

# 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 digitalizar 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: <a href="https://bdjur.stj.ius.br/jspui/bitstream/2011/155644/Prt_478_2021_GDG.pdf">https://bdjur.stj.ius.br/jspui/bitstream/2011/155644/Prt_478_2021_GDG.pdf</a>
3. Elaboração de roteiro de trabalho	Gestores do projeto	16/08/2021	02/09/2021	100%	Apresentação disponível no Portal da Transparência do STJ: <a href="https://transparencia.stj.jus.br/gestao-estrategica/">https://transparencia.stj.jus.br/gestao-estrategica/</a>
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 <a href="#">BDJur - Transformação digital no STJ: o que é e como aplicar</a>
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: <a href="https://transparencia.stj.jus.br/gestao-estrategica/">https://transparencia.stj.jus.br/gestao-estrategica/</a>
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: [gestaoestrategica@stj.jus.br](mailto:gestaoestrategica@stj.jus.br) - Telefone: (61) 3319-8831