



**TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA DO TRABALHO**

ATO Nº 7/GCGJT, DE 23 DE JUNHO DE 2016.

Dispõe sobre a Política de Suporte ao Sistema de Gerenciamento de Informações Administrativas e Judiciárias da Justiça do Trabalho (e-Gestão) bem como ao Módulo de Extração de Dados do Sistema PJe-JT para o e-Gestão (Extrator de Dados).

O MINISTRO CORREGEDOR-GERAL DA JUSTIÇA DO TRABALHO, no uso das atribuições legais e regimentais,

Considerando que compete à Corregedoria-Geral da Justiça do Trabalho coordenar as atividades inerentes à evolução e sustentação do Sistema de Gerenciamento de Informações Administrativas e Judiciárias da Justiça do Trabalho (e-Gestão), desenvolvidas sob a responsabilidade do Comitê Gestor Nacional do e-Gestão;

Considerando o disposto no Ato Conjunto CSJT.GP.CGJT nº 1, de 04 de maio de 2016, que atribui à Corregedoria-Geral da Justiça do Trabalho a administração da Plataforma Tecnológica do Sistema de Gerenciamento de Informações Administrativas e Judiciárias da Justiça do Trabalho (e-Gestão), composta pelos Módulos Principal, Visualizador Estatístico e Extrator de Dados;

Considerando que o suporte técnico ao Sistema de Gerenciamento de Informações Administrativas e Judiciárias da Justiça do Trabalho (e-Gestão) bem como ao Módulo de Extração de Dados do Sistema PJe-JT para o e-Gestão (Extrator de Dados) deve ser colaborativo e contar com a participação efetiva dos Tribunais;

Considerando que a definição de processos de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação contribui para reduzir o tempo de resposta e o custo para a solução de incidentes;

Considerando a necessidade de uniformizar os procedimentos relativos à solução de problemas, ao tratamento de indisponibilidade, ao esclarecimento de dúvidas relativas ao funcionamento, à implantação de novas versões e à apresentação de sugestões de melhorias e novas funcionalidades ao Sistema e Gestão bem como ao Extrator de Dados,

RESOLVE:

Instituir a Política de Suporte ao Sistema de Gerenciamento de Informações Administrativas e Judiciárias da Justiça do Trabalho (e Gestão) bem como ao Módulo de Extração de Dados do Sistema PJe-JT para o e-Gestão (Extrator de Dados), nos termos deste Ato.

**SEÇÃO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º A política estabelece regras, elementos, papéis e procedimentos que devem ser observados pelos Tribunais Regionais do Trabalho para obtenção de suporte técnico ao Sistema de Gerenciamento de Informações Administrativas e Judiciárias da Justiça do Trabalho (e-Gestão) bem como ao Módulo de Extração de Dados do Sistema PJe-JT para o e-Gestão (Extrator de Dados).

**SEÇÃO II
DO REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS**

Art. 2º O registro de ocorrências para fins de suporte ao Sistema e Gestão bem como ao Extrator de Dados deve ser feito por meio do *software* Jira, mantido pelo Tribunal Superior do Trabalho, obedecendo a seguinte classificação:

- I - dúvidas negociais;
- II - dúvidas de T.I.;
- III – melhorias;
- IV - serviços;
- V – defeitos/erros;
- VI – relatórios

**SEÇÃO III
DAS OCORRÊNCIAS EM ESPÉCIE**

Art. 3º Os questionamentos sobre itens do manual e-Gestão, aplicação de regras de validação e demais dúvidas negociais sobre itens ou regras de validação devem ser abertos e categorizados no Jira/TST como “Dúvidas Negociais”, na forma prescrita no Art. 2º.

Art. 4º As demandas relativas a configuração/funcionamento do Extrator de Dados, implementação de regras de validação no Sistema e-Gestão, rotina de execução de cargas e demais dúvidas técnicas devem ser abertas e categorizadas no Jira/TST como “Dúvidas de T.I.”.

Art. 5º O registro de sugestões de melhoria no Sistema e-Gestão ou no Extrator de Dados deve ser feito por meio do software Jira/TST, no rótulo “Melhorias”, obedecendo a seguinte classificação:

- I - criação/alteração de regras de validação do e-Gestão;
- II - criação/alteração de itens do e-Gestão;
- III – alteração na rotina de carga do e-Gestão;
- IV – alterações na rotina de carga do Extrator de Dados;
- V – alterações nos manuais técnicos do Extrator de Dados.

Art. 6º Os “Serviços” solicitados por meio do software Jira/TST podem se referir a cargas extraordinárias ou problemas de acesso.

Art. 7º Na classe “Defeitos/Erros”, podem ser levantadas questões relativas a divergência de resultados do indicador, erros na execução de cargas, erros em regras de validação bem como problemas na instalação do Extrator de Dados.

Parágrafo único. Quando do registro de “issues” referentes a “Defeitos/Erros” do Extrator de Dados, deverão ser informados:

- I - o período de apuração da remessa;
- II - os itens do e-Gestão em que se identificou o problema;
- III - os processos em que foi identificado o problema de apuração (ou não apuração);
- IV - a versão do Módulo Extrator de Dados utilizado para a geração da remessa.

Art. 8º Por meio do software Jira/TST, no rótulo “Relatórios”, poderão ser solicitados serviços à Coordenadoria de Estatística e Pesquisa do Tribunal Superior do Trabalho (CESTP) referentes a pedidos de novos relatórios e indicação de erros/alterações em relatórios.

SEÇÃO IV DA FORMALIZAÇÃO DOS REGISTROS DE OCORRÊNCIA

Art. 9º As dúvidas negociais e as sugestões de melhoria relativas ao Sistema e-Gestão ou ao Extrator de Dados, identificadas pelos Tribunais Regionais do Trabalho, devem ser encaminhadas ao Comitê Gestor Regional.

§ 1º Deliberando favoravelmente quanto às sugestões apresentadas, os Comitês Gestores Regionais devem registrar em ata específica e apartada o quanto decidido acerca das dúvidas negociais ou propostas de melhorias.

§ 2º A Coordenação do Comitê Gestor Regional deverá utilizar o “software” Jira/TST para registrar em “issue” específica cada uma das dúvidas negociais ou sugestões de melhoria no Sistema e-Gestão ou no Extrator de Dados, devendo obrigatoriamente anexar nas “issues” a ata do Comitê Gestor Regional que deliberou pelo seu encaminhamento ao Grupo Técnico de Aperfeiçoamento da Plataforma Tecnológica do Sistema de Gerenciamento de Informações Administrativas e Judiciárias da Justiça do Trabalho (gte-Gestão).” ([Redação dada pelo Ato n. 12/GCGJT, de 20 de setembro de 2017](#))

§ 3º No momento de registro da “issue” de dúvida negocial ou de sugestão de melhoria, a Coordenação do Comitê Gestor Regional deverá informar o grau de

urgência de seu desenvolvimento, que poderá ser alterada pela Coordenação do Comitê Gestor Regional enquanto não iniciado o esclarecimento da dúvida ou desenvolvimento da melhoria.

§ 4º Quaisquer dúvidas negociais ou sugestões de melhoria que não observem o procedimento regulamentado por este Ato serão desconsideradas de plano.

Art. 10. Somente serão analisadas demandas ou solicitações de suporte pertinentes ao Sistema e-Gestão bem como ao Extrator de Dados se registradas em conformidade com as normas e disposições previstas nesta Política.

§ 1º Somente serão analisadas as ocorrências abertas e classificadas corretamente.

§ 2º As solicitações feitas por telefone, e-mail ou outro modo não previsto nesse Ato, não receberão qualquer tratamento.

SEÇÃO V DO ATENDIMENTO

Art. 11. As demandas serão atendidas por meio de interação na ferramenta Jira/TST.

Art. 12. As dúvidas negociais e as sugestões de melhoria relativas ao Sistema e-Gestão e ao Extrator de Dados serão analisadas pelo gte-Gestão. ([Redação dada pelo Ato n. 12/GCGJT, de 20 de setembro de 2017](#))

Art. 13. ([Revogado pelo Ato n. 12/GCGJT, de 20 de setembro de 2017](#))

Art. 14. As dúvidas de T.I., os serviços e os defeitos/erros serão apreciados pela Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal Superior do Trabalho.

Parágrafo único. Somente será prestado suporte à versão mais recente do Extrator de Dados e até a imediatamente anterior.

Art. 15. As “issues” abertas sob o rótulo “Relatórios” serão atendidas pela Coordenadoria de Estatística e Pesquisa do Tribunal Superior do Trabalho (CESTP).

SEÇÃO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. Os registros de ocorrências mencionados no Art. 2º, quando estiverem pendentes de manifestação do Tribunal Regional e não houver resposta, no prazo de até 7 (sete) dias corridos, acerca de questionamento ou solicitação registrada pelo Tribunal Superior do Trabalho, por meio de interação na ferramenta Jira/TST, serão fechados automaticamente.

Art. 17. Os Tribunais e os Comitês Gestores Regionais do e-Gestão terão, cada um, usuário próprio para acesso ao Jira e gestão das demandas (issues) do sistema.

Art. 18. Os casos excepcionais deverão ser encaminhados à Corregedoria Geral da Justiça do Trabalho para análise e deliberação, se necessário.

Art. 19. Este Ato entrará em vigor na data de sua publicação.

Publique-se.

Dê-se ciência ao Ministro Presidente do Tribunal Superior do Trabalho e aos Desembargadores Presidentes dos Tribunais Regionais do Trabalho, mediante ofício, do inteiro teor deste Ato.

Ministro RENATO DE LACERDA PAIVA
Corregedor-Geral da Justiça do Trabalho