

Plano de Transformação Digital do STJ

Brasília – Abril - 2022

1. ESTRATÉGIA

A Administração do Superior Tribunal de Justiça (STJ) analisou a Res. CNJ n. 370/2021 – Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação – ENTIC-JUD 2021-2026 – a fim de estabelecer uma estratégia interna para atendimento da elaboração do Plano de Transformação Digital (art. 15 da Resolução).

O STJ, como Corte de jurisdição nacional, sempre teve a preocupação de utilizar os canais digitais de comunicação para atender os usuários de seus serviços a um custo mais baixo, uma vez que tem usuários em todo o Brasil. Com a pandemia que se instalou a partir de 2020, o uso desses canais foi intensificado.

Exemplos de ações já implantadas:



Como Corte eminentemente recursal, no tratamento das transformações judiciais, muitas vezes o STJ depende de informações trazidas pelas cortes de origem dos processos, assim, iniciativas como o Juízo 100% Digital e os Núcleos de Justiça 4.0 encontram dificuldades de operacionalização nesse nível, embora os canais de comunicação na área processual sejam integralmente digitais.

A necessidade de se formalizar um Plano de Transformação Digital levou a Administração do STJ a realizar estudos e contatos com outros órgãos para estabelecer a melhor estratégia de atendimento dessa demanda. Foram consultados, dentre diversas fontes, o Governo Digital do Poder Executivo, o modelo de PTD sugerido pelo CNJ e os acordãos do TCU sobre o tema.

Optou-se por criar um projeto estratégico, conduzido por duas secretarias e acompanhado pela Diretoria Geral. O projeto foi formalizado em julho de 2021 (Portaria STJ/GDG n. 478 de 13 de julho de 2021), com a gestão conjunta da Secretaria de Gestão Estratégica – SGE – e da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – STI.

A transformação digital, com foco no cidadão e em processos internos, envolve todas as unidades do STJ, assim, a execução do projeto prevê o levantamento inicial da situação dos serviços de suas unidades e a participação ativa de todas as unidades na execução do PTD.

A Transformação Digital não poderia deixar de considerar a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais– LGPD – Lei 13.709/2018, assim, a cada ação transformada, a unidade responsável pela implantação da LGPD no tribunal verificará a adequação dos procedimentos. Além disso, a unidade elaborará orientação com recomendações e ações mínimas de proteção de dados pessoais a seguir durante a implantação das ações.

Transformação digital é processo e não produto, assim foram previstas revisões periódicas com publicação de versões semestrais do PTD, além do monitoramento mensal do andamento das transformações.

2. INSUMOS

Foram utilizadas várias fontes de estudo para a elaboração do PTD do STJ. Dentre essas, as principais foram:

- 1- A experiência do Governo Digital disponível no site <https://www.gov.br/10passos/trilha-10-passos/>.
- 2- O modelo de Plano de Transformação Digital oferecido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ em março de 2021.
- 3- As orientações contidas nos acórdãos do TCU sobre a matéria, notadamente o acórdão AC 3.145/2020, Rel. Ministro Aroldo Cedraz.

3. METODOLOGIA

Numa reunião breve com algumas unidades, foi constatado que, mesmo em unidades com serviços totalmente digitais, ainda existiam outros serviços parcialmente analógicos, exigindo a presença física do usuário ou o envio de documento por SEDEX.

Assim, foi elaborado um roteiro de trabalho que prevê que cada unidade do STJ preencha um formulário com a situação atual de seus serviços externos e internos.

O formulário foi elaborado seguindo o modelo de questionário a ser respondidos pelas unidades internas, aproveitando as questões sugeridas no Modelo de PTD proposto pelo CNJ e com abordagem simples, focada no resultado desejado.

Também foi elaborada uma consulta pública, com a finalidade de verificar possíveis novos serviços e a melhoria dos serviços existentes.

Para conscientizar os gestores do tribunal e desmistificar o tema, foi realizada no início de setembro/2021 uma palestra virtual, com participação dos gestores, apresentando a evolução do conceito de transformação digital e o roteiro de trabalho inicial.

Considerando os diferentes níveis de transformação digital das unidades do STJ, o levantamento servirá para escalar as transformações em ondas, com as ações mais rápidas sendo realizadas primeiro, seguindo a experiência do executivo.

Nessa metodologia, cada tratamento realizado em todos os serviços terá um mesmo referencial (atuando como “ondas” de abordagem, daí o nome), por exemplo, a primeira onda pode se concentrar apenas na criação de canais digitais onde não exista, sem tratar os processos internos. Essa primeira onda teria o efeito de evitar que o usuário se desloque até o STJ para utilizar os serviços. Numa segunda “onda”, trataríamos os processos internos, automatizando os respectivos procedimentos e, numa terceira onda, poderíamos rever todo o serviço, mudando até o seu conceito, baseado na experiência do usuário.

A implantação em “ondas”, como sugerido pelo Poder Executivo, apresenta várias vantagens: entregas rápidas, com resultados imediatos para o cidadão; possibilidade de realocação de equipes para atender diversas unidades, de forma que cada uma tenha ações implantadas rapidamente; evita alteração de prioridades no curso da execução dos projetos e consequente frustração das equipes; possibilita a mudança de *mindset* dos gestores que, com as primeiras alterações, podem perceber outras soluções para as ondas seguintes; mantém o engajamento da equipe.

No formulário preenchido pelas unidades consta uma orientação sobre o preenchimento das questões, o que poderá ser complementado com reuniões com os gestores do projeto, caso necessário.

Após a coleta dos formulários preenchidos, os gestores do projeto, em conjunto com os gestores das unidades, analisarão as respostas buscando categorizá-las de acordo com a amplitude da transformação e realizar o escalonamento em ondas de atendimento priorizando os casos rápidos com foco no cidadão. Nessa fase, será elaborado um cronograma detalhado de transformações.

Reforçando a descrição da abordagem em ondas, segue um exemplo: um determinado serviço que é totalmente presencial e com trâmite em papel, pode ter uma onda inicial de digitização (termo utilizado pelo TCU para indicar a transformação para meio digital), uma segunda onda de automação de procedimentos (digitalização) e uma terceira onda de transformação digital. Esse mesmo serviço, a depender de sua complexidade e disponibilidade de equipe, poderá ter uma única onda de transformação.

Os gestores do projeto, em contato com os titulares das unidades, poderão agrupar serviços semelhantes para atendimento conjunto e adaptar canais/serviços em caso de sobreposição.

A unidade de virtualização de processos da Secretaria Judiciária – SJD – foi colocada à disposição daqueles que desejarem digitizar seus papéis.

Como projeto estratégico, o PTD será acompanhado com reuniões de monitoramento mensais e com revisões semestrais registradas no processo SEI. Cada revisão produzirá uma versão disponibilizada no Portal da Transparência do STJ. Será elaborada uma matriz de risco para cada serviço.

Após o detalhamento das ações e catalogados todos os serviços, a Ouvidoria realizará a atualização da Carta de Serviços do STJ disponível no portal <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Contato-e-ajuda/Ajuda/Carta-de-Servicos>.

Após a consolidação das respostas das unidades internas do STJ, procedeu-se à consulta pública que foi reprogramada para ser realizada de 01 a 30 de abril de 2022, pois a previsão inicial chocou com outra consulta em andamento.

Ao final desse prazo, poderemos cotejar as percepções do público interno com o resultado da pesquisa com o público externo. Os resultados da pesquisa serão publicados no portal da transparência do STJ, no item referente ao PTD.

Durante o levantamento de ações de transformação, alguns canais de comunicação já iniciaram sua transformação, sendo este um dos efeitos das ações de conscientização e do próprio levantamento. Além disso, foi constatado que várias unidades internas se adaptaram às restrições impostas pela pandemia de covid19 e intensificaram a utilização de canais digitais, como os gabinetes de ministros, que realizam atendimento por diversos canais digitais como Teams, Skype, Google meet e outros.

Com a reprogramação da realização da consulta pública, várias ações tiveram que ser reprogramadas, pois dependem do resultado desta consulta. Segue abaixo o cronograma atualizado.

4. CRONOGRAMA

Entrega	Responsáveis	Início previsto	Término previsto	% realizado	Evidências
1. Definição da estratégia para atendimento à resolução CNJ n. 370 (Art.15 – PTD)	Administração do STJ	01/03/2021	30/06/2021	100%	
2. Criação do Projeto Estratégico - Plano de Transformação Digital	Administração do STJ	13/07/2021	13/07/2021	100%	Portaria STJ/GDG n. 478 de 13 de julho de 2021, Link: https://bdjur.stj.ius.br/jspui/bitstream/2011/155644/Prt_478_2021_GDG.pdf
3. Elaboração de roteiro de trabalho	Gestores do projeto	16/08/2021	02/09/2021	100%	Apresentação disponível no Portal da Transparência do STJ: https://transparencia.stj.jus.br/gestao-estrategica/
4. Sensibilização dos Gestores e apresentação do roteiro de trabalho - Palestra: "O que é a Transformação digital".	Gestores do projeto e CEFOR	03/09/2021	03/09/2021	100%	Processo STJ n. 021749/2021. Apresentação disponível em BDJur - Transformação digital no STJ: o que é e como aplicar
5. Elaboração e envio de formulário para levantamento da situação das unidades internas, com instruções de preenchimento.	Gestores do projeto e titulares de unidades envolvidas.	16/08/2021	22/09/2021	100%	Disponível no Portal da Transparência do STJ: https://transparencia.stj.jus.br/gestao-estrategica/
6. Realização de consulta pública para identificar melhorias e novos serviços / Análise dos resultados	Gestores do projeto	01/04/2022	31/05/2022	50%	Reprogramado (chocou com a consulta pública sobre a imagem do STJ)
7. Reuniões com as unidades para orientação sobre o preenchimento do formulário	STI, SGE e titulares de unidades	27/09/2021	27/11/2021	100%	Cerca de 25 reuniões realizadas
8. Recebimento e análise dos formulários preenchidos	Gestores do projeto	29/11/2021	31/05/2022	80%	Cerca de 43 respostas recebidas. As ações sugeridas foram consolidadas em 3 grupos: Gabinetes, Administrativo, Processual. Observou-se que as ações sugeridas se concentraram no foco interno, visando a eficiência administrativa e de trâmite processual.
8.1 Identificar as ações conforme os incisos do §1º do art. 15 da res CNJ 370/2021	Gestores do projeto	02/05/2022	13/05/2022	0%	§1º, art. 15, Res 370/CNJ: I – Transformação digital de serviços; II – Integração de canais digitais; III – interoperabilidade de sistemas;
8.2 Classificar as ações de acordo com a amplitude de transformação e rapidez de implantação - ("ondas" de atendimento)	Gestores do projeto e titulares de unidades	01/05/2022	31/05/2022	0%	Cada ação sugerida poderá ser abordada várias vezes, em diferentes momentos ("ondas"), até atingir 100% de sua previsão inicial, conforme a amplitude da transformação e priorizando-se implantações rápidas com foco no usuário externo. A cada nova abordagem a ação poderá ser "redesenhada" conforme a experiência da onda anterior.
9. Elaboração de cronograma de atendimento e matriz de riscos	STI, SGE e titulares de unidades	02/05/2022	31/05/2022	0%	
10. Divulgação do PTD detalhado (revisões semestrais) e Carta de Serviços atualizada	SCO e Ouvidoria	01/05/2022	31/12/2024	0%	
11. Início da execução das ações de transformação previstas no PTD	STI, SGE e titulares de unidades	02/05/2022	31/05/2022	0%	
12. Monitoramento (reuniões mensais)	Gestores do projeto e titulares de unidades	01/06/2022	31/12/2024	0%	

5. CONTROLE DE VERSÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DAS ATUALIZAÇÕES
1.0	Set/2021	Versão inicial.
2.0	Abr/2021	Detalhamento da metodologia e atualização do cronograma do projeto.

Secretaria de Gestão Estratégica – SGE

e-mail: gestaoesstrategica@stj.jus.br - Telefone: (61) 3319-8831