



# PLANO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

TRE/RN

2024 -  
2026  
V.2.0

**COMPOSIÇÃO DO PLENO DO  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE**

**Desembargadora Maria de Lourdes Medeiros de Azevedo**  
Desembargadora Presidente

**Desembargador Ricardo Procópio Bandeira de Melo**  
Desembargador Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

**Juiz Hallison Rêgo Bezerra**  
Juiz Federal

**Juíza Suely Maria Fernandes da Silveira**  
Juíza de Direito

**Juiz Eduardo Bezerra de Medeiros Pinheiro**  
Juiz de Direito

**Doutor Marcello Rocha Lopes**  
Jurista

**Daniel Cabral Mariz Maia**  
Jurista

**Fernando Rocha de Andrade**  
Procurador Regional Eleitoral

**COMITÊ DE GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
(CGOVTIC)**

**Desembargadora Maria de Lourdes Medeiros de Azevedo**  
Desembargadora Presidente

**Desembargador Ricardo Procópio Bandeira de Melo**  
Desembargador Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

**Doutor Diego Costa Pinto Dantas**  
Juiz Eleitoral Representante do 1º Grau

**Ana Esmera Pimentel da Fonseca**  
Diretora-Geral

**Simone Maria de Oliveira Soares Mello**  
Secretária de Administração, Orçamento e Finanças

**Cláudia Josemira Marinho de Lima**  
Secretária de Gestão de Pessoas

**João Paulo Araújo**  
Secretário Judiciário

**Marcos Flávio Nascimento Maia**  
Secretário de Tecnologia da Informação e Eleições

**COMITÊ GESTOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO  
(COGESTIC)**

**Marcos Flávio Nascimento Maia**  
Secretário de Tecnologia da Informação e Eleições

**Carlos Magno do Rozário Câmara**  
Coordenador de Infraestrutura Tecnológica

**Maria Teresa Farache Porto**  
Coordenadora de Eleições

**Osmar Fernandes de Oliveira Júnior**  
Coordenador de Sistemas Corporativos

## Histórico de Versões

Versão	Data	Descrição das Alterações	Elaborado por	Aprovado por
1.0	18/07/2024	Versão inicial	Grupo de Trabalho	Presidência do TRE/RN, em 15/07/2025
2.0	25/03/2026	Versão ajustada	Gabinete e Apoio a Planejamento e Gestão/STIE	Comitê de Governança de TIC, em 25/03/2026

## Sumário

1 Apresentação .....	6
2 Objetivos .....	7
3 Metodologia .....	8
4 Vigência e Revisão do PTD .....	11
5 Definição das ações estruturantes e desdobramento tático .....	12
6 Inovação na Experiência do Cidadão: A Nova Carta de Serviços .....	12
7 Transformação Digital .....	13
8 Estratégia para monitoramento dos serviços digitais .....	17
10 Considerações Finais .....	19

## 1 Apresentação

A Transformação Digital não é apenas sobre tecnologia, é sobre a reinvenção da forma como entregamos justiça e serviços ao cidadão e envolve a integração de tecnologias digitais em todos os aspectos da instituição e a redefinição de processos de trabalho para obtenção de todo o potencial oferecido pelos mecanismos tecnológicos. Esta transformação é guiada por três pilares essenciais: a experiência do cidadão, a eficiência operacional e inovação e a segurança e governança de dados.

Na esteira desse processo, o TRE-RN elegeu a transformação digital como um dos seus objetivos estratégicos para o ciclo 2021-2026. Alinhado à estratégia institucional, este documento apresenta a versão 2.0 do Plano de Transformação Digital (PTD) 2024-2026. Esta atualização resgata as iniciativas não cumpridas no biênio anterior e incorpora novas ações, estruturadas nos eixos recomendados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ):

1. Transformação Digital de serviços;
2. Integração de canais digitais;
3. Interoperabilidade de sistemas.

Assim, o PTD do TRE/RN está alinhado com o Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do RN (PEJERN 2021-2026) e a Estratégia Nacional de TIC do CNJ (ENTIC-JUD), objetivando materializar a visão deste Tribunal: “Ser reconhecida como uma justiça íntegra, inovadora, ágil e efetiva”.

Ressalta-se que o fator crítico para o êxito na implementação deste plano é o engajamento direto das áreas negociais e não apenas da área de tecnologia, pois todos participam da prestação de serviços e da entrega de valor público à sociedade.

## 2 Objetivos

Com a implementação do PTD, o TRE-RN busca elevar a qualidade dos serviços prestados à sociedade, tanto por meio de produtos destinados ao público externo quanto pela otimização dos processos de trabalho internos.

A seguir, os objetivos gerais que sintetizam a proposta do PTD:

- **Promover a Transformação da Experiência do Cidadão e dos Usuários Externos:** Garantir que os serviços eleitorais e as interações com o TRE/RN sejam primariamente digitais, intuitivos e acessíveis, focando na satisfação do eleitor e na simplificação do acesso à Justiça Eleitoral.
- **Aumentar a Eficiência e a Agilidade na Prestação Jurisdicional e Administrativa:** Modernizar e otimizar os fluxos de trabalho internos (judiciais e administrativos) por meio da tecnologia, visando a redução dos custos operacionais e o aumento da celeridade na tramitação de processos.
- **Fortalecer a Segurança da Informação e a Conformidade Legal:** Garantir que toda a infraestrutura e os sistemas de informação do TRE/RN sejam robustos, resilientes e totalmente aderentes aos padrões de Segurança Cibernética e às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- **Fomentar a Cultura de Inovação e a Capacidade Analítica Institucional:** Estimular a adoção de uma cultura organizacional ágil e inovadora entre magistrados e servidores, utilizando a análise de dados para apoiar a tomada de decisões estratégicas e a melhoria contínua.

### 3 Metodologia

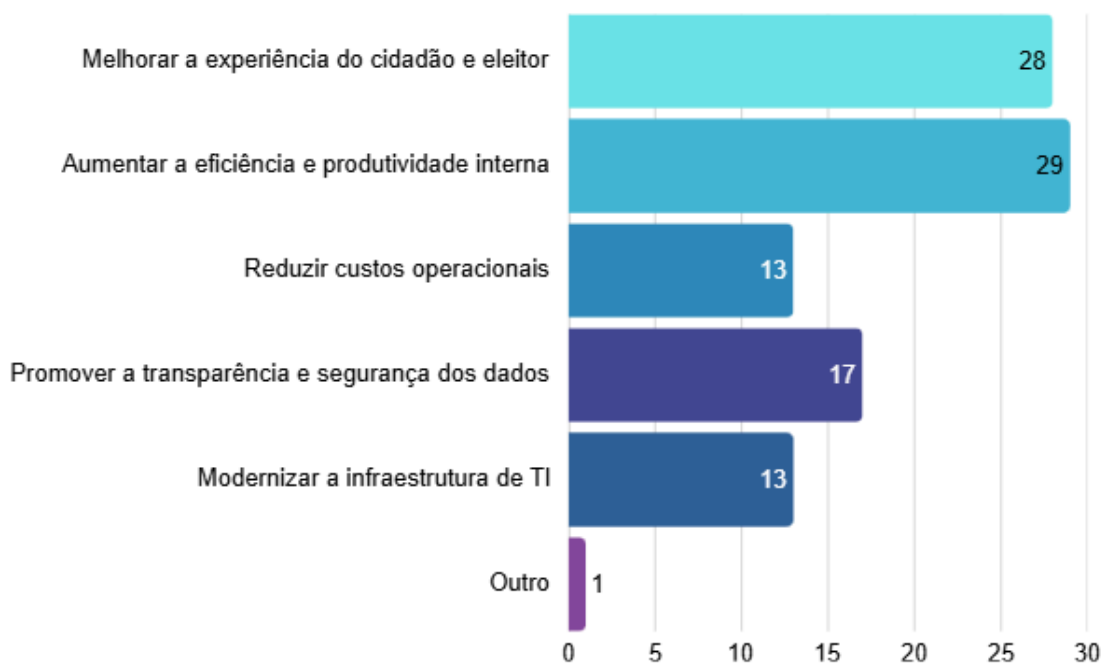
Para a revisão do PTD vigente, a Direção-Geral do TRE/RN incumbiu a STIE de conduzir os trabalhos de elaboração, cabendo a esta UNIDADE realizar as tratativas e o alinhamento junto às unidades impactadas.

Primeiramente, foi realizada consulta diagnóstica às unidades do TRE para a coleta de sugestões de ações. O engajamento foi equilibrado, com 50% das respostas oriundas das Zonas Eleitorais e 50% da Secretaria.

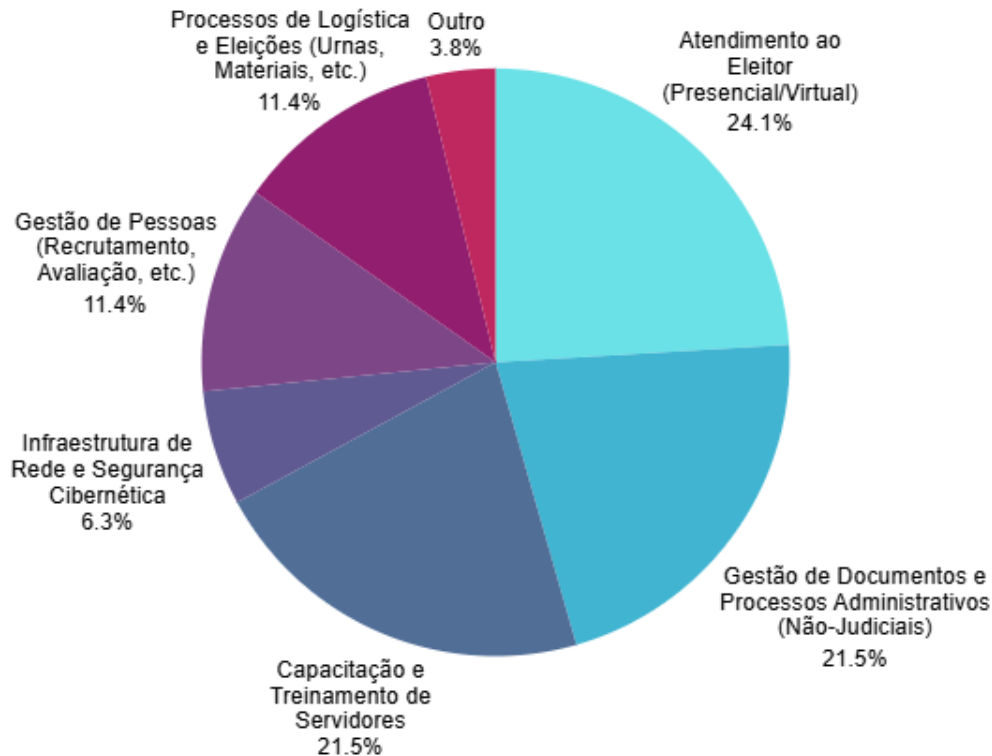
#### Resultado do levantamento realizado junto aos servidores

As sugestões foram consolidadas e apresentadas ao Comitê Gestor de TIC (COGESTIC) e ao Comitê de Governança de TIC (CGOVTIC) para avaliação e análise mais aprofundada de cada proposta.

Pergunta 1: Em sua opinião, qual o principal objetivo que a transformação digital deve buscar alcançar no TRE/RN?



Pergunta 2: Quais áreas ou processos do TRE/RN você acredita que necessitam de uma intervenção digital imediata?



## Consolidação de Sugestões dos Servidores

### Atendimento ao Eleitor e Cidadania

- Chatbots e Canais Digitais: Implementação de chatbots no WhatsApp para filtragem de dúvidas, direcionamento de links e respostas automáticas (especialmente para as Zonas Eleitorais).
- Autoatendimento Híbrido: Projeto "Cartório Sempre Aberto" (Mural físico com QR Code para portal digital de autoatendimento 24h com regras locais específicas).
- Gestão de Filas: Implementação de painéis eletrônicos de senhas com chamamento por TV e indicação de guichê nos cartórios.
- Usabilidade Web: Melhoria na interface dos sites para facilitar a busca de informações pelo eleitor.
- Museu Virtual: Automação das atualizações de dados do museu (estatísticas de juízes, eleitores e seções) via integração com o site.

### Inteligência Artificial e Automação

- Agentes de IA para Planejamento: Ferramenta inteligente para auxiliar na elaboração de artefatos de contratação (ETP, Termos de Referência e Gestão de Riscos).

- Automação de Processos (PJe e SEI): Uso de IA para análise de processos repetitivos, triagem de dados e análise de metas nacionais (Datajud/CNJ).
- IA na Gestão Administrativa: Agentes para análise de pregões, gestão de contratos e automação de processos de pessoal e dados do SIAFI.
- Identificação de Gargalos: Mapeamento sistemático de processos de trabalho passíveis de automação para suprir a escassez de força de trabalho.

#### Gestão de Pessoas e Conhecimento

- Avaliação de Desempenho: Sistema digital de avaliação funcional que minimize o trabalho operacional e manual.
- Recrutamento Transparente: Ferramenta digital para tornar os processos de seleção e recrutamento mais claros e acessíveis.
- Repositório de Conhecimento: Criação de manuais digitais interativos, guias e fluxogramas para facilitar o treinamento de novos servidores.
- Letramento Digital: Programa de capacitação focada no uso eficiente da plataforma Google Workspace e em ferramentas de IA.

#### Infraestrutura e Tecnologia Eleitoral

- Biometria e Identificação:
  - Implementação de coleta biométrica remota.
  - Substituição/Complementação da coleta de digitais por reconhecimento facial.
  - Aquisição de dispositivos de coleta biométrica mais modernos.
- RAE Digital (Papel Zero): Escaneamento direto de documentos de identidade e comprovantes de residência para o sistema ELO durante o atendimento, eliminando impressões.
- Assinatura Digital no PAD: Integração da coleta de assinatura digitalizada diretamente na ficha RAE.
- App de Treinamento de Mesários: Aplicativo que simule o funcionamento da urna eletrônica, reduzindo a necessidade de deslocamento para treinamento físico.

#### Melhorias em Sistemas Finalísticos

- Sistema Justifica: Revisão das funcionalidades para aumentar a eficiência (atualmente apontado como um gargalo).
- Título Net: Melhorias na interface e fluxo de dados.
- App de Convocação: Criação de um aplicativo específico para a convocação de colaboradores e mesários.
- Formulários Inteligentes: Substituição de modelos estáticos do Canal do Conhecimento por formulários digitais dinâmicos.

Além da consulta, a metodologia para elaboração deste Plano seguiu as seguintes etapas:

**1. Fase de Diretrizes e Governança (Alinhamento Estratégico)**, com o engajamento do Comitê de Governança de TIC (CGOVTIC), que estabeleceu as diretrizes norteadoras do plano.

**2. Fase de Diagnóstico e Inventário de Serviços**, através do mapeamento do portfólio atual de serviços prestados pelo TRE/RN, verificação das versões anteriores de PTD do TRE/RN e identificação de lacunas (“gaps”).

**3. Fase de Escuta Ativa e Colaboração**, com a realização de pesquisa com servidores e reuniões com áreas-chave.

**4. Fase de Estruturação do Plano de Ação**, que consiste em organizar as demandas levantadas em eixos de atuação estruturados, definir para cada projeto/ação o código, setor demandante, setor responsável, cronograma (início/término) e resultados esperados.

**5. Fase de Aprovação e Monitoramento**, com a submissão da minuta do Plano de Transformação Digital ao Comitê de Governança de TIC (CGOVTIC) para deliberação e validação institucional e, após aprovado, com a instituição de um painel de monitoramento contínuo da execução das metas.

A inclusão das sugestões no Plano de Transformação Digital (PTD) foi avaliada com base em dois critérios:

- **Viabilidade de atendimento:** A solicitação pode ser atendida integralmente?
- **Alinhamento temático:** A proposta se enquadra em um dos eixos do PTD (Transformação Digital dos Serviços, Interoperabilidade de Sistemas ou Integração de Canais Digitais)?

Após elaboração, o PTD foi apresentado ao Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRE/RN (CGOVTIC) para análise e apreciação, com representantes das mais diversas áreas, destacando que o Plano é um instrumento institucional, ou seja, abrange além das fronteiras de atuação das áreas de TIC.

## 4 Vigência e Revisão do PTD

Durante o ciclo 2021-2026 foram elaboradas as seguintes versões do PTD:

- Plano de Transformação Digital (Ano 2023) - Documento anexo ao PDTIC 2023
- Plano de Transformação Digital (PTD) (Anos 2024-2026) - Instituído pela Portaria n.º 118/2024-GP TRE/RN

Considerando a necessidade de adaptação contínua à realidade institucional, às demandas da sociedade e às evoluções do Poder Judiciário, o presente **Plano de Transformação Digital (PTD)** adota uma estratégia de consolidação e atualização.

Esta versão 2.0 realiza o levantamento das ações remanescentes de ciclos anteriores que permanecem como projetos estratégicos para o TRE-RN, ao mesmo tempo em que formaliza iniciativas de transformação digital já em curso no Tribunal, mas que ainda não haviam sido integradas formalmente ao plano.

Os prazos foram reprogramados para o horizonte de 2026, garantindo a convergência com o encerramento do ciclo estratégico da Estratégia Nacional de TIC do Poder Judiciário (ENTIC-Jud) e do Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do RN (PEJERN 2021-2026).

Dessa forma, o PTD 2024-2026 reflete o histórico de evolução tecnológica do Tribunal durante este período plurianual, incorporando novas metas e marcos de entrega para o exercício de 2026.

## 5 Definição das ações estruturantes e desdobramento tático

Os eixos estruturantes a serem executadas no TRE/RN devem focar nos ganhos à sociedade alinhados com os objetivos geral e específico deste Plano de Transformação Digital e, de acordo com a Resolução CNJ nº 370/2021, as ações devem contemplar, no mínimo:

a) **Transformação digital de serviços**, que compreende a modernização de serviços digitais atualmente disponíveis e a oferta de novos serviços, com foco nos serviços judiciais, transparência e prestação de contas;

b) **Integração de canais digitais**, que contempla a Integração de serviços digitais da Justiça Eleitoral, segmentado por público alvo e/ou área de interesse (serviços judiciais, transparência e prestação de contas);

c) **Interoperabilidade de sistemas**, que envolve a integração de sistemas a dados corporativos;

d) **Estratégia de monitoramento**, que compreende estratégias para o monitoramento das ações contempladas por este Plano de Transformação Digital.

Serão tratados como eixos estruturantes neste Plano de Transformação Digital, as ações estabelecidas pela Resolução CNJ nº 370/2021, e com base nelas serão enquadrados os serviços.

## 6 Inovação na Experiência do Cidadão: A Nova Carta de Serviços

Um marco fundamental na execução do Plano de Transformação Digital (PTD) foi a reformulação da Carta de Serviços ao Cidadão, consolidada em sua 4ª edição (fevereiro de 2026). Esta iniciativa, inserida no projeto institucional "TRE-RN Simples Assim: Justiça para Você!", representa a transição de um catálogo informativo estático para uma plataforma de interação dinâmica e centrada no usuário.

A nova Carta de Serviços coaduna-se com os pilares do PTD ao implementar:

- **Design Centrado no Usuário e Acessibilidade:** Utilização de técnicas de Visual Law e Linguagem Simples para garantir que as informações judiciárias e administrativas sejam compreensíveis a todos os estratos da sociedade, promovendo a verdadeira inclusão digital.

- **Unificação e Transformação Digital de Serviços:** A interface unifica 52 serviços da Secretaria e das 60 Zonas Eleitorais em uma única ferramenta responsiva, permitindo o acesso direto a sistemas de autoatendimento, agendamentos de Balcão Virtual e emissão de certidões via dispositivos móveis.
- **Eficiência Operacional:** Ao organizar o conteúdo por perfis específicos (Eleitor, Candidato, Partido e Advogado), o Tribunal reduz o tempo de busca e a necessidade de deslocamento físico, otimizando o fluxo de atendimento nas unidades.

Esta modernização não apenas cumpre as diretrizes de transparência passiva, mas atua como um motor de Inclusão Digital, assegurando que a prestação do serviço público eleitoral seja ágil, segura e disponível onde o cidadão estiver.

A nova Carta de Serviços do TRE/RN pode ser acessada através do seguinte [LINK](#).

## 7 Transformação Digital

### 7.1 Eixo de Transformação - Transformação Digital de Serviços

Ação	Descrição/ Objetivo	Alinhamento Estratégico	Envolvidos	Situação	Status em 25/03/2026	Início	Término
Adoção de Linguagem Simples em matéria judicial	Implantação e capacitação para uso de Linguagem Simples na prestação jurisdicional.	OE S.3 Fortalecimento da relação institucional com a sociedade Recomendação CNJ 144/2023: Recomenda aos Tribunais que implementem o uso de linguagem simples nas comunicações e atos que editem. Prêmio CNJ de Qualidade 2024 - art.9º, XIV, b: ter pelo menos um projeto de uso de linguagem simples com foco na prestação jurisdicional.	SJ CRE AJCRE LIODS ASSINT NAI AJPRES AGE	Em andamento	75%	01/07/2024	1/12/2026
Painéis de BI do TRE-GO	Implantação de solução de painéis de gestão de BI desenvolvidos pelo Laboratório de Inovação do TRE-GO.	OE PI1.1: Assegurar a celeridade e a produtividade na prestação jurisdicional. OE PI1.2: Aprimorar a gestão do acervo	COSIS RESIDÊNCIA AGE ASSINT LIODS	Concluída	100%	30/04/2023	30/04/2024



		<p>processual judiciário do 1º e do 2º graus. OE PI1.3: Adotar o uso de ferramentas estatísticas no monitoramento das metas judiciais. OE PI1.6: Fortalecer a cooperação judiciária. OE AC4.2: Contribuir para o desenvolvimento colaborativo de soluções tecnológicas inovadoras.</p>					
Sistema JANUS	Implantação de solução de IA para apoio à análise de contas eleitorais, desenvolvido pelo TRE-BA.	<p>OE S4.2: Aprimorar os mecanismos de fiscalização e análise dos gastos com campanhas eleitorais e do uso dos recursos do fundo partidário. OE S4.5: Aprimorar a gestão das prestações de contas de partidos políticos e candidatos.</p>	SJ AJCRE SACEP ASSINT AJPRES	Concluída	100%	01/04/2023	01/04/2024
BioZap - Convocação por WhatsApp (2025)	Aplicação para envio de mensagens para convocação de eleitores pendentes de biometria, evoluída de uma versão desenvolvida pelo TRE-AC.	P14.1: Aperfeiçoar o processo de avaliação e de planejamento integrado das eleições.	DG SBDS	Concluída	100%	01/08/2025	01/10/2025
Implantação do RDC-arq	Implantação do Repositório Arquivístico Digital.	OE S3.6: Aprimorar a gestão da informação e a disponibilização de dados abertos.	SJ CPAD COSIS COINF NCEM	Em andamento	95%	31/08/2025	31/05/2026
Módulo de IA do SEI - MIA (2025)	Implantação de módulo de Inteligência Artificial para resumo de documentos e processos.	AC4.1: Promover a modernização e a convergência tecnológica de sistemas e serviços com vistas à satisfação do usuário.	CGS SBDS	Em andamento	25%	28/02/2026	31/08/2026
Implementar ferramenta de inteligência artificial para auxiliar na transcrição e	Modernização do registro de audiências por meio de ferramenta de IA que converte automaticamente	PI.1 Fortalecer o acesso à justiça.	COSIS STIE GABJC1 SJ	Concluída	100%	01/12/2025	28/02/2026

síntese de vídeos de audiências	depoimentos em registros textuais e resumos executivos. A iniciativa visa reduzir o esforço manual de revisão, aumentar a celeridade na elaboração de atas e facilitar a busca por termos específicos dentro do acervo audiovisual.						
Desenvolvimento de Solução de LGPD (Sistema Privus)	Sistema para gestão e conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, desenvolvido a partir da metodologia do TRT21.	AC4.1: Promover a modernização e a convergência tecnológica de sistemas e serviços com vistas à satisfação do usuário	COSIS STIE SDS SNT	Em andamento	60%	30/04/2025	19/12/2026
ALZIRÔMETRO	Painel de Business Intelligence, para monitoramento da aplicação de recursos do fundo partidário em Programas de Participação Política Feminina.	S1.2: Incentivar a participação da mulher no cenário político-eleitoral e no ambiente profissional.	LIODS SJ	Em andamento	80%	15/10/2025	31/05/2026
JURELOS	Revisão, cancelamento e edição de Súmulas com utilização de IA.	PI1.5: Aprimorar as publicações de jurisprudência e a edição de súmulas em matéria de direito eleitoral e processual eleitoral.	CGI SJ CRE SJL GABINETES DOS MEMBROS DA CORTE	Em andamento	90%	28/04/2025	31/03/2026
Atualização do Portal da Transparência	Portal Atualizado de acordo com as regras estabelecidas pelo CNJ para o Ranking da Transparência	S.3 Fortalecimento da relação institucional com a sociedade PI.1 Fortalecer o acesso à justiça	CGI SJ CRE SJL GABINETES DOS MEMBROS DA CORTE	Em andamento	95%	02/03/2026	31/03/2026
Projeto Tour Virtual	Uso de ferramentas virtuais para incremento às atividades de educação cidadã.	OE S3.3: Aprimorar a comunicação externa com vistas à valorização da imagem e à ênfase do valor público da JERN.	EJE LIODS NCEM SJ	Concluída	100%	29/05/2024	24/09/2025
Rybená - Tecnologia Assistiva	A aquisição de solução de acessibilidade digital visa promover a inclusão e a acessibilidade em nossos portais na Intranet, garantindo que todos os servidores, incluindo	S1.3: Prover a acessibilidade física e digital das instalações e dos serviços às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.	SNT	Concluída	100%	01/04/2025	28/02/2026

	aqueles com deficiências visuais ou outras necessidades especiais, possam acessar as informações e recursos disponíveis de maneira acessível e eficiente.						
Atualização e modernização da Carta de Serviços do TRE	Disponibilização da Carta de Serviços do TRE/RN, com compilação dos serviços do primeiro e do segundo grau - Expansão do Projeto "TRE-RN Simples Assim: Justiça para Você!	S.3 Fortalecimento da relação institucional com a sociedade PI.1 Fortalecer o acesso à justiça	SJL CGPP CGI CDCE SFAC	Concluída	100%	20/02/2026	20/03/2026

## 7.2 Eixo de Transformação - Integração de canais digitais

Ação	Descrição/ Objetivo	Alinhamento Estratégico	Envolvidos	Situação	Status em 25/03/2026	Início	Término
Implantação de soluções de tipo omnichannel (múltiplos canais)	Implantação de mecanismo omnichannel para esclarecimento de dúvidas e atendimento aos eleitores e aos usuários internos do TRE/RN, com suporte a canais com Whatsapp, Telegram e Webchat, visando aproximar ainda mais a Justiça Eleitoral à sociedade e melhorar o suporte aos usuários internos.	OE S2.1: Impulsionar a criação e a melhoria de canais de atendimento por meio digital.	COSIS CRE SJ ASSINT AGE	Em andamento	90%	01/08/2024	01/08/2026
Migração de Processos e Documentos do PAE para o SEI	Migração de todos os processos (arquivados, juntados e tramitando) para o SEI, através da API WSSei.	AC4.1: Promover a modernização e a convergência tecnológica de sistemas e serviços com vistas à satisfação do usuário.	COSIS/STIE SDS SBDS	Concluída	100%	01/11/2024	01/03/2025

## 7.3 Eixo de Transformação - Interoperabilidade de sistemas

Ação	Descrição/ Objetivo	Alinhamento Estratégico	Envolvidos	Situação	Status em 25/03/2026	Início	Término
Implementação de ferramenta de automação para carga no sistema SIAFI	Possibilitar o processamento de vários documentos no sistema SIAFI, a partir de uma planilha de excel, com o objetivo de minimizar erros de lançamento e reduzir o tempo dispendido com as atividades operacionais das unidades da COFIN.	AC4.1: Promover a modernização e a convergência tecnológica de sistemas e serviços com vistas à satisfação do usuário.	SEPOF SEORC SEFIN	Em andamento	50%	10/02/2026	30/07/2026

## 8 Estratégia para monitoramento dos serviços digitais

A avaliação e o monitoramento deste plano serão realizadas trimestralmente pelo Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGOVTIC), com base nas informações prestadas pelas unidades à Secretaria de Tecnologia da Informação e Eleições sobre o andamento das ações.

Ressalta-se que o PTD poderá passar por revisões anuais, ocasião em que serão pactuados novos ciclos de ações, mediante a identificação de projetos e demandas levantados através de pesquisas, sugestões e recomendações avaliadas pelos membros do Comitê.

O monitoramento do PTD subdivide-se em dois momentos: implantação dos serviços e sustentação dos serviços:

### Implantação dos Serviços

Após a disponibilização dos serviços à sociedade, o monitoramento focará na verificação da qualidade, na percepção de benefícios pelo cidadão e na melhoria contínua. Para tanto, os serviços serão avaliados por indicadores de performance, tais como o volume de acessos e a quantidade de reclamações registradas na Ouvidoria.

O monitoramento dos cronogramas e das metas traçadas no PTD poderá ser desempenhado pelo Comitê, por intermédio de relatórios de andamento enviados pelas unidades/setores responsáveis por cada ação.

## 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 e a melhoria contínua dos serviços.

Para tanto, os serviços poderão ser monitorados através de indicadores de performance, a exemplo do volume de acessos pelo cidadão e quantidade de reclamações registradas na Ouvidoria, relacionadas ao serviço.

## Indicadores de resultado

Este indicador foi incluído no PDTIC 2026 do TRE-RN:

Objetivo Estratégico 2: Promover a Transformação Digital

Objetivo Tático 2.1 - Apoiar a transformação digital do TRE-RN com soluções inovadoras

Resultado Chave (meta a ser alcançada): Manter a taxa execução do PTD acima de 80%, no exercício.

Fórmula:  $[(\text{Soma de todas as iniciativas concluídas no período de 2026}) / \text{Quantidade total de iniciativas constantes no PTD}] \times 100$

Responsável pela medição: GAPSTIE e COSIS

I	S.2 Qualidade do acesso e da usabilidade dos serviços	OT2.1	Apoiar a transformação digital do TRE-RN com soluções inovadoras	Manter a taxa execução do PTD acima de 80%, no exercício.	$[(\text{Soma de todas as iniciativas concluídas no período de 2026}) / \text{Quantidade total de iniciativas constantes no PTD}] \times 100$	GAPSTIE e COSIS
	AC.4 Incremento à transformação digital	OT2.2	Aumentar a disponibilização de serviços em nuvem	Atingir 85% dos itens do iGovTIC sobre adoção de serviços em nuvem	(Criar tabela de referência a partir das seções do iGOVTic 2025)	COSIS e GAPSTIE

## 10 Considerações Finais

A consolidação desta Versão 2.0 do Plano de Transformação Digital reafirma o compromisso do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte com a evolução contínua da prestação jurisdicional. Mais do que um rol de projetos tecnológicos, este PTD é um instrumento vivo de gestão que integra inovação, segurança cibernética e foco absoluto na experiência do cidadão.

O PTD é um instrumento dinâmico, que deve ser constantemente monitorado, avaliado e atualizado, de acordo com as demandas e as expectativas dos usuários internos e externos. Para isso, é fundamental o engajamento de todas as áreas do órgão, bem como a participação e o retorno da satisfação da sociedade.

O sucesso das iniciativas aqui descritas — que abrangem desde a inteligência artificial na gestão de dados até a modernização do atendimento nas Zonas Eleitorais — depende da colaboração intersetorial e da governança ágil exercida pelo CGOVTIC. Ao alinhar nossas metas às diretrizes nacionais do CNJ e ao Planejamento Estratégico Institucional, garantimos que a tecnologia permaneça como um meio para fortalecer a transparência, a celeridade e a legitimidade democrática do processo eleitoral potiguar.