



### 1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

Nome do projeto: Aprimoramento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Código do projeto: PROJ15001

Patrocinador: Dr.ª Camilla Guimarães Pereira Zeidler (Desembargadora Ouvidora)

Gerente: Demóstenes Silva

### 2. STATUS DO PROJETO

Data de status: 18/8/2021

Prazo final planejado: Dez/2018

Situação atual: **1.** Homologada no TRT/MG, após a realização de testes pela Secretaria de Sistemas (SE SIS), a versão 4.3 do Sistema de Processo Administrativo Virtual e Ouvidoria da Justiça do Trabalho (PROAD-OUV), liberada nacionalmente para utilização pelos tribunais trabalhistas. Uma novidade a ser destacada nessa versão é o formulário de LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais). **2.** Foi iniciada a revisão dos processos de trabalho da Ouvidoria, já tendo sido concluída a arquitetura dos processos de trabalho da unidade. Também já foi apresentado ao Escritório de Processos de Trabalho (EPT) o Termo de Abertura de Mapeamento. Foi decidido que apenas 3 (três) atribuições – por serem mais complexas, específicas e sequenciadas –, serão mapeadas: a) gestão de manifestações recebidas pela Ouvidoria; b) promoção da divulgação ao público de seus serviços, para conhecimento, utilização e ciência dos resultados alcançados, mediante a publicação de estatística mensal acerca das atividades realizadas; e c) elaboração e publicação de relatório anual das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e das melhorias implementadas ou analisadas pelo TRT/MG, em virtude de sua interferência. **3.** Com base no mapeamento, serão gerados Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), a fim de se ter um roteiro de referência para cada atividade e, com isso, permitir-se a realização delas, mesmo se ausente algum servidor hoje lotado na Ouvidoria (perenidade do conhecimento). **4.** Concluído o mapeamento, a expectativa é encerrar o projeto.

### 3. ENTREGAS

Entrega	Data planejada	Data realizada	Situação	Farol
Regulamentação da Ouvidoria	Out/16	Jul/16	Entrega concluída	●
Regulamentação do SIC	Out/16	Out/16	Entrega concluída	●
Carta ao Cidadão	Fev/17	Ago/17	Entrega concluída	●
Revisão dos Processos de Trabalho	Dez/18	-	Entrega com atraso	●
Reforma da Área do SIC na Internet	Dez/17	Dez/2016	Entrega concluída	●

**Legenda (Situação e Farol):** <Caso seja necessário, comentários adicionais devem ser incluídos em situação>

○	<Entrega ainda não iniciou>	●	<Entrega em andamento dentro do prazo>	●	<Entrega com atraso>	●	<Entrega concluída>
---	-----------------------------	---	--	---	----------------------	---	---------------------

### 4. ANDAMENTO MÊS A MÊS

Mês/ano ou período	Andamento
Janeiro a Maio/2016	As regulamentações estão sendo elaboradas em conjunto com a SEDOC e deverão ser entregues antes do prazo estipulado no cronograma. A Carta ao Cidadão está sendo produzida pela equipe do projeto. Além disso, será agendada uma reunião com a SECOM para que tenha início a formatação do plano de comunicação da Carta. A reunião de abertura do projeto deverá ser realizada até o final de junho/16, dependendo apenas do aval do patrocinador e da agenda do presidente do Tribunal. Projeto caminha sem entraves e com a participação efetiva de toda a equipe.



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

**RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE PROJETO ESTRATÉGICO**

Junho a Outubro/2016	A reunião de abertura foi realizada com sucesso em 05/07/2016 e contou com a presença de diretores de diversas áreas, bem como do patrocinador e do presidente do TRT/MG. Todas as regulamentações já foram publicadas, e o foram antes do prazo. De acordo com a nova regulamentação da LAI publicada em 19/10/2016, a sua total implementação deverá ser feita no TRT/MG em 60 dias. O Patrocinador do projeto levará questionamento ao presidente do TRT/MG a respeito desta implementação e também sobre a definição da responsabilidade para efetuar as atualizações das informações no <b>site</b> , em consonância com o que é determinado pela lei. A Carta ao Cidadão já está sendo finalizada pela equipe do projeto e a sua entrega será feita até o final de dezembro/16. A Revisão dos Processos de Trabalho depende da implantação do novo sistema nacional de Ouvidoria, que está sendo desenvolvido pelo CNJ e que, segundo informações do TRT15, já está em fase final. A Reforma da Área do SIC na Internet depende da construção do novo portal, que será desenvolvido após a realização de um curso sobre arquitetura da informação. A contratação do curso está em fase inicial.
Novembro a Janeiro/2017	A Carta ao Cidadão já está sendo finalizada pela equipe do projeto, porém precisará da aprovação do patrocinador para ser publicada. A área do SIC na internet já foi reformulada, mas será revista a arquitetura da informação após ser construído o novo portal interativo do Tribunal, o que depende da contratação de uma consultoria externa. A responsabilidade pela atualização das informações constantes da Carta será de cada unidade. A revisão dos processos de trabalho só poderá ser realizada após ser implementado o novo sistema nacional de ouvidoria, cuja responsabilidade é do CSJT. Ainda não foi determinado prazo para isso, visto que há em andamento um estudo de viabilidade a respeito da utilização de um módulo de ouvidoria integrante do PROAD nacional, sistema de processo administrativo que deverá ser implantado no TRT/MG ainda este ano.
Fevereiro a Maio/2017	Sem relato de andamento.
Junho/2017	A Carta ao Cidadão já está sendo finalizada e a responsabilidade pela atualização das informações será da Ouvidoria, porém cada unidade será responsável pela atualização das suas respectivas páginas na Internet. A revisão dos processos de trabalho depende da implementação do novo sistema nacional de ouvidoria, cuja responsabilidade é do CSJT. Um estudo de viabilidade a respeito da utilização de um módulo de ouvidoria integrante do PROAD nacional (PROADOUV) já foi realizado e aprovado pelo CSJT, mas, para que seja utilizado no TRT/MG, será feita uma análise sobre os impactos. Posteriormente, esta análise será encaminhada para o CGovTIC para deliberação e avaliação quanto às filas de priorização constantes de nosso portfólio de projetos.



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

**RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE PROJETO ESTRATÉGICO**

Julho a Agosto/2017	A Carta ao Cidadão foi apresentada em 08/08/17 e já se encontra disponível no sítio eletrônico do Tribunal. A última entrega do projeto (Revisão dos Processos de Trabalho) ainda não iniciou, pois depende de deliberação do CGovTIC sobre o uso ou não do módulo de ouvidoria integrante do PROAD nacional (PROADOUV).
Setembro/2017 a Janeiro/2018	Sem relato de andamento.
Fevereiro/2018	Houve aprovação por parte do CGovTIC para a utilização do PROAD no TRT3, com isso a revisão dos processos de trabalho só poderá ser iniciada após a implantação do módulo de ouvidoria, PROADOUV, atrelado a este sistema nacional. O CGovTic deliberou pela implantação somente após o término da implementação do SIGEP, visto que existe uma interdependência funcional entre os dois sistemas, já que o PROAD dependerá da base de dados contida no SIGEP. A implantação do PROAD está prevista para ocorrer até o final de 2018. Ficou definido que será feita uma solicitação de mudança (SM) de gerente e patrocinador do projeto, devido à mudança de gestão ocorrida na Ouvidoria no início de 2018.
Março/2018	Alteração de gerente formalizada por meio do e-PAD n. 4361/2018.
Abril/2018	Sem registro de evolução.
Maió/2018	Sem registro de evolução.
Junho/2018	Sem registro de evolução.
Julho/2018	Sem registro de evolução.
Agosto/2018	Sem registro de evolução no projeto. Acerca a implantação do PROAD-OUV, a equipe de desenvolvimento da SESIS já vem adiantando tarefas relacionadas à construção de ambiente (banco de dados e informação) e infraestrutura.
Setembro a Dezembro/2018	O PROAD já se encontra em ambiente de homologação. Contudo, por questões de priorização da integração do SIGEP com os demais sistemas administrativos, as atividades de evolução da implantação estão temporariamente suspensas. Pelas informações da SESIS, a integração do SIGEP, por uma questão de estratégia, será realizada antes com o e-PAD (sistema a ser substituído pelo PROAD), o que acarretará em mais atrasos na última entrega do projeto.
Dezembro / 2019	Sem registro de evolução.
Janeiro a Julho/2020	Sem registro de evolução.
Agosto/2020	Embora a última entrega do PROJ15001 (Revisão dos Processos de Trabalho relacionados ao SIC/Ouvidoria) ainda não tenha sido iniciada, o módulo de Ouvidoria integrante do PROAD nacional (PROADOUV) já foi homologado no TRT/MG. A previsão é de que ele seja disponibilizado aos usuários em setembro/2020. Após isso, será iniciada a referida Revisão dos Processos de Trabalho.
Setembro/2020	Retomada dos trabalhos de implantação do PROAD pela SESIS (etapa de teste no formulário de usuário externo). A previsão de o PROAD-OUV ser disponibilizado aos usuários em setembro/2020 não se confirmou – o sistema ainda está em ambiente de produção.



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

**RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE PROJETO ESTRATÉGICO**

Outubro/2020	Realizado o teste no formulário de usuário externo e assinado o Termo de Aceite, a fim de confirmar o funcionamento do sistema. Ademais, estão sendo empreendidos esforços para que a equipe da Ouvidoria possa participar de treinamento ministrado pelo TRT/SC, sobre a funcionalidade do sistema PROAD.
Novembro e Dezembro/2020	Atualização da versão do sistema PROAD módulo Ouvidoria n. 3.1 para 4.0.1. Retomada dos testes pela SESIS. Minuta do acordo de cooperação técnica com o TRT/SC submetida à Diretoria-Geral (DG). Definição da Secretaria da Ouvidoria (SEOUV) como unidade gestora do sistema.
Janeiro e Fevereiro/2021	Testes concluídos pela Secretaria de Sistemas (SESI). Homologação do sistema. Treinamento dos servidores da Ouvidoria realizado de 11 a 14/1/2021. Acordo de Cooperação Técnica com o TRT/SC assinado em 25/1/2021 e publicado no DOU em 26/1/2021. Publicada, ainda, a Portaria GP n. 26, de 28 de janeiro de 2021, que institui o uso do PROAD-OUV no TRT/MG. Disponibilizado, na intranet, passo a passo para que as unidades possam responder aos pedidos de providência a elas encaminhados pela Ouvidoria. Noticiada, no sítio do TRT/MG na internet, a implantação do PROAD-OUV, dando ciência ao público externo de que passou a haver dois formulários de acesso: um para sugestão, solicitação, denúncia, reclamação ou elogio; e outro para viabilizar os pedidos de acesso à informação por parte dos cidadãos.
Fevereiro a 6/5/2021	Atendimento da demanda oriunda da implantação do PROAD-OUV, realizados estudos e pesquisas para saneamento de dúvidas e viabilizar o uso do sistema no Tribunal. A nova versão – a 4.1 – foi liberada nacionalmente para utilização pelos outros tribunais. A nova versão está sendo testada pela SESIS, para fins de homologação.
7/5 a 18/8/2021	Homologada, no TRT/MG, a versão 4.3 do PROAD-OUV. Iniciada a revisão dos processos de trabalho da Ouvidoria: nesse sentido, já foi concluída a arquitetura dos processos de trabalho da unidade e apresentado ao EPT o Termo de Abertura de Mapeamento.

**5. PONTOS A OBSERVAR (PRÓXIMO ACOMPANHAMENTO)**

Analisar a possibilidade de anexar a documentação referente ao mapeamento dos processos de trabalho da Ouvidoria ao e-PAD por meio do qual foi solicitada a abertura do projeto estratégico (n. 8629/2016). Caso contrário, será criado e-PAD específico para receber a referida documentação.

**6. RISCOS / PROBLEMAS**

<b>Risco</b>	<b>Ação adotada / a adotar</b>
Não obter o almejado apoio das unidades do Tribunal.	Manter contato direto com os gestores das áreas, com vista à maior aproximação.
<b>Problema</b>	<b>Ação adotada / a adotar</b>
Implantação do PROADOUV não será realizada no prazo estabelecido.	Cumprimento de todas as etapas para implantação do sistema.