



## CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

### ATO CONJUNTO Nº 001/TST.CSJT.ENAMAT, DE 23 DE FEVEREIRO DE 2016

Disciplina as demandas dirigidas à Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal Superior do Trabalho.

**O PRESIDENTE DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO e do CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO e o DIRETOR DA ESCOLA NACIONAL DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE MAGISTRADOS DO TRABALHO – ENAMAT**, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

Considerando a necessidade de disciplinar as demandas dirigidas à Secretaria de Tecnologia da Informação – SETIN do Tribunal Superior do Trabalho;

Considerando a importância da padronização de processos de trabalho para o estabelecimento de indicadores e metas, com vistas ao aprimoramento contínuo e sistemático da gestão de serviços de Tecnologia da Informação, em benefício a todo o Tribunal Superior do Trabalho;

Considerando a importância de estabelecer processos de trabalho, responsabilidades e práticas compatíveis com os modelos de excelência reconhecidos mundialmente, como o Control Objectives for Information and Related Technologies – COBIT, a Information Technology Infrastructure Library – ITIL e as normas NBR ISO/IEC 38500:2009 e NBR ISO/IEC 20000-1:2011;

Considerando o Ato Nº 251/GP, de 9 de abril de 2013, que disciplina a composição e as atribuições do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação do Tribunal Superior do Trabalho – CGTI;

Considerando o Ato Nº 253/GP, de 18 de agosto de 2014, que disciplina a composição e as atribuições do Comitê Gestor de Sistemas Judiciais do Tribunal Superior do Trabalho;

Considerando o Ato Conjunto Nº 7/TST.CSJT.GP, de 26 de março de 2013, que disciplina a composição e as atribuições do Comitê Gestor de Sistemas Administrativos do Tribunal Superior do Trabalho;

Considerando os Atos que instituem os demais Comitês Gestores no Tribunal Superior do Trabalho, no Conselho Superior da Justiça do Trabalho e na Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados do Trabalho;

Considerando o Ato Conjunto Nº 27/TST.CSJT, de 5 de agosto de 2013, que define os papéis e as responsabilidades da unidade gestora, do gestor de sistema, da unidade de negócio e do usuário de sistemas informatizados e de bases de dados no âmbito do Tribunal Superior do Trabalho e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho;



Biblioteca Digital  
Tribunal Superior do Trabalho

**Fonte:** Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho, Brasília, DF, n. 1923, 23 fev. 2016. Caderno Administrativo [do] Conselho Superior da Justiça do Trabalho, p. 1-3.

Considerando a Resolução CNJ nº 182, de 17 de outubro de 2013, que regulamenta o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação para os órgãos do Poder Judiciário;

Considerando o Ato Conjunto Nº 9/TST.CSJT.GP, de 27 de maio de 2015, que dispõe sobre as diretrizes a serem seguidas para as contratações de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – STIC no âmbito do Tribunal Superior do Trabalho;

Considerando a Resolução CNJ nº 99, de 24 de novembro de 2009, que institui o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Poder Judiciário;

Considerando a Resolução Administrativa nº 1709, de 1º de dezembro de 2014, que aprova o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC para o período de 2015 a 2020,

## **RESOLVE:**

### **CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DEFINIÇÕES**

Art. 1º As demandas submetidas à SETIN originadas do Tribunal Superior do Trabalho – TST, do Conselho Superior da Justiça do Trabalho – CSJT e da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados do Trabalho – ENAMAT obedecerão ao disposto neste ato.

Art. 2º Para os fins deste ato, ficam assim definidos:

I – solução de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC: conjunto formado por elementos de TIC (software, hardware, equipamentos de telecomunicações, etc.) e processos de trabalho que se integram para produzir resultados que atendam às necessidades do negócio;

II – fornecimento de solução de TIC: conjunto de ações necessárias para implantar a solução de TIC, assegurar seu funcionamento e dar suporte adequado a seus usuários, podendo o fornecimento ser por contratação ou desenvolvimento por equipe interna;

III – unidade fornecedora: título atribuído à SETIN no desempenho de atividades relativas ao provimento de solução de TIC;

IV – unidade demandante: unidade do TST, do CSJT ou da ENAMAT solicitante da solução de TIC;

V – serviço de TIC: forma como as soluções de TIC são entregues aos usuários, produto da atividade humana (exercida por técnicos da SETIN, por técnicos das áreas de TIC dos órgãos parceiros, ou por técnicos das empresas terceirizadas para este fim) sobre as soluções de TIC providas, suportando um ou mais processos de negócio, sem assumir a forma de um bem material;

VI – catálogo de serviços de TIC: instrumento de divulgação dos serviços de TIC disponíveis para utilização que estão sob a responsabilidade da SETIN;

VII – requisições de serviços: são as solicitações de serviços de TIC ordinárias, geralmente de baixa complexidade, registradas na Central de Serviços de TI da SETIN, eventualmente previstas em catálogo de serviços de TIC, conforme exemplos apresentados no Anexo I;

VIII – orientação técnica: explicação sobre o funcionamento de solução informatizada e suas regras de negócio;

IX – concessão e revogação de acesso: ato de conceder ou revogar a permissão de acesso de um usuário a um sistema em sua totalidade ou a algumas de suas funcionalidades;

X – manutenção corretiva: alteração técnica destinada a restaurar o funcionamento dos serviços de TIC após a ocorrência de um erro ou para sanar um erro em potencial;

XI – manutenção evolutiva: adição de novas funcionalidades ou alteração nas funcionalidades já existentes, a fim de realizar melhorias nos serviços de TIC;

XI – Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC: estratégia de TIC executada pela SETIN com o objetivo de contribuir para a realização da missão, da visão e dos objetivos estratégicos do TST;

XII – Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC: instrumento de planejamento tático-operacional que define os projetos voltados principalmente à execução do PETIC;

XIII - portfólio de Projetos de Sistemas: conjunto de projetos de sistemas priorizados pelo Comitê Gestor de Sistemas Judiciais ou pelo Comitê Gestor de Sistemas Administrativos;

XIV – demandas estruturantes: são demandas vinculadas a processos de governança, de gestão e de apoio que sustentam as atividades finalísticas da SETIN;

XV – Acordo de Nível de Serviço: é um acordo firmado entre a TI e a unidade demandante que tem por objetivo especificar os requisitos aceitáveis para a prestação de serviços de TIC.

Parágrafo único. A demanda, quanto ao tipo, pode ser classificada em:

I - solicitação de solução de TIC;

II - requisição de serviço e incidente de TIC;

III – demanda estruturante.

## **CAPÍTULO II DAS SOLICITAÇÕES DE SOLUÇÃO DE TIC**

Art. 3º As demandas para fornecimento de soluções de TIC que não envolvem contratação serão submetidas à análise prévia da SETIN, em solicitação formalizada por meio de Documento de Oficialização de Demanda – DOD.

Parágrafo único. A solicitação a que se refere o caput deste artigo compete à unidade ou comitê demandante e constitui condição indispensável à apreciação da demanda pelo Comitê Gestor de Sistemas Judiciais ou de Sistemas Administrativos, conforme estabelecido nos atos que os instituíram, devendo conter, no mínimo:

I - justificativa da necessidade;

II - descrição de produtos e benefícios esperados;

III - demonstração de aderência aos planos institucionais;

IV - identificação das interações com outras soluções de TI, quando couber;

V – riscos envolvidos.

Art. 4º As demandas de que trata o artigo anterior deverão ser formalizadas por meio de DOD pelos seguintes demandantes:

- CSJT;
- I – Presidente do TST e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho -
  - II – Vice-Presidente do TST e do CSJT;
  - III – Corregedor-Geral da Justiça do Trabalho - CGJT;
  - IV – Diretor da ENAMAT;
  - V – Ministro;
  - VI – Presidente ou Coordenador de Comitê formalmente instituído;
  - VII – Secretário-Geral da Presidência;
  - VIII – Secretário-Geral Judiciário;
  - IX – Diretor-Geral da Secretaria do Tribunal;
  - X – Secretaria de Tecnologia da Informação do TST.

Parágrafo único. Havendo mais de uma solicitação do mesmo demandante, a relevância de cada pleito deverá ser indicada pelo próprio requisitante.

Art. 5º As atividades de fornecimento da solução de TIC que não envolverem contratação dependerão de aprovação e priorização pelo Comitê Gestor de Sistemas Judiciais ou de Sistemas Administrativos, com base nas informações a que se refere o artigo 4º e nos estudos complementares que se fizerem necessários a serem elaborados pela unidade provedora da solução de TIC, com apoio, no que couber, da unidade demandante.

§ 1º As demandas oriundas da Presidência e da Vice-Presidência do TST e do CSJT, da Corregedoria-Geral da Justiça do Trabalho e da Diretoria da ENAMAT serão priorizadas pela Presidência do TST, ouvido previamente o respectivo Comitê Gestor de Sistemas, que emitirá parecer técnico sobre o impacto nos sistemas;

§ 2º As solicitações de solução de TIC voltadas à atividade judicante do TST e do CSJT serão ordinariamente priorizadas pelo Comitê Gestor de Sistemas Judiciais, mesmo que oriundas de outros Comitês, desde que não originadas pelos demandantes especificados no § 1º;

§ 3º As solicitações de solução de TIC voltadas à atividade administrativa do TST, da CGJT, do CSJT e da ENAMAT serão ordinariamente priorizadas pelo Comitê Gestor de Sistemas Administrativos, mesmo que oriundas de outros Comitês Gestores, desde que não originadas pelos demandantes especificados no § 1º.

Art. 6º As demandas de soluções de TIC que envolvem contratação estão sujeitas ao disposto no Ato Conjunto Nº 9/TST.CSJT.GP, de 27 de maio de 2015.

Art. 7º As demandas de soluções de TIC relacionadas a recursos de infraestrutura tecnológica, destinados à manutenção ou à melhoria da operação dos serviços de TIC, serão originadas pela SETIN e submetidas na forma dos dispositivos deste Ato.

### **CAPÍTULO III DAS REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS E INCIDENTES DE TIC**

Art. 8º As requisições de serviços e incidentes de TIC serão formalizadas à Central de Serviços de TI – CSTI por um dos seguintes meios:

- I – telefone, por meio do ramal 4040;

II – sistema de registro de chamados técnicos, disponibilizado pela SETIN.

Art. 9º As requisições de serviços e incidentes de TIC poderão ser formalizadas pelos usuários do TST, do CSJT ou da ENAMAT conforme autorização definida para cada serviço.

Art. 10. O atendimento às requisições de serviços e incidentes de TIC deverá ser baseado em Acordos de Nível de Serviços – ANS firmados com o Tribunal.

§ 1º Não havendo ANS firmados, a prioridade de atendimento às requisições de serviços e incidentes de TIC será baseada em critérios estabelecidos na forma do Anexo II.

§ 2º Os incidentes que impossibilitem a execução de processo de trabalho terão prioridade sobre qualquer outro tipo de solicitação, devendo os técnicos necessários ao atendimento ser deslocados de suas atribuições ordinárias, até que o serviço prejudicado seja restabelecido ou cujo risco de iminente prejuízo seja mitigado.

§ 3º Ordinariamente, será atribuída maior prioridade aos incidentes e requisições de serviços de TIC utilizados por ministros.

#### **CAPÍTULO IV DAS DEMANDAS ESTRUTURANTES**

Art. 11. As demandas estruturantes serão formalizadas por meio de Documento de Oficialização de Demanda – DOD.

Parágrafo único. A demanda a que se refere o caput deste artigo compete à SETIN, devendo conter, no mínimo:

- I - justificativa da necessidade;
- II - descrição de produtos e benefícios esperados;
- III - demonstração de aderência aos planos institucionais;
- IV - riscos envolvidos, incluindo riscos para o negócio decorrentes da não execução da demanda.

Art. 12. A priorização das demandas estruturantes será baseada em proposta da SETIN e aprovada pela Presidência, ouvido o CGTI.

Parágrafo único. As demandas estruturantes devem, preferencialmente, compor o Plano Diretor de Tecnológica da Informação e Comunicação – PDTIC e estar alinhadas ao Plano Estratégico de TIC vigente.

#### **CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 13. As demandas formalizadas à SETIN poderão ser reclassificadas de acordo com a sua tipificação com base na avaliação da equipe técnica da SETIN.

Parágrafo único. Sendo necessária a reclassificação, o demandante deverá adequar a solicitação aos requisitos estabelecidos neste Ato.

Art. 14. Cabe à SETIN se adequar para o atendimento às demandas a ela submetidas.

Parágrafo único. A priorização das atividades da SETIN será compatível com a sua capacidade produtiva e com a arquitetura tecnológica adotada, em função da limitação de pessoal, de recursos tecnológicos e orçamentários da Secretaria.

Art. 15. Em caso de impasse na alocação de pessoas e recursos para atendimento às solicitações, a Presidência do TST definirá a prioridade para as demandas.

Art. 16. Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência do TST.

Art. 17. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

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

**Ministro RENATO DE LACERDA PAIVA**  
**Diretor da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento**  
**de Magistrados do Trabalho**



PODER JUDICIÁRIO  
 JUSTIÇA DO TRABALHO  
 TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

ANEXO I

Exemplos de tipos de requisições de serviços de TIC propostos pela TIControl<sup>1</sup>

Nível de Serviço MACRO	Serviço	Ação
Acesso e Segurança	Internet	Bloqueio de sites
		Desbloqueio de sites
		Emitir relatório de utilização de rede e serviços
		Inclusão em grupos de acesso à internet
		Remoção em grupos de acesso à internet
	Rede	Bloqueio de usuários
		Conceder acesso a pasta de rede
		Criação de usuários
		renovação/recuperação de senha
		Revogar acesso a pasta de rede
	Sistemas	Concessão de acesso
		Remoção de acesso
Solicitar certificado digital		
Rede e Comunicação	Telefonia	Alterar configurações de ramais
		Ativar fax na rede VoIP
		Diagnosticar erros/falhas em serviços de telefonia
		Instalar novos ramais
		Mudança de local de ramal
	Videoconferência	Criação de sala de videoconferência
Suporte a estações de trabalho	Estação de trabalho	Desligamento de equipamento
		Devolução de equipamento
		Fornecer equipamentos de TI
		Instalação de equipamento
		Mudança de local
		Diagnosticar erros/falhas em equipamento
		Restauração de arquivos
	Serviços de Rede	Diagnosticar erros/falhas e problemas de lentidão
		Habilitar ponto de rede
		Alterar listas de distribuição
		Configurar conta de email
		Criar listas de distribuição

<sup>1</sup> TIControl – Comunidade de Tecnologia da Informação Aplicada ao Controle, com representantes dos Poderes Legislativo, Executivo, Judiciário, do Ministério Público e da Advocacia-Geral da União.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

Correio Eletronico	Diagnosticar erros/falhas no Email
	Remover listas de distribuição
	Alterar conta ou grupo de email
	Criar conta ou grupo de email
	Desabilitar conta ou grupo de email
	Remover conta ou grupo de email
Sistemas e programas	Configuração de programa ou sistema
	Desinstalação de programa ou sistema
	Diagnosticar erros/falhas em sistemas
	Instalação de programa ou sistema
	Solicitar manutenção corretiva
	Solicitar manutenção evolutiva
Solicitar orientação	
Apoio Técnico	Apoio a evento



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

**ANEXO II**

Critérios para priorização das requisições de serviços e incidentes de Tecnologia da Informação e Comunicação a ser transitoriamente utilizados até o estabelecimento dos Acordos de Nível de Serviço.

<b>Tipo de solicitação</b>	<b>Prioridade de atendimento</b>
Incidente que impossibilita ou que pode impossibilitar a execução de processo de trabalho do Tribunal	1
Requisição de ministro por ordem de antiguidade	2
Requisição de servidor nível CJ-4 e substituto em exercício	3
Requisição de servidor nível CJ-3, CJ-2 e CJ-1 e substituto em exercício	4
Demais requisições e incidentes que não impossibilitam a execução de processo de trabalho do Tribunal	5