



**TRIBUNAL REGIONAL DO
TRABALHO DA 2ª REGIÃO**

PDTIC 003/2019 – Absorção dos Atendimentos Prestados pela CNA-CSJT aos Usuários do Sistema PJe do TRT-2

DESCRIÇÃO DO PROJETO	
JUSTIFICATIVA	Os usuários dos Sistemas Nacionais de Justiça do Trabalho 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 destes 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	Prover estrutura no TRT-2 para absorver o serviço de atendimento aos usuários do sistema PJe prestado atualmente pela CNA (Central Nacional de Atendimento) do CSJT (Conselho Superior da Justiça do Trabalho) aos jurisdicionados deste Tribunal.
PREMISSAS	<ul style="list-style-type: none">-Autorização jurídica para aditar o contrato atual entre a empresa CIMCORP (prestadora de serviço do Service Desk) e o TRT2 para ampliar o atendimento prestado pela contratada;-Continuidade da utilização do sistema atual de abertura de chamados, o Assyst, pelo TRT2;-Transferência de conhecimento do CSJT para o TRT2 referente ao suporte ao sistema PJe atualmente prestado pela CNA: scripts de atendimento, detalhamento do perfil dos atendimentos e outras informações necessárias;-Os atendimentos aos chamados de negócio do Sistema PJe serão suportados pela área de negócio responsável no TRT2.
RESTRIÇÕES	<ul style="list-style-type: none">-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 TRT2 dos atendimentos, efetuados atualmente pela CNA, aos usuários do sistema PJe deverá iniciar em 02/01/2019.
BENEFÍCIOS ALMEJADOS	-A centralização destes 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.
RISCOS PRELIMINARES	<ul style="list-style-type: none">-Impossibilidade jurídica de aditamento do contrato no modelo que contemple o acréscimo de demanda;-Atraso no aditamento do contrato;-Prazo curto para absorção do conhecimento;-Insatisfação dos usuários da Justiça do Trabalho quanto à nova sistemática de atendimento;-Prazo curto para a divulgação da nova sistemática de atendimento.
ÁREA RESPONSÁVEL	Coordenadoria de Apoio aos Serviços de TIC (CASTIC)
PARTES INTERESSADAS	CNA (Central Nacional de Atendimento) do CSJT, TRT2 – CASTIC (Coordenadoria de Apoio aos Serviços de TIC), TRT2 – CITIC (Coordenadoria de Infraestrutura de TIC), Service Desk do TRT2 (CIMCORP), TRT2 - Núcleo do PJe e



**TRIBUNAL REGIONAL DO
TRABALHO DA 2ª REGIÃO**

DESCRIÇÃO DO PROJETO

	Advogados.		
PATROCINADOR	Diretoria da SETIC		
DATA INÍCIO	Julho/2018	DATA FIM	Abril/2019

ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

OBJETIVOS	Alinhamentos estratégicos com o PETIC-TRT2 (2016-2020): Objetivo Estratégico 2: Garantir o gerenciamento de serviços de TIC com qualidade.
AÇÕES	Alinhamentos estratégicos com o PETIC-TRT2 (2016-2020): Ação 2: Garantir a implantação e o aprimoramento do monitoramento de serviços de TIC.
INDICADORES	Alinhamentos estratégicos com o PETIC-TRT2 (2016-2020): Indicador 2: Índice de solução, dentro do prazo, dos incidentes ocorridos no sistema PJe-JT.
NORMATIVOS	Ofício Circular CSJT.SETIC.CGGOV nº 8/2018 - Descentralização dos Atendimentos aos Sistemas Nacionais. Formalização de Projetos Locais

ORÇAMENTO

DEPENDE DE CONTRATAÇÃO?	Sim
POSSUI ORÇAMENTO APROVADO?	Sim
VALOR ESTIMADO	R\$ 83.403,96