

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

## Proposta de Projeto — PP

### .1. DESIGNAÇÕES

<b>Nome do Projeto:</b>	Central única de suporte ao usuário
<b>Demandante:</b>	Secretaria de Coordenação Judiciária de 1ª Instância
<b>Documento Motivador:</b>	PROAD 13612/2019

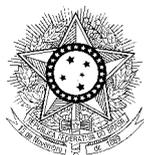
### .2. OBJETIVOS

Geral:

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

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 web aos responsáveis pelo suporte;
- Capacitação dos responsáveis pelo suporte;
- Divulgação da solução única de recebimento de chamados, direcionada ao público interno.



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

## Proposta de Projeto — PP

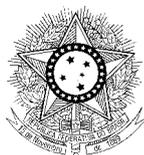
### .3. CONTEXTUALIZAÇÃO

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 constrição 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, acatado 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,



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

## Proposta de Projeto — PP

independentemente do sistema para o qual deseja auxílio, bem assim o servidor 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.

Isto posto, é importante destacar que os modelos de gestão praticados pelos órgãos públicos vêm evoluindo sistematicamente ao longo dos últimos anos, buscando a obtenção de ganhos de desempenho e produtividade, cumprimento de exigências legais, ajuste às melhores práticas de gestão, excelência na prestação de serviço, dentre outros objetivos. Nesse contexto, a Gestão de Processos é uma prática que visa alcançar melhores resultados através do mapeamento e aprimoramento dos processos de trabalho, de forma contínua, em consonância com a estratégia e resultados pretendidos pela organização.

Dessa forma, o Tribunal de Contas da União (TCU), no exercício de suas competências constitucionais, estabeleceu, através da Decisão Normativa (DN) nº 119/2012, que os relatórios de gestão devem conter, entre outras informações, a identificação e atributos das unidades cujas gestões compõem o relatório, destacando a necessidade de detalhamento sobre: Macroprocessos finalísticos da unidade jurisdicionada, com a indicação dos principais produtos e serviços que tais processos devem oferecer aos cidadãos-usuários ou clientes e principais macroprocessos de apoio ao exercício das competências e finalidades da unidade jurisdicionada.

Concomitantemente, o TCU vem realizando levantamentos para conhecer melhor a situação da governança no setor público e estimular suas organizações a adotarem as boas práticas no tema. Entre 2013 e 2016, o TCU realizou seis levantamentos de governança e gestão em quatro temas distintos, a saber: tecnologia da informação (TI), pessoas, contratações e governança pública.

Em 2017, considerando que governança e gestão perpassam todas as funções organizacionais, o TCU reuniu os quatro temas abordados nesses levantamentos, integrando-os em um só instrumento de autoavaliação, de forma a possibilitar uma análise mais ampla por parte do Tribunal e das demais partes interessadas. O trabalho teve como principais objetivos identificar os pontos mais vulneráveis para induzir melhorias nessas áreas e divulgar os temas de governança e gestão para as organizações participantes.

Em 2018 o TCU realizou um ciclo de acompanhamento das organizações, conforme o RELATÓRIO TÉCNICO TC 015.268/2018-7, disponível em <https://portal.tcu.gov.br/governanca/governancapublica/organizacional/levantamento-de-PPv1.0>



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

## Proposta de Projeto — PP

governança/, tem-se que os resultados obtidos neste acompanhamento sugerem deficiências de Governança e Gestão em grande parte das organizações respondentes, que ainda apresentam baixa capacidade nos temas avaliados, em que pese tenha-se verificado sinais de evolução.

O resumo dos resultados da autoavaliação do TRT5 é apresentado no Quadro 1 abaixo:

**Quadro 1 – Resumo da autoavaliação do TRT5**

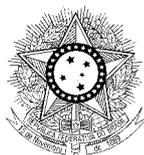
<b>Indicador</b>	<b>Valor</b>
iGG (índice integrado de governança e gestão públicas)	58%
iGovPub (índice de governança pública)	53%
iGovPessoas (índice de governança e gestão de pessoas)	58%
IGestPessoas (índice de capacidade em gestão de pessoas)	55%
iGovTI (índice de governança e gestão de TI)	76%
iGestTI (índice de capacidade em gestão de TI)	81%
iGovContrat(índice de governança e gestão de contratações)	38%
iGestContrat (índice de capacidade em gestão de contratações)	46%

Fonte: TCU - Levantamento de Governança e Gestão Públicas 2018

Numa análise do questionário aplicado é fácil observar a importância da gestão de processos orientada à obtenção de resultados. O documento destaca que *“A consequência esperada da debilidade das instâncias e dos processos de governança são a dispersão de energia e de recursos, além da maior vulnerabilidade à fraude e à corrupção.”*

O documento avalia, entre outros pontos relevantes, se o Tribunal identificou e mapeou os principais processos organizacionais, se estabeleceu modelo de gestão dos processos finalísticos, se monitora o desempenho da gestão dos processos finalísticos, se estabeleceu modelo de gestão de contratações, se estabeleceu processos e atividades para a gestão da segurança da informação, se executa processo de gestão da continuidade dos serviços de TI, se o modelo de gestão de riscos da organização está estabelecido.

De outra parte, o Tribunal Superior do Trabalho(TST) publicou o ato TST.ASE.SEGP.GP Nº 794/2013 que aprova a Cadeia de Valor do TST, destacando que o documento representa os principais macroprocessos desempenhados pela Corte.



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

## Proposta de Projeto — PP

Neste sentido, o Referencial Básico de Governança Aplicável a Órgãos e Entidades da Administração Pública (TCU, 2014) e o Plano Estratégico do Poder Judiciário Nacional 2015-2020, estabelecido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), através da Resolução N<sup>o</sup> 18/2014, compartilham acerca da necessidade de otimização de processos de trabalho, visando à adoção das melhores práticas.

Nesse sentido, é urgente a necessidade de mapeamento dos processos de trabalho no âmbito do TRT5, que inclui o atendimento e suporte ao usuário externo e interno, por impactarem diretamente na prestação da atividade jurisdicional.

### .4. JUSTIFICATIVA

No Regulamento Geral do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região, as competências da Secretaria de Organização e Métodos estão dispostas conforme artigo transcrito a seguir:

“Art. 56. Compete à Secretaria de Organização e Métodos:

(...)

II – dirigir, planejar e realizar mapeamento, análise, revisão e racionalização dos métodos e processos de trabalho, administrativos e judiciais, para a consecução dos objetivos funcionais do Tribunal, com produtividade e preservação da saúde laboral;

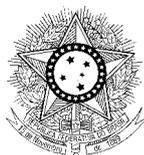
(...)

IV – propor e avaliar demandas de automatização de processos de trabalho, de criação de novos serviços ou sistemas, de intervenção nos processos de trabalho e alteração da estrutura organizacional e emitir parecer técnico, observada a adequação, pertinência e economicidade da medida;

(...)

VII – promover a melhoria contínua dos processos de trabalho, por meio da aplicação de técnicas administrativas de identificação e solução de problemas e absorção de novas tecnologias;

VIII – viabilizar a implantação e difusão da metodologia de gerenciamento de processos de trabalho.”



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

## Proposta de Projeto — PP

Cabe destacar que nos últimos 14 anos inúmeras ações foram realizadas pela Secretaria, voltadas principalmente para análise dos processos de trabalho das unidades finalísticas e elaboração de manuais de sistema e de procedimentos que permitissem uma padronização do processo de trabalho.

Decorrente de sua competência, 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.

### .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:

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)



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

## **Proposta de Projeto — PP**

### **.6. 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.

### **.7. 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.

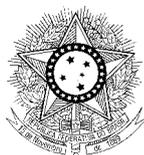
### **.8. ESCOPO**

O escopo deste projeto engloba a identificação dos sistemas judiciários e administrativos, bem como dos responsáveis pelo suporte ao usuário para inclusão na ferramenta SETIC Atende/Assyst Resolve.

Mapeamento/redesenhados do processo de suporte ao usuário.

Capacitação dos gestores de suporte comercial para atendimento das demandas e alimentação da base de conhecimento.

Divulgação da ferramenta SETIC Atende como exclusiva para abertura de chamados.



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

## Proposta de Projeto — PP

### 8.1 Não escopo ou escopo negativo

Não haverá alimentação da base de conhecimento do SETIC Atende, que ocorrerá de forma contínua pelos responsáveis pelo suporte ao usuário.

### .9. PRODUTOS DO PROJETO

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

### .10. METAS DE RESULTADO

- a. Fortalecer o suporte ao usuário do processo judiciário e administrativo.

### .11. SERVIÇOS/ÁREAS ENVOLVIDAS

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;

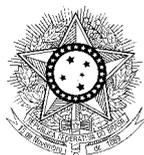


PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO

## Proposta de Projeto — PP

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.
Secretaria-Geral da Presidência	Maysa Oliveira Lago dos Reis	Contribuir para definição das estratégias, incumbindo à Presidência do Tribunal as providências necessárias à implementação da central única de chamados.
Secretaria-Geral Judiciária	Lilian Campos de Brito	Contribuir para definição das estratégias, incumbindo à Presidência do Tribunal as providências necessárias à implementação da central única 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	
Corregedoria	Elisa Macedo Lessa	Contribuir para definição das estratégias.
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	Orocil 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.

## 12. VIABILIDADE TÉCNICA – ECONÔMICA



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

## Proposta de Projeto — PP

Existem recursos humanos internos disponíveis: <input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
A equipe conhece a tecnologia ou o processo: <input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Existe opção de subcontratar o serviço ou produto <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não
Quais os custos para realização interna: Custos previstos para etapa inicial de capacitação/sensibilização de servidores deverá ser consignado no Plano de capacitação da Presidência. Custos para aquisição de licenças para o sistema Assyst Resolve deve ser consignado no orçamento da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações.
Qual o prazo para realização interna: 4 meses
Quais os custos para subcontratação: Não se aplica
Qual o prazo para subcontratação: Não se aplica
Outras considerações importantes: Não se aplica

### 13. CATEGORIZAÇÃO DO PROJETO

Projeto Estratégico:	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
Projeto Previsto no orçamento	<input type="checkbox"/> Sim	<input checked="" type="checkbox"/> Não
Duração do Projeto	<input checked="" type="checkbox"/> 1- 6 meses	

### .14. ENTREGAS E MARCOS DO PROJETO

Entrega	Descritivo	Data prevista/desejada
Relatório Final	Apresenta os estudos realizados, os resultados técnicos obtidos e as propostas de soluções construídas em parceria com as unidades as envolvidas.	Março/2021
Redesenho dos processos	Apresenta o redesenho dos fluxos do processo de suporte.	Março/2021

#### Quadro de Alterações – Aprovações

Preparado por:	Data:	Aprovado por:	Data de Aprovação:
Juliana Ferreira Campos	04/12/2020		
<b>Assinatura da Aprovação:</b>			