



CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

ATO CSJT.GP.SG.N.º 20, DE 4 DE FEVEREIRO DE 2015

Dispõe sobre a Política de Suporte ao Sistema Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho (PJe-JT) e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO, no uso da competência prevista no art. 10, inciso XVI, do Regimento Interno do Conselho Superior da Justiça do Trabalho,

CONSIDERANDO que o Sistema Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho (PJe-JT) encontra-se em fase de consolidação nos Tribunais Regionais do Trabalho;

CONSIDERANDO que o suporte técnico ao Sistema PJe-JT 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 PJe-JT,

RESOLVE:

Instituir a Política de Suporte ao Sistema Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho, 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 nas interações mantidas com as unidades do Conselho Superior da Justiça do Trabalho para obtenção de suporte técnico ao Sistema PJe-JT.

Art. 2º A Coordenadoria Técnica do PJe-JT é responsável por informar aos Coordenadores e Administradores Regionais do PJe-JT, acerca de eventuais

problemas e soluções de contorno para o uso regular do Sistema nos Tribunais.

Art. 3º O registro de ocorrências para fins de suporte ao Sistema PJe-JT deve ser feito por meio do software Jira, no Projeto PJEJT, mantido pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho, obedecendo a seguinte classificação:

- I - problema na instalação;
- II - defeito em homologação;
- III - dúvida;
- IV - infraestrutura;
- V - incidente.

Art. 4º As sugestões de melhoria e acréscimo de funcionalidades no Sistema PJe-JT, identificadas pelos Tribunais Regionais do Trabalho, devem ser encaminhadas ao Comitê Gestor Regional, conforme disposto no inc. VI, art. 43, da Resolução CSJT n.º 136, de 25 de abril de 2014.

§ 1º Deliberando favoravelmente quanto às sugestões apresentadas, os Comitês Regionais devem oficiar à Coordenação Nacional do PJe-JT para análise e providências.

§ 2º Em nenhuma hipótese os Regionais devem utilizar o software Jira/CSJT para registrar sugestões de evolução e desenvolvimento de novas funcionalidades no PJe-JT.

Art. 5º O Conselho Superior da Justiça do Trabalho somente analisará demandas ou solicitações de suporte pertinentes ao Sistema PJe-JT 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, email ou outro modo não previsto nesse Ato, não receberão qualquer tratamento.

§ 3º As ocorrências realizadas por meio de comentários feitos em registros de liberação de versão no Jira/CSJT serão desconsideradas.

Art. 6º As demandas referentes à integração dos Sistemas PJe-JT e e-Gestão deverão ser cadastradas por meio do software Jira/CSJT, no Projeto EGE.

Seção II Da Implantação de Novas Versões

Art. 7º À Coordenação Nacional do Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho incumbe o planejamento de novas versões do Sistema, em conjunto com a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

§ 1º O cronograma de implantação de novas versões do PJe-JT para o 1º semestre de 2015 consta do Anexo I deste Ato e os demais serão divulgados oportunamente pela Coordenação Nacional do PJe-JT, no sítio eletrônico do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

§ 2º A Coordenadoria Técnica do PJe-JT será responsável pela adoção

dos procedimentos preparatórios para o lançamento e divulgação do escopo de cada nova versão do Sistema.

Seção III Dos Problemas de Instalação de Versão

Art. 8º As solicitações para solução de problemas detectados durante o processo de instalação ou atualização do Sistema PJe-JT devem ser abertas e categorizadas no Jira/CSJT como "Problema na Instalação".

Parágrafo único. Registrada a demanda para tratamento de problema na instalação, a equipe técnica do Regional deverá interagir com a Coordenadoria Técnica do PJe-JT, adotando todas as providências necessárias até a solução.

Seção IV Da Homologação de Versões

Art. 9º A implantação de novas versões do Sistema PJe-JT estará condicionada à homologação prévia por parte dos Comitês Regionais do PJe-JT, da Coordenadoria Técnica do PJe-JT e da Coordenação Nacional do PJe-JT.

Art. 10. Na hipótese do surgimento de problemas durante o processo de homologação de versão realizado pelos Tribunais Regionais do Trabalho, as solicitações devem ser abertas e categorizadas no Jira/CSJT como "Defeito em Homologação".

Parágrafo único. Somente serão analisadas as demandas deste tipo abertas durante o período de homologação.

Seção V Das Dúvidas e Esclarecimentos

Art. 11. As dúvidas relativas ao uso e a configuração do Sistema PJe-JT nos Tribunais devem ser encaminhadas, preliminarmente, aos administradores do Sistema no Regional para análise e esclarecimentos.

Parágrafo único. Em caso de inviabilidade ou insuficiência de resposta interna, os questionamentos devem ser abertos e categorizados no Jira/CSJT como "Dúvida".

Seção VI Dos Problemas Relativos à Infraestrutura

Art. 12. As solicitações para solução de problemas relacionados à infraestrutura do Serviço PJe-JT devem ser abertas e categorizadas no Jira/CSJT como "Infraestrutura".

§1º Caberá preliminarmente à Secretaria de Informática do Tribunal Regional do Trabalho empreender os esforços iniciais no sentido de tentar resolver os problemas que afetem à infraestrutura do Sistema, inclusive adotando medidas de contingência ou contorno necessárias ao pronto restabelecimento do Serviço

PJe-JT.

§2º As equipes do Regional envolvidas na solução do problema deverão verificar previamente se as configurações do ambiente do PJe-JT estão de acordo com as definições e parâmetros estabelecidos no Guia de Infraestrutura Recomendada, instituído por meio do Ato n.º 342/CSJT.GP.SG, de 14 de novembro de 2014.

§3º Caso o Serviço PJe-JT não seja restabelecido com brevidade, o Tribunal Regional do Trabalho deverá abrir a respectiva ocorrência no Jira/CSJT, em conformidade com o caput desse artigo e, em seguida, contatar a Coordenadoria Técnica do PJe-JT para as providências pertinentes ao suporte.

Seção VII Dos Incidentes Relativos ao Sistema PJe-JT

Art. 13. As solicitações para solução de problemas ocorridos em ambiente de produção do PJe-JT deverão ser registradas e categorizadas no Jira/CSJT como "Incidente".

§ 1º Caberá à equipe de Sustentação Remota do próprio Tribunal realizar a primeira análise da ocorrência do tipo "Incidente", sem prejuízo do envolvimento da equipe de infraestrutura do Regional, se necessário.

§ 2º Os Regionais serão responsáveis por manter equipe mínima de Sustentação Remota, compatível com o porte do Tribunal, adotando todas as medidas necessárias à capacitação dos técnicos.

Seção VIII Das Disposições Finais

Art. 14. O Conselho Superior da Justiça do Trabalho prestará suporte à versão mais recente liberada para implantação em produção nos Tribunais Regionais do Trabalho e até à imediatamente anterior.

§1º Os eventos que afetem a disponibilidade do Serviço PJe-JT detectados em Tribunal que opere com versão desatualizada do Sistema, serão de responsabilidade exclusiva do Regional.

§2º A Coordenadoria Técnica do Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho manterá página no sítio do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, contendo o histórico de versões e alterações do Sistema PJe-JT.

Art. 15. Na solução dos problemas relacionados à indisponibilidade do Sistema PJe-JT, o Tribunal deverá adotar tempestivamente todas as medidas necessárias à garantia do acesso remoto à infraestrutura que suporta o Sistema, para análise e providências por parte da Coordenação Técnica do PJe-JT.

Parágrafo único. O Tribunal será responsável pela demora ou atraso no restabelecimento do Serviço PJe-JT, decorrente de dificuldade ou restrição imposta ao acesso remoto dos técnicos do Conselho à sua infraestrutura.

Art. 16. A Secretaria de Tecnologia da Informação do Conselho

Superior da Justiça manterá a Política de Suporte ao Sistema Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho, a fim de aprimorá-la e adequá-la às necessidades de evolução do Sistema, promovendo sua ampla divulgação.

Art. 17. Os casos excepcionais deverão ser encaminhados à Coordenação Nacional do Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho para análise e posterior deliberação da Presidência do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

Art. 18. Fica revogado o Ato n.º 379/2012 CSJT.GP.SG.

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

Brasília, 4 de fevereiro de 2015.

Ministro ANTONIO JOSÉ DE BARROS LEVENHAGEN
Presidente do Conselho Superior da Justiça do Trabalho



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Ato CSJT.GP.SG.N.º 20/2015

Dispõe sobre a Política de Suporte ao Sistema Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho (PJe-JT) e dá outras providências.

O **PRESIDENTE DO CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO**, no uso da competência prevista no art. 10, inciso XVI, do Regimento Interno do Conselho Superior da Justiça do Trabalho,

CONSIDERANDO que o Sistema Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho (PJe-JT) encontra-se em fase de consolidação nos Tribunais Regionais do Trabalho;

CONSIDERANDO que o suporte técnico ao Sistema PJe-JT 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 PJe-JT,

RESOLVE:

Instituir a Política de Suporte ao Sistema Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho, 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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Regionais do Trabalho nas interações mantidas com as unidades do Conselho Superior da Justiça do Trabalho para obtenção de suporte técnico ao Sistema PJe-JT.

Art. 2º A Coordenadoria Técnica do PJe-JT é responsável por informar aos Coordenadores e Administradores Regionais do PJe-JT, acerca de eventuais problemas e soluções de contorno para o uso regular do Sistema nos Tribunais.

Art. 3º O registro de ocorrências para fins de suporte ao Sistema PJe-JT deve ser feito por meio do *software* Jira, no Projeto PJEJT, mantido pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho, obedecendo a seguinte classificação:

- I - problema na instalação;
- II - defeito em homologação;
- III - dúvida;
- IV - infraestrutura;
- V - incidente.

Art. 4º As sugestões de melhoria e acréscimo de funcionalidades no Sistema PJe-JT, identificadas pelos Tribunais Regionais do Trabalho, devem ser encaminhadas ao Comitê Gestor Regional, conforme disposto no inc. VI, art. 43, da Resolução CSJT n.º 136, de 25 de abril de 2014.

§ 1º Deliberando favoravelmente quanto às sugestões apresentadas, os Comitês Regionais devem oficializar à Coordenação Nacional do PJe-JT para análise e providências.

§ 2º Em nenhuma hipótese os Regionais devem utilizar o *software* Jira/CSJT para registrar sugestões de evolução e desenvolvimento de novas funcionalidades no PJe-JT.

Art. 5º O Conselho Superior da Justiça do Trabalho somente analisará demandas ou solicitações de suporte pertinentes ao Sistema PJe-JT 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, *email* ou outro modo não previsto nesse Ato, não receberão qualquer tratamento.

§ 3º As ocorrências realizadas por meio de comentários feitos em registros de liberação de versão no Jira/CSJT serão desconsideradas.

Art. 6º As demandas referentes à integração dos Sistemas PJe-JT e e-Gestão deverão ser cadastradas por meio do



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

software Jira/CSJT, no Projeto EGE.

Seção II
Da Implantação de Novas Versões

Art. 7º À Coordenação Nacional do Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho incumbe o planejamento de novas versões do Sistema, em conjunto com a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

§ 1º O cronograma de implantação de novas versões do PJe-JT para o 1º semestre de 2015 consta do Anexo I deste Ato e os demais serão divulgados oportunamente pela Coordenação Nacional do PJe-JT, no sítio eletrônico do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

§ 2º A Coordenadoria Técnica do PJe-JT será responsável pela adoção dos procedimentos preparatórios para o lançamento e divulgação do escopo de cada nova versão do Sistema.

Seção III
Dos Problemas de Instalação de Versão

Art. 8º As solicitações para solução de problemas detectados durante o processo de instalação ou atualização do Sistema PJe-JT devem ser abertas e categorizadas no Jira/CSJT como "Problema na Instalação".

Parágrafo único. Registrada a demanda para tratamento de problema na instalação, a equipe técnica do Regional deverá interagir com a Coordenadoria Técnica do PJe-JT, adotando todas as providências necessárias até a solução.

Seção IV
Da Homologação de Versões

Art. 9º A implantação de novas versões do Sistema PJe-JT estará condicionada à homologação prévia por parte dos Comitês Regionais do PJe-JT, da Coordenadoria Técnica do PJe-JT e da Coordenação Nacional do PJe-JT.

Art. 10. Na hipótese do surgimento de problemas durante o processo de homologação de versão realizado pelos Tribunais Regionais do Trabalho, as solicitações devem ser abertas e categorizadas no Jira/CSJT como "Defeito em Homologação".



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

Parágrafo único. Somente serão analisadas as demandas deste tipo abertas durante o período de homologação.

Seção V
Das Dúvidas e Esclarecimentos

Art. 11. As dúvidas relativas ao uso e a configuração do Sistema PJe-JT nos Tribunais devem ser encaminhadas, preliminarmente, aos administradores do Sistema no Regional para análise e esclarecimentos.

Parágrafo único. Em caso de inviabilidade ou insuficiência de resposta interna, os questionamentos devem ser abertos e categorizados no Jira/CSJT como "Dúvida".

Seção VI
Dos Problemas Relativos à Infraestrutura

Art. 12. As solicitações para solução de problemas relacionados à infraestrutura do Serviço PJe-JT devem ser abertas e categorizadas no Jira/CSJT como "Infraestrutura".

§1º Caberá preliminarmente à Secretaria de Informática do Tribunal Regional do Trabalho empreender os esforços iniciais no sentido de tentar resolver os problemas que afetem à infraestrutura do Sistema, inclusive adotando medidas de contingência ou contorno necessárias ao pronto restabelecimento do Serviço PJe-JT.

§2º As equipes do Regional envolvidas na solução do problema deverão verificar previamente se as configurações do ambiente do PJe-JT estão de acordo com as definições e parâmetros estabelecidos no Guia de Infraestrutura Recomendada, instituído por meio do Ato n.º 342/CSJT.GP.SG, de 14 de novembro de 2014.

§3º Caso o Serviço PJe-JT não seja restabelecido com brevidade, o Tribunal Regional do Trabalho deverá abrir a respectiva ocorrência no Jira/CSJT, em conformidade com o *caput* desse artigo e, em seguida, contatar a Coordenadoria Técnica do PJe-JT para as providências pertinentes ao suporte.

Seção VII
Dos Incidentes Relativos ao Sistema PJe-JT

Art. 13. As solicitações para solução de problemas ocorridos em ambiente de produção do PJe-JT deverão ser



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

registradas e categorizadas no Jira/CSJT como "Incidente".

§ 1º Caberá à equipe de Sustentação Remota do próprio Tribunal realizar a primeira análise da ocorrência do tipo "Incidente", sem prejuízo do envolvimento da equipe de infraestrutura do Regional, se necessário.

§ 2º Os Regionais serão responsáveis por manter equipe mínima de Sustentação Remota, compatível com o porte do Tribunal, adotando todas as medidas necessárias à capacitação dos técnicos.

Seção VIII
Das Disposições Finais

Art. 14. O Conselho Superior da Justiça do Trabalho prestará suporte à versão mais recente liberada para implantação em produção nos Tribunais Regionais do Trabalho e até à imediatamente anterior.

§1º Os eventos que afetem a disponibilidade do Serviço PJe-JT detectados em Tribunal que opere com versão desatualizada do Sistema, serão de responsabilidade exclusiva do Regional.

§2º A Coordenadoria Técnica do Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho manterá página no sítio do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, contendo o histórico de versões e alterações do Sistema PJe-JT.

Art. 15. Na solução dos problemas relacionados à indisponibilidade do Sistema PJe-JT, o Tribunal deverá adotar tempestivamente todas as medidas necessárias à garantia do acesso remoto à infraestrutura que suporta o Sistema, para análise e providências por parte da Coordenação Técnica do PJe-JT.

Parágrafo único. O Tribunal será responsável pela demora ou atraso no restabelecimento do Serviço PJe-JT, decorrente de dificuldade ou restrição imposta ao acesso remoto dos técnicos do Conselho à sua infraestrutura.

Art. 16. A Secretaria de Tecnologia da Informação do Conselho Superior da Justiça manterá a Política de Suporte ao Sistema Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho, a fim de aprimorá-la e adequá-la às necessidades de evolução do Sistema, promovendo sua ampla divulgação.

Art. 17. Os casos excepcionais deverão ser encaminhados à Coordenação Nacional do Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho para análise e posterior deliberação da Presidência do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

Art. 18. Fica revogado o Ato n.º 379/2012 CSJT.GP.SG.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

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

Brasília, 4 de fevereiro de 2015.

Ministro ANTONIO JOSÉ DE BARROS LEVENHAGEN
Presidente do Conselho Superior da Justiça do Trabalho



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

ANEXO I

Cronograma de implantação de novas versões do Sistema PJe-JT

(1º semestre de 2015)

Versão	DATAS		
	Liberação para homologação	Término da homologação	Liberação para produção
Versão 1.5	3/3/2015	17/3/2015	30/3/2015
Nova versão	6/4/2015	20/4/2015	30/4/2015
Nova versão	4/5/2015	18/5/2015	29/5/2015
Nova versão	2/6/2015	16/6/2015	30/6/2015