



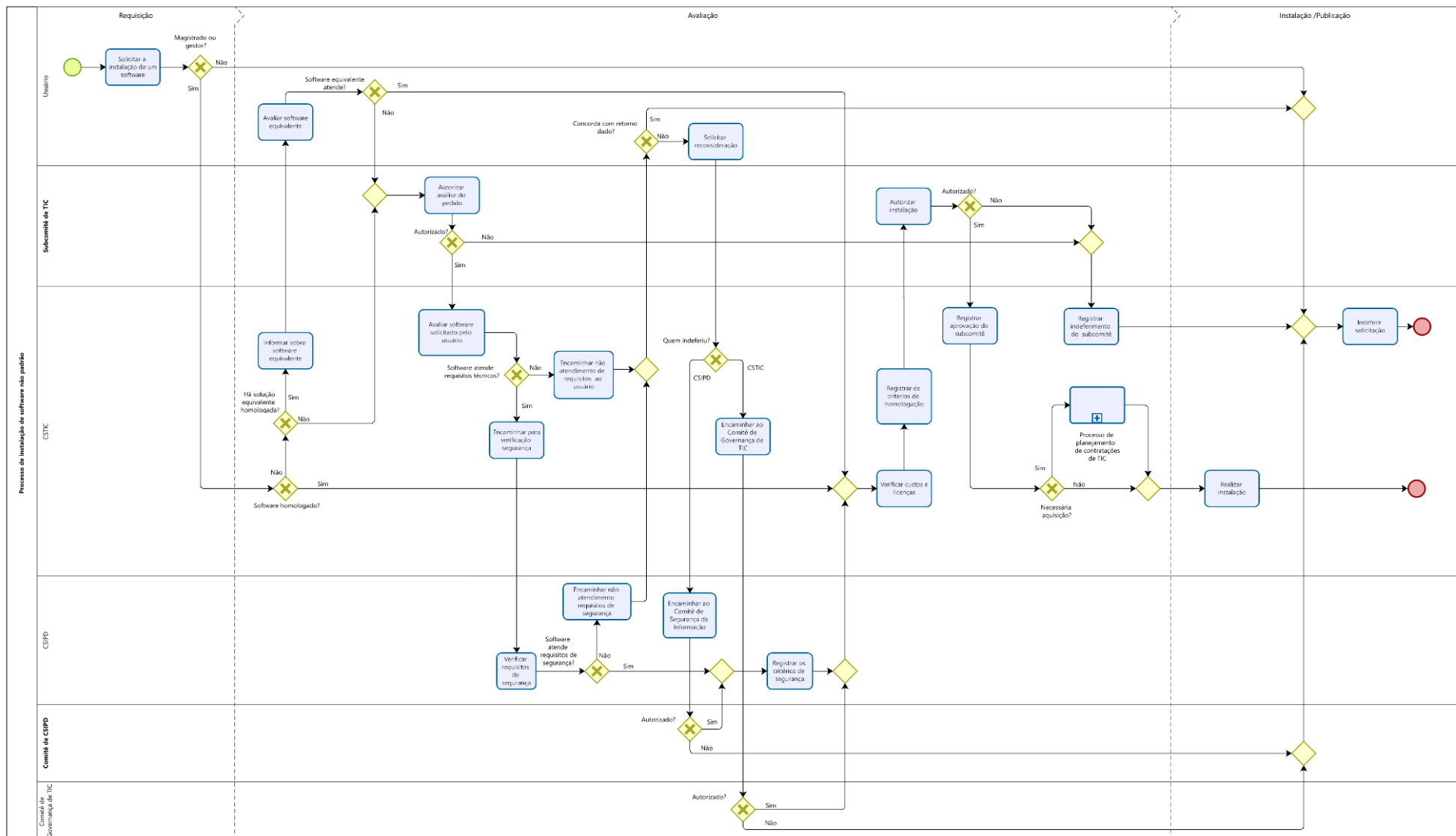
PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

PROCESSO DE INSTALAÇÃO DE SOFTWARE NÃO PADRÃO

DESENHO DO PROCESSO
DEFINIÇÕES
DESCRIÇÃO DAS TAREFAS



DESENHO DO PROCESSO





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

CONTROLE DE VERSÕES

Versão e data	Alterações
Versão 1.0 - maio/2026	Versão inicial

DEFINIÇÕES

Objetivo do Processo
Avaliar solicitações de instalação de softwares não padronizados, registrando os critérios de avaliação e indeferindo ou realizando a instalação do software.

Responsável pelo Processo
SEINFRA - Secretaria de Infraestrutura e Serviços

Papéis	
Usuário	Qualquer usuário dos serviços de TIC (Tecnologia de Informação e Comunicações) disponibilizados pelo TRT da 4ª Região.
CSTIC	Coordenadoria de Serviços de TIC
CSIPD	Coordenadoria de Segurança da Informação e Proteção de Dados
Subcomitê de TIC	Subcomitê de TIC, formado pela(o) Secretária(o)-Geral, pelos Diretores e Coordenadores da SGTI (Secretaria Geral de Tecnologia e Inovação) e representante da Divisão de Projetos e Assessoramento Administrativo de TIC.
Comitê de CSIPD	Comitê de Segurança da Informação e Proteção de Dados, responsável por estabelecer diretrizes e definições estratégicas para as ações e projetos relacionados à Segurança da Informação no TRT4
Comitê de Governança de TIC	Instância de governança de TIC da administração do TRT, composto por magistrados e representantes das áreas de negócio do Tribunal.

Termos / Artefatos	
Formulário de Solicitação de Software	Formulário específico de solicitação de serviço, na ferramenta de service desk utilizada pelo TRT, disponível apenas para gestores e magistrados, que tem por objetivo a solicitação de instalação de software não padronizado.
Software não padrão	Software que não é padrão no TRT4, isto é, que não é instalado automaticamente nos computadores disponibilizados.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Software homologado	Software que já passou pela validação dos requisitos técnicos e de segurança e que já teve autorização de instalação prévia.
Planilha de softwares homologados	Planilha onde constam as informações dos programas que foram homologados, com os respectivos resultados (favoráveis ou não) e eventuais restrições.
Chamado	Qualquer registro de incidente ou solicitação de serviço efetuado na ferramenta de Service Desk adotada pelo Tribunal.

Ferramentas	
Ferramenta de Service Desk	Ferramenta de gestão de chamados utilizada pela SGTI - Qualitor.
Antivírus	Software de segurança projetado para detectar, bloquear e remover ameaças digitais
E-mail	Ferramenta de correio eletrônico

Referências técnicas, legais e normativas que fundamentam o Processo	
Portaria TRT4 Nº 2.697, de 27 de novembro de 2025.	Institui a Política de Segurança da Informação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região.

Indicador de benefício do processo		
Descrição do indicador	Método de apuração / fórmula de cálculo	Frequência
Número de softwares instalados, não homologados	Número de softwares identificados em computadores/notebooks, que não estão registrados no catálogo dos homologados Obs.: São considerados os computadores/notebooks que possuem restrição de instalação de software	Anual

Controle de execução do processo		
Controle	Método de execução	Frequência
Auditoria	Realizar uma reunião com as equipes executoras do processo, para avaliar a aderência, os benefícios gerados e oportunidades de melhoria do processo. Essa reunião deve identificar se o processo necessita de revisão.	anual



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

DESCRIÇÃO DAS TAREFAS

Solicitar a instalação de um software		
Descrição	Registrar formalmente a necessidade de um software	
Papéis	Usuário	
Considerações importantes	O Formulário de Solicitação de Software deve ser preenchido por um gestor ou magistrado	
Entradas	Necessidade de instalação de software não padrão	
Saídas	Formulário de Solicitação de Software, com solicitação inicial	
Atividades	Registrar	Preencher o Formulário de Solicitação de Software no sistema de chamados detalhando a finalidade e a justificativa para o uso da ferramenta
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Informar sobre software equivalente		
Descrição	Analisar se o catálogo de softwares já homologados possui solução que atenda à necessidade do solicitante	
Papéis	CSTIC	
Entradas	Formulário de Solicitação de Software, com solicitação inicial E Software solicitado não é homologado E Há solução equivalente	
Saídas	Sugestão de software equivalente	
Atividades	Informar	Responder ao usuário sobre alternativas existentes (software similar) após consulta à base de softwares homologados
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Avaliar software equivalente		
Descrição	Verificar se o software equivalente sugerido pela SGTI atende à necessidade	
Papéis	Usuário	
Entradas	Sugestão de software equivalente	
Saídas	Sugestão de software equivalente analisada	
Atividades	Verificar e Informar	Verificar e informar se o software sugerido pela SGTI atende às necessidades.
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Autorizar análise do pedido	
Descrição	Autorizar o prosseguimento da avaliação técnica do software solicitado pelo usuário



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Papéis	Subcomitê de TIC	
Considerações importantes	É uma autorização prévia para que ocorram as avaliações técnicas. Depois das avaliações técnicas da CSTIC e CSIPD haverá uma nova autorização sobre a instalação do software.	
Entradas	Sugestão de software equivalente não atende usuário ou Software solicitado não é homologado E Não há solução equivalente	
Saídas	Decisão do Subcomitê sobre análise do pedido	
Atividades	Avaliar	Realizar a avaliação a fim de autorizar ou não o prosseguimento das avaliações técnicas
Ferramentas	E-mail	

Avaliar software solicitado pelo usuário		
Descrição	Realizar análise técnica preliminar quanto à compatibilidade com o ambiente de TI e licenciamento	
Papéis	CSTIC	
Considerações importantes	A CSTIC realiza a avaliação de software solicitado pelo usuário em relação à compatibilidade com o SO(Sistema Operacional) e hardware fornecido.	
Entradas	Decisão positiva do Subcomitê sobre análise do pedido	
Saídas	Avaliação técnica do software solicitado pelo usuário	
Atividades	Validar	Verificar se o software solicitado apresenta alguma incompatibilidade com o Windows 11 e com os computadores fornecidos pelo TRT4.
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Encaminhar para verificação de segurança		
Descrição	Submeter o software aprovado tecnicamente para avaliação da área de segurança da informação	
Papéis	CSTIC	
Entradas	Avaliação técnica positiva do software solicitado pelo usuário	
Saídas	Encaminhamento de software solicitado para avaliação de segurança	
Atividades	Encaminhar	Encaminhar o chamado para a avaliação da CSIPD
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Verificar requisitos de segurança	
Descrição	Avaliar o software segundo critérios elencados como indicadores de segurança
Papéis	CSIPD



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Considerações importantes	A atividade consiste em submeter o software ao scan do antivírus e, se possível, levantar informações do fornecedor, tais como avaliações do software em plataformas de distribuição, avaliação da empresa ou desenvolvedor e número de downloads ou usuários usando a solução.	
Entradas	Encaminhamento de software solicitado para avaliação de segurança	
Saídas	Avaliação de segurança do software solicitado pelo usuário	
Atividades	Avaliar	Verificar se o software pode ter alertas de segurança ou risco alto
Ferramentas	Antivírus	

Registrar critérios de segurança		
Descrição	Síntese dos resultados obtidos pela verificação de requisitos	
Papéis	CSIPD	
Considerações importantes	Anotar que não houve impedimentos para o instalador, software e avaliação da empresa ou decisão do Comitê de Segurança	
Entradas	Avaliação de segurança do software solicitado pelo usuário, com parecer positivo ou Parecer do Comitê de Segurança da Informação sobre reconsideração autorizando a instalação	
Saídas	Registro dos critérios de segurança no chamado	
Atividades	Registrar	Registro sintético da avaliação de segurança realizada
	Encaminhar	Encaminhar para demais avaliações
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Verificar custos e licenças		
Descrição	Avaliar a necessidade de aquisição de licenças para o software solicitado	
Papéis	CSTIC	
Considerações importantes	Caso haja custos e licenças envolvidos, o pedido é encaminhado para o Processo de Planejamento de Contratações de TIC. Em caso contrário, o pedido é encaminhado para instalação	
Entradas	Registro dos critérios de segurança no chamado ou Software solicitado pelo usuário é homologado ou Sugestão de software equivalente atende ao usuário ou Parecer do Comitê de Governança de TIC sobre reconsideração autorizando a instalação	
Saídas	Custos e licenças verificados	
Atividades	Verificar	Necessidade de licença de uso para o software solicitado
	Encaminhar e-mail	Para o processo de contratações, no caso de necessitar aquisição de licenças



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

	Encaminhar o chamado	Para instalação do software, caso não seja necessária a aquisição de licenças
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk E-mail	

Registrar critérios de homologação		
Descrição	Formalizar as condições e controles necessários sobre a homologação do software e incluir o novo software na Planilha de softwares homologados	
Papéis	CSTIC	
Entradas	Custos e licenças verificados	
Saídas	Homologação do Software solicitado	
Atividades	Registrar no chamado	Realizar o registro dos critérios no chamado
	Registrar na base de software	Realizar o registro, na Planilha de softwares homologados, dos padrões de utilização do novo software.
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk Planilha de softwares homologados	

Autorizar instalação		
Descrição	Avaliar o software solicitado pelo usuário a fim de autorizar ou não a instalação	
Papéis	Subcomitê de TIC	
Considerações importantes	Na avaliação do software serão considerados critérios como: justificativa do solicitante, software alternativo apresentado, avaliação técnica, avaliação de segurança, público alvo, custo envolvido.	
Entradas	Homologação do Software solicitado	
Saídas	Instalação do software autorizada, ou não autorizada, pelo Subcomitê	
Atividades	Avaliar	Avaliar o software solicitado pelo usuário a fim de autorizar ou não a instalação
	Autorizar	Enviar e-mail autorizando ou não a instalação
Ferramentas	E-mail	

Registrar aprovação do subcomitê	
Descrição	Realizar o registro da aprovação do Subcomitê de TIC
Papéis	CSTIC
Entradas	Instalação do software autorizada pelo Subcomitê
Saídas	Registros das condições de instalação do software



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Atividades	Registrar	Realizar o registro da aprovação do Subcomitê de TIC no chamado
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Registrar indeferimento do subcomitê		
Descrição	Realizar o registro da negativa do Subcomitê em relação à instalação do software	
Papéis	CSTIC	
Entradas	Decisão negativa do Subcomitê sobre análise do pedido ou Instalação do software não autorizada pelo Subcomitê	
Saídas	Registro do indeferimento de instalação do software pelo subcomitê	
Atividades	Registrar	Realizar o registro do indeferimento do Subcomitê de TIC, no chamado
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Realizar instalação		
Descrição	Executar o procedimento técnico de instalação do software no equipamento do solicitante	
Papéis	CSTIC	
Entradas	Registros das condições de instalação do software E Software contratado, se necessário	
Saídas	Software instalado	
Atividades	Instalar	Realizar a instalação do software homologado
	Registrar	Realizar o registro o chamado
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Encaminhar não atendimento de requisitos ao usuário		
Descrição	Informar o solicitante sobre a impossibilidade técnica de instalação do software em função de incompatibilidade com o sistema operacional ou com os equipamentos fornecidos pelo TRT.	
Papéis	CSTIC	
Entradas	Avaliação do software solicitado pelo usuário, com indicação de não atendimento de requisitos técnicos	
Saídas	Parecer de não atendimento de requisitos técnicos encaminhado ao usuário	
Atividades	Registrar	Realizar o registro da avaliação de compatibilidade técnica do software solicitado, no chamado
	Informar	Informar o usuário sobre a impossibilidade de instalação do software



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Ferramentas	Ferramenta de Service Desk
--------------------	----------------------------

Encaminhar não atendimento de requisitos de segurança		
Descrição	Informar o solicitante sobre a impossibilidade técnica de instalação do software em função do não atendimento dos requisitos de segurança.	
Papéis	CSIPD	
Entradas	Avaliação de segurança do software solicitado pelo usuário, com indicação de não atendimento de requisitos de segurança	
Saídas	Parecer de não atendimento de requisitos de segurança encaminhado ao usuário	
Atividades	Registrar	Realizar o registro da avaliação de requisitos de segurança do software solicitado, no chamado
	Informar	Informar o usuário sobre a impossibilidade de instalação do software
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Solicitar reconsideração		
Descrição	Ato do usuário de contestar uma negativa técnica ou de segurança	
Papéis	Usuário	
Entradas	Parecer de não atendimento de requisitos técnicos encaminhado ao usuário e usuário não concorda ou Parecer de não atendimento de requisitos de segurança encaminhado ao usuário e usuário não concorda	
Saídas	Solicitação de reconsideração	
Atividades	Registrar	Realizar o registro de novos argumentos e informações solicitando a revisão de negativa
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Encaminhar ao Comitê de Governança de TIC		
Descrição	Submeter a solicitação ao Comitê de Governança de TIC	
Papéis	CSTIC	
Entradas	Solicitação de reconsideração por não atendimento de requisitos técnicos	
Saídas	E-mail para o Comitê de Governança de TIC sobre reconsideração	
Atividades	Elaborar	Elaborar a informação a ser encaminhada para a avaliação do Comitê de Governança de TIC
	Encaminhar	Encaminhar para o Comitê de Governança de TIC



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

	Registrar	Registrar na Ferramenta de Service Desk o encaminhamento
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk E-mail	

Encaminhar ao Comitê de Segurança da Informação		
Descrição	Submeter a solicitação ao Comitê de Segurança da Informação	
Papéis	CSIPD	
Entradas	Solicitação de reconsideração por não atendimento de requisitos de segurança	
Saídas	E-mail para o Comitê de Segurança da Informação sobre reconsideração	
Atividades	Elaborar	Elaborar a informação a ser encaminhada para a avaliação do Comitê de Segurança da Informação
	Encaminhar	Encaminhar para o Comitê de Segurança da Informação
	Registrar	Registrar na Ferramenta de Service Desk o encaminhamento
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk E-mail	

Indeferir solicitação		
Descrição	Encerrar o chamado com a negativa final para a instalação do software	
Papéis	CSTIC	
Entradas	Formulário de Solicitação de Software, com solicitação inicial encaminhada por servidor não gestor ou Usuário concorda com Parecer de não atendimento de requisitos técnicos ou Registro do indeferimento de instalação do software pelo subcomitê ou Parecer do Comitê de Governança de TIC sobre reconsideração negando autorização ou Parecer do Comitê de Segurança da Informação sobre reconsideração negando autorização	
Saídas	Solicitação indeferida	
Atividades	Registrar	Registrar o indeferimento da solicitação
	Encaminhar	Informar o usuário
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	