



TERMO DE ABERTURA DE PROJETO

1. Identificação

Nome do Projeto: Implementação de relatórios gerenciais na Central de Atendimento Eletrônico da CGJ-SC.

Patrocinador: Corregedor-Geral da Justiça - Henry Petry Junior

Gerente do Projeto: Gilson Luís Nório

Unidade: Núcleo II da CGJ

Data de Abertura: 21-02-2018

2. Justificativa

O controle e análise da estatística tem papel fundamental na administração contemporânea, razão pela qual a Corregedoria-Geral da Justiça precisa de ferramenta que possibilite dimensionar os “gargalos” e ações eficazes para os “problemas” do cotidiano, reduzindo o tempo e o modo da gestão institucional. Neste sentido, a Central de Atendimento Eletrônico, sistema institucional homologado para o atendimento (Portaria CGJ n. 32/2015) necessita de ajustes para possibilitar a extração de dados estatísticos, por meio dos dados inseridos nos atendimentos. A revisão dos normativos e também das rotinas dos setores com a utilização da nova versão do sistema.

3. Alinhamento Estratégico

PJSC: Objetivo estratégico: Sociedade. Buscar continuamente a satisfação dos usuários.

Macroprocesso/Processo alvo da melhoria: Procedimentos internos. Racionalizar e normatizar as atividades, melhorando a produtividade.

Indicadores (se houver relação direta com o projeto): Índice de satisfação do usuário.

CGJ: Objetivos estratégicos: Serviços oferecidos à sociedade. Procedimentos internos.

4. Objetivo Geral

Possibilitar a leitura dos dados inseridos na Central de Atendimento, de forma gerencial, com a possibilidade de criação de cenários, com objetivos determinados (metas estratégicas), para desempenho do seu papel institucional com mais eficácia. Rever a documentação e orientação aos usuários internos.



PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA
Corregedoria-Geral da Justiça
Núcleo 2 – Estudo, Planejamento e Projetos
Projeto: Relatórios Gerenciais. Central de Atendimento Eletrônico CGJ.
5. Premissas

Revisão das tabelas internas do sistema de atendimento eletrônico, para criação de novos assuntos e/ou assuntos complementares, bem como a padronização das informações inseridas na central, com foco na extração de relatórios gerenciais.

6. Restrições

- Falta de capacidade operacional da Assessoria de Informática, na adequação da ferramenta, e
- Dificuldade na padronização por parte dos usuários internos.

7. Riscos

Problemas na infraestrutura de tecnologia da informação (rede, servidor de dados, equipamentos).

8. Etapas

N.	Conteúdo	Meta
1	Levantar quais as informações recebidas pelo atendimento que não estão mapeadas nas tabelas de assuntos da Central de Atendimento Eletrônico da CGJ x tabela de assuntos SAJ-CGJ;	02-04-2018
2	Levantar informações pacificadas nos núcleos e setores administrativos que necessitem de ajuste ou criação de novo assunto ou classe;	11-04-18
3	Elaborar requisitos mínimos para desenvolvimento do sistema;	20-04-18
4	Identificar e selecionar a melhor solução de software para upgrade do sistema;	30-04-18
5	Definir procedimentos internos padronizados de encaminhamento das informações/orientações	07-05-18
6	Rever os normativos e a padronização dos procedimentos nos setores da CGJ e no Atendimento.	14-05-18

9. Principais Envolvidos

Envolvido	Cargo	Função no Projeto
Henry Petry Junior	Corregedor-Geral da Justiça	Patrocinador
Orlando Luiz Zanon Junior	Juiz Corregedor	Equipe do Projeto
Gilson Luis Norcio	Assessor Correicional	Gerente do Projeto
Anselmo Maciel Nunes	Assessor de Informática CGJ	Equipe do Projeto
Adriana Buchmann	Assessor Correicional	Equipe do Projeto
Ana Dirlei Gonçalves Tenfen	Assessor Correicional	Equipe do Projeto
Dayane Cristina Toniolo	Assessor de Gabinete	Equipe do Projeto
Leonardo de Souza Nogueira	Chefe de Divisão	Equipe do Projeto

10. Aprovações

Henry Petry Junior
Corregedor-Geral da Justiça

Orlando Luiz Zanon Junior
Juiz Corregedor do Núcleo 2

Gilson Luís Nórdio
Gerente do Projeto