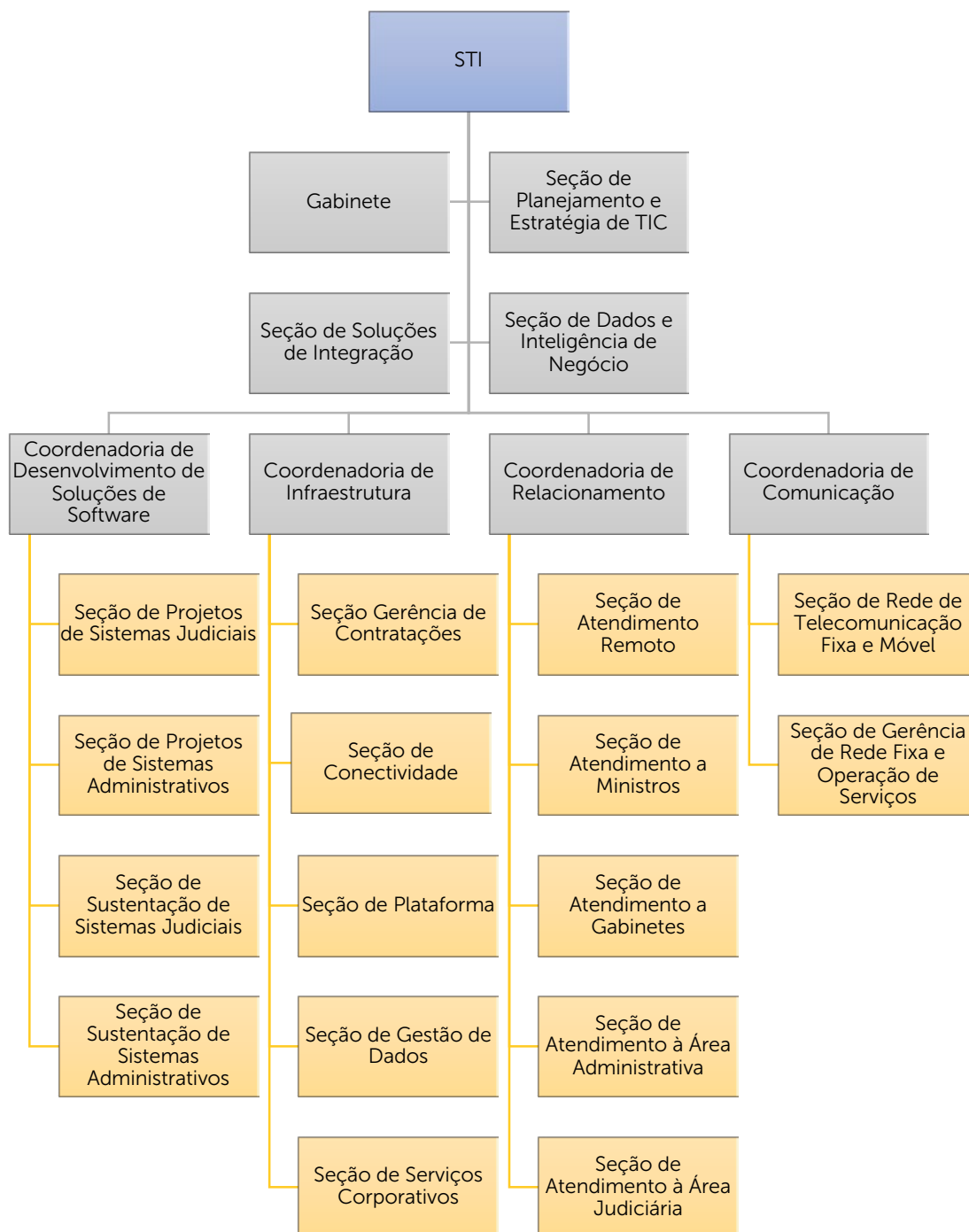
Valmir Ferreira Gomes – out/2018 a nov/2018

Christian Thomsen – ago/2018 a out/2018

SUMÁRIO

ORGANOGRAMA STI	8
PALAVRAS DO SECRETÁRIO	9
STI EM NÚMEROS	11
REALIZAÇÕES DAS UNIDADES	12
1. GABINETE DA STI	12
2. SEÇÃO DE PLANEJAMENTO E ESTRATÉGIA DE TIC - SPTIC	14
3. SEÇÃO DE SOLUÇÕES DE INTEGRAÇÃO – SESIN	17
4. SEÇÃO DE DADOS E INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIO - SEDIN	20
5. COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO – CCOM	22
6. COORDENADORIA DE RELACIONAMENTO – CORE	34
TABELA DE AQUISIÇÕES BIÊNIO 2018/2020	42
VISÃO DE FUTURO	43
FOTO DOS GESTORES	47

ORGANOGRAMA STI



PALAVRAS DO SECRETÁRIO

Durante a presidência do Exmo. Ministro João Otávio de Noronha, a gestão da STI teve como objetivo principal atualizar a Secretaria sob diversos aspectos.

Os projetos foram executados a partir da adoção de métodos ágeis e tecnologias de ponta, o que possibilitou a entrega rápida de valor aos usuários. A fim de impulsionar a produtividade e a qualidade das soluções entregues, a cultura organizacional foi submetida a mudanças graduais, mas de extrema importância para o sucesso no atingimento das metas.

Houve uma aproximação da área técnica com os setores demandantes, sobretudo gabinetes e Ministros, a qual facilitou a reconstrução dos sistemas e tornou-os mais próximos da realidade atual, contribuindo para o aprimoramento de processos e da estrutura organizacional do Tribunal.

Esse estreitamento das relações, além de diminuir a burocracia, valorizou o corpo técnico: diversos profissionais os quais se encontravam subutilizados em manutenções básicas dos sistemas antigos tiveram seus trabalhos reconhecidos internamente e, sobretudo, por colegas das demais áreas do Tribunal.

Com o intuito de simplificar a gestão interna, a estrutura organizacional da Secretaria foi revista e servidores que nunca haviam sido reconhecidos foram colocados em cargos estratégicos, mudança a qual fez com que novas ideias fossem implementadas em cada coordenadoria.

Essa reestruturação agilizou a tomada de decisão para cada desafio a qual a Secretaria foi submetida. Dentre essas mudanças, destaca-se a criação de uma área dedicada à gestão de contratos que, já no seu primeiro ano de funcionamento, possibilitou a firmação de 27 novos contratos de serviços e equipamentos de TI, os quais comportaram um investimento superior a 36 milhões de reais.

Após a realização desses investimentos, renovou-se todo o parque de servidores com equipamentos de última geração, o que garante um maior poder de processamento, especialmente para as aplicações das áreas-fim do Tribunal, inclusive as que utilizam inteligência artificial. Por fim, foram feitos investimentos maciços em equipamentos de rede de dados e ambientes de colaboração e trabalho baseados em nuvem, os quais permitiram a continuidade dos serviços e a manutenção da produtividade de todo o STJ mesmo durante a pandemia.

Agradeço toda a STI pelo reconhecimento e os elogios que tivemos. Todos deram o máximo para que nessa época de pandemia o STJ não parasse. Ressalto que esse reconhecimento veio com muitos elogios, conforme o índice de 96% (fonte: pesquisa sobre o Trabalho Remoto no STJ – Covid-19 pelo Grupo E-Trabalho da Universidade de Brasília (UnB) - junho/2020) apurado na pesquisa de satisfação realizada com os usuários de serviços de TIC.

Tenho orgulho de poder ter representado pessoas tão competentes e engajadas no Tribunal que tanto me ajudaram a carregar esse pesado piano.

Rogo que todos vocês continuem os seus trabalhos de forma brilhante e desejo que todos vocês tenham muito sucesso.

Que Deus abençoe a família de cada um de vocês.

STI EM NÚMEROS

- **93%** de índices de satisfação do cliente (média de interno e externo)
- **36 milhões** de acessos à página do STJ por mês
- **5.960** atendimentos/mês, entre advogados, tribunais e instituições integradas
- **Mais de um milhão** de processos transmitidos entre recebimento e baixa processual
- **3,5 milhões** de processos eletrônicos guardados
- **7.700** pontos de redes ativos
- **2.000** conexões/dia na rede sem fio
- **245** sistemas informatizados
- **582** demandas para evolução ou criação de novos sistemas
- **5.500** contas de usuários ativas
- **1,6 milhão** de e-mails recebidos mensalmente
- **1 petabyte** de dados
- **599 servidores** computacionais de rede (servidores virtuais e físicos)
- **Central Telefônica com 3.612** ramais telefônicos
- **15 milhões** de ligações telefônicas por ano
- **80%** de participação nos projetos estratégicos do STJ
- **165** Servidores na STI
- **157** Terceirizados

REALIZAÇÕES DAS UNIDADES

1. GABINETE DA STI

O Gabinete da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - STI apoia o Senhor Secretário nas questões administrativas e estratégicas envolvendo toda a Secretaria, com especial ênfase na gestão orçamentária, no acompanhamento de processos de contratação e no apoio às demais unidades da Secretaria frente as demandas do Tribunal.

Visando desburocratizar atividades administrativas e agilizar o trâmite processual no gabinete da STI, foram definidos procedimentos de trabalho pelos Assessores que resultaram em expressivo ganho de produtividade ante as gestões anteriores:

ANO	TEMPO MÉDIO DE TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS SEI NA CAIXA DA STI	PROCESSOS COM TRAMITAÇÃO NO PERÍODO	PROCESSOS GERADOS NO PERÍODO	DOCUMENTOS GERADOS NO PERÍODO	DOCUMENTOS EXTERNOS NO PERÍODO
2017	32d 5h 38m 28s	628	71	1128	206
2018	29d 9h 42m 16s	702	60	1252	207
2019	16d 15h 42m 53s	759	62	1423	218

Com efeito, o Portal Sharepoint do Gabinete da STI foi modernizado, resultando em um lugar único no qual pode-se consultar informações relacionados desde os Acordos de Cooperação técnica até mesmo informações relacionadas a ocupação das funções na STI.

Sobre a gestão orçamentária na área de TIC, o Novo Regime Fiscal, instituído em 2016, impôs um limite anual de gastos para as despesas primárias deste Tribunal. Segundo o disposto no § 10 do art. 107 da Emenda Constitucional n. 95/2016, de 15 de dezembro de 2016, esse limite considera também as despesas com a execução de restos a pagar.

Impende observar que na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, há investimentos que ocorrem sazonalmente em ciclos superiores a anualidade, como por exemplo, a substituição de equipamentos computacionais devido a obsolescência ou ao end-of-life pelo fornecedor, provocando variação de montante de investimento no orçamento da STI ao longo dos anos. Nesta esteira, também se incluem as aquisições visando atender a necessidades decorrentes de eventuais normativos legais, cuja previsão de inserção na esfera jurídica não é possível à priori.

Tal cenário exigiu readequações das programações e ensejou diversos ajustes para o aprimoramento dos procedimentos de gestão orçamentária e financeira, no sentido de elevar a produtividade e a efetividade dos recursos empregados sem comprometer, no entanto, a qualidade da prestação de bens e serviços à sociedade.

Frente a restrição orçamentária prevista nos últimos exercícios, a Secretaria conseguiu

sensibilizar a Administração resultando em uma proposta orçamentária mais adequada às necessidades de atualização tecnológica para o ano de 2020.

Para ilustrar a disponibilidade orçamentária, seguem os valores autorizados na proposta orçamentária relacionada à TIC:

ANO	DESPESAS CONTINUADAS (R\$)	NOVAS DESPESAS (R\$)	TOTAL (R\$)	VARIAÇÃO EM RELAÇÃO AO ANO ANTERIOR (R\$)
2017	42.901.124,56	19.830.310,31	62.731.434,87	-
2018	35.071.225,59	22.164.666,50	57.235.892,09	- 8,76 %
2019	40.319.559,22	2.767.238,30	43.086.797,52	-24,72 %
2020	48.867.527,45	20.797.602,42	69.665.129,87	+61,68 %

Nesta esteira de contratações, deve-se observar que algumas aquisições são realizadas pelo próprio Gabinete da STI objetivando viabilizar ações de outras unidades do Tribunal. Neste biênio, destacam-se as seguintes contratações:

PRODUTO/SERVIÇO	OBJETIVO
Zoom	Aquisição de software de videoconferência que permitiu as sessões de julgamento colegiadas do Tribunal
Flickr STJ e Flick ENFAM	Rede social de fotos oficiais do Tribunal e da ENFAM
Bizagi Professional	Apoiar a modelagem de processos da AMG
Spotify STJ	Divulgação de podcasts do Tribunal
Componentes de softwares para CDES e ENFAM	Apoiar o desenvolvimento de aplicações web e móveis
Consertos de iPad	Manutenção de aparelhos de uso dos Ministros
SoundCloud STJ	Plataforma de streaming
Ciclano	API para apoio a streaming de videoconferências

Imperioso lembrar a restrição orçamentária decorrente do novo regime fiscal limitou a possibilidade da realização de novos concursos e a nomeação de candidatos aprovados. Mesmo assim, a STI conseguiu sensibilizar a gestão quanto a reposição de vagas oriundas de aposentadoria de servidores e a necessidade de conversão de cargos vagos de outras áreas do Tribunal para os cargos relacionados a TIC.

Desta forma, o Gabinete participou da análise documental de 18 Técnicos e 6 Analistas para o preenchimento das vagas em aberto.

Sobre o apoio as demais ações da Secretaria, sobreleva lembrar que as ações das unidades, de forma geral, precisam da manifestação formal do Secretário para prosseguimento – momento no qual o Gabinete ativamente atua para subsidiar a tomada de decisão do gestor.

2. SEÇÃO DE PLANEJAMENTO E ESTRATÉGIA DE TIC - SPTIC

Em 2019, a área de governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) passou a fazer parte do organograma do STJ com a criação de uma seção específica no Gabinete da STI, continuando o forte investimento em governança de TIC na STI iniciado em 2016. Essa nova unidade executa seus trabalhos sempre com o olhar “sistêmico”, considerando a STI como um todo por ser um dos seus objetivos zelar pelo desenvolvimento harmônico das atividades desempenhadas no âmbito da Secretaria.

O planejamento e o acompanhamento da execução do Plano Estratégico de TIC - PETIC e do Plano Diretor de TIC - PDTIC coordenados por esta seção visam assegurar que as decisões e ações relativas à gestão e ao uso de TIC se mantenham em sintonia com as necessidades institucionais e contribuam para o cumprimento da missão e o alcance das metas organizacionais. Nesse sentido, no mês de novembro de 2018, deu-se início à criação do PDTIC para o biênio 2019/2020, diferente dos anos anteriores por contemplar uma gestão inteira, a partir de metodologia própria (Instrução Normativa GDG/STJ n.12/2018) que foi adequada a métodos ágeis para que as atividades de planejamento fluíssem de forma mais célere, característica intrínseca desta gestão. No primeiro semestre de 2020, foi executada pela primeira vez o processo de Revisão dos planos PDTIC e Plano Operacional da STI – PLANOP STI, constante do referido normativo, a fim de promover a atualização de projetos e as contratações, alinhamento aos novos projetos estratégicos do Plano STJ 2020, de modo a redirecionar o planejamento de ações e a gestão dos recursos da STI.

Dentre os projetos do PDTIC, ao longo desses dois anos de gestão, a SPTIC deu continuidade aos projetos “Governança de TIC na STI” e “Portfolio de Serviços na STI”. O primeiro projeto tem diversas ações que estão referenciadas ao longo deste texto. Sobre o segundo projeto, houve a validação do catálogo integrado de serviços do STJ por representantes das coordenadorias e o levantamento dos atributos mais relevantes dos serviços identificados. Nesse projeto também foram mapeados os processos de gerenciamento do portfólio e do catálogo de serviços de TIC, que são essenciais para a implantação do catálogo e sua constante atualização. Em um futuro próximo, a STI terá um catálogo pela primeira vez contendo todos os serviços em produção, de forma integrada e padronizada, o que trará grandes benefícios para a STI e seus clientes.

Em consonância com as diretrizes da gestão e o projeto estratégico “Central de Painéis do STJ”, durante todo o ano de 2019 foram priorizados recursos para o desenvolvimento de painéis gerenciais que foram disponibilizados para os gestores da STI e para o Diretor-Geral na página “Informática” na Intranet, de modo a aumentar a transparência e acesso às informações para tomada de decisão:

- **Demandas de Sistemas** (*Projetos e Demandas Rápidas Evolutivas*);
- **Contratações de TIC** (*Novas Contratações, Prorrogações e Contratos Vigentes*);

- **Telecomunicações do STJ** (*Custos de Telefonia e Atendimentos de Chamados*);
- **Projetos do Plano Diretor de TIC** (*acompanhamento da execução - em construção*).

A cada ano a STI vem incorporando progressivamente os princípios e práticas de governança de TIC para que o uso atual e futuro da tecnologia seja dirigido e controlado. Como evidência, temos o resultado do Levantamento de Governança de TIC do CNJ – IGovTIC-JUD 2019 que teve por objetivo avaliar em setembro de 2019 a conformidade do STJ com a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) instituída pela Resolução CNJ n. 211/2015. Houve o aumento de maturidade da STI/STJ em governança de TIC em relação a 2016: subida para o segundo lugar na categoria “Tribunais Superiores” e elevação de posicionamento também na categoria “Tribunais de Grande Porte”, passou-se do 14º para 9º lugar entre 27 tribunais. A Seção de Planejamento e Estratégia de TIC – SPTIC tem como função conhecer essa norma, sistematizar e consolidar as respostas da STI. Além disso, executa trabalhos para atendimento dessa resolução, como foi o caso da redação em 2019 de minuta para regulamentar o Plantão, a Atividade Extraordinária e o Sobreaviso dos servidores lotados na STI.

E por falar em conformidade, esse princípio tão importante, cabe associá-la à governança. Em resumo, a governança de TIC traduz a forma como a área de TIC é administrada, isto é, avalia, direciona e monitora o uso da TIC para dar suporte à organização. Tudo isso envolve políticas, regulamentações, cultura e processos. Por sua vez, a conformidade é a maneira de garantir que a gestão siga as normas vigentes, respeitando o compromisso com a ética e a verdade. Para contribuir com a conformidade e com a governança na STI e no STJ, a SPTIC participou de vários trabalhos para produção de importantes normatizações:

- Padronização do uso do MS TEAMS para novos projetos de desenvolvimento de sistemas;
- Atualização do normativo que disciplina o uso do Microsoft Office 365 no STJ;
- Atualização do normativo que disciplina o uso e as regras de administração do serviço de correio eletrônico no STJ;
- Criação da minuta da Política de Gestão de Software do STJ (*);
- Criação da minuta da Política de Continuidade de Negócio do STJ (*);
- Criação da minuta da Política de Governança de Dados do STJ (*);
- Criação da minuta de normativo para regulamentação da LGPD no STJ (*).

(* ainda não publicados).

Nos dois últimos normativos citados acima, a SPTIC representou a STI em grupos de trabalho criados para elaboração das minutas pela Portaria STJ/GDG n. 175 de 21/02/2020 e Portaria STJ/GDG n. 326 de 18/05/2020, respectivamente, dando início

às ações de governança corporativa para adequação do STJ à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais- LGPD (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018). Para a realização dessas atividades, a equipe da SPTIC investiu em estudos e capacitações por conta própria sobre a LGPD no primeiro semestre de 2020. A partir desses aprendizados, foram gerados dois importantes produtos pela SPTIC que serviram de base para os membros dos grupos de trabalho na elaboração das referidas minutas:

- **Lei Comentada:** interpretação e separação de artigos da lei para normativos que seriam definidos (Política de Governança de Dados do STJ, Normativo que regula a LGPD no STJ, Política de Privacidade do STJ e Política de Dados Abertos do STJ) ou atualizados (Política de Segurança da Informação do STJ) no STJ por conta da aproximação da data de vigência da LGPD;
- **Mapa Mental:** tópicos da lei a serem considerados para definição dos procedimentos para adequação das unidades do STJ à LGPD.

A visão holística da SPTIC em relação à STI e a constante promoção de trabalhos para integrar suas unidades é de suma importância visto que a tendência das unidades é de especialização em suas competências. As quatro coordenadorias e as seções do gabinete da STI utilizam métodos de trabalho próprios e ferramentas distintas para realização de suas tarefas. Devido a essa segmentação, ficaram cada vez mais aparentes as dificuldades em se obter informações integradas para a tomada de decisão e em se manter uma visão completa da operação de serviços quando realizados por mais de uma Coordenadoria. Diante desse contexto, o secretário da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - STI, com o propósito de aperfeiçoar a orquestração e a qualidade dos serviços, entendeu ser necessário unir esforços para encontrar uma solução que interligasse ainda mais as unidades e seus processos de trabalho com a utilização de uma base de dados única composta de informações geradas na execução e no controle dos serviços da secretaria.

De outubro de 2019 a março de 2020, a SPTIC coordenou estudo que teve como objetivo identificar alternativas de solução para a integração efetiva dos processos de trabalho da STI e a unificação das ferramentas de gestão desses processos para proporcionar melhor capacidade de controle e gerenciamento do serviço, desde início até o fim, entre todas as unidades da Secretaria. Ao final, foi gerado relatório que detalha o estudo e traz à luz do conhecimento essas alternativas para resolver a problemática-alvo de forma a aumentar ainda mais a qualidade na prestação do serviço. Suas exposições servirão de insumo à tomada de decisão do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação - CGeTIC, composto pelo Secretário, Coordenadores e Assessores, a respeito da adoção de alguma das soluções sugeridas.

Já em meados de março de 2020, começaram os trabalhos para elaboração do plano estratégico institucional – Plano STJ 2021-2026. A SPTIC, por ser uma unidade que lida com a estratégia de TIC, participou de capacitações para multiplicar nas unidades da STI os direcionamentos dessa iniciativa e coordenou as atividades para levar as contribuições da STI a esse planejamento nas fases executadas.

3. SEÇÃO DE SOLUÇÕES DE INTEGRAÇÃO – SESIN

No início do ano de 2019 a Seção de Soluções de Integração foi instituída na composição organizacional da Secretaria de Tecnologia da Informação com a missão de promover um ecossistema tecnológico que integre o Superior Tribunal de Justiça ao poder Judiciário.

O Superior Tribunal de Justiça tem como missão assegurar uniformidade à interpretação da legislação federal, tal missão se cumpre a partir do julgamento de processos originários e recursais. Os recursos são provenientes do Supremo Tribunal Federal, de Tribunais de Justiça, de Tribunais Regionais Federais e do Conselho de Justiça Federal e ao longo do seu trâmite interagem com o STJ os entes públicos e advogados. Com o advento do processo eletrônico as vias que chegam ao Tribunal da Cidadania no cumprimento de sua missão passaram a ser virtuais. A efetividade destas vias passa pela real necessidade de se construir uma infraestrutura tecnológica de integração entre o STJ e o Poder Judiciário.

*Cabe ressaltar que há cerca de dez anos o STJ se integra aos tribunais, e nesse período dois momentos podem ser destacados. O primeiro, em 2010, com a consolidação das linhas de digitalização e remessa processual em todos os tribunais. **E em 2019, com a criação da Seção de Soluções de Integração - SESIN vinculada à Secretaria de Tecnologia da Informação com a visão de que o potencial do STJ para a integração no poder Judiciário demanda uma equipe técnica especializada.***

Nesta gestão a SESIN conseguiu estabelecer as bases de atuação tecnológica para a integração, em que a parceria junto à Secretaria Judiciária e dos Órgãos Julgadores, o atendimento ao cliente, o desenvolvimento e a sustentação de produtos e o monitoramento da infraestrutura de forma sinérgica viabilizaram a inovação, a colaboração entre órgãos e o compartilhamento de experiências e tecnologias que se traduzem no potencial do STJ em se consolidar com uma referência no Poder Judiciário.

PRODUTOS E AÇÕES

DADOS OBRIGATÓRIOS E O GPE v5

Alinhados às diretrizes de melhorias operacionais na Secretaria Judiciária foi aprimorado o sistema Gestão de Peças Eletrônicas v5. Como resultado foi possível otimizar o trabalho dessa secretaria com a dispensa de 60 operadores que faziam cadastro e correção manual de dados. Este objetivo foi atingido por meio da:

- **Implementação do sistema GPEv5** com critérios de obrigatoriedade de dados enviados pelas origens em conformidade com os padrões estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ);
- **Ampliação para nove tecnologias para integração** de dados da capa (XML, Rest, View, MNI) e de documentos (Rest, arquivo, FTP, MNI, HTTP);
- *Implantação do GPE v5 nos 32 Tribunais e CJF com melhorias na operação. Antes o tempo de implantação que era aproximadamente de uma semana por tribunal, foi*

otimizado e **em três semanas foram implantados em todos os tribunais;**

- *Implantação de integração automatizada em 14 tribunais, sendo que 5 foram 100% integrados e 9 tribunais estão em homologação;*
- **Implementação da integração via MNI para busca de dados da capa no Pje do TRF3 e no e-Proc do TRF4, tendo assim um potencial para colocar em todos os tribunais com o Pje atingindo assim mais de 80% dos tribunais do judiciário;**

DESENVOLVIMENTO COLABORATIVO E AMBIENTE DE COLABORAÇÃO

Um dos pilares da integração está na capacidade de proporcionar o compartilhamento de novas tecnologias bem como, o desenvolvimento colaborativo.

Em fevereiro de 2019, foi realizado o **congresso técnico Integração com o Superior Tribunal de Justiça para a remessa de processos eletrônicos com a participação dos Tribunais de Justiça, Tribunais Regionais Federais e Conselho de Justiça Federal** em que foram apresentadas as tecnologias de integração assim como a estratégia do STJ em suas implantações.

Por meio do aplicativo Microsoft Teams, ao longo destes dois anos foi formada **uma rede de colaboração com mais de 250 profissionais das áreas de TI e Negociais entre tribunais e entes públicos como a AGU e o MPF** de forma possibilitar desde a solução de problemas até novos projetos.

OPERACIONALIZAÇÃO E SUSTENTAÇÃO

A integração após sua implantação precisa ser operacionalizada, o que leva à necessidade de se estabelecer uma linha de sustentação que vai do atendimento a infraestrutura visando a continuidade dos serviços na perspectiva dos requisitos de interação entre as instituições integradas e as áreas internas do STJ. O registro de chamados acontece no âmbito do STJ pelo sistema SIGA e no âmbito dos tribunais pelo sistema Redmine i-STJ. No período desta gestão foram mais de 4.500 chamados SIGA e mais 3.300 chamados no redmine i-STJ, o que propiciou o envio e recebimento de mais de um milhão de processos. Neste aspecto seguem ações importantes como:

Melhorias procedimentais junto aos contratos de atendimento e infraestrutura, com vistas a agilidade na solução de problemas. Isso proporcionou uma rápida implantação de versões nos tribunais dentre outros benefícios;

Consolidação do SATII (Serviço de Atendimento aos Tribunais e Instituições Integradas como um núcleo de atendimento especializado para integração;

Implantação de tecnologias para o monitoramento na transmissão de processos, dentre estas Kibana, Elastic Search e módulo no Justiça web para acompanhamento

de remessa tanto para a TI quanto para o Negócio de forma a mitigar os problemas decorrentes de processos “no limbo”;

Recadastramento dos usuários de integração à luz da Instrução Normativa STJ/GP n. 13 de 28 de agosto de 2018 que regulamenta a solicitação de serviços de TIC. Esta ação traz segurança no uso dos sistemas de integração, bem como as áreas negociais reconhecerem as pessoas responsáveis pelos setores de envio e recebimento de processos nos tribunais;

Implementação do monitoramento de remessas para o STF de forma integrada ao Sistema Justiça Web com a disponibilização de informações para o suporte técnico e para o usuário. Conceito este a ser implementado para os tribunais;

CONVÊNIOS E PARCERIAS

O Superior Tribunal de Justiça capitaneou junto ao CNJ a **definição do Modelo Nacional de Interoperabilidade v3** especificamente para a remessa de processos entre tribunais.

Em julho de 2020, no âmbito dos entes públicos, foi estabelecido **convênio com a Advocacia Geral da União para integração referente à consulta de processos, intimação e peticionamento**. Esse convênio se propõe a ser o modelo de ampliação para os demais entes públicos do Poder Judiciário. O prazo de implantação é de um ano e meio, e etapa de disponibilização de consulta a processos já está concluída por parte do STJ.

Ademais, o convênio de cooperação técnica do STJ com os TJs e TRFs possibilitou nesta gestão o apoio técnico para que 14 tribunais viessem a desenvolver a automação de dados em substituição ao preenchimento manual na remessa de processos para o STJ.

Também houve acordos de cooperação técnica para a disponibilização da solução de digitalização de processos com o Tribunal Federal da Primeira Região, o que possibilitou a virtualização de 6.400 processos judiciais e 1072 processos administrativos, e com o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios para virtualização de 20.500 processos judiciais de seus acervos.

ITER DATA – UMA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

O termo Iter Data, do latim, significa Caminho dos Dados e é composto de duas ações operacionais no PDTIC voltada para os tribunais e entes públicos com a visão de se definir uma plataforma tecnológica que possa viabilizar a integração em seus aspectos sistêmicos, procedimentais e de infraestrutura se baseando no Modelo Nacional de Interoperabilidade. Neste sentido estão em andamento as seguintes ações:

Migração do Delphi para Web nos módulos de remessa processual. **Em produção monitoramento STF e remessa de processos para os tribunais de origem;**

Convergência das integrações com os tribunais para o Modelo Nacional de Interoperabilidade, de forma a eliminar o Oracle Data Integrator para transmissão de processos. **Em homologação o GPE Service para baixa de processos via MNI para os tribunais de origem;**

Monitoramento integrado e centralizado para remessa de processos e acompanhamento de petições e intimações no âmbito da interoperabilidade com os órgãos. **Concluído o monitoramento com o STF para remessa de processos e em homologação com o TRF4 a baixa de processos via MNI direto com o ePROC;**

Atuação junto aos contratos de infraestrutura e atendimento na operacionalização com os tribunais e entes públicos de forma a propiciar agilidade nas implantações;

O CNJ informa ao STJ que a infovia do poder Judiciário está sendo descontinuada. Neste cenário a STI por meio da Coordenadoria de Comunicação promoveu a aquisição de uma rede de **integração do STJ com o Poder Judiciário para atender a remessa de processos, denominada VIA i-STJ**. Esta rede torna-se então um diferencial com novas tecnologias de conectividade como a SD-WAN, que possibilitam a segurança de uma rede privada, e redundância via internet proporcionando um ambiente seguro de alta disponibilidade.

4. SEÇÃO DE DADOS E INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIO - SEDIN

A gestão de dados é um dos aspectos fundamentais nas organizações. A implantação de processos de Business Intelligence – BI tem se mostrado imprescindível para uma gestão eficiente de negócios, seja no setor público ou privado.

Como dispõe a Lei 12.527/2011:

“É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.”

E a implementação de ferramentas de BI mostrou-se eficiente para o cumprimento desse direito e no apoio à governança institucional.

Em 2019 foi criada a Seção de Dados e Inteligência de Negócio com a missão de oferecer suporte técnico necessário as diversas áreas de negócios do Tribunal que buscavam aumentar a transparência e confiabilidade das informações apresentadas através de painéis estatísticos e gerenciais. Esses dados encontravam-se em bases de dados isoladas, incompatíveis entre si e com limitações na produção de informações. Desde então, a equipe vem construindo, em conjunto com as áreas demandantes, alguma das muitas etapas necessárias nas “pontes” que unem os dados “frios” armazenados aos painéis repletos de informações, o que permite análises, inferências, planejamento. Dessa forma, o BI do STJ torna-se um instrumento importante para decisões gerenciais mais adequadas, incrementando a eficiência de processos organizacionais, aumentando a transparência de informações e reduzindo custos desta Corte.

No último biênio foram construídas diversas estruturas de dados e painéis especialmente para a Coordenadoria de Gestão da Informação - CGIN, e para própria STI, retratando estatísticas judiciais e possibilitando acesso a informações gerenciais relevantes para a tomada de decisões, o que facilitou o acesso a informações que antes eram extraídas diretamente dos sistemas transacionais penalizando o desempenho dos mesmos através de planilhas obtidas por rotinas previamente montadas nesses sistemas.

Os trabalhos realizados foram árduos, sempre pautados por parcerias valiosas entre as áreas envolvidas, e produziram ativos importantes na geração de documentos de regra de negócio e conceitos utilizados, além do desenvolvimento de diversos mecanismos de controle e verificação dos dados e correção de falhas. Isso resultou em painéis robustos com informações confiáveis, e por consequência propiciou significativa transparência das informações.

Com o incremento significativo da necessidade de informações por parte das diversas áreas do tribunal, foi necessário um trabalho de desenvolvimento de técnicas e procedimentos para a redução do tempo na produção das pesquisas desejadas. A utilização do Microsoft Power BI tornou-se uma realidade na construção dos painéis de diversas áreas do tribunal, e é previsível que sejam demandadas construções de Datamarts¹ para que o fluxo das informações para os painéis se torne mais eficiente.

Na Assessoria de Gestão Socioambiental - AGS foi realizado um trabalho de exposição de dados das impressoras, eliminando dificuldades na obtenção e atualização dos dados pertinentes. Foram criados painéis consistentes com informações de impressão, objetivando otimizar os recursos disponíveis e identificando oportunidades de melhorias nos processos de trabalho.

Adicionalmente, a Secretaria Judiciária - SJD teve acesso a informações que permitem hoje a elaboração de painéis e que no futuro servirão como insumos à elaboração de estruturas de dados específicas e mais eficientes para pesquisa. Estão em curso também as atividades referentes à construção da primeira versão do Datamart que apoiará a Secretaria de Orçamento e Finanças - SOF na visualização orçamentária por centro de custos.

Já em relação à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, que tem se tornado realidade nas instituições brasileiras, a SEDIN vem colaborando com iniciativas de Governança de Dados - GD instituídas pela Diretoria Geral, sendo de vital importância no apoio às futuras atividades técnicas a serem demandadas pela Área de Gestão de Dados no âmbito dos dados corporativos sob a guarda da STI, preparando assim esta Corte para que esteja em conformidade com os instrumentos regulatórios de proteção e privacidade de dados.

1 Datamarts - são como pequenas fatias que armazenam subconjuntos de dados, normalmente organizados para um departamento ou um processo de negócio. Normalmente o Datamart é direcionado para uma linha de negócios ou equipe, sendo que a sua informação costuma pertencer a um único departamento.

5. COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO – CCOM

A Coordenadoria de Comunicação - CCOM no último biênio, teve como objetivo a melhoria contínua da segurança, resultados, aperfeiçoamento de pessoal e de processos. Buscando sempre a satisfação e respeito aos usuários, com uma postura célere e eficiente.

SEGURANÇA CIBERNÉTICA EM TELECOMUNICAÇÕES

Considerando um processo de atualização e manutenção contínua da Central Telefônica, a CCOM fornece ao Tribunal uma solução de telefonia VoIP que faz uso das versões mais recentes de protocolos criptográficos documentados pela IETF (“Internet Engineering Task Force”), garantindo uma comunicação segura. Nesta gestão 2018-2020, pode-se destacar a aquisição dos recursos de mobilidade de ramal (ramal no celular), os quais mantêm o padrão criptográfico da solução de telefonia VoIP fixa.

No tocante à segurança, ainda, com o apoio da Seção de Conectividade (SECTE) da Coordenadoria de Infraestrutura (CIEP) e no contexto dos chamados “Ciclos de Vulnerabilidades” promovidos por essa coordenadoria, a CCOM tem envidado esforços na busca de manter seus ativos tecnológicos em conformidade com padrões elevados de segurança cibernética, utilizando-se de ferramentas disponibilizadas pela SECTE que são referência no mercado, como a ferramenta Retina BeyondTrust.

Além disso, a segurança cibernética também está presente no plano de capacitação dos servidores da CCOM, principalmente quanto ao conhecimento da Lei Geral de Proteção dos Dados (LGPD) e como ela pode se inserir nas contratações vindouras.

INOVAÇÃO

Em uma parceria com a CDES, dando especial agradecimento aos servidores da Seção de Projetos de Sistemas Administrativos (SEPSA), da Seção de Soluções de Integração (SESIN) e da antiga Seção de Padronização e Arquitetura de Software (SEPAS), a CCOM viabilizou a criação do Sistema de Ateste Telefônico (SAT), fruto de um projeto que iniciou com o estudo de códigos fornecidos pelo TST e terminou com a produção de uma aplicação web pela CDES.

Por meio desse sistema, será possível monitorar, fiscalizar, auditar e reduzir os custos associados à utilização da telefonia fixa em todo o STJ, realizando o ateste mensal das ligações realizadas pelos usuários.

APERFEIÇOAMENTO

Motivada pelas mudanças e atividades que ocorrem no STJ e no ambiente tecnológico de telecomunicações, a CCOM buscou cursos para os servidores da área e atualizações para o sistema da Central Privada de Comutação Telefônica - CPTC, uma vez que a análise de mudanças deixou de ser uma opção para ser uma condição e uma necessidade no exercício da profissão e no escopo dos sistemas de comunicação.

No último biênio foram realizados cursos:

- OpenScape Contact Center Básico;
- OpenScape SBC; e
- OpenScape Voice.

Além dessas medidas, ocorreu também a ampliação do sinal das estações rádio base - ERBs, garantindo cobertura de sinal de telefonia móvel (internet 3G/4G e sinal móvel) em áreas onde os sinais externos das operadoras não alcançavam, o que resulta na continuidade desse serviço para o usuário que esteja em deslocamento dentro do STJ.

AQUISIÇÕES REALIZADAS NO BIÊNIO:

Dentre as aquisições realizadas no âmbito da CCOM, dá-se destaque a:

Contratação de Link dedicado para escritórios virtuais, Contrato STJ 47/2020;

Aquisição de licenças de software para expansão dos recursos de mobilidade de ramais e da sessão de borda da rede: OSMO e SBC;

Aquisição de roteadores com balanceamento de carga para os escritórios virtuais dos ministros do Superior Tribunal de Justiça;

Aquisição de Aparelhos telefônico (tipo gondola);

Aquisição de fones de ouvido com controle de volume e microfone acoplado com fio (headset); e

Aquisição Cabo de alimentação e entrada para carregar aparelho celular.

A Aquisição de link dedicado para os escritórios virtuais e de roteadores com balanceamento de carga tem por objetivo entregar alta disponibilidade e redundância ao serviço de Internet dos escritórios virtuais.

As demais aquisições tiveram por objetivo manter um serviço de telecomunicação eficaz aos usuários do tribunal, alinhando-se à missão institucional da STI e do STJ.

CCOM NA PANDEMIA

Em razão da pandemia de Coronavírus, a CCOM enfrentou alguns desafios demandados por diversas áreas do tribunal com o intuito de prover telecomunicação de forma contínua e ininterrupta.

Entre as ações da CCOM durante a pandemia, pode-se citar:

- Desvio de ramais para celular;

- Implantação de facilidades para respostas automáticas;
- Ampliação do Session Border Controller (SBC) da Central Telefônica do STJ, sem custos adicionais;
- Instalação dos seguintes produtos em ambiente remoto:
- OpenScape Contact Center Client;
- OpenScape Enterprise;
- OpenScape Mobile Pro (OSMO); e
- Suporte remoto nas instalações de softwares pela Plataforma Microsoft Teams.

PAINÉIS E ANÁLISES QUANTITATIVAS

Aproveitando os recursos disponibilizados pelas contratações de serviços Microsoft no STJ, a CCOM elabora, desde 2019, painéis de Business Intelligence - BI por meio do software Microsoft Power BI, disponibilizando no portal da intranet informações de suas contratações, tais como indicadores de nível de serviço, quantidades de chamados, tempos de atendimento, e informações em série histórica de consumo dos insumos de telecomunicações, tais como custos e quantidades de ligações. Cabe neste ponto ressaltar o apoio da Seção de Planejamento e Estratégia de TIC (SPTIC) da STI à CCOM na produção dos painéis.

A utilização desses painéis, além de facilitar o processo de fiscalização dos contratos da coordenadoria, garantindo a qualidade de seus serviços, também ajuda na gestão e no processo decisório, indicando os pontos a serem aperfeiçoados. Em 2020, por exemplo, permitiram acompanhar e entender o impacto da pandemia de Coronavírus no comportamento do usuário (quantidades de ligações, demanda por recursos de telecomunicação, etc).

TELEFONIA FIXA

A CCOM realiza o monitoramento e o acompanhamento mensal do número de ligações realizadas no Tribunal para fins de aprimoramento contínuo de seus serviços.

Quando monitorado o período de julho de 2018 até julho de 2020, o quantitativo total de ligações de telefonia fixa já vinha, desde 2018, apresentando leve tendência de queda. Com a instituição do trabalho remoto no âmbito do STJ, em razão da pandemia de Coronavírus, foi possível observar também a queda abrupta no número de ligações mensais a partir de março/2020.

Distinguindo-se os diferentes tipos de ligação neste período (jul/18 a jul/20), observou-se que a queda abrupta nos últimos 4 meses se deve, principalmente, à redução do quantitativo de ligações internas (ligações de ramal para ramal, as quais tem custo nulo). Observou-se também que as ligações para celular aumentaram (possivelmente em decorrência dos desvios para celular configurados) e as ligações locais diminuíram consideravelmente.

PESSOAS

No último biênio, houve grande valorização institucional dos servidores e a Coordenadoria ganhou o reforço de 3(três) novos servidores empossados do último concurso, que contribuíram para o atendimento de demandas novas e rotineiras.

COORDENADORIA DE DESENVOLVIMENTO – CDES

Se pudéssemos comparar a Coordenadoria de Desenvolvimento de Soluções de Software - CDES a alguma empresa de mercado, poderíamos pensar na Google. Uma empresa americana especializada na criação de soluções de software para a Internet. Em sua carta de oferta pública inicial, redigida pelos fundadores no ano de 2004, está descrito de forma objetiva o compromisso da empresa: “Temos o compromisso de melhorar significativamente a vida do maior número possível de pessoas”. Guardadas as devidas proporções de tamanho, essa também é a razão de ser da CDES.

Mas o que foi realizado pela CDES nesses dois últimos anos? Quais foram suas entregas? E de que forma melhoramos as vidas das pessoas, profissionais do STJ, e, principalmente, do jurisdicionado?

Focar apenas nas entregas tornaria esse texto raso, incompleto. Tudo o que foi realizado teve como único objetivo atender ao principal direcionamento da gestão: um novo Justiça, o Justiça Web. Em suma, a solicitação consistia na transformação digital de um sistema com 18 anos de funcionamento, baseado em uma arquitetura antiga, cliente-servidor, implementado em uma linguagem que sentiu o peso do tempo, Delphi, para alavancar a maior revolução tecnológica do Justiça desde a entrada do processo eletrônico no STJ, nos idos de 2009.

Ousada, complexa, arrojada, impossível de ser feita em 2 anos. Essas foram algumas das primeiras reações, principalmente, do corpo técnico. Porém, essas respostas estavam corretas, desde que considerássemos as pessoas, processos e tecnologia disponíveis à época, em setembro de 2018. Logo, para viabilizar a execução do projeto principal da CDES, seria necessário atuar nos 3 referidos elementos, alicerces fundamentais de um sistema de gestão eficiente.

PESSOAS

Para mudar o paradigma tecnológico de uma empresa ou órgão é necessário conhecimento na nova tecnologia. Como, em tão pouco tempo, conseguiríamos treinar todo o corpo técnico, mudar a forma de trabalho e continuar mantendo os sistemas antigos, denominados de legado? A solução foi trazer ajuda, viabilizada por intermédio da contratação de empresa especializada no desenvolvimento de software, Globalweb, com base em padrões definidos pelo STJ e utilizando as mais novas tecnologias para desenvolvimento web. O contrato teve início com 6 pessoas. Paulatinamente, dentro de um cronograma definido pela CDES, chegaríamos a um total de 24 técnicos terceirizados. Porém, já no segundo mês de execução e após o sucesso com as primeiras equipes de desenvolvimento contratadas, foi necessário adiantar o cronograma de alocação desses recursos e, mesmo assim, não teríamos o quantitativo necessário de profissionais para construir todos os módulos e sistemas necessários. Dessa forma,

o STJ decidiu alterar o contrato em mais 25%, chegando a um total de 30 desenvolvedores externos. Como o contrato definia que todos os desenvolvedores deveriam trabalhar in loco, no STJ, foi necessária a preparação de salas, com mobiliário, computadores, pontos de rede e toda infraestrutura que permitisse o desenvolvimento dos trabalhos com qualidade.

PROCESSOS

A mudança de tecnologia para web também trazia consigo a necessidade de mudança do nosso processo de trabalho. Não que trabalhássemos na idade da pedra, afinal, já adotávamos algumas iniciativas mais em voga no mercado. Mas precisávamos mudar a atitude, a forma de “fazer as coisas” de toda unidade. Estávamos tratando de tecnologia de ponta. Iríamos desenvolver sistemas sob novos paradigmas. Essa escolha trazia consigo a necessidade de uma nova forma de trabalho. Tínhamos que trazer conceitos modernos, utilizados pelas startups, pelas empresas de tecnologia que mais se destacavam no momento. Precisávamos de agilidade. Definimos então um processo de trabalho baseado em práticas ágeis, não apenas no âmbito do contrato, mas para toda a unidade CDES. O termo “ágil” indica um estado de prontidão, com reações rápidas às mudanças e uma incrível capacidade de adaptação. Práticas ágeis são um conjunto de técnicas e práticas para gestão de projetos de software que oferece mais rapidez, eficiência e flexibilidade no desenvolvimento de produtos.

Trabalharíamos em sistemas web, com práticas ágeis e com uma equipe terceirizada contratada. Havia chegado o momento de preparar a equipe interna, responsável pela definição e gerenciamento de todas as tarefas da contratada. Como o tempo era um fator indelével, a CDES adotou a seguinte estratégia: elencou do seu corpo técnico os servidores que já possuíam experiência na nova metodologia e tecnologia para conduzir as primeiras equipes da Globalweb.

Paralelamente a isso, foram ministrados treinamentos internos e externos, além de estudos e definição da nova arquitetura e do processo de desenvolvimento ágil. A CDES unificou a forma de trabalho nos projetos de software internos. Em 1 ano, no decorrer de 2019, grande parte da CDES passou a trabalhar da mesma forma.

Para adequação da nova forma de trabalho foi necessário também mudar a estrutura da CDES. Uma estrutura voltada para projetos e sustentação, e não mais para áreas de negócio. As 6 seções existentes foram reformuladas e transformadas em 4, da seguinte forma:

- Projetos
- Seção de Projetos de Sistemas Judiciais
- Seção de Projetos de Sistemas Administrativos
- Sustentação
- Seção de Sustentação de Sistemas Judiciais

SEÇÃO DE SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

Desse modo, todos os projetos da área judicial, bem como da área administrativa, seriam tratados em uma única unidade, o que iria unificar padrões de desenvolvimento e definições negociais.

TECNOLOGIA

De forma bastante superficial, lato sensu, podemos dizer que o Tribunal adotou a tecnologia web no desenvolvimento dos seus sistemas. Superficial? Sim, o mundo web é muito vasto, existem inúmeras formas de se implementar para web. Então, qual foi a tecnologia definida pelo STJ, stricto sensu?

Esse parágrafo é extremamente técnico, mas necessário para desenvolvedores de software. Se desejar pular para o parágrafo seguinte, sem problemas, isso não afetará a compreensão do todo. O STJ adotou microserviços com arquitetura escalável, uma alternativa excelente para otimizar o desenvolvimento de software e facilitar a implantação das aplicações. Esse padrão é hoje o estado da arte no mercado e nas comunidades de desenvolvimento de software de todo o mundo. Os microserviços são considerados uma ótima forma de manter a escalabilidade, produtividade e manutenibilidade. Como front-end adotamos o Angular, um framework JavaScript que simplifica não apenas a construção da interface de usuário, mas também o desenvolvimento de aplicações client-side diferenciadas, sejam elas para a web, mobile ou desktop. Para o back-end a escolha foi o Spring, que possui estrutura leve e simplifica a configuração de serviços baseados em Spring. Combinado a essas tecnologias, a Coordenadoria de Infraestrutura – CIEP também atualizou o parque tecnológico de servidores para suportar as novas aplicações desenvolvidas nessa arquitetura. A parceria da CIEP com a CDES foi fundamental para que as novas aplicações pudessem ser viabilizadas. A integração entre elas propiciou também a adoção de práticas de DEVSECOPS, tornando a entrega de novos sistemas mais simples, automática e tomando o cuidado também com as questões de segurança da informação. Atualmente, estamos migrando para o Rancher, uma plataforma open source para gerenciar a infraestrutura de containeres Kubernetes em produção, assim como efetuar deploy de aplicações usando integração contínua.

ENTREGAS

Com a descrição realizada nos parágrafos anteriores, torna-se mais simples a missão de compreender que a antiga CDES de 2018 é muito distinta da CDES de 2020. E sob essa ótica, a nova CDES é a nossa primeira grande entrega. Uma coordenadoria que mudou sua estrutura, sua forma de trabalho e sua tecnologia, tudo isso em uma gestão. Para que fôssemos capazes de transformar sistemas e mudar a forma de trabalho de todo o STJ, era necessário, inicialmente, transformarmos a nós mesmos. E foi essa nova CDES que implementou a nova revolução tecnológica do Justiça e desenvolveu uma série de novas soluções na área administrativa. Não era apenas a tradução de sistemas, mas sim o estudo detalhado de processos de trabalho, combinados com técnicas de levantamento de requisitos para tornar a experiência do usuário melhor e mais eficiente.

É importante destacar também o apoio da Coordenadoria de Relacionamento - CORE nesta transformação digital pela qual o STJ passou nestes dois anos. Foram realizados treinamentos, orientações in loco, bem como o feedback sobre as novas funcionalidades e a experiência dos usuários nos novos sistemas web.

Este trabalho foi intensificado no momento mais difícil pelo qual passamos: março de 2020, mês em que houve a maior transformação na vida de todos. Por conta da pandemia do COVID-19, todos os colaboradores do STJ se viram no desafio de realizar o trabalho remoto mantendo o distanciamento físico, mas com o mesmo nível de produtividade e de qualidade anteriores ao Coronavírus. Meio que prevendo essa mudança, a CDES, com apoio da CIEP e da CORE, havia construído os novos sistemas, baseados em tecnologias web e, após esse acontecimento, continuou mesmo que à distância, realizando entregas de novas versões dos sistemas para melhorar a usabilidade e corrigir eventuais falhas, prestando um serviço de qualidade e buscando o aprimoramento contínuo. Todo o processo de trabalho, treinamentos e funcionamento das equipes continuaram acontecendo de forma remota, usando ferramentas de comunicação e colaboração on-line. Isso se traduziu em melhoria nos produtos de software entregues para os usuários e aumento da produtividade das áreas do STJ, que se refletem nos relatórios de estatísticas dos meses subsequentes a março de 2020.

ÁREA JUDICIAL

O primeiro grande desafio da CDES, definido no início da gestão do Ministro João Otávio de Noronha, foi a de adequar o sistema Justiça para suportar a grande mudança de estrutura organizacional e processo de trabalho da Secretaria dos Órgãos Julgadores - SOJ. A referida alteração culminou com a criação da Assessoria de Apoio a Julgamento Colegiado, subordinada diretamente à Presidência. Para tanto, foi criado o projeto Reestruturação da SOJ, finalizado em janeiro de 2019, onde foram revistas e adequadas, praticamente, todas as funcionalidades do Justiça que apoiavam as atividades cartorárias e de julgamento. Após essa primeira fase de automação, novos projetos foram definidos e resultaram em excelentes ferramentas para a SOJ, trazendo um imenso ganho de agilidade e qualidade em seus processos: Baixa de Decisões Monocráticas; Automatização do Controle de Petições Recursais Incidentais, ambas ganhadoras do selo CNJ de desburocratização; Automatização da Geração de Intimações em três etapas: intimações eletrônicas, ofícios e mandados; Busca Textual na decisão para a identificação das providências, realizada no momento do envio da decisão para publicação.

No primeiro semestre de 2020, a STI retirou a última barreira que impedia a tramitação de Processos Sigilosos no Justiça, permitindo assim, que o Tribunal consiga alcançar o patamar de 100% de processos tramitando de forma eletrônica.

Paralelamente à reestruturação da SOJ, foi desenvolvida a rotina de Publicação Automática, que possibilitou que a publicação passasse a ser realizada de forma automática após a chancela do Ministro nos documentos, sem a necessidade de intervenção manual em etapas posteriores, caindo diretamente no próximo Diário de Justiça disponível.

Como dito anteriormente, houve a contratação da empresa Globalweb para aumentar a capacidade produtiva da CDES. O foco inicial foi atuar na modernização de todos os sistemas utilizados nos gabinetes dos senhores Ministros: Gabinete Web, Escaninho Web, Editor Web, Visualizador Web, Escaninho Web e Consulta Processual Web, com vistas à substituição do módulo de Automação de Gabinetes.

Após a mudança da forma de trabalho dos Gabinetes, foi iniciado o desenvolvimento do que foi denominado Julgamento integrado. A ideia era proporcionar aos senhores Ministros uma solução única, que disponibilizasse em um ambiente moderno e de simples operação o Julgamento Virtual de Mérito, Julgamento Virtual de Afetação e Julgamento Presencial Web, esse último com previsão de entrada em produção no segundo semestre de 2020.

A área de Jurisprudência também foi considerada no processo de modernização sistêmica, com o desenvolvimento do e-Juris, um projeto amplo que até o momento disponibilizou em produção os módulos de Alimentação e Classificação do Espelho do Acórdão. Dentre as diversas funcionalidades presentes na solução podemos elencar: etapa de análise para alimentação do Espelho do Acórdão, com sugestões prévias da IA no preenchimento de Referência Legislativa e Jurisprudência Citada; associação entre acórdãos principais e sucessivos; novo fluxo de classificação com integração com a atividade de análise; etapas de revisão e de monitoramento, incluindo um modo de compatibilidade para acórdãos alimentados pelas aplicações anteriores; tela de busca de acórdãos com critérios flexíveis para consultar ou realizar as atividades de análise, revisão e monitoramento.

No tocante à Secretaria Judiciária - SJD foi implantado o módulo de Indexação legislativa, parte do projeto Autuação Web, que irá modernizar todo o fluxo de autuação do STJ. Além disso, foi efetuada a Modernização do Peticionamento Eletrônico por meio da Central do Processo Eletrônico, com a Integração da GRU, melhoria da qualidade das informações no momento do protocolo da petição e automação do recebimento da petição dependendo do tipo.

No âmbito do NARER (Núcleo de Admissibilidade e Recursos Repetitivos) foram implantadas duas ferramentas de suma importância para o Tribunal o Questionário de Pressupostos de Admissibilidade Web (Q1) e Questionário de Suficiência do Agravo Web (Q3).

A Assessoria de Apoio a Julgamento Colegiado - AJC iniciou a migração de seus sistemas a partir do módulo de Apoio a Julgamentos Web, utilizado no fluxo pré e pós julgamento. Encontra-se em produção o módulo de Gerenciamento de Pautas Web. Também foram realizadas diversas adaptações sistêmicas visando a adaptação dos julgamentos do STJ à nova realidade trazida pela pandemia do COVID-19, como a Sustentação Oral por Videoconferência, com ajustes no formulário disponível no site do STJ para atendimento à Resolução STJ/GP N. 9 de 17 de abril de 2020, que disciplina a realização de sessões de julgamento com uso de videoconferência.

SÓCRATES E ATHOS

Ainda dentro da estratégia da Presidência do Tribunal² de aplicar Inteligência Artificial no fornecimento de informações relevantes aos relatores e na identificação de demandas repetitivas, conectando-se aos princípios da eficiência e da duração razoável do processo, foi implementado o Projeto ATHOS.

A iniciativa, além de atender ao seu escopo inicial, foi a primeira experiência da STI em que se buscou construir uma solução que apoiasse outros projetos, como Gestão de Precedentes (NUGEP), Triagem de Matéria Repetitiva (SJD), e-Juris (SJR), MJE (STF) e Dados Inteligentes (SJD).

ÁREA ADMINISTRATIVA

A Área Administrativa, durante o biênio 2018-2020, fez parte do processo de evolução tecnológica do STJ. Vamos destacar os pontos em que essa evolução se fez mais aparente.

Em 2019, o STJ VALORIZA premiou o empenho e dedicação dos servidores por meio de programa de recompensa acessível. O APLICATIVO iSGP promoveu mobilidade e praticidade aos Magistrados e Servidores da casa, permitindo acesso aos seus dados funcionais em seu dispositivo móvel, incluindo a CARTEIRA FUNCIONAL DIGITAL DO STJ, segura, econômica e um certificado de contribuição para o meio ambiente.

No campo da Gestão Pública eficiente, a evolução do sistema ePRO (Projeto Básico Eletrônico) trouxe um instrumento capaz de fornecer agilidade e eficiência nos procedimentos de Análise Administrativa e Conformidade, colaborando com os gestores da Casa nos desafiantes processos de contratação, aquisição, terceirização e credenciamento. Interligado ao sistema SEI, promoveu agilidade no trâmite dos processos e redução no tempo de contratação do STJ.

Reafirmando seu compromisso como Tribunal da Cidadania, o STJ evoluiu tecnologicamente seu veículo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública. O novo SISTEMA DE OUVIDORIA (SOU), disponível no Portal do STJ, na Internet, trouxe um canal mais eficiente de comunicação com o público externo e mais efetivo para o gerenciamento da Ouvidoria da Casa.

E tudo isso mantendo os demais produtos existentes para a área Administrativa em pleno funcionamento, constantes adequações às mudanças legais e evolução dos processos de trabalho das unidades administrativas.

COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA – CIEP

Na gestão do biênio 2018-2020, a Coordenadoria de Infraestrutura - CIEP passou por importantes mudanças tecnológicas e estruturais.

² O projeto Athos é citado no relatório de 1º. Ano de Gestão da Presidência 2018-2019 (documento SEI n. 2073841). Também foi noticiada em matéria divulgada na intranet, no link: https://intranet.stj.jus.br/SGI/jsp/noticias_internas/noticia_detalhe.jsp?seq_noticia=26524 a relevância dada ao projeto pela Presidência do STJ.

REESTRUTURAÇÃO ORGANIZACIONAL

A mudança inicial se deu na sua estrutura organizacional, que se mantinha desde 2002. O processo de reestruturação foi amplamente discutido dentro e fora da CIEP, e buscou trazer uma resposta aos desafios que se apresentavam, tanto internos quanto externos, no gerenciamento da infraestrutura. Seus principais pilares foram: a criação da Seção de Gestão de Contratos, a formação da Seção de Plataforma, união das áreas de Rede e Segurança e o fortalecimento do Gabinete em apoio à Coordenação. Tudo isso acompanhado por mudanças físicas, reorganização de salas e de lotação de servidores, surgimento e suprimento de novas vagas, conferindo à reestruturação um caráter tático-operacional.

A seção responsável pela gestão de contratos de TIC tomou para si o papel administrativo referente à gestão contratual, que antes era acumulado nas áreas técnicas. Essa nova seção também ficou responsável por centralizar as atividades envolvendo novas contratações e prorrogações de contratos vigentes. Tal mudança resultou em melhoria na gestão dos 44 contratos em execução atualmente, e maior agilidade nas novas contratações.

Durante este biênio foram firmados 27 novos contratos.

Além disso, estruturou-se o próprio gabinete da Coordenadoria, de modo que esse passou a contar com uma equipe própria de apoio à gestão, a qual também atua na coordenação das diversas frentes de trabalho da CIEP como: demandas de serviços, estruturação de processos, gestão de projetos, acompanhamento de auditorias, gestão de pessoas e fiscalização de contratações e na melhoria do relacionamento da CIEP com outras áreas da STI e do Tribunal.

MUDANÇA TECNOLÓGICA

As mudanças na infraestrutura tecnológica também foram significativas, e comportaram um investimento em novas contratações de mais de R\$ 36 milhões.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Dentre as principais mudanças tecnológicas, podemos destacar a implantação em nuvem dos aplicativos do ambiente Office, chamado Microsoft Office 365, que tem possibilitado uma verdadeira transformação digital na maneira de produzir documentos, planilhas, apresentações, reuniões on-line, mensagens eletrônicas, compartilhamento de arquivos e outros serviços on-line que estão mudando o fluxo de trabalho de diversas unidades do Tribunal. Esse ambiente se mostrou fundamental para o funcionamento do STJ, sobretudo no contexto de trabalho remoto realizado em função da pandemia do Coronavírus.

ACRÉSCIMO NO PODER DE PROCESSAMENTO E ESPAÇO DE ARMAZENAMENTO

Foram feitos investimentos em nova infraestrutura de servidores de rede utilizando tecnologia hiperconvergente com maior poder de processamento, escalabilidade e respostas às requisições dos sistemas da casa. Adquiriu-se também novos servidores

de rede especializados para o processamento de informações para aplicações de inteligência artificial e reconhecimento de textos. Na área de armazenamento de dados foram feitos investimentos na aquisição de novos storages, espaço de armazenamento nos servidores de rede, bem como a disponibilização de espaço de armazenamento na nuvem.

MAIOR VELOCIDADE DE COMUNICAÇÃO DE DADOS

Na área de comunicação de dados foram feitos importantes investimentos na aquisição de novos equipamentos de rede e ampliação da velocidade dos links de internet do STJ. Na rede corporativa foram substituídos os equipamentos obsoletos por novos, mais modernos e atualizada a arquitetura de rede que dá suporte aos datacenters dos STJ.

NOVA MANEIRA DE ENTREGAR SERVIÇOS DE SOFTWARE

Em parceria com a Coordenadoria de Desenvolvimento, a CIEP implantou o ambiente de software em contêiner que, de maneira geral, possibilitou às equipes de desenvolvimento de software construir produtos com maior eficiência e portabilidade, atualizando sistemas importantes para a casa, como a disponibilização de 14 módulos do Sistema Justiça para um ambiente web, e em breve haverá a entrega de mais 11 módulos já em fase de homologação ou de desenvolvimento. Esse ambiente foi atualizado com hardwares adequados para esse tipo de arquitetura permitindo o crescimento sustentável do seu uso por um longo tempo.

MAIS SEGURANÇA

No aspecto da segurança da informação, a Coordenadoria investiu em soluções tecnológicas e de processo que aumentaram o nível de segurança das informações no STJ. Dentre elas podemos destacar algumas contratações de produtos e serviços que trouxeram mais segurança às redes internas e externas do STJ, tais como:

Aquisição de solução de proteção de aplicações WAF (Web Application Firewall): solução que fica entre o seu site ou aplicativo e o restante da internet, funcionando como uma barreira que bloqueia e protege seu servidor contra ataques de Hackers, Spammers, DDoS, Injeções SQL e muito outros tipos de Cyber Ataques.

Ferramenta de análise de falhas de segurança no ambiente tecnológico do STJ: com o uso dessa ferramenta foi implantado o Ciclo de análise de vulnerabilidade, que é a metodologia de análise de vulnerabilidades de segurança das informações do STJ.

Solução de Visibilidade de Tráfego Criptografado: Ampliação da proteção para o ambiente de datacenters e de desktops dos usuários, entregando maior proteção no acesso à internet.

Atualização tecnológica da solução de segurança de perímetro (Firewall): Foram adquiridos equipamentos para atualizar a proteção contra ataques internos e externos à infraestrutura de rede corporativa e à rede do datacenter. Além de implementada uma nova arquitetura com redundância na sede do STJ, e proteção para unidades externas (Garagem, Oficina e Anexo de apoio).

Expansão do licenciamento do software de backup corporativo: Aumento da capacidade de proteção dos dados corporativos com ampliação do licenciamento do software de backup e aquisição de cartuchos de magnéticos.

ESCRITÓRIO VIRTUAL

Os escritórios virtuais, que ficam nas residências dos Srs. Ministros, foram redesenhados e modernizados. Maior resiliência foi obtida instalando balanceadores e links redundantes de internet. A troca da rede sem fio melhorou a segurança e foram adquiridos modernos equipamento de rede Wi-Fi que garantem a qualidade do sinal por toda a área de cobertura.

Apoio técnico e administrativo na atualização tecnológica de outras unidades

Além da manutenção e evolução da infraestrutura de TIC, a CIEP apoia técnica e administrativamente a atualização tecnológica de outras unidades do STJ. Membros da CIEP participaram ativamente das Equipes de Planejamento de Contratação, bem como foi fornecido o apoio técnico para a implantação das soluções e utilizados espaços físicos dos datacenters, e infraestrutura da rede corporativa. Seguem abaixo alguns destes projetos:

Troca do sistema de controle de acesso ao STJ – Catracas.

Atualização do sistema de circuito fechado de TV – CFTV.

Modernização das salas e seções de julgamento.

NOVOS CONTRATOS ASSINADOS NO BIÊNIO:

Para manter toda a infraestrutura em funcionamento é necessário o fornecimento dos mais diversos tipos de produtos e serviços encontrados no mercado, e para isso a Seção de Gestão de Contratos - SCONT trabalhou na elaboração de 27 novos contratos durante essa gestão. São eles:

081/2019 – A2B – Licenças NetBackup

032/2019 – A Sete – Remoção de torres de comunicação

037/2019 – Algar – Link Internet 1Gbps

029/2020 – Calc – Servidores Dell para NAS e AD

2019NE2023 - Comodo – Certificados digitais

033/2020 – Dell – Licenças VMware

040/2020 – PPN – Serviços VMware

028/2020 – Dell – Hiperconvergência

2019NE002780 – Enoque Informática – Access Points

089/2019 – Formato – Monitoramento de banco de dados

061/2019 – IBM – Suporte Premium IBM

081/2018 – Infiniit – Licenças VMware

076/2018 - Lanlink - Servidores RISC IBM

031/2019 - Lanlink – Licenciamento Microsoft

030/2020 - Lenovo - Servidores Docker, IA e OCR

2019NE002346 – LVD – Fitas de limpeza para robô de backup

078/2018 - NCT - Firewalls

078/2019 – Neokoros – Suporte controle biométrico de acesso

010/2020 – Schneider – Atualização tecnológica de nobreak do datacenter

2019NE002783 – Tecparts – Fitas de backup LTO

036/2019 - Telefônica - Link Internet 1Gbps

014/2019 - Teltec - Solução de visibilidade de tráfego criptografado

087/2018 - Teltec – WAF

027/2019 – Visual – Suporte ao videowall

084/2019 - Wise IT – Controladora WI-FI e switches core e acesso

089/2019 - Wise IT - Switches de rede para datacenter

091/2018 – Zoom – Storage Huawei

6. COORDENADORIA DE RELACIONAMENTO – CORE

A Coordenadoria de Relacionamento – CORE é a unidade da Secretaria de Tecnologia da Informação responsável pelo estreitamento dos laços com os usuários internos e externos do STJ, prestando-lhes suporte técnico relacionado à utilização dos recursos de tecnologia da informação e contribuindo assim com a prestação jurisdicional efetiva. Por isso é considerada a interface da STI com o STJ.

O atendimento realizado pela CORE teve seu processo certificado pela norma ISO 9001:2008 desde 2005 a 2017 e o Sistema de Gestão da Qualidade-SGQ ainda é

gerido e melhorado continuamente desde então, o que representa um reconhecimento à qualidade do serviço prestado e ao mesmo tempo uma grande responsabilidade de todos na manutenção dessa qualidade. As atividades relacionadas à manutenção do SGQ, como a atualização de documentação, a Inspeção final nos chamados e o Monitoramento dos indicadores da qualidade, são devidamente acompanhadas, no sentido de garantir a satisfação dos clientes e obter os melhores resultados. Dentre as ações de qualidade desenvolvidas no SGQ, temos a exaltar:

- Normatização do suporte de TIC ao Teletrabalho (Instrução Normativa STJ/GDG n. 13 de 8 de maio de 2019) e elaboração do Guia Teletrabalho;
- Manutenção de todos os Acordos de Nível Operacional do SGQ CORE (exigência AUD e TCU);
- Catálogo de serviços CORE atualizado (segundo recomendações da AUD);
- Manutenção das divulgações do Resultado do Monitoramento do ANS na intranet (exigência CNJ);
- Recebimento de 1.067 elogios por escrito dos clientes;
- Análise, tratamento e solução de 137 reclamações de clientes;
- Treinamento e ambientação de 31 novos terceirizados/servidores;
- Pesquisa do Clima Organizacional CORE, realizada em 2019, foi de 85,3% de satisfação de todos os colaboradores;
- Live ISO: Dias 23 e 24/06/2020 foram realizados treinamentos sobre o nosso SGQ com todos os colaboradores da CORE com entrega de prêmios;
- Solução de 110.970 chamados de suporte em TIC, sendo 62.010 com subchamados, ou seja, com auxílio das unidades especializadas da STI;
- Elaboração e publicação de 5 novas Instruções de Trabalho e 2 novos Procedimentos de Sistema (ligados diretamente com as exigências do Relatório AUD SEI 0984407);
- 5 Reuniões de Análise Crítica quadrimestrais incluindo os tópicos exigidos pela AUD e 30 Reuniões de avaliação dos fornecedores (presencialmente e virtualmente);
- 17 Manutenções evolutivas no SIGA por próprio servidor da CORE;
- Atualização total do Módulo do Cliente para abertura de chamados pelo próprio cliente no agente "i";
- Monitoramento quinzenal dos indicadores da qualidade do SGQ e do Contrato HelpDesk;
- Ação de capacitação dos servidores da CORE (IST2019);

- Ação corretiva para mitigar reabertura de chamados de acesso/cadastro;
- Criação do Analista de Requisitos em todas as seções antes de enviar o chamado para CDES;
- Criação de dois fornecedores virtuais no SIGA para conformidade com o contrato: SESIN - Seção de Soluções de Integração e LABTI – Laboratório de Informática e após a desativação, respectivamente, da SATII - Seção de Atendimento aos Tribunais e Instituições Integradas e da SEGEH - Seção de Gerência de Hardware; e
- Continuidade de todas as atividades do SGQ, mesmo com a alternância de 4 Coordenadores (presidente do conselho) no período;

Além do suporte, a manutenção e modernização do parque de microinformática relativo às estações de trabalho do Tribunal, incluindo microcomputadores, impressoras, scanners, leitoras de código de barras e os softwares utilizados nestas estações são de responsabilidade desta Coordenadoria. Devido ao intenso trabalho da equipe da CORE neste biênio, hoje o tribunal conta com equipamentos de alta tecnologia, modernos e padronizados e totalmente aderentes às necessidades de seus usuários e em especial aos senhores ministros, que apresentam outras necessidades diferenciadas, e também estão providos com tecnologia adequada para desempenharem suas atividades (vide Tabela de Aquisições Biênio 2018/2020).

Há participação efetiva pela CORE nas ações de direcionamento estratégico da STI (PETIC/PDTIC e Planejamento Orçamentário e PCAQ), assim como a implementação desse direcionamento estratégico nas ações da unidade, que também leva em consideração as recomendações de órgãos de controle interno e externo (AUD, CNJ, TCU). O alinhamento das atividades da CORE com esse direcionamento estratégico pode ser visto por exemplo, pelo fato de que a CORE está completamente alinhada com a Política da Qualidade do STJ, e para mensurar a qualidade dos serviços prestados utiliza-se de vários indicadores representativos. Dentre eles, citam-se o índice de satisfação do cliente-ISC e o índice de satisfação do cliente externo-ISE, os quais são elencados como indicadores do planejamento estratégico de TIC, são acompanhados trimestralmente pela Alta Administração, segundo o processo de alinhamento estratégico institucional, e estão atingindo as metas propostas.

Dentre os diversos projetos executados por esta Coordenadoria na gestão 2018/2020, com objetivo de aperfeiçoar as atividades de suporte técnico em TI, sustentada em valores como comprometimento, eficiência e proatividade, a CORE evidencia entre os mais recentes, considerando o impacto positivo no desempenho de toda a STI:

Central de atendimento remota em Home Office temporário - 2020: Ações emergenciais para continuação do suporte durante a pandemia COVID-19

Foi provido o aparato tecnológico (ramais virtuais, VPN, Teams, Zoom, SIGA, reuniões por videoconferência, etc.) para que toda a equipe CORE de servidores realizasse o home office, como também a equipe de terceirizados, cumprindo assim a prestação do serviço contratado, com atividades presenciais em forma de escala semanal. Essa abordagem manteve o provimento adequado de suporte técnico em TIC ao Tribunal,

aos advogados, aos órgãos, às entidades e à sociedade em geral.

Salienta-se que desde o início da execução das atividades diárias de trabalho definido pós publicação da Resolução STJ/GP n.04/2020, nossa equipe tem se empenhado para atender às necessidades dos clientes da Central de Atendimento SAC STJ dentro das expectativas, assim como as atividades gerais da coordenadoria.

Adicionalmente à central virtual de atendimento, como apoio à manutenção do home office pelos servidores do STJ, foi empregada força tarefa para desmontar as estações de trabalho de todos os clientes que foram autorizados pela Diretoria Geral, possibilitando levarem os equipamentos para suas residências e manter a produção em seus trabalhos. E pensando no retorno, há alinhamento com a AMG no projeto de reintegração paulatina e controlada desses equipamentos.

Suporte às Sessões de Julgamento Virtuais: Ações emergenciais para continuação do suporte durante a pandemia COVID-19

Com vistas a possibilitar a continuação das atividades judicantes do STJ em modalidade virtual, foram realizados esforços na preparação do ambiente tecnológico por meio da instalação, configuração e orientações da ferramenta Zoom para realização de sessões e reuniões em modalidade de videoconferência. Adicionalmente, em conjunto com a Seção de Áudio e Vídeo, Coordenadoria de TV e Coordenadoria dos Órgãos Julgadores, possibilitou-se a transmissão dessas sessões para o Canal do STJ no YouTube com intérpretes de libras. Além disso, foi necessário o apoio da CORE na adequação do ambiente presencial das Salas de Julgamento, para uso pelos Assessores dos Órgãos Colegiados para a realização das Sessões de julgamento e sua transmissão.

Com a implantação da modalidade virtual das sessões de julgamento e transmissão ao vivo, verificou-se a dedicação da equipe da CORE no apoio e acompanhamento dos magistrados e coordenadores com objetivo de passar segurança e tranquilizá-los no uso da nova ferramenta e o novo procedimento se assemelhar ao máximo àquele realizado nas sessões presenciais, visando e dar celeridade nos julgamentos. A disponibilidade de equipe pôde ser verificada antes do início das sessões para o suporte na preparação do ambiente e checagem dos recursos indispensáveis a fim de garantir as suas realizações efetivas e pontuais. Verificou-se ainda o necessário acompanhamento do ambiente virtual durante todas as sessões de julgamento objetivando atuar em tempo hábil e minimizar as intercorrências ou prestar suporte aos participantes.

Apoio ao principal direcionamento da gestão: **Justiça Web.**

A CORE prestou apoio ao usuário na transição de um sistema com 18 anos de funcionamento, com o qual já se estava acostumado e tinha habilidade no uso, para uma nova plataforma, com as funcionalidades dispostas da maneira atual. Foi necessário o apoio à CDES no acompanhamento de novas implementações no sistema Justiça e na realização de testes de validação, para que o sistema fosse apresentado em versão consolidada.

Em segundo momento, a CORE foi responsável pelo treinamento presencial de usuários no novo sistema Justiça Web/GabWEB, fazendo a divulgação e demonstrando a

vantagem do seu uso. Esse treinamento possibilitou a ampla propagação do sistema que marca a evolução da automação dos serviços judiciais desta Corte.

Em especial, para ajudar no aculturamento da ferramenta, foi aplicado um esquema de suporte proativo logo em seguida ao treinamento onde se incentivava que os usuários treinados aplicassem os conhecimentos adquiridos e se mostrava a disponibilidade dos técnicos em reparar dúvidas no uso diário dos sistemas pelos usuários treinados. Essa medida foi considerada como mais uma ação no sentido de efetivar a absorção do conteúdo do treinamento, manter os usuários em contato com a ferramenta e motivar sua utilização.

Em tempos de conexões remotas e impossibilidade de treinamentos presenciais, foi elaborado projeto para produção de videoaulas com estrutura de manual para orientação das funcionalidades do novo sistema Justiça Web e do sistema E-julg, a fim de deixar o conteúdo disponível e ao alcance, além de estimular a continuidade de seu uso.

Nesse cenário da pandemia COVID-2019 em que os serviços de TI se tornaram ainda mais indispensáveis, verifica-se a continuidade dos serviços prestados com qualidade, mesmo não sendo possível um planejamento prévio adequado para sua implantação, já que tudo aconteceu de maneira inesperada e repentina.

Ainda dentre todos os projetos enumerados, seguem descritos aqueles de desenvolvimento mais longo, considerando o impacto para o desempenho dos usuários e atingindo a missão da CORE:

Projeto Malote de Mídia Processual: visa fornecer soluções para manutenção de base digital de processos sigilosos, tratados pela Coordenadoria da Corte Especial – CESP no sentido de prover segurança de acesso, usabilidade, integridade, performance e reduzindo a necessidade de malotes e dispositivos físicos.

Após um longo período de análise do processo de trabalho, testes em diversas soluções tecnológicas, e alinhamento sobre a solução de infraestrutura mais adequada, foi possível definir ferramentas, aquisições complementares e procedimentos que foram implementados com o maior nível de economicidade possível. O projeto teve as seguintes entregas:

Implementação de laboratório dentro da CESP com 6 computadores S.O. Linux, para organização dos dados sigilosos;

Aquisição de dispositivos de leitura e gravação e Discos Rígidos externos com objetivo de ampliar as formas de recebimento e compartilhamento do processo;

Uso de tecnologias disponíveis na STI para permitir 3 opções de envio de cópias de processos sigilosos, quais sejam: Nuvem, FTP e cópia em mídia física; e

Migração dos dados sigilosos para servidor exclusivo, com maior capacidade de armazenamento, monitoramento e segurança.

Projeto Reuniões Online: objetiva fornecer soluções de videoconferência possibili-

tando a todas as unidades do STJ uma alternativa para as reuniões presenciais e assim realizar suas atividades em conjunto com a chefia e colegas de trabalho, de forma que o encontro virtual aconteça de maneira satisfatória para todos, com estabilidade e compatibilidade. Visa ainda o suporte necessário para possibilitar a adaptação rápida na preparação das reuniões e ter como resultado a credibilidade e a confiança necessárias para a realização das atividades.

O projeto teve as seguintes principais entregas:

Orientação dos usuários do STJ para uso da ferramenta de videoconferência Zoom e ferramenta Microsoft Teams;

Apoio técnico na transmissão de eventos produzidos pelo STJ como: Evento da Assessoria de Gestão Socioambiental - AGS, VI Seminário de Planejamento Estratégico Sustentável do Poder Judiciário dentre outros;

Apoio técnico na estruturação da Secretaria de Serviços de Saúde - SIS para prestação de atendimento: Preparação dos computadores para serem usados pelos médicos da SIS para atendimento remoto, com a instalação de computadores All-in-one com câmera embutida; Orientação para os Médicos da SIS no uso da ferramenta Microsoft Teams; Apoio técnico na Lives realizadas pela SIS como Violência Contra as Mulheres, Elas por elas, Rodas de conversa, dentre outros; e

Apoio técnico para a realização de reunião por videoconferência com todos os **Núcleos de Gerenciamento de Precedentes** – NUGEP do Brasil.

Projeto SIGATAQ - Solicitações de transcrições: teve como escopo o estudo e fornecimento de solução para registros de solicitações de transcrições à Coordenadoria de Registro e Transcrição, possibilitando adaptar e agregar as mudanças realizadas na antiga taquigrafia, automatizando e controlando as solicitações advindas dos gabinetes de ministro, implementando controle na designação de servidores para entrega do texto referente ao áudio de sessões de julgamento indexado, suprimindo a necessidade do trabalho de transcrição de uma sessão inteira. O projeto teve as seguintes principais entregas:

Adaptação do sistema de registros de chamados da STI, SIGA, implantado no SAC SAF 8080, para refletir as necessidades específicas do processo de trabalho estabelecido pela Coordenadoria de Registro e Transcrição - CDRT, integrando as novas regras de disponibilização;

Criação de tipos, grupos e categoria de problemas específicos para o ambiente de registro de chamados relacionados unicamente com a solicitação de transcrições; e

Treinamento dos usuários na utilização da ferramenta e orientações aos usuários sobre a forma de acompanhamento, inclusão de andamentos, fechamentos, rastreamento e emissão de relatórios estatísticos.

Projeto SISPROSER: apoio à Secretaria de Serviços Integrados de Saúde - SIS na apresentação de infraestrutura tecnológica compatível com a solução pretendida pela uni-

dade para possibilitar a definição de requisitos técnicos e, após a aquisição, suporte no processo de implantação da Solução Integrada de Gestão de Saúde, denominada SISPROSER. A ferramenta permitiu importantes avanços no gerenciamento dos processos, atividades e controles das Coordenadorias e Seções daquela unidade, contribuindo para a modernização e celeridade dos serviços prestados aos beneficiários e credenciados do Programa de Assistência aos Servidores do STJ – Pró-Ser. O projeto teve as seguintes principais entregas:

Participação na Comissão de Recebimento;

Apoio técnico nas definições sobre a infraestrutura dos ambientes de homologação e produção e suporte na sua estruturação;

Participação em reuniões de definição das fases da implantação ao processo de migração de dados;

Disponibilização de recursos tecnológicos e montagem de ambiente para treinamento;

Suporte técnico na resolução de incidentes e problemas relativos ao funcionamento da solução; e

Encaminhamento de solicitações recebidas do gestor do contrato, quanto às necessidades técnicas relativas à solução e solicitações de acesso aos recursos tecnológicos necessários ao funcionamento da solução.

Projeto MONITORAMENTO de ESCRITÓRIOS VIRTUAIS: propôs a análise das principais reclamações quanto aos problemas e necessidades da conexão com o escritório virtual nas residências de ministros para assim sugerir soluções direcionadas a dirimir com maior agilidade os incidentes de conectividade encontrados nesse ambiente de trabalho remoto, considerando a necessidade de alta disponibilidade para atender a todos os requisitos de comunicação de dados e de voz. O projeto teve as seguintes principais entregas:

Mapeamento de problemas e necessidades relacionadas à conexão com o escritório virtual nas residências de ministros e elaboração de relatório com proposição de soluções;

Adquiridos e instalados equipamentos roteadores de rede (SEI 007400/2019); e

Acompanhamento de processo de aquisição de balanceadores de carga de rede (SEI 038731/2019) e instalação de link dedicado com disponibilização de IP Fixo nos escritórios virtuais (SEI 002091/2020), almejando a resiliência a falhas de comunicação dos escritórios virtuais com o a sede do STJ.

Como aprimoramento dos processos internos da Coordenadoria, cita-se ainda o **Projeto BNC** (Base de negócios e chamados conhecidos) onde a Seção de Atendimento a Área Judiciária - SEJUD proveu uma base de negócio sólida e dividida por categorias principais e a mantém atualizada, utilizando ferramenta específica para disponibilizar as informações sobre regras de negócio/sistema Justiça e seus chamados relaciona-

dos, permitindo consultas entre todas as unidades da CORE que tenham interesse, e ainda manter registro de chamados sem solução definitiva.

Esse projeto foi iniciado com objetivo de ampliar os atendimentos técnicos para a capacidade de análise de negócio e regras do sistema Justiça e melhorar as solicitações da SEJUD para a CDES, implementando análise de negócio e avaliação minuciosa do problema. Em consequência, ampliou conhecimentos da equipe de atendimento sobre o trâmite processual e regras de negócio da Secretaria dos Órgãos Julgadores, Secretaria de Jurisprudência e Secretaria Judiciária e sobre funcionalidades do sistema Justiça. O projeto teve as principais entregas:

Implementação de aplicativo no Power Apps integrado ao Sharepoint, Active Directory e sistema SIGA;

Documentação de chamados diversos que não apresentaram solução definitiva e de regras de negócio quando há implementação definida nos módulos do sistema Justiça; e

Implementação de processo de análise de negócio, testes em ambiente de homologação para definir a raiz do problema, diminuindo a demanda à CDES e melhoria de conteúdo dos chamados encaminhados.

A fim de garantir o atendimento e a satisfação dos usuários, a CORE é gestora do contrato STJ n. 08/2018 – HelpDesk – de prestação dos serviços de suporte de TI, que recebe uma média de 6000 chamados mensais, atuando atentamente na fiscalização técnica, trabalhista, orçamentária, de capacitação, de pagamento, no faturamento, em conta vinculada, além de reuniões e acompanhamento de clima organizacional, para, em contrapartida, garantir a qualidade do serviço entregue ao usuário de acordo com os ANS, manter a convergência dos serviços prestados àqueles contratados e ainda evitar riscos de complicações e imputação de responsabilidades.

Não seria demais salientar que a CORE ainda é gestora de outros dois contratos de grande importância para a automatização de rotinas e atividades essenciais para o STJ, relacionados à manutenção dos equipamentos de registro de ponto biométrico (contrato STJ 86/2016), o que permite ao STJ dispor de informações imediatas sobre registros de entrada e saída dos servidores e permitir gerência facilitada sobre frequência e relatório de horas trabalhadas e ainda ao provimento de internet para os escritórios virtuais dos sr. Ministros em suas residências (contrato STJ 104/2015) que possibilita o acesso aos sistemas de informação do STJ, com requisitos de alta disponibilidade e alto nível de segurança e sigilo na tramitação de dados, o que o caracteriza como um serviço de alta criticidade e complexidade, necessitando assim o aporte tecnológico necessário para garantir a segurança, a disponibilidade e a otimização do fluxo das tarefas por eles executadas.

TABELA DE AQUISIÇÕES BIÊNIO 2018/2020

	OBJETO	PROCESSO/DATA ENTREGA
1	Pacote Adobe	7957/2018 (dez/18)
2	Aquisição de tablet Apple iPad Pro.	36653/2018 (abril/19)
3	GotoMeeting	008740/2019 (mai/19)
4	Peças scanner SVIRT	002942/2019 (jun/19)
5	Disco externo Rígido para Corte Especial	000856/2019 (jul/19)
6	Gravadora e Leitora de Blue Ray (12 para Corte Especial)	001269/2019 (jul/19)
7	Gravadora externa CD/DVD	037346/2018 (ago/19)
8	WebCam	012224/2019 (ago/19)
9	Videoconferência Itinerante (webcam integrada + webcam/autofalante)	19787/2018 (ago/19)
10	Filtro de privacidade para Monitor da sala de julgamento	005387/2019(out/19)
11	Access Point - residências	007400/2019 (jan/20)
12	TeamViewer	000010/2019 (jan/20)
13	Aquisição de SSDs e memória para a AIA	006221/2019 (jan/20)
14	Aquisição SSDs Corte Especial	030773/2018 (fev/20)
15	4 Monitores para pessoas com PNE > 27"	36439/2018 (fev/20)
16	Licenças AutoCAD LT	13690/2019 (mar/20)
17	Software Zoom Meeting	008592/2020 (abr/20)
18	WebCam - Ata 2019	17664/2019 (mai/20)
19	Conjuntos de Teclado e Mouse sem fio	009407/2019 (mai/20)
20	Scanner	032649/2019 (jun/20)

VISÃO DE FUTURO

Para criar sua visão de futuro e ser protagonista da sua história, a STI terá que ser observadora de si própria, buscar a modernização e se forçar a viver experiências inovadoras.

Ao observar a si própria, vê-se que é preciso aprimorar o planejamento orçamentário em conjunto com o PDTIC e o PCAq, aprimorar qualitativamente o planejamento das aquisições de TIC e estimular a adoção de novas tecnologias que visem o aumento da disponibilidade, velocidade, confiabilidade e segurança dos sistemas do Tribunal.

Em tempos em que teremos que “fazer mais com menos”, é preciso estimular a racionalização dos processos de trabalho da Secretaria e promover o incremento da efetividade operacional.

Além da visão global de futuro, cada unidade da STI possui suas visões particulares, que se trabalhadas de forma coesa e integrada trarão grandes benefícios à secretaria e ao STJ. Conduzir e garantir essa integração é papel fundamental da governança de TIC.

No âmbito da governança, a Seção de Planejamento e Estratégia de TIC - SPTIC iniciou trabalhos que podem ser continuados na próxima gestão da STI, como a continuação da criação da estrutura da Coordenadoria de Apoio à Governança e Gestão de TIC, que foi apresentada pelo Secretário ao próximo Diretor-Geral do Tribunal (aguardando avaliação pela nova gestão).

Também se iniciou a trajetória para regulamentação do Home Office na STI, com minuta criada, homologada pelo Secretário da STI e aguardando apresentação para a alta administração.

A SPTIC, como responsável pelo planejamento estratégico e governança de TIC, possui uma visão para que a STI alcance um novo horizonte: a de “TI Estratégica”, fazendo com que a secretaria possa exercer o papel estratégico de forma efetiva. Essa seção concluiu o estudo “TI Estratégica” em julho/2020. Em seguida, foi homologado pelo Secretário da STI e aguarda a apresentação para a alta administração.

Adicionalmente, a SPTIC vem participando ativamente da elaboração de normativos institucionais sobre governança e privacidade de dados. Participou da elaboração da Política de Governança de Dados do STJ, que já têm sua minuta pronta e encaminhada para aprovação da alta administração. E neste momento participa da elaboração do normativo que regulamentará a LGPD no STJ. A adequação à LGPD na STI deve acontecer o mais breve possível, devido à sua data iminente de vigência. As mudanças são necessárias para que se faça cumprir a legislação pertinente à LGPD no STJ. E a SPTIC tem papel relevante nesta implementação. A equipe vem dedicando grandes esforços para o conhecimento da norma e levantamento dos impactos que ela trará ao Tribunal e à STI.

Por fim, mas não menos importante, a SPTIC fomenta a adoção de Ferramenta Integrada de Gerenciamento de Serviços Corporativos (ESM) na STI e ampliação das Gerências de Processos. Foi realizado estudo no final de 2019 com a geração de relatório

em março de 2020 que auxiliará sobremaneira o corpo gestor da STI a elaborar sua estratégia de ação e indicar as diretrizes a serem seguidas sobre o assunto para que a STI exerça suas atribuições com mais efetividade e auxilie o STJ no cumprimento de sua missão institucional.

No âmbito da **Seção de Dados e Inteligência de Negócio – SEDIN**, tem-se como visão de futuro a garantia da disponibilidade da Solução de Business Intelligence (BI) do STJ para as unidades da Secretaria do Tribunal e a melhoria dos aspectos de segurança da solução de BI do STJ. Também é preciso aprimorar a solução, permitindo a extração de mais informações estratégicas sobre o Sistema Justiça e possibilitar a implantação de painéis nos Gabinetes de Ministros e demais unidades jurídicas vinculadas à Presidência do Tribunal.

Adicionalmente, faz parte da visão de futuro dessa unidade:

- Manutenção e ampliação dos serviços prestados por solução de Business Intelligence (BI), subsidiando a tomada de decisões estratégicas;
- Execução das demandas reprimidas na solução de Business Intelligence (BI), especialmente em áreas que não foram contempladas no contrato STJ 55/2018;
- Treinamento dos demandantes nas ferramentas de exposição de informações avançando assim a produção de painéis e potencializando a transparência de dados estatísticos;
- Redução do número de ferramentas usadas nas soluções de BI aumentando a padronização e reduzindo investimento em treinamento;
- Treinamento de profissionais para execução de análises preditivas e prescritivas.

No âmbito da **Seção de Soluções de Integração – SESIN**, como visão de futuro têm-se a convergência para o Modelo Nacional de Interoperabilidade v3 em todas as soluções de Integração e a ampliação do ambiente de desenvolvimento colaborativo para compartilhamento de códigos de software por meio do Gitlab e soluções afins.

A VIA i-STJ se torna uma infraestrutura composta por tecnologias de nuvem em uma rede privada para que as soluções de integração sejam acessíveis ao poder judiciário com segurança, escalabilidade e performance.

Além disso, tem-se como atividades a serem implementadas:

- Dockerização das soluções de integração visando a escalabilidade, flexibilidade e capacidade de implantação nos tribunais;
- Evolução do Sistema Gestão de Peças Eletrônicas para tecnologias de nuvem, com sincronismo de arquivos, integração via MNI para transmissão de dados com potencial de uso pelos entes públicos e por tribunais de primeira instância;

- Mapeamento de todos ativos criando uma relação de dependência entre software e hardware de forma a se ter rastreabilidade e monitoramento dos serviços de integração.

No âmbito da **Coordenadoria de Comunicação - CCOM**, há o desafio da elaboração dos artefatos da contratação de serviço de rede WAN para suprir a necessidade de tráfego de dados, voz e vídeo entre o STJ e órgãos do Poder Judiciário participantes. A coordenadoria ficou responsável por essa contratação devido à iminência de encerramento do contrato da rede Infovia-JUD no CNJ.

Outra atividade da CCOM que se iniciou no último biênio, com testes de ferramentas e consulta a algumas áreas do Tribunal, e que poderá ser continuada na próxima gestão é a contratação de plataforma de atendimento web colaborativo com suporte à construção de chatbots e assistentes virtuais. Essa contratação visa fornecer um meio de atendimento alternativo e com viabilidade de automatização de atendimentos, em que há expectativa de aumento da eficiência dos processos de trabalho internos e de maior celeridade no atendimento às demandas do jurisdicionado.

Seguindo a tendência de migração de serviços para a nuvem, a CCOM também já iniciou estudos de viabilidade considerando a possibilidade de manter seus ativos em nuvem, tais como a virtualização em nuvem da Central Telefônica do STJ e a adoção da filosofia "Infrastructure as a Service (IaaS)" para contratações futuras, desde que mantidas a viabilidade econômica e a vantajosidade das contratações.

No âmbito da **Coordenadoria de Desenvolvimento de Software - CDES**, é preciso dar continuidade aos projetos atuais e haver reforço das metodologias ágeis, da arquitetura e infraestrutura das aplicações: DEVOPS e DB2, ou Postgree.

No âmbito da **Coordenadoria de Infraestrutura – CIEP**, percebe-se a necessidade de compreender as tendências atuais e futuras nos temas de disponibilidade de dados e aplicações. Também é preciso estar alinhado às demandas do Tribunal visando garantir a capacidade dos ativos de infraestrutura de TI.

A visão de futuro dessa Coordenadoria também almeja ampliar o caráter estratégico do tema "Segurança da Informação" com a integração do tema dentro das áreas de atuação pertinentes e contratar ferramentas e serviços de gestão de dados, para que se tenha a infraestrutura necessária na operacionalização de Business Intelligence, bem como para a implantação da Lei Geral de Proteção de Dados no Tribunal.

Igualmente importante, avista-se atualizar o ambiente tecnológico do banco de dados do Sistema Justiça e melhorar os processos de gestão de infraestrutura, elevando assim a qualidade na prestação dos serviços, a diminuição do tempo de resposta a incidentes e garantindo a continuidade dos serviços de TI.

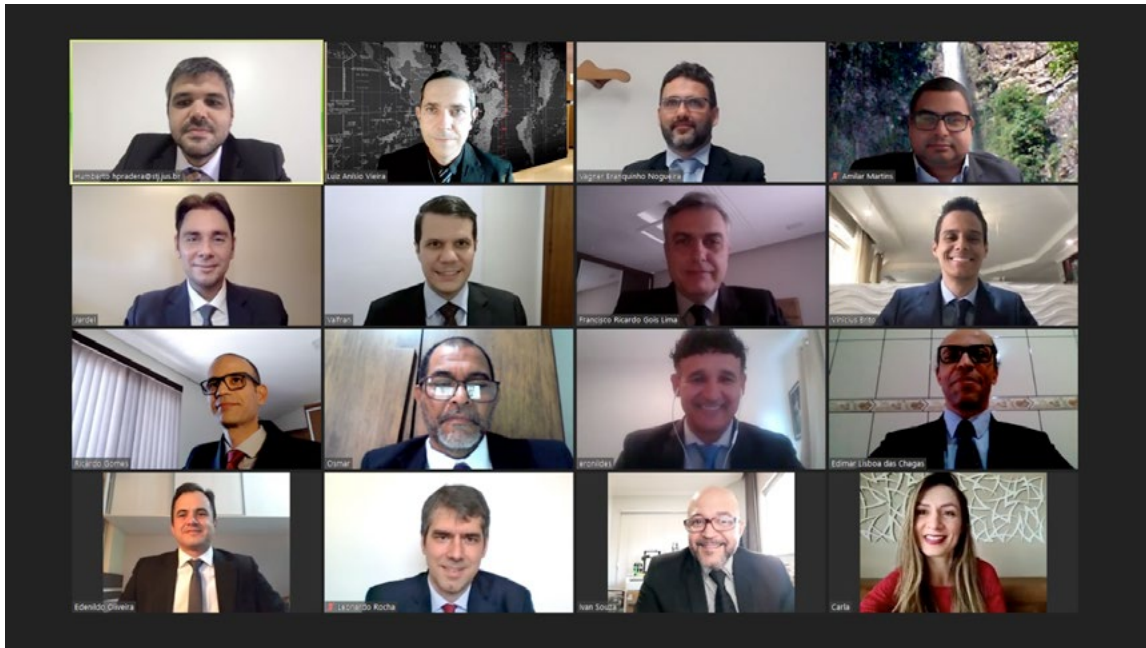
Por fim, percebe-se a necessidade de implantação de sistema de monitoramento de falhas de software para aumentar a capacidade da equipe técnica na detecção de falhas de sistemas e aprimorar os processos de desenvolvimento e arquitetura dos softwares desenvolvidos na casa.

No âmbito da **Coordenadoria de Relacionamento - CORE**, como visão de futuro é pretendido manter os esforços para se continuar proporcionando uma boa experiência ao usuário e o atendimento excepcional, além de contribuir para o sucesso da STI. Tais práticas exigem corpo técnico munido das ferramentas e dos treinamentos corretos para entregar uma experiência mais especializada.

É interesse da CORE ampliar as formas de comunicação com o usuário, possibilitando um meio adicional de comunicação via CHAT mais eficiente. Nessa direção, a Seção de Atendimento Remoto - SAREM, já iniciou testes da ferramenta de Atendimento Online "JivoChat" que permite conversa pela plataforma online de forma que os atendentes recebem todos os chats, e-mails e ligações em um só aplicativo, e então não precisam alternar entre várias janelas.

Além disso, há o aprimoramento do processo de trabalho contido no projeto "Divulgação do Resultado do Monitoramento em relação ao alcance do Acordo de Nível de Serviço - ANS" que vem sendo executado para possibilitar a geração de consultas dinâmicas dos indicadores relacionados à qualidade do atendimento, atualmente considerados para metas do SGQ e ANS do contrato terceirizado. A intenção é analisar a viabilidade de levantamento dos indicadores via PowerBI e garantir mecanismos de atualização automática e acesso facilitado e amigável.

FOTO DOS GESTORES





STJ
SUPERIOR
TRIBUNAL DE JUSTIÇA