

IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO

Nome do Projeto:	Absorção dos atendimentos prestados pelo CNA/CSJT aos usuários do sistema PJe do TRT-2	Código:	SETIC 002/2018
Responsável:	Márcio Nisi Gonçalves		

NOMEAÇÃO DO GERENTE DO PROJETO

Gerente do Projeto:	Julio Cezar Ribeiro Rocha
Unidade Administrativa:	TRT-2 Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações - Coordenadoria de Apoio ao Planejamento e à Governança de TIC - Seção de Gestão de Projetos de TIC
Telefone:	3150-2000 ramal 2987
E-Mail:	cezar.ribeiro@trtsp.jus.br

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Responsável
15/08/2018	versão 1.0	Apontamentos e sugestões de melhorias, conforme Relatório de Avaliação de Qualidade (RAQ), encaminhado pelo SPPROJ	Márcio Nisi Gonçalves

DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Deliberações do Comitê Gestor Nacional do Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho (CGNPJe-JT) e do Comitê de Governança da Tecnologia da Informação e das Comunicações da Justiça do Trabalho (CGTIC-JT), itens 2.3 e 1.3 das atas das reuniões realizadas em 19 e 20/06/2018.

JUSTIFICATIVA DO PROJETO

Os usuários do sistema PJe são atendidos atualmente por um serviço de "Service Desk" em dois sítios diferentes, quando a situação envolve o TRT-2, a saber: a Central Nacional de Atendimento (CNA) do CSJT e/ou a central de atendimento deste Tribunal. A centralização desses atendimentos no TRT-2 possibilitará o referencial único ao usuário, a eliminação de duplicidade nos atendimentos, e a redução de custos à Justiça do Trabalho, decorrentes da simplificação dos processos operacionais.

OBJETIVO DO PROJETO

Prover estrutura no TRT-2 para absorver o serviço de atendimento aos usuários do sistema PJe prestado atualmente pela CNA do CSJT aos jurisdicionados deste Tribunal.

ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Origem (PEL/PDTIC/PETIC)	Objetivo	Indicador	Impacto no indicador

DESCRIÇÃO DO ESCOPO

- Transferência de conhecimento do CSJT para o TRT-2 referente ao suporte ao sistema PJe atualmente prestado

pela CNA: scripts de atendimento, detalhamento do perfil dos atendimentos e outras informações necessárias;

- Ampliação do Service Desk do TRT-2 para prestar esse suporte;
- Ampliação do suporte ao sistema PJe para absorver os atendimentos a usuários externos deste Tribunal;
- Divulgação da nova sistemática de atendimento aos usuários do PJe do TRT-2.

1.1 Não escopo do projeto

Absorção dos atendimentos dos sistemas DEJT, BNDT, eDoc e Malote Digital.

1.2 Premissas Iniciais

- Autorização jurídica para aditar o contrato atual entre a empresa CIMCORP (prestadora de serviço do service desk) e o TRT-2 para ampliar o atendimento prestado pela contratada.
- Continuidade da utilização do sistema atual de abertura de chamados, o Assyst, pelo TRT-2.
- Detalhamento pelo CSJT dos perfis dos atendimentos, como por exemplo: relacionados tecnicamente ao sistema, relacionados a dúvidas de utilização e relacionados ao negócio, bem como os chamados duplicados, com a finalidade de permitir o cálculo do aditamento necessário ao contrato do TRT-2 com a CIMCORP.

1.3 Restrições Iniciais

- A demanda gerada pela absorção dos atendimentos será suportada por ferramenta já existente;
- Limite de 25% (vinte e cinco por cento) para o aditamento do contrato com a empresa de Service Desk.
- A absorção pelo TRT-2 dos atendimentos, efetuados atualmente pela CNA (Central Nacional de Atendimento), aos usuários do sistema PJe deverá iniciar em 02/01/2019.

CRONOGRAMA DE MARCOS

Marcos	Previsão
Transferência de conhecimento para o TRT-2 (encaminhamento de scripts de atendimento) e detalhamento dos perfis dos atendimentos	agosto/2018
Absorção de conhecimento pelo TRT-2	setembro/2018
Comunicação ao CSJT sobre os canais de atendimento disponíveis no Tribunal	outubro/2018
Divulgação da nova sistemática de atendimento aos usuários da Justiça do Trabalho	novembro/2018
Início dos atendimentos aos usuários do sistema PJe pelo TRT-2	02/01/2019

2 ASPECTOS TÉCNICOS E DE SUSTENTAÇÃO

2.1 Características técnicas

Área Responsável (Executora)	TRT-2 SETIC	
Natureza da solução	<input type="checkbox"/> Satélite <input type="checkbox"/> Módulo	
Sistema Nacional Vinculado	<input checked="" type="checkbox"/> PJe <input type="checkbox"/> GAe <input type="checkbox"/> outro: _____	
Recursos Humanos	<input type="checkbox"/> Equipe Local <input type="checkbox"/> Equipe formada por mais de um órgão <input checked="" type="checkbox"/> Equipe formada por órgãos parceiros e equipe técnica do CSJT	
Padrão Arquitetural	PJe	GAe

<i>(assinalar somente um)</i>	<input type="checkbox"/> Arquitetura 1.x <input type="checkbox"/> Arquitetura KZ <input type="checkbox"/> Arquitetura própria <input checked="" type="checkbox"/> Não se aplica	<input type="checkbox"/> Arquitetura própria <input type="checkbox"/> Arquitetura padrão <input checked="" type="checkbox"/> Não se aplica
Infraestrutura da solução	<input type="checkbox"/> Infraestrutura aderente aos padrões*. <input type="checkbox"/> Infraestrutura divergente, mas baseada em software livre <input type="checkbox"/> Infraestrutura divergente, serão necessários investimentos/aquisições para o ambiente de produção da JT. *No caso do PJe tomar como base o GIR.	
Status da solução	<input type="checkbox"/> Em produção – projeto para nacionalização da solução <input type="checkbox"/> Solução parcialmente desenvolvida <input type="checkbox"/> Solução pendente de fechamento de escopo	
Sustentação e suporte	<input type="checkbox"/> Suporte/sustentação será realizado pelo executor/responsável <input type="checkbox"/> Suporte/Sustentação deverá ser de responsabilidade do CSJT <input type="checkbox"/> Suporte/Sustentação será delegado a outro órgão <input type="checkbox"/> Suporte/Sustentação pendente de definição (a ser negociado)	
Estratégia de transição e encerramento <i>(Assinalar todas aplicáveis)</i>	<input type="checkbox"/> Homologação da solução por meio de piloto(s) <input checked="" type="checkbox"/> Cronograma de implantação necessário, com coordenação definida previamente	
Capacitação	Modalidade <input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> EAD	Instrutoria <input type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Externa
		Custos <input type="checkbox"/> TRT <input type="checkbox"/> Parceiro

RISCOS PREVIAMENTE IDENTIFICADOS

Probabilidade		Impacto (Efeito que o risco exerce sobre o projeto)		Grau de Risco	
Índice	Probabilidade de Ocorrência	Índice	Impacto	Índice	Descrição
1	Improvável	1	Muito baixo	1 a 2	Muito Baixo - Impacto mínimo no projeto
2	Pouco provável	2	Baixo	3 a 5	Baixo - Impacto no projeto
3	Provável	3	Médio	6 a 10	Médio - Impacto no projeto
4	Muito provável	4	Alto	12 a 16	Alto - Impacto no projeto
5	Quase Certo	5	Muito alto	20 a 25	Muito Alto - Comprometimento no projeto

Tabela de identificação e plano de resposta aos riscos:

Nº	Risco Encontrado	Probabilidade	Impacto	Grau do Risco	Ação de Contingência	Responsável pela ação de contingência
1	Impossibilidade jurídica de aditamento do contrato no modelo que contemple o acréscimo da demanda	Pouco provável	Muito alto	Médio - Impacto no projeto	Alinhar com a Assessoria Jurídico-Administrativa as alternativas	Alexandre Gomes Barriento

					contratuais	
2	Atraso no aditamento do contrato	Pouco provável	Alto	Médio - Impacto no projeto	Acompanhamento ativo junto a Assessoria Jurídico-Administrativa	Alexandre Gomes Barriento
3	Prazo curto para absorção do conhecimento	Pouco provável	Médio	Baixo - Impacto no projeto	Análise do perfil dos atendimentos e verificação da base de conhecimento	Alexandre Braga Mendonça
4	Insatisfação dos usuários do sistema Pje do TRT-2 quanto à nova sistemática de atendimento	Pouco provável	Baixo	Baixo - Impacto no projeto	Divulgação adequada em conjunto com a Secretaria de Comunicação Social e acompanhamento do produto do projeto	Julio Cezar Ribeiro Rocha e Alexandre Braga Mendonça
5	Prazo curto para a divulgação da nova sistemática de atendimento	Pouco provável	Baixo	Baixo - Impacto no projeto	Antecipar a divulgação da mudança da sistemática de atendimento	Julio Cezar Ribeiro Rocha
6	Impossibilidade de adquirir novas licenças do Assyst até a data prevista	Provável	Alto	Alto - Impacto no projeto	Acompanhar o processo de aquisição das licenças	Julio Cezar Ribeiro Rocha
7	Sobrecarga na infraestrutura dos componentes que sustentam o serviço de atendimento	Improvável	Alto	Baixo - Impacto no projeto	Monitorar o uso dos recursos e realizar ajustes, caso seja necessário	Cristiano Munerati
8	Incapacidade da empresa de Service Desk de absorver o novo volume de chamados	Pouco provável	Alto	Médio - Impacto no projeto	Monitorar indicadores de desempenho da contratada; Aplicar multas em caso de descumprimento do contrato	Alexandre Gomes Barriento

ORÇAMENTO

Item N°	Descrição	Valor	Fonte	Etapa
1	Custo estimado do aditamento do contrato do Service Desk	R\$ 26.523,96		Implantação
2	Custo estimado de 8 licenças do Assyst	R\$ 56.880,00		Implantação
TOTAL		R\$ 83.403,96		

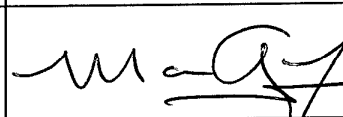
PRINCIPAIS ENVOLVIDOS NO PROJETO

Nome	Área	Papel	Telefone(s)	E-mail
Cláudio Fontes Feijó	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do Conselho Superior da Justiça do Trabalho - CSJT	Demandante	(61) 3043-7579	setic@csjt.jus.br
Márcio Nisi Gonçalves	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações / Diretor	Patrocinador	(11) 3150-2000 r.2736	diretoria-ti@trtsp.jus.br
Alexandre Gomes Barriento	Coordenadoria de Apoio aos Serviços de TIC / Diretor	Diretor de coordenadoria	(11) 3525-9521	atendimento-ti@trtsp.jus.br
Cinthia Benjamin Leal Oliveira	CIMCORP	Preposto do Contrato do Service Desk	(11) 2124-2135	cinthia.leal@grupocimcorp.com

EQUIPE TÉCNICA DO PROJETO

Nome	Papel	Telefone(s)	E-mail
Julio Cezar Ribeiro Rocha	Gerente do projeto	(11) 3150-2000 r.2987	cezar.ribeiro@trtsp.jus.br
Luiz Kamada	Gerente substituto do projeto	(11) 3150-2000 r.2987	luiz.kamada@trtsp.jus.br
Alexandre Gomes Barriento	Equipe técnica	(11) 3525-9521	atendimento-ti@trtsp.jus.br
Alexandre Braga Mendonça	Equipe técnica	(11) 3150-2000 r.9720	centralservicos-ti@trtsp.jus.br
Rene Narciso Pavan	Equipe técnica	(11) 3150-2000 r.9722	centralservicos-ti@trtsp.jus.br
Cristiano Munerati -	Equipe técnica	(11) 3150-2000 r. 2075	infra-ti@trtsp.jus.br
Dúlio Mendes Soares	Suporte CSJT	(61) 3043-3065	spproj@csjt.jus.br
Cinthia Benjamin Leal Oliveira	Preposto do Contrato do Service Desk	(11) 2124-2135	cinthia.leal@grupocimcorp.com

APROVAÇÃO

Data	Nome	Departamento / Unidade	Assinatura
16/08/2018	Márcio Nisi Gonçalves	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações	

Todas as páginas deverão ser rubricadas

