



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

DOD - DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA

1. IDENTIFICAÇÃO

Demanda (descrição resumida)		Contratação de serviços de comunicação e notificação por meio de envio de Mensagens SMS (Short Message Service)
Demandante	Unidade Administrativa	SETIN
	Titular da Unidade	Fabiano de Andrade Lima
Autorização superior (Ministro, Secretária-Geral da Presidência, Secretária-Geral Judiciária ou Diretor-Geral)	Unidade Administrativa	SEGP
	Responsável pela autorização	Luíz Claudio Gonçalves
Comitê Gestor competente para deliberação		(X) CGTI (Ato Nº 65/ TST.GP, de 6/4/2021) () CGSJUD (Ato Nº 253/GP, de 9/4/2013) () CGSADM (Ato Conjunto Nº 7/TST.CSJT.GP, de 26/3/2013) () CGPortal (Ato Nº 293/GP, de 23/4/2013)

2. NECESSIDADE E/OU OPORTUNIDADE DE MELHORIA (art. 12, §5º, Inc. I da Res. CNJ 182/13)

Necessidade ou oportunidade de melhoria identificada:
<p>O TST possui uma aplicação web voltada para fornecer acesso a um conjunto de dados pessoais aos Ministros e servidores. A aplicação permite acesso aos dados de pagamento (Contracheque), verificação de pendências, junto à área de pessoal, histórico de FC/CJ, assentamento funcionais e ponto eletrônico, dentre outras.</p> <p>Hoje a verificação da identidade do usuário na aplicação ocorre, apenas, através do envio de um código de autenticação para o e-mail pessoal. A validação através do e-mail pessoal, como única alternativa, tem se mostrado, parcialmente, inapropriada em função de potencial dificuldade para acesso aos endereços pessoais cadastrados, principalmente, para servidores e magistrados aposentados.</p> <p><u>Objetivando aprimorar o mecanismo de autenticação, verificou-se, no mercado, as alternativas de utilização de outras formas que possibilitassem o envio do código de verificação para os usuários. Dentre os mecanismos que melhor atendem à necessidade, identificou-se a possibilidade de envio de SMS diretamente para o celular pessoal do usuário.</u></p> <p>Como se sabe, o celular se tornou o companheiro inseparável das pessoas e o meio mais prático e eficiente na hora de se comunicar remotamente. Para fins de verificação da identidade, sua utilização é reconhecidamente superior ao uso do e-mail, tendo em vista que o celular, quase sempre, está ao alcance do usuário. Hoje praticamente todos os bancos possuem e, ofertam, para os seus clientes, aplicações de celular para acesso aos seus serviços.</p> <p>Neste sentido, a necessidade da contratação de serviço voltado para o envio de SMS é fundamental para solucionar o problema e possibilitar uma rota alternativa para o envio do código de autenticação. O envio do código, via SMS, possibilitará maior eficiência na autenticação dos usuários e consequentemente uma melhoria significativa nos serviços prestados aos magistrados e servidores.</p>
Solução pretendida (objetivo da demanda):
Contratação de serviços de envio de mensagens (Short Message Service - SMS), compreendendo gerenciamento, transmissão de mensagens de texto para celulares e suporte técnico.

3. ALINHAMENTO COM O PLANO ESTRATÉGICO DO TST OU PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TIC (art. 12, §5º, Inc. I da Res. CNJ 182/13)

Alinhamento Estratégico	Objetivo Estratégico	Indicador ou Iniciativa Estratégica	Impacto no indicador/iniciativa
PEI TST 2021-2026	Garantir a infraestrutura e o orçamento	Índice de Satisfação de TIC (ISTI)	Baixo
ESTRATÉGIA DE TIC	Assegurar o foco no jurisdicionado e a satisfação dos usuários de TIC		



Sem Vinculação Estratégica

4. PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA

	Orçamento do ano corrente	Identificação da Ação Orçamentária:
	Orçamento do ano subsequente	
X	Sem previsão orçamentária ou não se aplica	

5. MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO (art. 12, §5º, Inc. II da Res. CNJ 182/13)

Redução número de atendimentos voltados para a recuperação de e-mail dos usuários, magistrados e servidores, principalmente aqueles que estão aposentados.

Diante deste cenário, o serviço de SMS Broker apresenta-se como a melhor alternativa para solucionar o problema. Assim os serviços oferecidos serão alcançados de forma mais eficiente e com alcance maior.

6. RESULTADOS ESPERADOS (art. 12, §5º, Inc. II da Res. CNJ 182/13)

TIPO DE RESULTADO	Sim	Não	Detalhamento
Ganho de produtividade	X		Maior eficiência da autenticação dos usuários.
Maior rapidez	X		Redução no número dos chamados provenientes de aposentados e pensionistas voltados para a recuperação do seu e-mail pessoal institucional
Redução de custo	X		A ferramenta envia de forma automática, SMS e mensagens de voz, otimizando custos e maximizando resultados.
Redução do uso de recursos	X		Geração de relatórios automática, economicidade de recursos humanos, eficácia na entrega com seguimento de normas anti-spam.
Melhoria de controle	X		Geração de relatórios automático, métricas sociais integradas em relatórios gráficos, controle de quem leu, quem clicou no link, alcance da mensagem, entre outros.
Redução de riscos	X		O sistema sugerido disponibiliza maior confiabilidade e menor possibilidades de falhas.

7. PROCESSO(S) DE TRABALHO(S) IMPACTADO(S)

Processo de Trabalho	Atividade impactada	Melhoria esperada	Unidades impactadas
Comunicação interna	Melhor divulgação dos produtos e serviços ofertados pelo TST.	Divulgar os serviços do TST de forma mais eficiente e com alcance maior.	Tribunal Superior do Trabalho

8. RISCOS

Descrição do risco	Impacto ao negócio	Probabilidade de ocorrência
Não atingir o público interno do TST com informações institucionais.	Baixo	Baixa

9. PREMISSAS PARA ATENDIMENTO DA DEMANDA

Alteração na aplicação web de modo a possibilitarem o envio do código de autenticação, para os usuários, via SMS.

10. RESTRIÇÕES PARA ATENDIMENTO DA DEMANDA

TIPO DE RESTRIÇÃO	Sim	Não	Detalhamento
Limitação de Prazo		X	
Limitação de Custo	X		O valor do software deve ser compatível com o praticado pelo mercado e deve haver disponibilidade orçamentária para a aquisição pretendida.
Limitação de Equipe da Área Demandante		X	
Outra (Especificar)			

11. PARTES INTERESSADAS

PARTE INTERESSADA	POR QUE É INTERESSADA
DIPPP	O aprimoramento na prestação de serviços aos servidores.

12. INDICAÇÃO DO INTEGRANTE DEMANDANTE PARA A EQUIPE DE PLANEJAMENTO

- Integrante Demandante:

. Nome do Servidor: Fabiano de Andrade Lima

. Unidade Administrativa: SETIN

. E-mail: fandrade@tst.jus.br

. Ramal: 4506

- Substituto Eventual do Integrante Demandante:

SMS - Evento do Integrante Demandante Demanda SMS Broker (0139480)

SEI 6003464/2022-00 / pg. 2

. Nome do Servidor: Paulo Jorge Bacchini de Araujo Lima
. Unidade Administrativa: CSUP
. E-mail: paulojorge@tst.jus.br
. Ramal: 4380

13. RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO

Nome:	Paulo de Tarso Penna da Costa
E-mail:	paulo.costa@tst.jus.br
Ramal:	4690



Documento assinado eletronicamente por **FABIANO DE ANDRADE LIMA, SECRETÁRIO**, em 27/05/2022, às 10:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **LUIZ CLAUDIO GONCALVES, SECRETÁRIO-GERAL DA PRESIDÊNCIA**, em 08/06/2022, às 19:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tst.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0139480** e o código CRC **D4BC7953**.

6003464/2022-00

0139480v6