



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

SOLICITAÇÃO DE PROJETO ESTRATÉGICO

Nome do Projeto: *Novo Sistema e-Ouvidoria*

Controle de Versões

Autor da Solicitação: *Novo sistema e-Ouvidoria*

Email: cristiao@trt3.jus.br; 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 solução implementada em 2013, por aprovação do TAP 19/13, não satisfaz as necessidades da Unidade, porque as rotinas não foram automatizadas o que traz riscos de incongruência e infidelidade das informações, além de impactar o levantamento de dados estatísticos exigidos pela Presidência desta Corte (Resolução Administrativa 50/2007). Além disso, a revitalização da Ouvidoria em 2014 promoveu aumento de procura pelo cidadão em torno de 40% no final do ano.

Observação: Este Projeto foi aprovado na qualidade de projeto operacional pelo EPDTI, ECP, Comissão de Projetos e Presidência, por meio do TAP 02/2014, mas não foi iniciado em 2014, em virtude de atraso de negociações com outros órgãos públicos envolvidos.

DESCRIÇÃO

Implantação de sistema de tramitação eletrônica das manifestações dos usuários da Ouvidoria, bem como tramitação dos pedidos de acesso pela Lei 12527/11, a partir de customização de sistema já desenvolvido e utilizado por outro órgão público, e capacitação dos servidores e usuários na utilização da ferramenta.

RESULTADOS ESPERADOS

- ✓ Fixação e automação de rotinas de procedimentos;
- ✓ Redução drástica do uso do papel;
- ✓ Celeridade e segurança na tramitação dos expedientes;
- ✓ Maior satisfação dos usuários;
- ✓ Acesso remoto do sistema;



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

SOLICITAÇÃO DE PROJETO ESTRATÉGICO

Nome do Projeto: *Novo Sistema e-Ouvidoria*

- ✓ Permanente conexão do Ouvidor e dos servidores do TRT-3, que podem trabalhar simultaneamente em tempo real e de forma interativa, agilizando as etapas de tramitação dos expedientes.
- ✓ Criação de memória de expedientes, facilitando a gestão do serviço e a transferência de conhecimento para novos servidores e futuros Ouvidores.
- ✓ Segurança no armazenamento dos dados, que são acessados por senha e perfil no sistema.

VINCULAÇÃO ESTRATÉGICA

Promover a cidadania e a responsabilidade social

PREVISÃO DE INÍCIO DO PROJETO: Janeiro de 2015.

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

INDICAÇÃO DE PATROCINADOR DO PROJETO: Desembargadora Emília Facchini