



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO**  
**Secretaria de Gestão Estratégica**  
**Escritório de Projetos**

### SOLICITAÇÃO DE PROJETO ESTRATÉGICO

**Nome do Projeto:** *Aprimoramento do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC*

#### Controle de Versões

**Autor da Solicitação:** *Ouvidoria*

**Email:** [cristiao@trt3.jus.br](mailto:cristiao@trt3.jus.br) / [ouvidoria@trt3.jus.br](mailto:ouvidoria@trt3.jus.br)

**Ramal:** 7444/7445

Versão	Data	Notas da Revisão
1	30.01.2015	<i>Versão atualizada de acordo com os novos templates do EP</i>

#### SITUAÇÃO ATUAL E JUSTIFICATIVA

A Portaria nº 1.426/12 instituiu, no âmbito do TRT3, o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC vinculado à Ouvidoria em conformidade com a Lei 12.527/11 e a Resolução 107/12 do CSJT. Visando dar cumprimento a estes normativos, e a outros específicos, foram disponibilizadas informações no link "Transparência" na página do TRT-3. No entanto algumas destas informações tem se revelado de difícil compreensão pelo cidadão, encontrando-se, por vezes, desatualizadas. Ademais, quando o cidadão solicita informações outras, que não as já constantes do site, o tempo de resposta é longo, uma vez que este serviço apresenta prioridade baixa nas áreas do tribunal. A Portaria 1426/12 impõe à Ouvidoria, além da recepção e tratamento dos pedidos de acesso, a orientação às unidades do TRT-3 sobre o cumprimento da Lei 12527/11 e a recomendação de medidas à implementação e aperfeiçoamento dos procedimentos ao correto cumprimento da Lei 12527/2011.

#### DESCRIÇÃO

Aperfeiçoamento do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC com a melhoria do processo de atualização de informações do link Transparência e de fornecimento de outras informações solicitadas pelos cidadãos. Conscientização e orientação das unidades Tribunal no que se refere ao cumprimento da Lei n. 12.527/2011 e Resolução n. 107/2012 do CSJT.

#### RESULTADOS ESPERADOS

- ✓ Maior celeridade nas respostas aos pedidos de acesso enviados ao Serviço de Informação ao Cidadão;
- ✓ Maior envolvimento e comprometimento das áreas do tribunal nas solicitações de acesso às informações realizadas pelos cidadãos;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO**  
**Secretaria de Gestão Estratégica**  
**Escritório de Projetos**

**SOLICITAÇÃO DE PROJETO ESTRATÉGICO**

**Nome do Projeto:** *Aprimoramento do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC*

- ✓ Aumento da satisfação dos cidadãos com o atendimento prestado nas suas solicitações de acesso a informações;
- ✓ Link Transparência sempre atualizado.

**VINCULAÇÃO ESTRATÉGICA**

Promover a cidadania e a responsabilidade social

**PREVISÃO DE INÍCIO DO PROJETO:** Março de 2015.

**PROPOSTA DE GERENTE DO PROJETO:** Cristina Maria Pinheiro de Souza de Ávila Oliveira

**INDICAÇÃO DE PATROCINADOR DO PROJETO:** Desembargadora Emília Facchini