



Superior Tribunal de Justiça

INSTRUÇÃO NORMATIVA STJ/GP N. 13 DE 28 DE AGOSTO DE 2018.

Regulamenta a solicitação de serviços de TIC no Superior Tribunal de Justiça.

A PRESIDENTE DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, usando da atribuição conferida pelo art. 21, inciso XXXI, do Regimento Interno e considerando o que consta do Processo STJ n. 29.232/2016,

RESOLVE:

Seção I Das Disposições Preliminares

Art. 1º As solicitações de serviços de TIC prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – STI no Superior Tribunal de Justiça ficam regulamentadas por esta instrução normativa.

Parágrafo único. Os serviços de TIC serão detalhados no Catálogo de Serviços de TIC na página “Informática” da Intranet do Tribunal.

Art. 2º Cabe à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação prover os sistemas que automatizam o gerenciamento das solicitações dos serviços de TIC.

Seção II Dos Termos e Definições

Art. 3º Para os fins desta instrução normativa, são considerados:

I – serviço de TIC: aplicação de conhecimentos técnicos e entendimento do negócio utilizando de tecnologia, pessoas e processos de TIC para habilitar o Tribunal na criação, gerenciamento e otimização das informações e processos de negócio, visando a entrega de valor aos usuários de TIC;

II – catálogo de serviços de TIC: base de dados ou documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TIC disponíveis aos usuários;

III – solução de TIC: ativo de TIC (bem e/ou serviço) com a finalidade de produzir o resultado pretendido pela demanda que a desencadeou;

IV – comissão de usuários: grupo formal composto por servidores de uma unidade do Tribunal, em nível de secretaria, responsável pelo gerenciamento de solicitações de serviços de TIC relativas às competências da respectiva unidade;

V – comitê gestor: comitê responsável por priorizar as demandas apresentadas pelas comissões de usuários a serem atendidas pela STI;

VI – usuário de TIC: qualquer pessoa física ou jurídica que realiza solicitações de serviços oferecidos pela STI e será classificado em:

a) interno – magistrado, servidor (ativo, aposentado, cedido ou licenciado), colaborador ou estagiário, que possui identificação na rede de dados do STJ;

b) externo – cidadão, advogado ou representante de escritório de advocacia;

c) instituição – ente público ou representante de órgãos da administração pública direta (órgãos dos poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios) e indireta (autarquias, fundações, sociedades de economia mista, empresas públicas e outras entidades de direito privado), de empresa privada ou mista;

d) instituição integrada – usuários de TIC pertencentes a instituições e que tenham soluções de TIC integradas com o STJ;

VII – manutenção corretiva de sistema: correção efetuada após a ocorrência de um erro na execução de sistema, destinada a recolocá-lo em condições de executar a função requerida;

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

IX – extração de dados de TIC: extração de dados relacionados a determinado assunto de uma base de dados estruturada;

X – prestação de informações de TIC: fornecimento de informações sobre o ambiente de TIC (usuários que acessaram pastas de diretórios, usuários que pertencem a um grupo de correio eletrônico, etc.);

XI – nickname de rede: nome utilizado para identificação do usuário de TIC na rede do STJ;

XII – suporte técnico presencial: suporte realizado por meio de deslocamento de um técnico de TIC para o local onde se encontra o usuário de TIC ou a estação de trabalho;

XIII – suporte técnico remoto: suporte técnico de TIC realizado por meio de ferramentas de acesso remoto, sem a necessidade presencial do técnico de TIC no local onde se encontra usuário de TIC;

XIV – chamado técnico: cadastro da solicitação dos serviços de TIC pelo SAC STI ou pelo SATII;

XV – subchamado técnico: chamado técnico repassado às áreas internas da STI;

XVI – auditoria: verificação de conformidade entre as ações de solução de TIC e o resultado esperado, além de apresentação de registros de ocorrências sobre as ações executadas;

XVII – sistema de informação externo: solução de TIC que envolva implantação de software de origem externa e que não seja aplicativo ou utilitário;

XVIII – aplicativo: é um tipo de software que funciona como um conjunto de ferramentas desenhadas para realizar tarefas e trabalhos específicos em estação de trabalho (processador de texto, planilha de cálculos, navegador de internet, reproduzidor de mídia, etc.);

XIX – utilitário: é um software utilizado para suprir deficiências do sistema operacional (compactação de dados, aumento de desempenho de máquinas, limpeza de disco rígido, etc.);

XX – concessão ou revogação de acesso: ato de conceder ou revogar a permissão de acesso de um usuário a um sistema em sua totalidade ou a alguns de seus módulos.

Seção III **Da Solicitação de Serviço de TIC**

Art. 4º A solicitação de serviço de TIC deve ser realizada por um dos seguintes canais da STI:

I – Serviço de Atendimento ao Cliente da STI – SAC STI:

- a) ramal telefônico;
- b) sistema informatizado de registro de chamados técnicos;
- c) caixa de e – mail corporativa – sac@stj.jus.br;

II – Serviço de Atendimento aos Tribunais e Instituições Integradas – SATII:

- a) ramal telefônico;
- b) sistema informatizado de atendimento aos tribunais e instituições integradas;
- c) caixa de e-mail corporativa – satii@stj.jus.br;

III – plantão telefônico;

IV – comissões de usuários e comitês gestores.

§ 1º O SATII é de uso exclusivo do usuário de TIC de instituição integrada para assuntos relacionados à integração.

§ 2º O plantão telefônico é de uso exclusivo de ministro do STJ, assistência 24 horas, e de servidores do plantão judiciário do Tribunal, conforme horário estabelecido em normativo específico.

§ 3º A STI disponibiliza o ramal telefônico do SAC STI na Intranet e na Internet do Tribunal.

§ 4º O recebimento das solicitações se dará nos dias e horários de atendimento da STI divulgados na página “Informática” na Intranet do Tribunal, excetuando-se o plantão telefônico.

Art. 5º As solicitações de serviços de TIC devem ser cadastradas no sistema informatizado de registro de chamados técnicos ou no sistema informatizado de atendimento aos tribunais e instituições integradas, excetuadas as solicitações descritas nos arts. 11, 18, 19, 20, 22, 23 e 25.

§ 1º O cadastro da solicitação nos sistemas mencionado no *caput* deste artigo origina o chamado técnico.

§ 2º Os sistemas mencionados no *caput* deste artigo permitem que os técnicos e usuários de TIC realizem o acompanhamento dos chamados técnicos.

§ 3º O SAC STI atenderá chamados técnicos relativos a:

I – serviços de suporte em microinformática;

II – serviços de infraestrutura de TIC;

III – serviços de telecomunicação;

IV – serviços específicos:

a) manutenção corretiva de sistema;

b) orientação técnica em TIC;

c) extração de dados de TIC;

d) prestação de informações de TIC.

§ 4º O SATII atenderá somente chamados técnicos relativos a serviços de integração de soluções de TIC entre instituições.

Art. 6º Para o cadastro de chamado técnico de TIC, o usuário deve informar:

I – dados de identificação do usuário de TIC:

a) interno: nickname de rede;

b) externo: CPF e endereço de e – mail;

c) instituições e instituições integradas: CNPJ\nome do órgão, CPF ou matrícula, nome do responsável, número de telefone e e – mail do órgão em questão;

II – dados do serviço solicitado, contendo o máximo de informações necessárias para o entendimento da solicitação por parte do técnico de TIC;

III – necessidade de urgência de atendimento, quando for o caso.

§ 1º O cadastro poderá ser realizado nos sistemas citados no *caput* do art. 6º pelo SAC STI, pelo SATII ou pelo próprio usuário de TIC.

§ 2º A solicitação de serviço de TIC proveniente de ministro deve ser encaminhada pelo técnico da STI ao SAC STI para cadastro.

Art. 7º No recebimento da solicitação do serviço de TIC, por ramal telefônico ou caixa de e-mail corporativa, e no recebimento do chamado técnico cadastrado pelo usuário de TIC, o SAC STI e o SATII, devem:

- I – analisar se a solicitação faz parte do catálogo de serviços da STI;
- II – verificar se o demandante tem permissão para solicitar os serviços;
- III – categorizar o chamado técnico, de acordo com a categoria e o grupo disponíveis nos sistemas ao tipo de solicitação;
- IV – priorizar o chamado técnico levando em consideração o impacto e a urgência de acordo com a criticidade de negócio.

Parágrafo único. Cabe ao SAC STI e ao SATII seguir os critérios estabelecidos de priorização dos chamados, observando as definições documentadas no Sistema de Gestão da Qualidade implantado na STI.

Art. 8º O atendimento do chamado técnico de TIC é realizado conforme a necessidade e será classificado em:

I – 1º nível: realizado pelo suporte técnico remoto, que consiste na implementação de ações para atender à solicitação por ramal telefônico ou acesso remoto ao computador, caso necessite de uma solução especializada ou o técnico da STI não consiga resolver a demanda remotamente, o chamado técnico é encaminhado para o 2º nível;

II – 2º nível: realizado pelo suporte técnico presencial, que consiste na implementação de ações especializadas para solucionar, presencialmente ou à distância, o chamado técnico recebido do 1º nível, caso a necessidade dependa de ação de outra unidade ou empresa prestadora de serviço, é cadastrado um subchamado técnico e encaminhado para o 3º nível;

III – 3º nível: realizado pelas demais unidades subordinadas à STI, de acordo com sua especialização, podendo ser de infraestrutura, telecomunicação, desenvolvimento de sistemas ou gerência de hardware.

Parágrafo único. No caso do SATII, o técnico de TIC que presta atendimento no 1º nível deve repassar o chamado técnico diretamente para o 3º nível, no que couber.

Art. 9º A solicitação de serviço de TIC será considerada solucionada quando o técnico de TIC responsável pelo chamado técnico:

- I – verificar a conclusão da execução das ações necessárias pelas partes envolvidas;
- I – registrar no chamado técnico a solução aplicada;
- II – obter a aprovação da solução junto ao usuário de TIC;
- III – fechar o chamado técnico.

Parágrafo único. O responsável pelo chamado técnico é o técnico de TIC atribuído para o atendimento no 1º nível.

Seção IV

Da Solicitação de Serviço de Desenvolvimento de Sistema e da Solicitação de Serviço de Manutenção Evolutiva de Sistema

Art. 10. As solicitações de serviço de desenvolvimento de sistema ou de serviço de manutenção evolutiva de sistema devem ser cadastradas pelas comissões de usuários.

§ 1º O cadastro das solicitações no sistema de acompanhamento de demandas da STI origina a demanda de TIC, respectivamente, para:

I – criação de novo sistema ou de novo módulo de sistema: automatização de rotina, processo de trabalho ou serviço em uma nova solução de TIC;

II – evolução de sistema ou módulo de sistema: adição ou alteração de funcionalidades a fim de realizar melhorias em solução de TIC existente.

§ 2º O sistema mencionado no § 1º permite que os técnicos de TIC, integrantes de comissões de usuários e integrantes de comitês gestores realizem o acompanhamento das demandas.

§ 3º Quando as solicitações mencionadas no *caput* deste artigo forem recebidas no SAC STI ou no SATII, o cadastro deve ser direcionado às respectivas comissões de usuários.

Art. 11. As comissões de usuários devem avaliar, aprovar e ordenar as demandas cadastradas.

Parágrafo único. As demandas não aprovadas devem ser canceladas.

Art. 12. Cabe à STI elaborar o Documento de Análise prévia de Demanda –DAD, contendo as seguintes informações:

I – descrição da demanda sistêmica e os dados do técnico responsável pela análise;

II– impacto, complexidade e viabilidade técnica;

III – escopo da solução e alternativas de implementação com prazo, recursos e riscos;

IV – categorização da demanda sistêmica em:

a) demanda rápida: esforço temporário de no máximo uma semana, de um técnico de TIC para desenvolver a demanda;

b) demanda projeto: esforço temporário superior a uma semana, com início e término definidos, empreendido para criar um produto, um serviço ou um resultado exclusivo em atendimento à demanda.

Art. 13. Após a categorização e a definição de viabilidade da demanda sistêmica pela STI, a comissão de usuários deve examinar o DAD e reavaliar as prioridades.

Art. 14. Cabe à comissão de usuários encaminhar o conjunto de demandas prioritizadas ao comitê gestor da respectiva área de negócio, com indicação das disposições legais relacionadas que geram impacto de implementação no Tribunal.

Art. 15. Os comitês gestores devem priorizar a execução das demandas pela STI de acordo com normativo específico.

§ 1º As demandas rápidas avaliadas como urgentes pelas comissões de usuários serão executadas com preferência em relação às demais.

§ 2º As demandas projeto avaliadas como urgentes será encaminhada ao presidente do respectivo comitê gestor para deliberar a execução imediata pela STI, definindo quais demandas serão suspensas visando o atendimento emergencial.

Art. 16. O cadastro, a avaliação e a priorização de solicitações de serviços de desenvolvimento de sistema ou de manutenção evolutiva de sistema, relativos aos sistemas e módulos de sistema de uso exclusivo dos ministros e dos gabinetes de ministros, serão realizados diretamente pelo comitê gestor responsável pelas demandas de gabinetes de ministros.

Parágrafo único. Na hipótese do *caput*, as atividades descritas nos arts. 10, §§ 1º, 2º e 3º, 11 e 13 serão realizadas pelo mesmo comitê, dispensadas as atividades descritas nos arts. 14 e 15.

Seção V

Da Solicitação de Serviço de Auditoria de TIC

Art. 17. A solicitação de serviço de auditoria de TIC deve ser encaminhada à STI por meio de memorando emitido no Sistema Eletrônico de Informações – SEI e assinado por gestor de unidade do Tribunal.

§ 1º A solicitação deve conter as seguintes informações:

I – descrição: detalhamento do objeto a ser auditado e os dados de resposta a serem fornecidos pela STI;

II – motivação: por que deve ser realizada a auditoria;

III – nível de sigilo;

IV – necessidade de urgência de atendimento, quando for o caso.

§ 2º As solicitações poderão ser encaminhadas ao diretor-geral para deliberação, a critério da STI.

Seção VI

Da Solicitação de Outros Serviços de TIC

Art. 18. As solicitações de serviço de prospecção de nova tecnologia ou de disponibilização de sistema de informação externo devem ser cadastradas pela comissão de usuários da unidade que a originou, observadas as orientações descritas nos arts. 10 a 16.

Art. 19. A solicitação de serviço de atualização tecnológica de ambiente de solução de TIC considerada de grande impacto para o Tribunal pela STI deve ser cadastrada pela comissão de usuários da unidade responsável pelo ambiente, observadas as orientações descritas nos arts. 10 a 16.

Art. 20. A solicitação de serviço de concessão ou revogação de acesso deve ser realizada somente por gestor de unidade do Tribunal.

Art. 21. As solicitações de aquisição de bens de TIC ou de contratação de serviços de TIC devem seguir as orientações descritas em normativo específico.

Art. 22. A solicitação de serviço de disponibilização de equipamentos de TIC deve ser realizada no Sistema de Gerenciamento de Solicitações de Equipamentos na página “Informática” na Intranet.

Art. 23. As solicitações de integração de soluções entre instituições recebidas pelo Gabinete da Presidência, pela Ouvidoria, pelo SAC STI e pelo SATII, referentes à criação de novo sistema ou de novo módulo de sistema e à manutenção evolutiva de sistema ou de módulo de sistema devem ser encaminhadas ao comitê permanente de coordenação técnica dos acordos de cooperação para intercâmbio de informações por meio eletrônico.

§ 1º O comitê mencionado no *caput* poderá encaminhar as demandas para o comitê gestor afeto ao sistema ou módulo, observadas as orientações descritas nos arts. 10 a 16.

§ 2º A unidade mencionada no *caput* que receber a solicitação deve manter a instituição solicitante informada sobre a viabilidade de execução ou o atendimento da solicitação.

Art. 24. As solicitações de serviço de extração de dados de TIC ou de serviço de prestação de informações de TIC recebidas pela ouvidoria devem ser encaminhadas à STI por meio de memorando emitido no SEI.

Seção VII **Das Considerações Finais**

Art. 25. Os casos omissos serão resolvidos pelo secretário de tecnologia da informação e comunicação.

Art. 26. Fica revogada a [Instrução Normativa n. 1 de 6 de agosto de 2012](#).

Art. 27. Esta instrução normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Ministra LAURITA VAZ