

1. Documento: 8629-2016-4

1.1. Dados do Protocolo

Número: 8629/2016

Situação: Ativo

Tipo Documento: Termo de Abertura do Projeto

Assunto: Manifestação para Ouvidoria

Unidade Protocoladora: SEOUV - Secretaria da Ouvidoria

Data de Entrada: 01/04/2016

Localização Atual: EPRO - Escritorio de Projetos

Cadastrado pelo usuário: FERNANCP

Data de Inclusão: 08/04/2016 14:36

Descrição: Termo de Abertura do Projeto "Aprimoramento do SIC" e PPE

1.2. Dados do Documento

Número: 8629-2016-4

Nome: Termo de Abertura de Projeto Estratégico- SIC.pdf

Incluído Por: Secretaria da Ouvidoria

Cadastrado pelo Usuário: FERNANCP

Data de Inclusão: 08/04/2016 12:16

Descrição: TAP

1.3. Assinaturas no documento

Assinador/Autenticador	Tipo	Data
Fernanda Melo Costa Paschoalin	Login e Senha	08/04/2016 12:16

Documento Gerado em 08/04/2016 14:36:59

As informações acima não garantem, por si, a validade da assinatura e a integridade do conteúdo dos documentos aqui relacionados. Para tanto, acesse a opção de Validação de Documentos no sistema e-PAD.



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

TERMO DE ABERTURA DE PROJETO ESTRATÉGICO

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

Controle de Versões

Autor do Documento: Secretaria da Ouvidoria

Email: ouvidoria@trt3.jus.br

Ramal: 32287191/7192

Versão	Data	Notas da Revisão
01	03/02/16	nenhuma

SITUAÇÃO ATUAL E JUSTIFICATIVA

A Portaria nº 1.426/12 instituiu no TRT3 o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, estipulando que o pedido de acesso, em conformidade com a Lei 12.527/11 e a Resolução 107/12 do CSJT, ficasse vinculado à Ouvidoria, além de atribuir a esta Secretaria a orientação às demais unidades do TRT3 no que se refere ao cumprimento daqueles normativos, bem como a recomendação de medidas para implementação e aperfeiçoamento de todos os procedimentos necessários.

O sítio eletrônico do TRT-3 disponibiliza informações do Órgão, ou o meio de obtê-las, nos links "Transparência", "Contas Públicas", "SIC", dentre outros. Também divulga diversos serviços prestados aos jurisdicionados. No entanto, algumas dessas informações/serviços são de difícil compreensão/acesso pelo cidadão comum, por serem concisas demais, incompletas, em linguagem mais técnica ou por estarem muito pulverizadas.

As informações não localizadas são requeridas à Ouvidoria que, se necessário, as solicita às unidades organizacionais competentes, que deve responder ao pedido de acesso no prazo máximo de 20 dias. Todavia, em muitos casos, a demora é maior, pois o SIC apresenta prioridade baixa.

OBJETIVO DO PROJETO

Aperfeiçoar o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e, em consequência, o trabalho da Ouvidoria como responsável institucional por este serviço, apresentando regulamentação mais clara e completa das atividades respectivas, priorizando a linguagem didática para o cidadão, buscando otimizar prazos e qualidade no atendimento ao usuário e, por fim, estruturando o *portfolio* de serviços do Tribunal, por meio da edição de um documento, a princípio, denominado Carta ao Cidadão.

ESCOPO DO PROJETO E REQUISITOS DE ACEITE

Resultado final – O projeto deverá entregar o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC completamente revisado, atendendo a todos os requisitos emanados pela Lei 12.527/2011 e Resoluções do Conselho Nacional de Justiça - CNJ (215/2016) e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho CSJT, propiciando acesso fácil e claro ao cidadão das informações e serviços prestados pelo TRT-3.

O projeto se divide nas seguintes entregas:



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

TERMO DE ABERTURA DE PROJETO ESTRATÉGICO

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

Entrega 1 – Revisão dos Processos de Trabalho desenvolvidos na Ouvidoria, incluindo os pedidos de acesso à informação pelo SIC, com o levantamento e descrição gráfica dos fluxos de trabalho, bem como o mapeamento e otimização dos fluxos descritos graficamente.

Entrega 2 – Revisão da regulamentação da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (Resolução Administrativa 50/2007), com o auxílio da Secretaria de Documentação, Normalização, Legislação e Jurisprudência (SEDOC).

Entrega 3 - Revisão da regulamentação do Serviço de Informação ao Cidadão -SIC- no Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (Portaria 1426/2012), com o auxílio da Secretaria de Documentação, Normalização, Legislação e Jurisprudência (SEDOC) e da Seção de Segurança da Informação (SINC), à luz do Regimento Interno e do Regulamento Geral do TRT-3, da atual estrutura administrativa (Resolução nº 08/2014) e das Resoluções do CNJ e CSJT sobre o tema. Também serão definidas as diretrizes para classificação da informação pela Seção de Segurança da Informação e Comunicação (SINC), nos termos do art. 27 da Lei 12527/11.

Entrega 4 – Produção e divulgação da Carta ao Cidadão, *portfólio* de serviços ofertados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, em conjunto com as partes interessadas, na esteira de determinação impositiva para todos os órgãos do Executivo (art. 11 e parágrafos do Decreto 6932/2009 da Presidência da República), e de outros Tribunais que já a possuem, como por exemplo o Supremo Tribunal Federal, o Tribunal Superior do Trabalho, o TRT da 1ª Região (Rio de Janeiro), o TRT da 13ª Região (Paraíba) e o TRT da 14ª Região (Rondônia e Acre). Este documento deverá ser atualizado conforme diretrizes a serem definidas.

Entrega 5 – Reformulação do link do SIC (hoje na parte direita do sítio eletrônico), buscando condensar nele, em linguagem mais didática, o acesso a todas as informações/serviços pulverizados no site do TRT-3, em cumprimento da Lei 12527/2011 e das Resoluções do CNJ e CSJT sobre o tema.

NÃO ESCOPO DO PROJETO

O projeto, a princípio, não implica o desenvolvimento ou aquisição de novas ferramentas de Tecnologia da Informação para gerenciamento da área virtual do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), nem da Ouvidoria. Também não se volta a alterações técnicas da estrutura do link Transparência, Contas Públicas, Central de Atendimento ou outros que contenham informações em cumprimento da Lei 12527/2011 de interesse direto do cidadão.

PREMISSAS

- Atuação direta das Secretarias-participantes do projeto que fornecerão serviços/informações necessárias.
- Contribuição direta das áreas de prestação de serviços do Tribunal na elaboração da Carta ao Cidadão;



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

TERMO DE ABERTURA DE PROJETO ESTRATÉGICO

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

- Atuação da Secretaria de Gestão Estratégica(SEGE) - Escritório de Processos de Trabalho(EPT) no desenho, mapeamento e otimização dos fluxos de trabalho envolvendo a prestação de informação por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).
- Atuação da Secretaria de Documentação, Normalização, Legislação e Jurisprudência (SEDOC) - Seção de Normalização - na revisão da Regulamentação do do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e do Regulamento da Ouvidoria.
- Atuação da Secretaria de Sistemas(SESIS) - Secao de Apoio ao Desenvolvimento(SADES) - Desenvolvimento de Portais, Conteúdo e Web Design – na produção e divulgação da Carta ao Cidadão e organização do site, bem como na reformulação da link do SIC na página do Tribunal.
- Atuação da Secretaria de Comunicação Social na divulgação da Carta ao Cidadão e organização do site.

CRONOGRAMA DE MARCOS

Marco	Previsão de Encerramento
Entrega 1 - Revisão dos Processos de Trabalho desenvolvidos na Ouvidoria, incluindo os pedidos de acesso à informação pelo SIC , com o levantamento e descrição gráfica dos fluxos de trabalho, bem como o mapeamento e otimização dos fluxos descritos graficamente.	Descrição gráfica- já foi feita. Mapeamento- Aguardando implantação do sistema denominado PROAD - módulo E-Ouvidoria
Entrega 2 - Revisão da regulamentação da Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (Resolução Administrativa 50/2007), com o auxílio da Secretaria de Documentação, Normalização, Legislação e Jurisprudência (SEDOC), à luz do Regimento Interno e do Regulamento Geral do TRT-3, da atual estrutura administrativa (Resolução nº 08/2014) e das Resoluções do CNJ e CSJT sobre o tema.	30/06/2016
Entrega 3 - Revisão da regulamentação do Serviço de Informação ao Cidadão -SIC- no Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (Portaria 1426/2012), com o auxílio da Secretaria de Documentação, Normalização, Legislação e Jurisprudência (SEDOC) e da Seção de Segurança da Informação (SINC), Também serão definidas as diretrizes para classificação da informação pela Seção de Segurança da Informação e Comunicação (SINC), nos termos do art. 27 da Lei 12527/11.	Aguardando definição do CSJT para definir prazo
Entrega 4 – Produção e divulgação da Carta ao Cidadão, <i>portfólio</i> de serviços ofertados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região .	10/12/2016
Entrega 5 - Reformulação do link do SIC (hoje na parte direita do sítio eletrônico), buscando condensar nele, em linguagem mais didática, o	30/06/2017



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

TERMO DE ABERTURA DE PROJETO ESTRATÉGICO

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

acesso a todas as informações/serviços pulverizados no site do TRT-3, em cumprimento da Lei 12527/2011 e das Resoluções do CNJ e CSJT sobre o tema.

PARTES INTERESSADAS

Nome	Instituição ou setor	Função projeto	no	Contato (email/telefone)
Patrícia Motter Guimarães	Secretaria da Ouvidoria (SEOUV)	Gerente		ouvidoria@trt3.jus.br 3228-7191
Luiz Ronan Neves Koury	Segundo Vice-Presidente - Ouvidor	Patrocinador		gvp2@trt3.jus.br 3228-7415
Carolina Dias Figueiredo Clara Angélica Vieira de Souza Passos Fernanda Melo Costa Paschoalin	Secretaria da Ouvidoria (SEOUV)	Participantes		ouvidoria@trt3.jus.br 3228-7292
Isabela Freitas Moreira Pinto	Secretaria de Documentação, Normalização, Legislação e Jurisprudência (SEDOC) - Seção de Normalização	Participante		isabelaf@trt3.jus.br 3238-7870
Márcia de Souza Lages	Secretaria de Sistemas (SEIS) - Seção de Apoio ao Desenvolvimento (SADES) Desenvolvimento de Portais, Conteúdo e Web Design	Participante		internet@trt3.jus.br 3238-7964
Lucilene Magalhães Penha de Carvalho Guimarães	Secretaria de Gestão Estratégica (SEGE) - Escritório de Processos de Trabalho (EPT)	Participante		lucileng@trt3.jus.br ept@trt3.jus.br 3228-7045
Josiane Pereira Vitor	Seção de Segurança da Informação e Comunicação (SINC)	Participante		<u>sinc@trt3.jus.br</u> 3228-7093

[Handwritten signatures and initials]



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

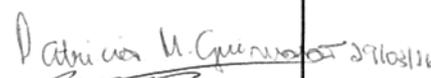
TERMO DE ABERTURA DE PROJETO ESTRATÉGICO

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

Francisco de Assis Alves Brant	Secretaria de Comunicação Social (SECOM)	Participante	<u>secom@trt3.jus.br</u> 3228-7003
Klauss Andrade Soares de Moura	Central de Atendimento (CAT)	Participante	<u>centraldeatendimento@trt3.jus.br</u> 3228-7272
Todas as unidades que prestam informação ao cidadão	Todas as unidades que prestam informação ao cidadão	Participante	

ORÇAMENTO

Item de despesa	Custo estimado (R\$)	Há previsão orçamentária?
O projeto não gerará custos diretos de aquisição		

Aprovações		
Função	Nome	Assinatura
Gerente de Projeto	Patrícia Motter Gumarães	 29/03/2016
Patrocinador	Luiz Ronan Neves Koury	 29/03/2016
Escritório de Projetos	Bruno Pereira Torrozo Souza	 30/03/2016

