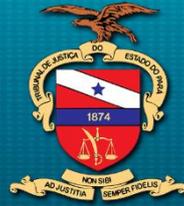




TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DO PARÁ

PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL





TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DO PARÁ

PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

— SECRETARIA DE INFORMÁTICA —

2023 - 2025

PRESIDENTE DO TJPA

DESEMBARGADORA MARIA DE NAZARÉ SILVA GOUVEIA DOS SANTOS

VICE-PRESIDENTE DO TJPA

DESEMBARGADOR ROBERTO GONÇALVES DE MOURA

DESEMBARGADOR CORREGEDOR GERAL DE JUSTIÇA

DESEMBARGADOR JOSE ROBERTO PINHEIRO MAIA BEZERRA JUNIOR

SECRETARIA DE INFORMÁTICA

SECRETÁRIO DE INFORMÁTICA

MÁRCIO GÓES DO NASCIMENTO

COORDENADOR DE APLICAÇÕES

ÁLVARO ROGERS CARDOSO ALVÃO

COORDENADOR DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

RAMON SANTOS DO NASCIMENTO

COORDENADOR DE SUPORTE TÉCNICO

ERICK JOHNY MACIEL BOL

ASSESSORES DE INFORMÁTICA

LUCIANA MACHADO SILVEIRA MELLO

RONILDO JOJI MATSUURA

CHEFES DE DIVISÃO/SERVIÇO

BRUNO VIEIRA DOS SANTOS

CARLOS DIEGO POJO DE BRITO

DANIEL FONTES PEREIRA

FÁBIO VENÍCIUS FERREIRA DOS REIS

LEONARDO JUNQUEIRA DA SILVA VALENTE

LUIZ FERNANDO MONTEIRO SENA

MARCUS VINÍCIUS BARBOSA E SILVA

SIMONNE SOARES BATISTA

COMITÊ DE GOVERNANÇA DE TIC

(PORTARIA Nº. 3127/2023-GP)

CHARLES MENEZES BARROS

SÍLVIO CÉSAR DOS SANTOS MARIA

FÁBIO ROBERTO ALBUQUERQUE AZEVEDO

LUCIANA MACHADO SILVEIRA MELLO

LUCIANA SÁ FERNANDES

MÁRCIO GÓES DO NASCIMENTO

MIGUEL LUCIVALDO ALVES SANTOS

TIAGO SILVA GUIMARÃES

VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JÚNIOR

COMITÊ DE GESTÃO DE TIC

(PORTARIA Nº. 2585/2023-GP)

ÁLVARO ROGERS CARDOSO ALVÃO

ERICK JOHNY MACIEL BOL

FÁBIO CEZAR MASSOUD SALAME DA SILVA

FÁBIO ROBERTO ALBUQUERQUE AZEVEDO

IGOR PINTO SIMÕES

LUCIANA MACHADO SILVEIRA MELLO

MÁRCIO GÓES DO NASCIMENTO

RAMON SANTOS DO NASCIMENTO

COMITÊ DE GOVERNANÇA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

(PORTARIA Nº. 847/2023-GP)

DESª. LUZIA NADJA GUIMARÃES NASCIMENTO

SÍLVIO CÉSAR DOS SANTOS MARIA

ADIL BAHIA DA SILVA REZENDE

CAMILA AMADO SOARES

CRISTHIANNE DE CAMPOS CORRÊA

ERICK JOHNY MACIEL BOL

FÁBIO DJAN OLIVEIRA DE LIMA

MÁRCIO GÓES DO NASCIMENTO

MIGUEL LUCIVALDO ALVES SANTOS

TEN. CEL. QOPM RODRIGO ALEIXO MELO DOS SANTOS

TIAGO SILVA GUIMARÃES

VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JÚNIOR

COMISSÃO DE INFORMÁTICA

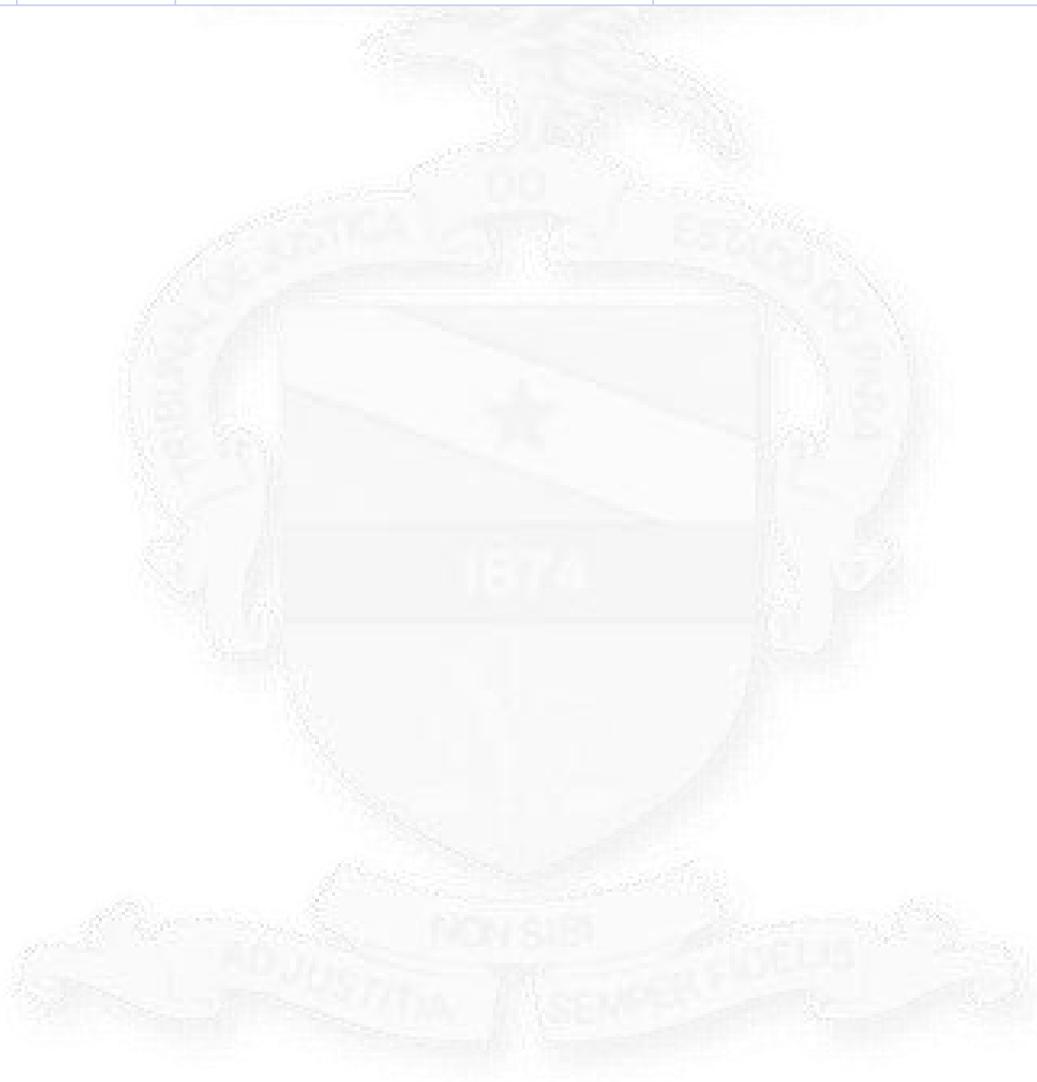
(PORTARIA Nº. 4121/2023-GP)

DESEMBARGADOR ALEX PINHEIRO CENTENO

MÁRCIO GÓES DO NASCIMENTO

ERICK JOHNY MACIEL BOL

VERSÃO	DATA	AUTOR	DESCRIÇÃO
1.0	28/08/2023	CLEBER ROCHA E FÁBIO AZEVEDO	VERSÃO INICIAL DO PLANO.
1.1	23/02/2024	CLEBER ROCHA E FÁBIO AZEVEDO	REVISÃO DO PLANO PARA O ANO DE 2024, COM ATUALIZAÇÕES DE DATAS DE AÇÕES PLANEJADAS. ATUALIZAÇÃO DO TEMPLATE.
1.2	04/03/2024	CLEBER ROCHA E LUCIANA MELLO	REGISTRO DA REVISÃO E APROVAÇÃO DO PLANO PARA O EXERCÍCIO 2024 EM REUNIÃO DO COMITÊ DE GOVERNANÇA DE TI



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	6
1.1. OBJETIVO E ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	6
1.2. VIGÊNCIA E REVISÕES	6
2. METODOLOGIA	8
2.1. VISÃO GERAL	8
3. EIXOS DA TRANSFORMAÇÃO	9
3.1. TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DE SERVIÇOS	9
3.2. INTEGRAÇÃO DE CANAIS DIGITAIS	90
3.3. INTEROPERABILIDADE DE SISTEMAS	101
3.4. ESTRATÉGIA DE MONITORAMENTO	11
4. MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS	12
4.1. SUSTENTAÇÃO DOS SERVIÇOS	12
4.2. CARTA DE SERVIÇOS À SOCIEDADE	12
5. ANEXOS	13
5.1. ANEXO I - CRITÉRIOS DE CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS	13
5.2. ANEXO II - CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO DE SERVIÇOS	14
5.3. ANEXO III - MATRIZ DE RISCOS	15

1. INTRODUÇÃO

A transformação digital pode ser descrita como o processo de integrar a tecnologia digital em todos os aspectos de uma instituição, mudando fundamentalmente a maneira como ela opera e entrega valor aos seus clientes/usuários. Isso inclui a adoção de novas tecnologias, como a inteligência artificial, análise de dados e automação, bem como otimização de processos, mudança de cultura e uma nova visão estratégica.

Além disso, a transformação digital pode melhorar a eficiência e a produtividade, reduzindo a dependência de processos manuais, proporcionando reduções de custos significativas e permitindo que as instituições redirecionem recursos para áreas mais estratégicas, além de contribuir para a sustentabilidade da organização através da redução do consumo de recursos como papel e energia, redução da emissão de carbono (execução de processos remotos que eliminem o deslocamento de pessoas ou documentos) e redução de lixo produzido.

Para ter sucesso na transformação digital, as instituições devem definir claramente seus objetivos e metas, bem como os indicadores de sucesso e processos de trabalho para implantação de novas tecnologias e garantir o alinhamento e engajamento de todas as áreas da instituição.

1.1. OBJETIVO E ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

O Plano de Transformação Digital (PTD) tem como objetivo promover a transformação digital esperada com a efetivação da Resolução nº 370, de 08 de janeiro de 2021 que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).

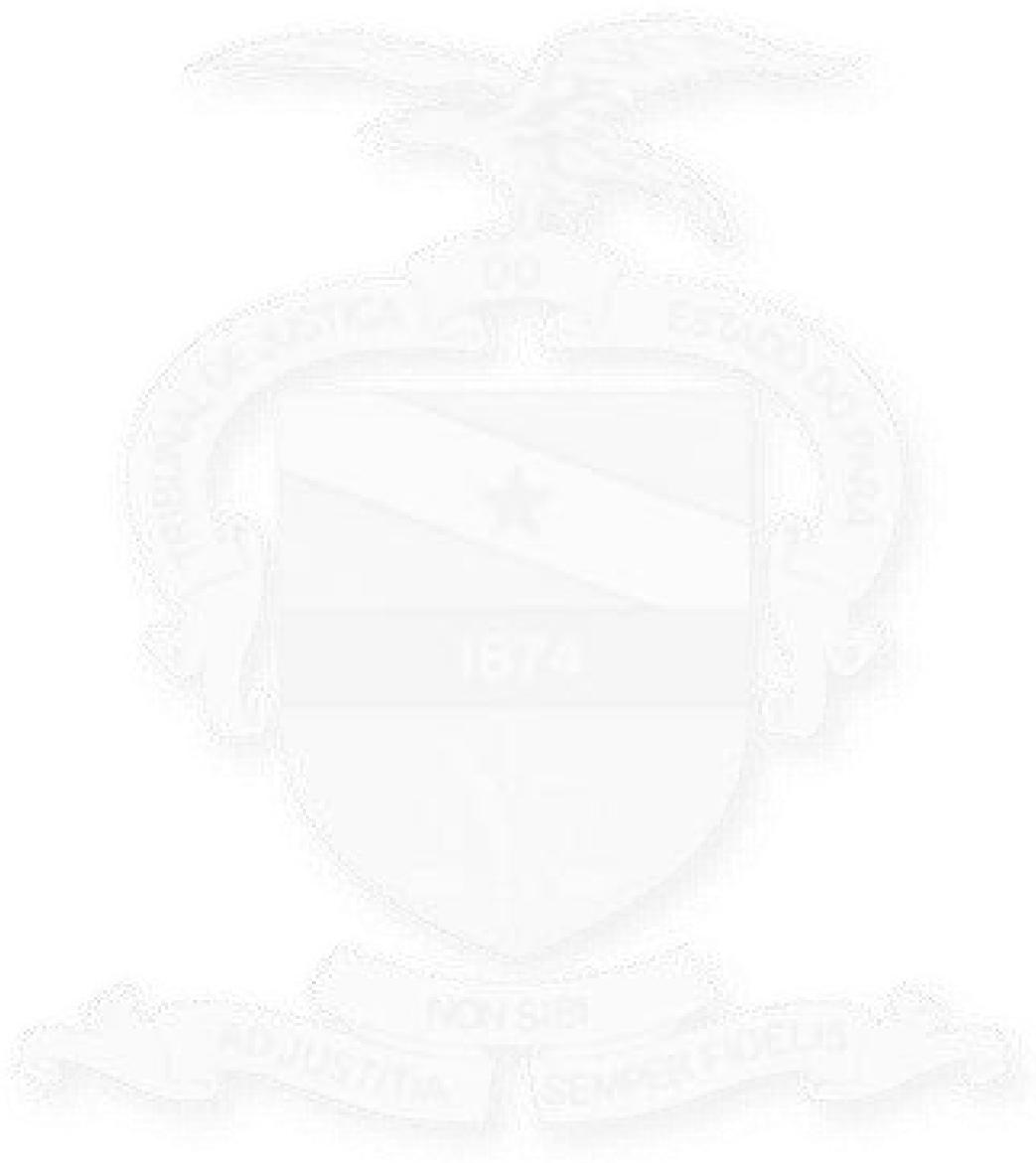
Este plano está alinhado à Estratégia Nacional do Poder Judiciário, à ENTIC-JUD, instituída pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ, ao Plano de Gestão do TJPA biênio 2023-2025 e ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC 2021-2023 do TJPA e define a estratégia do TJPA para:

- Identificar e avaliar o potencial de serviços públicos digitalizáveis;
- Simplificar e agilizar a prestação de serviços à comunidade;
- Oferecer mecanismos de avaliação dos serviços à comunidade;
- Consolidar o órgão como excelência no seu estado;
- Aumentar a qualidade e os serviços oferecidos;
- Facilitar acesso ao serviço;
- Transparência ativa da informação.
- Promover a gestão eficiente dos recursos humanos, materiais e financeiros;
- Aumentar a capacidade e a abrangência dos serviços.

1.2. VIGÊNCIA E REVISÕES

Este plano terá vigência, no mínimo, durante o período de 2023-2025 e será objeto de revisão periódica bimestral pelo Comitê de Governança de TIC, buscando adequações à realidade do órgão e da sociedade e de mudanças do Judiciário, mantendo aderência à Estratégia Nacional de Tecnologia.

Algumas ações elencadas no plano podem ultrapassar o marco de 2025, porém, embora não sejam alvo imediato da administração do biênio 2023-2025, precisam ser elencadas para garantir a continuidade do plano em administrações futuras e o efetivo alcance dos objetivos propostos.



2. METODOLOGIA

2.1. VISÃO GERAL

Para o estabelecimento da estratégia de transformação digital foram/serão realizadas as seguintes ações no âmbito do TJPA:

- Elaboração da minuta do PTD;
- Deliberação da minuta do PTD pelo Comitê de Governança de TIC;
- Aprovação da minuta do PTD pelo Comitê de Governança de TIC;
- Após aprovação e publicação da minuta do PTD, deve-se dar início às etapas de planejamento e execução;
- Identificar o universo de serviços oferecidos pelo órgão (inventário), podendo ser suportados por processos primários (essenciais ou finalísticos), que agreguem valor diretamente à sociedade e representam as atividades essenciais que o órgão executa para cumprir sua missão e que podem ser transformados digitalmente;
- Identificar os responsáveis pelas iniciativas e seus papéis nelas, podendo, opcionalmente, ser criada uma matriz RACI para o mapeamento da informação.
- Priorizar as iniciativas levantadas com base na abrangência (quantidade de pessoas atendidas), impacto e viabilidade para implementação da solução;
- Elaborar cronograma das iniciativas levantadas e as áreas responsáveis por sua condução.

A análise e revisão periódica do PTD deve ser realizada pelo Comitê de Governança de TIC, que deverá promover a articulação dos recursos humanos e tecnológicos necessários para a efetivação do PTD;

Cada iniciativa será executada visando tornar digitais os serviços identificados, podendo conter:

- Mapeamento dos processos, levantamento de requisitos e normativos impactados pelas alterações propostas e obtenção de confirmação da legalidade da solução proposta;
- Identificação das partes interessadas correspondentes;
- Estimativas de esforço, tempo e custo para implementação da iniciativa;
- Desenvolvimento da solução e/ou utilização de ferramenta de automação de fluxo de processos;
- Homologação da solução;
- Capacitação da equipe do órgão;
- Atualização da Carta de Serviços do TJPA; e
- Publicidade do novo serviço.

As iniciativas de TIC decorrentes do PTD deverão ser alinhadas ao PDTIC vigente.

3. EIXOS DE TRANSFORMAÇÃO

As ações estruturantes devem realizar ganhos de escala, reuso, padronização, integração, aquisições conjuntas com outros órgãos do judiciário. Este plano adotará o preconizado pela ENTIC-JUD, Resolução 370/2021, onde as ações devem contemplar, no mínimo:

- I. Transformação digital de serviços;
- II. Integração de canais digitais;
- III. Interoperabilidade de sistemas; e
- IV. Estratégia de monitoramento.

A seguir, são relacionados os serviços propostos por eixo:

3.1. TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DE SERVIÇOS

Serviço	Ações necessárias	Responsável	Prazo
Serviço de Infraestrutura	Entregar fibra óptica em todos os fóruns e um link redundante para aumentar a disponibilidade - Região do Marajó	CST ¹	20/10/2024
	Entregar fibra óptica em todos os fóruns e um link redundante para aumentar a disponibilidade (Por exemplo, Starlink)	CST ¹	20/10/2032
	Investir em soluções alternativas de fornecimento de energia, como a energia solar e a utilização de geradores de energia.	SEA ²	A definir
	Migrar os sistemas judiciais para a nuvem	CA ³	16/11/2027
	Migrar os sistemas judiciais para a nuvem - Plenário Virtual	CA ³	26/08/2024
Serviços de Governança	Aperfeiçoar as plataformas e ferramentas de ensino presencial e remoto da Escola Judicial do Pará, possibilitando melhores condições de usabilidade e acessibilidade, atingindo maior quantitativo de magistrados(as) e servidores(as).	Escola Judiciária	A definir
	Criação de painéis de BI com dados dos processos remetidos para a UNAJ, contadoria, MP, DPE, Setor Social, Central de mandados etc. e do tempo decorrido desde a remessa	CA ³	01/04/2024
	Criação de um marketplace com os painéis de BI existentes	CA ³	01/10/2024
	Convênios e parcerias com Tribunais, empresas públicas e privadas e universidades para compartilhamento de tecnologias de IA	CA ³ , CST ¹	01/10/2024
	Implantar soluções de contratações inovadoras e ferramenta de gestão contratual, desde /as etapas internas até a execução do objeto - ePro	CA ³ /SEAD ⁴	20/06/2024
Serviços Judiciais	Implantação de soluções tecnológicas para automatização da rotina de fiscalização e controle das atividades judiciais e das serventias extrajudiciais.	CA ³ /SEPLAN ⁵	01/10/2024
	Automações do PJE (tais como Criação de funcionalidades no PJE para controlar o prazo de defesa preliminar e encaminhar os autos à Defensoria Pública, automaticamente, quando não for apresentada, no prazo de 10 (dez) dias; Criar funcionalidade no PJE para produzir minuta de sentença de extinção, nos casos de não pagamento de custas iniciais dentro do prazo; Citação automática nos processos de execução fiscal e nos processos de conhecimento da fazenda pública e outros cíveis em que a parte requerida esteja cadastrada no PJE, integrada com o sistema E-Carta; Funcionalidade no PJE para gerar e anexar ao processo certidão de antecedentes criminais e cíveis no momento da distribuição do auto de prisão em flagrante; Funcionalidade no PJE para, com o retorno dos autos do Tribunal (processos cíveis), seja minutado despacho automaticamente com determinação para intimação das partes; Racionalização dos Mandados e Certidões de cumprimento, com a criação de formulário para	CA ³	01/11/2026

	padronizar a entrada de dados e reaproveitamento de informações, para, por exemplo, identificar novo endereço da pessoa em processo diverso; Funcionalidade do PJE para que com a juntada de certidão de óbito da pessoa acusada seja feita tramitação automática para o Ministério Público se manifestar e com a resposta do Ministério Público pela extinção da punibilidade seja minutada automaticamente a sentença correspondente; Criação de caixas específicas a partir de etiquetas ou outros filtros (espelhamento); Criação de funcionalidades no PJE para controlar o prazo de defesa preliminar e encaminhar os autos à Defensoria Pública, automaticamente, quando não for apresentada, no prazo de 10 (dez) dias)		
	Emissão mensal de mapeamento estatístico individualizado para cada unidade judicial, com sugestão de plano de ação levando em consideração a realidade da vara, para alavancar o atendimento das METAS do CNJ (por exemplo, MAAT).	DPGE ⁶	A definir
	Aquisição de Inteligência artificial para classificação automática de ações a partir da petição inicial para correta classificação conforme tabela unificada do CNJ, bem como para identificar os tipos penais envolvidos nos processos criminais, para identificar causas passíveis de ANPP e Sursis, além de controle de prazo prescricional	CA ³	01/10/2026
	Aquisição de Inteligência Artificial para identificação de demandas repetitivas, ações coletivas, ações com precedentes e ações predatórias, para contribuir com o trabalho do CIJEP (por exemplo BERNINA, ATOS)	CA ³	01/10/2026
	Criar funcionalidade no PJE para produzir minuta de sentença de extinção, nos casos de não pagamento de custas iniciais dentro do prazo	DIP ⁷	01/02/2024
	Funcionalidade para gerar certidão automática de decurso de prazos	DIP ⁷	01/02/2026
	Funcionalidade de criar lotes de processos a partir de etiquetas ou outro elemento de identificação para lançamento de despachos, decisões e sentenças, ou outros documentos, bem como para lançar movimentos	DIP ⁷	01/07/2026
	Desenvolvimento de automação que identifique situações objetivas que podem levar à extinção de processos (por exemplo, falecimento)	DIP ⁷	01/12/2026

¹ Coordenadoria de Suporte Técnico da Secretaria de Informática; ² Secretaria de Engenharia e Arquitetura; ³ Coordenadoria de Aplicações da Secretaria de Informática; ⁴ Secretaria de Administração; ⁵ Secretaria de Planejamento, Coordenação e Finanças; ⁶ Departamento de Planejamento, Gestão e Estatística; ⁷ Divisão de Implementação de Projetos da Coordenadoria de Aplicações.

3.2. INTEGRAÇÃO DE CANAIS DIGITAIS

Serviço	Ações necessárias	Responsável	Prazo
Serviços de canal	Desenvolvimento de ferramentas de comunicação interna e externa, incluindo: soluções de inteligência artificial, banco de dados por matéria, versões mobile para os sistemas internos, Chatbot, rede social corporativa, assistente virtual.	CAU ⁸	01/06/2024
	Criação de aplicativo para combate à violência de grupos vulneráveis, integrado ao APP Geral do TJ	CA ³	01/10/2026
	Criação de aplicativo para atendimento personalizado ao usuário, com a possibilidade de obter informações processuais via chatbot, além de outras funcionalidades como lembrete de audiência, atualização de dados cadastrais, apresentação virtual em juízo, obtenção de certidões, autorização de viagem, requerimentos administrativos, lembrete de prazos, sistema Push de	CAU ⁸	01/06/2024

movimentação processual etc. (pode ser via WhatsApp).

³ Coordenadoria de Aplicações da Secretaria de Informática ⁸ Coordenadoria der Atendimento ao Usuário da Secretaria de Informática.

3.3. INTEROPERABILIDADE DE SISTEMAS

Serviço	Ações necessárias	Responsável	Prazo
Serviços de Interoperabilidade	Otimização e integração entre os Sistemas Administrativos (atuais e/ou a serem implantados), tornando-os capazes de operarem de forma conjunta, contribuindo para uma rotina de trabalho mais eficiente e otimizando resultados - Criação de barramento de integração de sistemas para troca de informações	CA ³	01/11/2026
	Otimização e integração entre os Sistemas Administrativos (atuais e/ou a serem implantados), tornando-os capazes de operarem de forma conjunta, contribuindo para uma rotina de trabalho mais eficiente e otimizando resultados - Atualização dos sistemas para acoplamento ao barramento.	CA ³	01/11/2026
	Desenvolvimento de sistema integrado de planejamento e gestão estratégica, que contemple as dimensões de custos, orçamentária, financeira e de riscos.	CA ³	01/11/2026
Serviços Judiciais	Desenvolvimento e implantação de sistema para gestão integral de precatórios, integrado ao PJE, desde a sua expedição até o efetivo pagamento.	CA ³	20/10/2024
	Integração por meio do fluxo do processo de órgãos de perícia e outros que prestam informações ao Poder Judiciário (exemplo da Vara de Execuções Penais de Marabá com a SEAP)	CA ³ , CST ¹	01/11/2026

¹ Coordenadoria de Suporte Técnico da Secretaria de Informática; ³ Coordenadoria de Aplicações da Secretaria de Informática.

3.4. ESTRATÉGIA DE MONITORAMENTO

Serviço	Ações necessárias	Responsável	Prazo
Serviço de Infraestrutura	Criação de um centro de monitoramento global e integrado das ferramentas de segurança de dados do TJPA	CST ¹	01/10/2024
	Investir em ferramentas de monitoramento de infraestrutura munidas de IA para automatizar a tomada de decisão	CST ¹	21/10/2024
	Manter Equipamentos de DataCenter atualizados.	CST ¹	21/10/2024
	Manter o parque tecnológico atualizado (possivelmente) alterando de propriedade para assinatura.	CAU ⁸	01/07/2027
Serviços de Governança	Criação de META de INOVAÇÃO, para avaliação qualitativa de desempenho, como por exemplo, implementação de projetos de cidadania e de ampliação de acesso à justiça, participação em função administrativa, realização de convênios, satisfação dos jurisdicionados, etc.	DPGE ⁶	A definir
	Incentivo ao incremento de produtividade, com premiação financeira, bem como patrocínio de cursos relacionados a área de atuação de interesse do premiado.	Presidência ¹⁰	01/02/2024
	Organizar e estruturar o funcionamento das comissões e comitês (Reestruturar, e implementar, se necessário, o SISTAP e a Central de Negócios)	SECINFO ⁹	01/10/2024

¹ Coordenadoria de Suporte Técnico da Secretaria de Informática; ⁶ Departamento de Planejamento, Gestão e Estatística; ⁸ Coordenadoria der Atendimento ao Usuário da Secretaria de Informática; ⁹ Secretaria de Informática, Presidência ¹⁰.

4. MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. SUSTENTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Após a entrega dos serviços para a sociedade, os serviços serão monitorados visando a verificação de sua qualidade, a percepção de benefícios pela sociedade (efetividade) e a melhoria contínua dos serviços. Para tanto, os serviços poderão ser monitorados através de indicadores de desempenho e qualidade

4.2. CARTA DE SERVIÇOS À SOCIEDADE

Sugere-se que após a disponibilização de cada novo serviço digital à sociedade, a Carta de Serviços do órgão ser atualizada. Esta carta descreve as atividades realizadas pelo órgão, prazos e procedimentos para ter acesso aos serviços prestados. Promove a qualidade e a transparência dos serviços e deve ser de fácil acesso ao cidadão inclusive com características que promovam a inclusão de pessoa com deficiência (PcD).

A carta de serviços do TJPA pode ser consultada em: <https://www.tjpa.jus.br/CMSPortal/VisualizarArquivo?idArquivo=1292557>.

5. ANEXOS

5.1. ANEXO I - CRITÉRIOS DE CATEGORIZAÇÃO DE SERVIÇOS

Sugere-se categorização dos serviços pelo agrupamento por características similares, conforme preconizado pelo CNJ no seu Modelo de Plano de Transformação Digital, a fim de facilitar sua comparação. Sugestões de categorização dos serviços para a transformação digital são, mas não se limitam a:

- **Serviços de Interoperabilidade:** Serviços que viabilizam a interoperabilidade entre soluções. Ex.: Soluções buscando informações entre elas, integração de banco de dados.
- **Serviços de Canal:** Serviços que consolidam um canal único com a sociedade. Ex.: Página na web que é um ponto único de contato entre o órgão e o cidadão; login integrado dos servidores para as soluções existentes.
- **Serviços Judiciais:** Serviços finalísticos do órgão, podem ser novos serviços, bem como a melhoria ou a expansão de serviços existente. Ex.: Pesquisa Judicial.
- **Serviços Administrativos:** Serviços que impactam na inovação ou melhoria dos serviços administrativos, internos do órgão, principalmente num período de trabalho remoto (home office).
- **Serviços de Infraestrutura:** Criam ou ampliam a capacidade física de atender as demandas de negócio. Ex.: Implantação de serviços em nuvem.
- **Serviços de Governança:** Serviços que envolvem tecnologias relacionadas ao conhecimento apropriado pela organização, novas estratégias de negócio ou novas estruturas ou processos organizacionais. Exemplos: Melhoria dos processos organizacionais; Implantação/modernização de solução e processos para melhorar a satisfação dos usuários do sistema judiciário.

5.2. ANEXO II - CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO DE SERVIÇOS

Sugere-se a utilização da tabela de critérios de priorização de serviços proposta pelo CNJ no seu Modelo de Plano de Transformação Digital. Sugestões de critérios são, mas não se limitam a:

Critério	Peso
Alinhamento com a Estratégia Nacional do Poder Judiciário	Alto/Médio/Baixo
Alinhamento com a ENTIC-JUD	Alto/Médio/Baixo
Alinhamento com o PEI do Órgão	Alto/Médio/Baixo
Alinhamento com o PDTIC do Órgão	Alto/Médio/Baixo
Obrigatório por força de lei	Sim/Não
Abrangência dos resultados	Sociedade/Juizes e Advogados/Servidores do Órgão
Prazo necessário para execução do projeto de implantação do serviço	6 meses/ 12 meses / 18 meses
Custo necessário para digitalização dos serviços	Até 80 mil/80 mil a 200 mil/ Acima de 200mil
Conhecimento da equipe do órgão para a execução do projeto de implantação do serviço	Alto/Médio/Baixo
Adequação a LGPD	Sim/Não
Tempo de fila do cidadão para atendimento	Horas/Dias
Quantidade de requisições dos serviços (volume anual estimado de solicitações)	1.000/10.000/50.000
Quantidade de reclamações sobre o atendimento	1.000/10.000/50.000

5.3. ANEXO III - MATRIZ DE RISCOS

Sugere-se a utilização da matriz de riscos proposta pelo CNJ no seu Modelo de Plano de Transformação Digital. Sugestões de critérios são, mas não se limitam a:

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