

PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

# **PLANO INTEGRADO DO PROJETO**

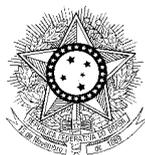
## **CENTRAL ÚNICA DE SUPORTE AO USUÁRIO**

**Implantar um sistema único para suporte ao usuário  
no Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região**

Nº do Projeto:	2020-07- CENTRAL ÚNICA DE SUPORTE AO USUÁRIO
Versão:	1.0
Autor:	JULIANA FERREIRA CAMPOS
Data:	16/12/2020

### **1. CONTROLE DO DOCUMENTO**

PPv1.0



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

### 1.1. Histórico de Revisões

Versão	Emissor	Razão para emissão	Data
1.0	JULIANA FERREIRA CAMPOS	Versão inicial	07/12/2020
1.1	JULIANA FERREIRA CAMPOS	Revisão pela SGJ	15/01/2021

### 1.2. Distribuição de Documentos

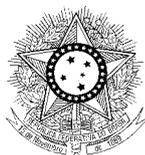
Cópias	Destinatário (e responsável pela disseminação na sua equipe)	Localização – setor, endereço
1	JULIANA FERREIRA CAMPOS	TRT5 – Coordenadoria de Atendimento ao Público, Fórum Juiz Antônio Carlos Araújo de Oliveira Comércio, térreo.

### 1.3. Referências a outros Documentos

Ref.	Item Referenciado
1	Proad nº 13612/2019 – Trata dos serviços de atendimento ao usuário que também serão incluídos no catálogo do SETIC Atende
2	Resolução Nº 145/2014 – Aprova o Plano Estratégico da Justiça do Trabalho para o período de 2015 a 2020 e dá outras providências.
3	Resolução Nº 198/2014 – Dispõe sobre o Planejamento e a Gestão Estratégica no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências.

### 1.4. Controle de Acesso ao Documento

Acesso restrito.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

## **2. INTRODUÇÃO**

### **2.1. Propósito**

O Plano Integrado do Projeto descreve em termos gerais o planejamento do projeto e aponta para documentos de gestão que o compõem. Será atualizado a cada necessidade e deve ser utilizado pela equipe como instrumento de trabalho na execução e controle do projeto.

### **2.2. Glossário de Termos**

CNJ – Conselho Nacional de Justiça;

CSJT – Conselho Superior da Justiça do Trabalho;

MGP – Metodologia de Gestão de Processos;

PIP – Plano Integrado do Projeto;

PJE – Processo Judicial Eletrônico

PP – Proposta de Projeto;

SAMP – Sistema de Acompanhamento e Movimentação Processual

SCJ1 – Secretária de Coordenação Judiciária de 1ª Instância

SECOM - Secretaria de Comunicação Social

SETIC – Secretaria de Tecnologia de Informações e Comunicações

SGE – Secretaria de Gestão Estratégica;

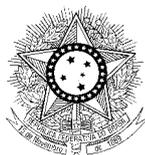
SGJ – Secretaria Geral Judiciária

SOM – Secretaria de Organização e Métodos;

TCU – Tribunal de Contas da União;

TRT5 – Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região;

TST – Tribunal Superior do Trabalho;



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

### 3. ESCOPO

Estudo e identificação das medidas necessárias para implantação de um sistema único para suporte ao usuário do processo judiciário e administrativo.

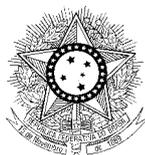
A Secretaria de Coordenação Judiciária de 1º Grau- SCJ1 - provocou estudo sobre o atendimento dos usuários internos e externos para auxílio técnico ou negocial referente aos diversos sistemas que suportam a atividade do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região - TRT5, tanto na área judiciária como administrativa. Nesse sentido a SCJ1 protocolou o PROAD 13612/2019 para que a Secretaria de Organização e Método – SOM - “elabore mapeamento de processo de trabalho e estudo para melhorias do suporte aos usuários internos e externos, de sorte a concentrar em uma só unidade a absorção das demandas de gestão, resolução, informação e manutenção de sistemas e ferramentas de processos judiciais e de apoio à atividade judicante”.

Destaca a solicitante os sistemas de gerenciamento processual, SAMP, e-SAMP e Pje, e as ferramentas de apoio a atividade judicante, como Sistema de Remessa ao Calculista – SRC, Sistema de designação de oitivas por videoconferência – SISDOV, sistemas de construção patrimonial, sistema de processos administrativos – PROAD, dentre outros. Ocorre que para cada sistema utilizado no TRT5 há pessoas responsáveis pelo suporte ao seu funcionamento, seja para dirimir dúvidas dos usuários, seja para resolução de problemas técnicos, seja ainda para configurações gerais e atualizações de versão, porém, todas estão dispersas nas unidades do Regional e com fluxo de atendimento próprio. Assim, em que pese a existência de um sistema centralizado de registro de chamados, o SETIC Atende, não há consenso na sua utilização, o que possibilita a adoção de outros meios de atendimento, como o telefone, e-mail ou presencialmente.

A situação apresentada revela a ausência de planejamento, racionalização e priorização das demandas na Instituição, bem como a dificuldade de alinhamento entre as unidades no Regional, que atuam de forma independente. Nesse particular, o usuário precisa primeiro identificar qual a sua demanda de suporte, quem presta o atendimento e por qual meio, caminho que impacta diretamente no tempo de solução e conseqüentemente na sua produtividade e eficiência.

Nesse sentido, a Secretaria de Organização e Métodos elaborou parecer, aprovado pela Alta Administração, sugerindo a centralização do suporte através da ferramenta SETIC Atende. A prática possibilitará que o usuário realize a abertura de chamado em um único local, independentemente do sistema para o qual deseja auxílio, bem assim o servidor

PPv1.0



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

responsável pelo suporte o fará através do sistema Assyst Resolve, que permite a inclusive a troca de informações entre o suporte negocial e o técnico.

### 3.1 Justificativa do Projeto

A Secretaria de Organização e Métodos apresentou relatório sugerindo a revisão do processo de atendimento dos chamados, conforme PROAD 13612/2019, para que serviços de atendimento ao usuário sejam todos incluídos no catálogo do SETIC Atende, com a Revisão/definição dos setores/servidores responsáveis pelo suporte negocial em cada sistema (ou grupo de sistemas), realização de *workshop* com os gestores de suporte negocial para aprimoramento da alimentação da base de conhecimento e do uso do sistema de gerenciamento de serviços e divulgação da solução única de recebimento de chamados, direcionada ao público interno, com recomendação de abertura de chamado no SETIC Atende.

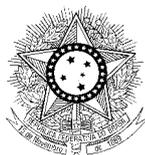
### 3.2. Objetivo geral

Adoção de medidas e ações para adoção de um sistema único de suporte ao usuário do processo judiciário e administrativo.

### 3.3. Objetivos Específicos

- Elaboração do rol de sistemas corporativos que ensejam suporte ao usuário;
- Mapeamento/Redesenho do processo de suporte ao usuário;
- Revisão/definição dos setores/servidores responsáveis pelo suporte negocial em cada sistema (ou grupo de sistemas), e designação dos grupos gestores de suporte destes sistemas;
- Inclusão de todos os sistemas no SETIC Atende, para implementar o portal único de recebimento de chamados;
- Disponibilização de licenças do Assyst Resolve aos responsáveis pelo suporte;
- Capacitação dos responsáveis pelo suporte;
- Divulgação da solução única de recebimento de chamados, direcionada ao público interno.

PPv1.0



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

### **3.4. Restrições**

- a Pouca cultura de gestão de processos do Tribunal, principalmente na área administrativa;
- b Limitações orçamentárias;
- c Número limitado de licenças do sistema Assyst Resolve
- d Descontinuidade das práticas administrativas.

### **3.5. Premissas**

- a Considerando a abrangência e relevância das entregas previstas, o projeto contará com o apoio da alta administração e dos servidores da Secretaria de Administração e Secretaria de Organização e Métodos.
- b Os gestores do TRT5 fornecerão respostas tempestivas aos pedidos de informações estratégicas, táticas ou operacionais – necessárias para conclusão do projeto
- c Disponibilidade da equipe da Secretaria de Organização e Métodos para mapeamento do processo de trabalho;
- d Disponibilidade de recursos materiais: espaço físico, mobiliário, suprimentos, equipamentos e sistemas de informática;

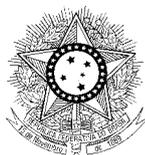
## **4. DETALHAMENTO METODOLÓGICO**

### **Coleta de Dados - Estrutura**

A coleta de dados será realizada a partir de questões formatadas e consolidadas em formulário de coleta eletrônico e as respostas analisadas, ajustadas e validadas com a área respondente.

## **5. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO**

Este projeto está diretamente alinhado aos objetivos estratégicos para 2015-2020 previstos nas resoluções que instituem a estratégia nos seguintes Conselhos/Tribunais, conforme Quadro 2:



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

Quadro 2 – Alinhamento estratégico

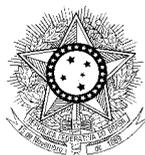
ÓRGÃO	Documento	Objetivo estratégico	Indicador
CSJT	Resolução Nº 145/2014 – Aprova o Plano Estratégico da Justiça do Trabalho para o período de 2015 a 2020 e dá outras providências.	Aprimorar a infraestrutura e a governança de TIC	Indicador 3: iGovTI
TRT5	Resolução Nº 198/2014 – Dispõe sobre o Planejamento e a Gestão Estratégica no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências.	Fortalecer os processos de governança e combate à corrupção Aprimorar a infraestrutura e a governança de TIC	Índice de Governança da Gestão Estratégica (IGovGE) Índice de Governança (IGov) Índice de Governança da Infraestrutura (IGovInfra)

## 6. PRODUTOS DO PROJETO

- Relatório com a identificação dos sistemas judiciários e administrativos e os respectivos responsáveis pelo suporte;
- Capacitação dos responsáveis pela solução das demandas e construção da base de conhecimento;
- Publicação de normativo da Presidência regulamentando o SETIC Atende como plataforma para cadastro de demandas e os responsáveis pelo suporte;
- Plano de divulgação da solução única de recebimento de chamados, direcionada ao público interno.

## 7. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Nome - Área	Nome de Contato	Responsabilidades
Presidência	Desembargadora Dalila Andrade	Patrocinador do projeto. Representar a alta administração do TRT5; Garantir a participação de recursos humanos provenientes das unidades do TRT5 envolvidas no projeto;
Secretaria Geral Judiciária	Djaman Santos Barbosa	Supervisor do projeto - Apoiar o gestor na condução do projeto e garantir que ele siga o planejamento; Contribuir para definição das estratégias; Validação final dos documentos;
Coordenadoria de Atendimento ao Público	Juliana Ferreira Campos	Gestora do projeto - Responsável pelo gerenciamento e pela integração de todas as atividades e partes interessadas no projeto e pela apresentação dos produtos do projeto.



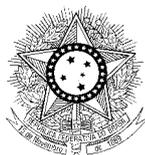
PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

Secretaria-Geral da Presidência	Maysa Oliveira Lago dos Reis	Contribuir para definição das estratégias, incumbindo à Presidência do Tribunal as providências necessárias à implementação de um sistema único de chamados.
Secretaria-Geral Judiciária	Lilian Campos de Brito	Contribuir para definição das estratégias, incumbindo à Presidência do Tribunal as providências necessárias à implementação de um sistema único de chamados.
Secretaria de Organização e Métodos	Aldemaro Sena Gomes Junior	Contribuir com a análise do fluxo do processo de trabalho, apoio no processo de implantação.
	Adriana Araújo Ramos	
	Otacílio Torres Vilas Boas	
Diretoria Geral	Tarcísio Filgueiras	Contribuir para definição das estratégias, incumbindo à Presidência do Tribunal as providências necessárias à implementação da central única de chamados.
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações	Érica Cristina Dórea Rossiter Tavares	Diligenciar a adoção das providências necessárias à implantação da central única de chamados, de acordo com as definições da Alta Administração.
Secretaria de Coordenação Judiciária de 1ª Instância	Orcil Pedreira	Contribuir para definição das estratégias. Validação final dos documentos.
Secretaria de Comunicação Social	Josemar Arlego Junior	Divulgar o projeto
Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas	Claudia Cristina Ferreira Jorge	Contribuir para definição de capacitação; apoio no processo de implantação.

## 8. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

Nome da tarefa	Duração	Início	Término
<b>Fortalecer o suporte ao usuário do processo judicial e administrativo</b>	<b>130 dias</b>	<b>Qui 19/11/20</b>	<b>Seg 29/03/21</b>
<b>FASE 1 - GERENCIAMENTO DO PROJETO</b>			
<b>Proposta de projeto - PP</b>			
Elaborar PP	09 dias	Qui 19/11/20	Sex 27/11/20
Consolidar a PP com o Escritório de Processos	1 dia	Seg 30/11/20	Seg 30/11/20

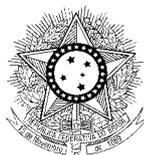
PPv1.0



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

Aprovar/assinar PP	03 dias	Ter 01/12/20	Qui 03/12/20
PP aprovado/assinado	1 dia	Sex 04/12/20	Sex 04/12/20
<b>Termo de abertura de projeto – TAP</b>			
Elaborar TAP	1 dia	Seg 07/12/20	Seg 07/12/20
Consolidar o TAP com o Escritório de Projetos do TRT5	1 dia	Ter 08/12/20	Ter 08/12/20
Aprovar/assinar o TAP	1 dia	Qua 09/12/20	Qua 09/12/20
TAP aprovado/assinado	1 dia	Qua 09/12/20	Qua 09/12/20
<b>Plano de Integrado de Projeto – PIP</b>			
Elaborar PIP	2 dias	Qui 10/12/20	Sex 11/12/20
Submeter PIP para avaliação preliminar	2 dias	Seg 14/12/20	Ter 15/12/20
Revisar o PIP	2 dias	Seg 14/12/20	Ter 15/12/20
Aprovar/assinar o PIP	1 dia	Qua 16/12/20	Qua 16/12/20
PIP aprovado/assinado	1 dia	Qua 16/12/20	Qua 16/12/20
<b>FASE 2 - PREPARAÇÃO</b>			
Elaborar pesquisa unidades	09 dias	Qui 07/01/21	Sex 15/01/21
Preparação Encerrada	1 dia	Sex 15/01/21	Sex 15/01/21
<b>FASE 3 - EXECUÇÃO</b>			
<b>Pesquisa sistema e responsáveis</b>			
Aplicar pesquisa	12 dias	Seg 18/01/21	Sex 29/01/21
Tabular resultados	3 dias	Seg 01/02/21	Qua 03/02/21
<b>Redesenho do processo</b>			
Identificar melhorias e restrições	02 dias	Qui 04/02/21	Sex 05/02/21
Construção dos Fluxos	04 dias	Seg 08/02/21	Qui 11/02/21
Validação dos Fluxos	09 dias	Qui 18/02/21	Sex 26/02/21
Elaboração do manual do processo	12 dias	Seg 01/03/21	Sex 12/03/21
Redesenho encerrado	01 dias	Sex 12/03/21	Sex 12/03/21
<b>Preparação do sistema SETIC ATENDE/ASSYST</b>			
Alimentação de dados no sistema SETIC Atende	10 dias	Seg 01/03/21	Qua 10/03/21
Criação de senha Assyst para responsáveis	02 dias	Qui 11/03/21	Sex 12/03/21

PPv1.0



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

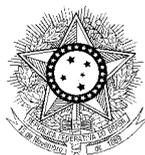
Treinamento dos responsáveis	1 dia	A definir	A definir
<b>Preparar Normativo</b>			
Elaborar normativo definindo o SETIC Atende como única plataforma para cadastro de demandas e os responsáveis pelo suporte;	10 dias	Seg 01/03/21	Qua 10/03/21
<b>FASE 4 - ENTREGAS</b>			
Encerrar relatório com preparação do sistema e treinamento dos responsáveis	1 dia	Seg 22/03/21	Seg 22/03/21
Encerrar redesenho dos processos de trabalho	1 dia	Seg 22/03/21	Seg 22/03/21
<b>FASE 4 - ENCERRAMENTO</b>			
Submeter documentos à alta administração	1 dia	Ter 23/03/21	Ter 23/03/21
Termo de aceite final	1 dia	Qua 24/03/21	Qua 24/03/21
Colocar em produção e comunicar aos usuários	1 dia	Seg 29/03/21	Seg 29/03/21
Projeto encerrado	1 dia	Seg 29/03/21	Seg 29/03/21

## 9. LISTA DE RISCOS

Classificação dos riscos que podem influenciar na realização do projeto, considerando sua probabilidade e impacto:

Planilha de Gestão de Riscos							
Risco (ID)	Causa	Efeito (Impacto no Projeto)	Probabilidade	Impacto	Classificação do Risco	Tipo de Ação	Descrição da Ação
RSC0 1	Necessidades de adequação de fluxo de trabalho em curto prazo.	Atraso na implantação	Médio	Alto	Crítico	Mitigar	Buscar auxílio na SOM do TRT5.
RSC0 2	Problemas na implementação de ações pela Administração do TRT5 quanto à configuração dos sistemas locais.	Atraso na implantação	Baixo	Alto	Médio	Contingenciar	Buscar auxílio na SETIC do TRT5.

PPv1.0



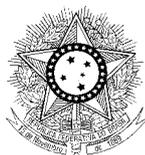
PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

Planilha de Gestão de Riscos							
Risco (ID)	Causa	Efeito (Impacto no Projeto)	Probabilidade	Impacto	Classificação do Risco	Tipo de Ação	Descrição da Ação
RSC03	Problemas com o treinamento inicial dos usuários críticos (gestores)	Atraso na implantação	Baixo	Médio	Médio	Contingenciar	Buscar auxílio junto ao CDP do TRT5.
RSC04	Número insuficiente de licenças do Assyst Resolve	Impossibilitar a implantação	Médio	Alto	Crítico	Mitigar	Buscar auxílio na SETIC do TRT5 para utilização das licenças existentes e programar aquisição de novas licenças
RSC05	Impacto financeiro no contrato com o aumento dos chamados por telefone	Impossibilitar a implantação	Médio	Alto	Crítico	Mitigar	Buscar auxílio na SETIC e Presidência para priorizar a abertura de chamados pelo usuário interno através da web.

## 10. ESTIMATIVA DE AQUISIÇÕES

Levando-se em consideração que para implementação das ações serão realizadas reuniões e contatos com as áreas internas do TRT da 5ª Região e gestores das áreas de negócio, estima-se que, nesse ponto, que haverá custos excedentes para este Tribunal para aquisição de licenças do sistema Assyst Resolve, que devem ser viabilizados por inclusão no plano de compras da SETIC.

Haverá custo para realização de treinamento do grupo de trabalho para utilização do sistema de suporte.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

## 11. PLANO DE COMUNICAÇÃO

Matriz de Comunicação					
Ação	Meios	Responsável	Envolvidos	Periodicidade	Local
Reunião de Alinhamento e Kick-off	Reunião e Ata de Reunião	Gerente do Projeto	Presidência/ Secretaria Geral da Presidência /Secretaria Geral Judiciária/ Secretaria de Organização e Métodos/ Secretaria de Gestão Estratégica / Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas / Secretaria de Tecnologia de Informação e Comunicações	Início da implementação	Videoconferência/ Sala de reuniões da Presidência
Reunião de Acompanhamento	Reunião e Ata de Reunião	Gerente do Projeto	Presidência/ Secretaria Geral da Presidência /Secretaria Geral Judiciária/ Secretaria de Organização e Métodos/ Secretaria de Gestão Estratégica / Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas / Secretaria de Tecnologia de Informação e Comunicações	Mensal	Videoconferência
Reunião para entrega final dos resultados	Reunião e Ata de Reunião	Gerente do Projeto	Presidência/ Secretaria Geral da Presidência /Secretaria Geral Judiciária/ Secretaria de Organização e Métodos/ Secretaria de Gestão Estratégica / Coordenadoria de Desenvolvimento de Pessoas / Secretaria de Tecnologia de Informação e Comunicações	Ao final do projeto	Videoconferência
Divulgação seletiva dos resultados	Notícia página do TRT5 na internet	SECOM e Gerente do Projeto	Presidência, Secretaria de Comunicação Social, Secretaria Geral Judiciária, Secretaria Geral da Presidência	Ao final de cada entrega	Internet

### 11.1 Software de Gerenciamento de Projetos

Serão utilizadas Planilhas Eletrônicas e o PROAD.

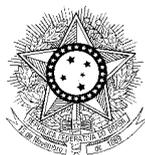
### 11.2 Regras de uso do E-mail

O e-mail será utilizado para convocação de reuniões, comunicação de problemas, riscos, comunicação entre equipe técnica e envio de documentos (atas, relatórios), entre outros.

O e-mail deve ser tratado com parcimônia para situações críticas, que devem ser preferencialmente tratadas ao telefone ou pessoalmente, em reuniões.

### 11.3 Reuniões do Projeto

PPv1.0



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

As reuniões serão reportadas em atas, respeitando o cronograma do projeto.

#### 11.4 Guarda e acesso aos documentos

Os documentos serão arquivados eletronicamente, sob responsabilidade do gerente do projeto.

#### 12. APROVAÇÃO DO PLANO INTEGRADO DO PROJETO E AUTORIZAÇÃO DE EXECUÇÃO

<b>Aprovado por</b>	<b>Data</b>	<b>Assinatura</b>
DESEMBARGADORA DALILA NASCIMENTO ANDRADE	15/01/2021	