



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO**



**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DE SÃO PAULO**

Termo de Cooperação nº01/2014

Processo nº 4496/2012

**TERMO DE COOPERAÇÃO QUE
CELEBRAM ENTRE SI A DEFENSORIA
PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO, E
O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO, OBJETIVANDO A
INSTALAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO
CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE
CONFLITOS E CIDADANIA NA UNIDADE
DE OSASCO DA DEFENSORIA PÚBLICA.**

A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO, com sede na Rua Boa Vista, nº 200, 8º andar, centro, São Paulo-SP, doravante denominada DEFENSORIA, neste ato representada pela Excelentíssima Senhora Defensora Pública-Geral do Estado, Doutora DANIELA SOLLBERGER CEMBRANELLI e o TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO, com sede na Praça da Sé, s/nº, Centro, São Paulo-SP, doravante denominado TJSP, neste ato representado pelo Excelentíssimo Senhor Presidente, Desembargador JOSÉ RENATO NALINI, resolvem, com base na legislação em vigor, em especial o artigo 116 da Lei nº 8.666/93, atualizada pelas Leis nº 8.883/94 e nº 9.648/98, celebrar o presente TERMO DE COOPERAÇÃO, doravante denominado apenas TERMO, mediante as cláusulas e condições seguintes:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

CLÁUSULA PRIMEIRA DO OBJETO

Constitui objeto do presente termo de cooperação a conjugação de esforços entre as instituições celebrantes, visando à instalação e funcionamento do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania ("CEJUSC"), na unidade da Defensoria Pública de Osasco, nos termos do Provimento nº. 1892/2011, do Conselho Superior da Magistratura e da Resolução 125 do Conselho Nacional da Justiça, com vistas a promover a solução pacífica das demandas por meio da conciliação e mediação de conflitos, conforme plano de trabalho anexo, que passa a fazer parte integrante do presente termo.

CLÁUSULA SEGUNDA DAS OBRIGAÇÕES DA DEFENSORIA PÚBLICA

1. Fornecer e manter espaço físico para o funcionamento do "CEJUSC", atestando, mediante laudo pericial de engenharia, que integra o presente, que o imóvel disponibilizado é acessível ou tem condições de assim se tornar, conforme normas NBR 9050, e tem condições mínimas de segurança e de ocupação, de acordo com Códigos Sanitário e Municipal, arcando com as despesas de água, energia elétrica, telefonia e limpeza.

2. Fornecer móveis, terminal de telefone ou ramal de uso exclusivo, equipamentos e material de consumo para o desenvolvimento dos serviços, sem prejuízo do mobiliário e material que poderá ser fornecido pelo Tribunal de Justiça de São Paulo;



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

3. Disponibilizar funcionários para a execução dos serviços, arcando com todas as suas obrigações trabalhistas e previdenciárias, os quais exercerão suas atividades sob orientação dos juízes, coordenador e adjunto, do "Centro", sem prejuízo dos funcionários que poderão ser disponibilizados pelo Tribunal de Justiça de São Paulo, para a consecução da efetiva prestação de atendimento dos usuários do CEJUSC;

4. Observar que apenas atuem como conciliadores/mediadores aqueles cadastrados pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do Tribunal de Justiça, sob a orientação e fiscalização do Exmo. Juiz Coordenador do CEJUSC local;

5. Disponibilizar toda infra-estrutura necessária para a instalação dos equipamentos de rede, bem como computadores, sistema operacional atualizado e softwares específicos para a segurança da rede, impressoras e material de consumo para o desenvolvimento dos serviços, sem prejuízo dos equipamentos que poderão ser fornecidos pelo Tribunal de Justiça de São Paulo;

5.1. Os computadores deverão ter as seguintes configurações mínimas:

- Processador com 2Ghz;
- 2Gb de Memória RAM
- 160Gb de HD;
- Sistema operacional Windows XP ou 7;
- Antivírus;
- MS – WORD

5.2. As impressoras deverão ter as seguintes configurações mínimas:

- Tecnologia de impressão: laser ou led monocromática;
- Resolução de impressão de 1200 x 1200 dpi (mínimo);
- Velocidade 50 ppm carta (mínimo);
- Processador de no mínimo 600 MHz;
- Memória de no mínimo 256 MB com possibilidade de expansão;
- Bandeja(s) de entrada de papel padrão para alimentação automática para tamanhos A4, carta, ofício, envelopes e etiquetas, com capacidade para no mínimo 500 folhas (papel do tipo comum ou reciclado);
- Bandeja de entrada de papel multipropósito para alimentação manual para tamanhos A4, carta, ofício, envelopes e etiquetas com capacidade para no mínimo 100 folhas (papel do tipo comum ou reciclado);
- Impressão automática frente e verso (duplex)
- Tempo de saída da primeira página menor ou igual a 10,0s;
- Ciclo mensal mínimo de impressão de 200.000 páginas;
- Deve permitir impressão confidencial (senha pessoal).

Características do módulo Scanner

- Resolução mínima de impressão de 600 x 600 dpi mono;
- Alimentador automático de originais (ADF) com capacidade no mínimo de 75 folhas a serem digitalizadas;
- Digitalização frente/verso (duplex);
- Digitalização nos formatos tiff, jpg e pdf;
- Compatibilidade com Padrão TWAIN / Padrão WIA;
- Deve possibilitar a digitalização de documentos e seu envio a uma pasta de rede, a um endereço IP (via FTP), a um e-mail;

Características Gerais

- Resolução mínima de impressão de 600 x 600 dpi mono;
- Deve acompanhar software de gerenciamento de impressão e de impressoras (cd);
- Compatível com as linguagens PCL6, PostScript nível 3 e PDF 1.5;
- Compatível com Windows XP/VISTA/7 versão Professional, Linux, Mac OS, Unix, rede padrão TCP/IP, acompanhado de drivers em português;
- Deve acompanhar software de gerenciamento de impressão e de impressoras de rede (cd);
- Manuais e certificados de garantia originais em português;
- Todos os equipamentos deverão ter, fixado em lugar de fácil acesso, um "Guia Rápido de Utilização" impresso em português, em papel de boa qualidade e fácil leitura, com as principais funções do equipamento e suas formas de utilização;
- Deve apoiar-se diretamente no chão, ou ser fornecido com dispositivo específico que permita esta possibilidade, dentro dos padrões de ergonomia.
- Disco rígido (HD) de no mínimo 80Gb;
- Interface de rede ethernet padrão TCP/IP, através de placa interna 10/100 Mbps, com conector RJ45;
- No mínimo 01 interface USB 2.0;
- Deve ser fornecido com todos os cabos de ligação necessários ao funcionamento da solução;
- Tensão de entrada 110/127 vac, 60 hz. A tensão de 220 vac poderá ser atendida com a utilização de estabilizador/transformador, desde que com plena capacidade para atendimento do equipamento ofertado.

Recursos de Economia e Proteção ao Meio Ambiente

- Modo de economia de energia



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

- Compatibilidade com Energy Star

5.3. A infra-estrutura de rede lógica (cabos e switches) desse ambiente será instalada na rede estabilizada da Defensoria Pública.

6. Prestar o atendimento processual apenas de pessoas que estejam enquadradas nos critérios de renda da Deliberação CSDP nº 89, sem prejuízo de encaminhamento formal daqueles usuários que não se enquadrarem na referida deliberação para outros órgãos externos;

CLÁUSULA TERCEIRA

DAS OBRIGAÇÕES DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1. Selecionar e capacitar o funcionário ou funcionários responsáveis pelo atendimento dos jurisdicionados e compilação dos dados estatísticos;

2. Capacitar, selecionar e cadastrar os conciliadores e mediadores que irão atuar no "CEJUSC";

3. Configurar e instalar, observado o Ato Normativo da Defensoria Pública-Geral nº 55, de 20 de outubro de 2011, sistema informatizado oficial do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo para cadastramento e tramitação dos expedientes do CEJUSC;

4. Seguir as diretrizes estabelecidas pela Defensoria Pública em sua Política de Uso de Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação constantes do Ato





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Normativo da Defensoria Pública-Geral nº 55, de 20 de outubro de 2011, parte integrante do presente instrumento;

5. Informar, através do endereço eletrônico cti_infra@defensoria.sp.gov.br e para efeito de criação de login na rede da Defensoria Pública, relação de magistrados e servidores que comporão o CEJUSC, informando RG, CPF e email institucional, devendo, ainda, informar, pelo mesmo endereço eletrônico, quaisquer alterações dos padrões de lotação;

6. Auxiliar na organização da pauta de audiências, com agendamento das sessões, bem como providenciar a expedição de cartas convites aos usuários do CEJUSC;

7. Disponibilizar os dados estatísticos que forem armazenados.

CLÁUSULA QUARTA DA PUBLICIDADE

Fica vedada a qualquer dos partícipes a divulgação das ações referentes ao objeto deste TERMO, com finalidade egoística ou incompatível com a vislumbrada neste ajuste ou com o interesse público;

Parágrafo Único – fica vedada a utilização de nomes, símbolos ou imagens que, de alguma forma, descaracterizem o interesse público e se confundam com promoção de natureza pessoal ou publicitária.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO**



**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DE SÃO PAULO**

CLÁUSULA QUINTA DA VIGÊNCIA

O presente termo vigorará, a contar da data de sua assinatura, por prazo indeterminado, podendo, a qualquer tempo, ser denunciado por qualquer das partes mediante notificação com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias.

CLÁUSULA SEXTA DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos que surgirem na vigência deste termo serão solucionados por consenso dos partícipes, em termos aditivos, se necessário.

CLÁUSULA SÉTIMA DA PUBLICAÇÃO

Este termo deverá ser publicado, em extrato, após sua assinatura.

CLÁUSULA OITAVA DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Fica eleito o Foro da Capital do Estado de São Paulo para dirimir quaisquer questões decorrentes da execução deste termo, que eventualmente não puderem ser resolvidas de comum acordo pelos partícipes.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO**



**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DE SÃO PAULO**

E, por estarem de acordo, e para todos os fins de direito, subscrevem as partes interessadas o presente termo, na presença das testemunhas signatárias.

São Paulo, 13 de março de 2014.

Desembargador JOSÉ RENATO NALINI
Presidente do Tribunal de Justiça
do Estado de São Paulo

Doutora DANIELA SOLLBERGER CEMBRANELLI
Defensora Pública-Geral
do Estado de São Paulo

TESTEMUNHAS:

1 Luiz Rascovski

Nome: Luiz Rascovski
RG: 23.333.625-4

2 Betina Rizzato Lara

Nome: Betina Rizzato Lara
RG: 2.000.864.121



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Termo de Cooperação nº01/2014

Processo nº 4496/2012

ANEXO - PLANO DE TRABALHO

CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA

1. PARTICÍPES

I. DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ: 08.036.157/0001-89

Endereço: Rua Boa Vista, 200, 8º andar

Cidade: São Paulo

Telefone: (11) 3105-9040

Representante: DANIELA SOLLBERGER CEMBRANELLI

Cargo: Defensora Pública-Geral

Responsável pela Execução: WLADIMYR ALVES BITENCOURT

Cargo: Coordenador da Regional Osasco

E LUIZ RASCOVSKI

Cargo: Assessor Cível da Defensoria Pública-Geral

2. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ: 51.174.001/0001-93

Endereço: Praça da Sé, s/nº

Cidade: São Paulo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

CEP: 01018-001

Representante: JOSÉ RENATO NALINI

Cargo: Desembargador Presidente do Tribunal de Justiça

Responsável pela Execução: BETINA RIZZATO LARA

Cargo: Magistrada

2. OBJETO DO TERMO DE PARCERIA

Constitui objeto do presente termo de cooperação a conjugação de esforços entre as instituições celebrantes, visando à instalação e funcionamento do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania ("CEJUSC"), na unidade da Defensoria Pública de Osasco, nos termos do Provimento nº. 1892/2011, do Conselho Superior da Magistratura e da Resolução 125 do Conselho Nacional da Justiça, com vistas a promover a solução pacífica das demandas por meio da conciliação e mediação de conflitos.

3. JUSTIFICATIVA

Considerando que a conciliação é o meio alternativo de solução de conflitos que busca, por meio da intervenção de um conciliador, facilitar o acordo entre os envolvidos, criando um ambiente propício ao entendimento mútuo, à aproximação de interesses e à harmonização das relações, torna-se necessária a presente celebração de termo de cooperação de forma a proporcionar maior acesso, à população carente, ao exercício da cidadania por meio desse excelente recurso pacificador que vem a atribuir expressão ao objetivo da República de promover uma sociedade mais justa e solidária.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

4. OBJETIVOS

A celebração da parceria proporcionará o alcance dos seguintes resultados:

- Melhora quantitativa das relações pessoais entre os envolvidos, pois são as próprias partes que, auxiliadas pelo conciliador, encontram a solução para o conflito de interesses, além de ser a mais rápida, mais barata, mais eficaz e mais pacífica forma de resolução dos conflitos.
- Diversificação das experiências teórico-práticas dos profissionais e estagiários envolvidos, concorrendo para a integração entre teoria e prática e para a consolidação dos desempenhos profissionais desejados.

5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO DE ATUAÇÃO

As sessões de conciliação do CEJUSC serão realizadas primordialmente pelos Conciliadores do próprio Tribunal de Justiça, os quais terão treinamento especializado para tal mister.

Inicialmente, serão cadastrados 20 Conciliadores, os quais trabalharão mediante escala elaborada diretamente pelo Tribunal de Justiça e segundo suas orientações e treinamento.

Serão atendidos, em um primeiro momento, os seguintes tipos de demandas:

- a) Divórcio
- b) Conversão de separação em divórcio
- c) Alimentos
- d) Revisional de alimentos
- e) Exoneração de alimentos
- f) Fixação e modificação de Guarda
- g) Regulamentação de visitas
- h) Reconhecimento e dissolução de união estável



Oportunamente, após o prazo de três meses, os atendimentos serão revistos pelos executores do termo, a fim de se verificar a possibilidade do aumento dos tipos de demanda a serem encaminhados para o CEJUSC, com inclusão de demandas de outras áreas do direito, em especial da área cível.

Neste mesmo período também será verificada a necessidade de aumento do número de Conciliadores, ou da quantidade de dias de atendimento, de acordo com o aumento da demanda. Tal análise será feita diretamente entre o coordenador da unidade de Osasco e a Juíza coordenadora do cejusc local, de modo a permitir ajustar a quantidade de sessões de conciliação e os tipos de demandas atendidas, além destas inicialmente estabelecidas neste plano de trabalho.

Com relação à previsão de atendimento, o funcionamento inicial do CEJUSC adotará o seguinte formato:

- Atendimentos às terças, quartas e quintas-feiras, no período vespertino;
- 07 (sete) atendimentos por Conciliador, totalizando 21 atendimentos;
- Horário de atendimento das 13h às 17h;
- Previsão de 30 (trinta) a 45 (quarenta e cinco) minutos para cada atendimento.
- A escala será montada com três horários, a fim de evitar aglomerações: às 13h; às 14h; e às 14h30min;
- Para cada horário previsto, serão agendados 07 (sete) Assistidos;

Segue abaixo quadro explicativo com a quantidade de atendimentos previstos inicialmente.

Dia da semana	Número de Conciliadores	Agendamentos por dia	Total semanal
Terça-feira	03	21	63
Quarta-feira	03	21	
Quinta-feira	03	21	
TOTAL MENSAL		252	



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Após três meses de funcionamento dos trabalhos, serão feitos estudos com a fim de se verificar a possibilidade de aumento do número de atendimentos, seja pelo aumento do número diário de conciliadores, seja pelo aumento do número de dias de atendimentos, conforme se pode verificar na tabela abaixo:

Dia da semana	Número de Conciliadores	Agendamentos por dia	Total semanal
Segunda-feira	04	28	140
Terça-feira	04	28	
Quarta-feira	04	28	
Quinta-feira	04	28	
Sexta-feira	04	28	
TOTAL MENSAL		560	

Vale ressaltar ainda que, no caso de aumento expressivo da demanda, o limite total de atendimento pode até dobrar em relação à tabela supra, bastando para tanto agendarmos atendimentos também no período matutino, chegando ao total de 1120 atendimentos por mês.

Observe-se que há possibilidade de grande elasticidade no número de atendimentos do CEJUSC, que poderá possibilitar a absorção de grande demanda. Poderemos saltar, sem grandes problemas de 252 atendimentos mensais para até 1120.

Dessa forma, o plano de trabalho contempla um atendimento inicial de 252 sessões de conciliação, podendo, a depender da demanda, chegar ao limite de 1120 sessões de conciliação por mês.

6. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES – METAS/FLUXO DE TRABALHO

O público alvo do CEJUSC Osasco na Defensoria Pública são as pessoas que



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

comprovarem insuficiência de recursos, nos termos do inciso LXXIV, do Artigo 5º da Constituição Federal e, segundo os parâmetros fixados na Deliberação CSDP nº 89, de 08 de agosto de 2008.

Atendimento inicial

Ao chegarem, as pessoas serão atendidas inicialmente pela equipe de acolhimento, no andar térreo da unidade de Osasco. Quando for identificado que se trata de caso a ser encaminhado para o CEJUSC, as pessoas receberão uma senha numérica para fins de elaboração de cadastro e de avaliação financeira, no intuito de se verificar o enquadramento para atendimento nos critérios de renda.

No caso de haver denegação de atendimento por falta de caracterização da hipossuficiência financeira, seguir-se-á o procedimento institucional a fim de se dar oportunidade de recurso para a pessoa.

Após o eventual recurso e em caso de confirmação da não hipossuficiência do usuário, não haverá atendimento, nem agendamento de sessão de conciliação, mas apenas orientações gerais ao usuário.

Sendo aprovado o atendimento, os usuários – após a feitura do cadastro e avaliação - serão encaminhados para a sala/balcão de atendimento do CEJUSC no térreo para fins de agendamento de data e de convocação da outra parte para comparecimento na data fixada.

Nesta oportunidade, os usuários serão orientados sobre o funcionamento do CEJUSC e também receberão a lista de documentos necessárias para seu atendimento.

Atendimento na data agendada

Os usuários chegarão nos horários agendados, que serão 13h, 14h e 14h30min, conforme o caso.

Inicialmente serão atendidas pela equipe de acolhimento da Defensoria que, ao identificarem que se trata de agendamento do CEJUSC, encaminharão os usuários para o balcão/sala de atendimento no térreo, que irá conferir se todos os documentos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

foram trazidos e verificar se a outra parte compareceu.

A equipe de atendimento do térreo irá elaborar a qualificação dos usuários, fazer uma breve orientação sobre o funcionamento do CEJUSC e encaminhá-los ao 3º (terceiro) andar, na sala 32 (sala de espera).

Os usuários serão atendidos pelos Conciliadores, que se encarregarão de conciliar as partes e de preencher os formulários dos acordos.

Os acordos serão assinados pelo Juiz e pelo Promotor de Justiça que forem designados para tal fim por suas Instituições.

No caso de não haver acordos ou quando a outra parte não comparecer, os usuários terão continuidade do atendimento pela Defensoria Pública e receberão formulário próprio para fins de ajuizamento de demanda litigiosa, sem prejuízo de novas tentativas de conciliação, pela avaliação do Defensor do caso.

6. PRAZO

O presente termo vigorará, a contar da data de sua assinatura, por prazo indeterminado, podendo, a qualquer tempo, ser denunciado por qualquer das partes mediante notificação com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias.

7. LOCAL DE ATUAÇÃO

A cooperação a ser firmada entre a Defensoria Pública do Estado de São Paulo e o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo tem por objeto a instalação do CEJUSC - CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA com sala de atendimento no térreo e terceiro andar completo da sede da unidade da Defensoria Pública de Osasco, localizada na Avenida dos Autonomistas, nº 3094, no município de Osasco/SP.

Referido CEJUSC tem por objetivo a realização de conciliações pré-processuais entre os usuários da Defensoria Pública que buscarem atendimento para suas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

pretensões.

Desta forma, a Defensoria Pública contribui para a efetivação da elaboração de acordos extrajudiciais, que, por consequência gerará o desentrate do Poder Judiciário, tornando a prestação jurisdicional mais célere.

Por outro lado, a existência do CEJUSC dentro da unidade da Defensoria Pública de Osasco agilizará o atendimento dos usuários, gerando um acesso à justiça rápido e eficaz.

DAS INSTALAÇÕES DO CEJUSC

O CEJUSC irá ocupar integralmente o 3º (terceiro) andar da sede da Defensoria Pública em Osasco/SP, também contará com espaço reservado para instalação de uma sala de atendimento no térreo (balcão de atendimento).

No terceiro andar existem quatro salas no local, que serão utilizadas da seguinte forma:

- Sala 31 – Cartório do Tribunal de Justiça e também haverá a sala do Ministério Público e dos Juízes;
- Sala 32 – Sala de espera, com televisão e DVD, com capacidade para 30 pessoas;
- Sala 33 – Duas salas de conciliação e uma sala para a equipe de apoio aos Conciliadores, cedida pelo Tribunal de Justiça;
- Sala 34 – Duas salas de conciliação e uma sala de “conforto” para os Conciliadores com armários para guarda de objetos pessoais e com café.

Há pontos de rede em número suficiente para instalação de todos os computadores a serem utilizados, bem como pontos de linha telefônica. A Defensoria Pública fornecerá computadores para os conciliadores, com impressora e copiadora em número suficiente para a elaboração dos serviços. O prédio é satisfatoriamente acessível para idosos e pessoas com deficiência.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

ANEXO

Ato Normativo nº 55, de 20 de outubro de 2011.

DEFENSORIA PÚBLICA-GERAL

Ato do Primeiro Subdefensor Público-Geral do Estado, respondendo pelo expediente da Defensoria Pública-Geral, de 20 de outubro de 2011.

Institui a Política de Uso de Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC e dá outras providências.

CONSIDERANDO a necessidade de definir regras e procedimentos para uso dos recursos de tecnologia da informação, disponibilizados pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo aos Defensores Públicos, Servidores, Estagiários, prestadores de serviços e fornecedores;

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer parâmetros de boas práticas de uso da internet e do correio eletrônico, com o intuito de manter os serviços continuamente disponíveis em alta qualidade, bem como resguardar a segurança de sistemas e dados institucionais;

CONSIDERANDO que os recursos de tecnologia da informação e uso dos serviços de acesso à internet no âmbito da instituição visam primordialmente o aperfeiçoamento das atividades funcionais e qualidade dos serviços prestados;

O PRIMEIRO SUBDEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO DE SÃO PAULO, respondendo pelo expediente da Defensoria Pública-Geral do Estado de



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO**



**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DE SÃO PAULO**

São Paulo e no uso das atribuições que lhe confere o art. 12, §2º e art. 19, incisos I e XII, da Lei Complementar nº 988, de 09 de janeiro de 2006, RESOLVE:

Art. 1º - A política de uso de recursos de tecnologia da informação e comunicação (TIC), no âmbito da Defensoria Pública do Estado, será regulamentada por meio do presente Ato Normativo.

I -DAS ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

I.1. DA COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Art. 2º. Cabe à Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI), órgão responsável pelos processos de informatização e gestão de recursos tecnológicos da Defensoria Pública do Estado, as seguintes medidas:

- I – Assegurar o uso adequado dos recursos de tecnologia da informação e comunicação;
- II – Assegurar a privacidade e a confidencialidade de informações e dados de uso institucional dos órgãos da Defensoria Pública do Estado;
- III – Garantir a integração e a interoperabilidade entre os sistemas e aplicações institucionais;
- IV – Garantir a disponibilidade dos sistemas, aplicações institucionais e dos recursos de tecnologia da informação e comunicação – TIC;
- V – Prover serviços de acesso à internet, mediante a subcontratação de serviços de rede e de telecomunicações;
- VI – Conceder, configurar e administrar as contas de e-mail institucional, bem como fixar limites de espaço disponível aos usuários habilitados, de modo a garantir as condições de bom desempenho do sistema;



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO**



**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DE SÃO PAULO**

- VI – Elaborar plano estratégico de informatização,
- VII – Sugerir a aquisição de programas (softwares) de uso institucional, bem como promover seu desenvolvimento;
- VIII – Prover a manutenção de banco de dados sobre as atividades da instituição;
- IX – Prover capacitação e suporte para Defensores Públicos, Servidores e Estagiários com relação ao uso de recursos de TIC, à administração de dispositivos de segurança e à responsabilidade pelo bom funcionamento de equipamentos e aplicações de rede;
- X – Divulgar amplamente a política de uso de recursos de TIC, com auxílio da Coordenadoria de Comunicação Social.

I.2. DOS USUÁRIOS

Art. 3º. Compete aos Defensores Públicos, Servidores, Estagiários, prestadores de serviços, fornecedores ou qualquer pessoa, física ou jurídica, com vínculo oficial com a Defensoria Pública do Estado:

- I – Garantir o uso adequado de recursos de TIC sob sua guarda, observando as regras e procedimentos previamente definidos;
- II – Zelar pela integridade dos recursos de TIC sob sua responsabilidade, resguardado o auxílio e acesso a orientações pela Coordenadoria de Tecnologia de Informação - CTI;
- III – Informar à Coordenadoria de Tecnologia de Informação sobre eventuais necessidades de intervenções técnicas, para reparos ou configurações, visando à boa gestão dos recursos.

II - DA AQUISIÇÃO DE RECURSOS DE TIC



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Art. 4º. As aquisições de equipamentos, programas (softwares) e outros recursos de TIC, de responsabilidade da Coordenadoria Geral de Administração, devem ser precedidas de parecer técnico da Coordenadoria de Tecnologia da Informação – CTI.

III - DO USO DA REDE INTERNA

Art. 5º. Os recursos de TIC destinados aos usuários são de uso exclusivo para a execução de atividades de interesse da Defensoria Pública do Estado.

§ 1º. A instalação de recursos de informática que necessitam de conexão em rede deve ser previamente autorizada pela Coordenadoria de Tecnologia de Informação.

§ 2º. Não será integrado à rede nenhum recurso de tecnologia da informação de uso particular, exceto em casos excepcionais, previamente autorizados pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação e visando à continuidade da prestação do serviço público.

§ 3º. Os usuários devem se conectar à rede da Defensoria por meio de identificação (login) e senhas próprios.

§ 4º. A senha e o certificado digital são de uso pessoal e intransferível, sendo de responsabilidade do usuário mantê-los em segurança.

§ 5º. Não são permitidos múltiplos logins simultâneos na rede Windows AD (Active Directory).

§ 6º. São restritos aos administradores da Coordenadoria de Tecnologia da Informação os acessos físico e lógico a ativos de redes – tais como servidores, roteadores, switches e firewalls.

Art. 6º. São considerados usos impróprios:

I - Invasão de privacidade: acessar arquivos de outros usuários sem a devida autorização;

II - Utilização indevida de códigos de acesso e/ou senhas de outros usuários;

e



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO**



**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DE SÃO PAULO**

- III - Desrespeito às leis de direito autoral e propriedade intelectual, como instalação, uso e difusão de softwares e produtos não licenciados;
 - IV - Desenvolvimento e distribuição de programas prejudiciais à operação de redes e de computadores individuais;
 - V - Tentativa de burlar o sistema de segurança de computadores para os quais o usuário não possua autorização de acesso;
 - VI - Alteração ou destruição não autorizada de dados, arquivos ou programas;
 - VII - Acesso a sites com conteúdo pornográfico, jogos, bate-papo, apostas e assemelhados;
 - VIII - Uso de ferramentas P2P – peer to peer (exemplos: kaza, Morpheus, Emule, etc);
 - IX - Uso de programas de mensageria instantânea (IM – Instant Messengers. Exemplo: Microsoft Instant Messenger) não homologados/autorizados pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação.
- Parágrafo único. O uso impróprio dos serviços pelo usuário implicará no cancelamento do ato praticado, independente de aviso ou notificação.

IV - DA INTERNET WEB

Art. 7º. Os recursos de TIC, especialmente os acessos Web à Internet, serão monitorados por sistemas de segurança da CTI/Defensoria e da Intragov/Prodesp, preservadas a privacidade e a confidencialidade das informações.

Parágrafo único. O acesso Web à Internet poderá ser autenticado através de login/senha.

Art. 8º. A CTI poderá bloquear conteúdos ilícitos ou que comprometam a segurança e a velocidade da rede.





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Parágrafo único. O usuário poderá solicitar o acesso ao conteúdo bloqueado à CTI, mediante justificativa prévia. O desbloqueio será realizado pela CTI, após análise do pedido, salvo impossibilidade técnica.

V - DO CORREIO ELETRÔNICO

Art. 9º. Todo Defensor Público e Servidor têm direito a acessar os serviços de e-mail, podendo solicitá-los à CTI através do suporte ao usuário.

§ 1º. Os recursos de TIC são monitorados pela CTI, mantendo-se inviolável o conteúdo das mensagens de correio eletrônico, exceto em casos de requisição judicial.

§ 2º. O endereço de email corporativo da Defensoria Pública é de uso exclusivamente institucional, sendo vedada a sua utilização em sistemas de correntes, em redes sociais e em fóruns eletrônicos de assuntos diversos daqueles do interesse da Defensoria Pública.

§ 3º. O limite máximo de tamanho de arquivo, para envio e recebimento por e-mail, é de 4 MB (quatro mega bytes), salvo necessidade comprovada da função desempenhada pelo Defensor Público ou Servidor, submetida à análise da CTI.

§ 4º. Em consideração aos limites do sistema de mensageria eletrônica, a CTI deverá definir o limite de armazenamento de dados das caixas postais, visando ao bom funcionamento do sistema.

§ 5º. Em caso de dúvida sobre a origem do remetente ou confiabilidade do arquivo a CTI deverá ser consultada.

§ 6º. Não poderão ser encaminhados arquivos de mensagens eletrônicas com as seguintes extensões: asp, bat, bas, bin, btm, cbt, chm, cla/class, cmd, com, cpl, crt, csc, dll, dot, drv, eml, exe, fon, hlp, hta, inf, ini, js/jse, lib, lnk, mdb, mde, mht/mhtml/mhtml, mp3, mso, msc, msi, mst, obj, pif, reg, src sct, shb/shs, sys, vb/vbe,



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO**



**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DE SÃO PAULO**

vbs, vxd, wsc, wsf, wsh, entre outras extensões classificadas como potencialmente perigosas ou maliciosas.

VI - DO SOFTWARE E DOS PROGRAMAS APLICATIVOS

Art. 10. Compete à CTI a disponibilização dos programas de computador (software) aos usuários, conforme licenças disponíveis e de acordo com as necessidades da Defensoria Pública, mediante lista de software oficiais publicada na Intranet.

§ 1º. A CTI deverá homologar previamente todos os softwares (programas, aplicativos, etc) que vierem a ser utilizados nos recursos de tecnologia da informação disponibilizados pela Defensoria Pública.

§ 2º. A instalação dos softwares nos equipamentos deve ser realizada ou autorizada pela CTI.

§ 3º. Para qualquer software de propriedade, licenciado ou operado pela Defensoria Pública, os usuários devem respeitar as regras de direitos autorais, salvo hipótese de programas de domínio público.

§ 4º. Os programas disponibilizados pela Defensoria Pública não poderão ser copiados, salvo permissão no acordo de licença.

§ 5º. Os usuários podem solicitar, motivadamente, a aquisição e instalação de programas complementares, conforme a necessidade específica da atividade desenvolvida.

VII - DOS ADMINISTRADORES DE SISTEMAS E SUPORTE TÉCNICO

Art. 11. São administradores os técnicos que, com privilégios especiais, gerenciam e acessam sistemas operacionais Windows e Linux, sistema Active Directory (AD), Banco de Dados (DBA), Equipamentos de Segurança (UTM/Firewall, Filtros de Conteúdo, Antivirus, etc), Aplicações e Sistemas de Informação.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
 DE SÃO PAULO**



**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
 DE SÃO PAULO**

§ 1º. Cada administrador deve ter um login pessoal próprio com perfil administrativo e permissões de acordo com as atividades alocadas. O login administrativo deve ser diferente do login de usuário normal da rede.

§ 2º. Em atendimentos e acessos privilegiados a sistemas e desktops, os administradores de sistemas e atendentes de suporte técnico devem se restringir aos recursos de configuração e resolução de problemas dos sistemas, aplicativos e computadores, mantendo a privacidade e o sigilo das informações corporativas e/ou pessoais de todo e qualquer sistema sob atendimento.

§ 3º. Compete ao administrador de sistemas de rede o monitoramento dos acessos externos, a preservação da política de segurança e o resguardo da privacidade dos usuários.

VIII - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 12. O Anexo II, que contém as recomendações de utilização dos recursos de TIC, deve ser impresso e afixado em local de fácil visualização e distribuído em todas as Unidades e Sedes Administrativas da Instituição, bem como enviado a todos os Defensores Públicos, Servidores e Estagiários.

Art. 13. Fica expressamente revogado o Ato Normativo nº 12, de 1º de setembro de 2008, que criou o Comitê Estratégico de Tecnologia e Segurança da Informação da Defensoria Pública do Estado de São Paulo.

Art. 14. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

ANEXOS





TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

ANEXO I - DOS CONCEITOS EMPREGADOS

Para fins deste documento, considera-se:

I - Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC – envolvem os equipamentos, instalações e recursos de informação direta ou indiretamente administrados, mantidos ou operados pela Defensoria Pública do Estado de São Paulo, tais como:

a) equipamentos de informática de qualquer espécie; b) impressoras; c) equipamentos de redes; d) equipamentos de telecomunicações de qualquer espécie, incluindo celulares corporativos e modems 3G; e) recursos de informação que incluem todas as informações eletrônicas, serviço de correio eletrônico, mensagens eletrônicas, dados corporativos, documentos, programas ou "hardware", arquivos de configuração que são armazenados, executados ou transmitidos através da infraestrutura computacional da DPESP, redes ou outros sistemas de informação;

II - Todos os equipamentos conectados à rede da Defensoria Pública do Estado de São Paulo estão sujeitos às mesmas políticas, diretrizes e regulamentações;

III - Usuário é qualquer pessoa, física ou jurídica, com vínculo oficial com a Defensoria Pública ou em condição autorizada que utiliza, de qualquer forma, algum recurso de TIC da Defensoria Pública, notadamente os Defensores Públicos, Servidores, Estagiários, prestadores de serviços e fornecedores da Defensoria Pública;

IV - Dado: Informação sobre fatos, incluindo medidas, declarações e estatísticas;

V - Acesso: permissão, privilégio ou capacidade de ler, registrar, atualizar, gerenciar ou administrar a consulta e/ou a manipulação do acervo de dados e informações;

VI - Dado de uso institucional: todos os dados capturados e utilizados nas operações de serviço e administrativas são considerados dados corporativos. Dados corporativos também incluem: a) dados de recursos humanos; b) dados financeiros;



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
DE SÃO PAULO**



**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DE SÃO PAULO**

c) dados de equipamentos de qualquer natureza; d) políticas, procedimentos e manuais; e) páginas Web.

ANEXO II – RECOMENDAÇÕES DE USO DOS RECURSOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

CONSIDERANDO a necessidade de aperfeiçoar a qualidade da infraestrutura tecnológica da Defensoria Pública do Estado de São Paulo;

CONSIDERANDO a diretriz de aperfeiçoamento das ferramentas à disposição do atendimento à população;

A Coordenadoria de Tecnologia de Informação informa a todos os Defensores Públicos, Servidores, Estagiários, prestadores de serviços e fornecedores ou qualquer pessoa, física ou jurídica, com vínculo oficial com a Defensoria Pública do Estado de São Paulo, as seguintes DIRETRIZES de uso dos recursos de Tecnologia de Informação e de Comunicação (TIC):

I – Observar as regras e procedimentos definidos pela Política de Uso de Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação da Defensoria;

II – Garantir o uso adequado dos recursos de tecnologia da informação, como computadores, impressoras e dispositivos conectados à rede, sob sua guarda;

III – Destinar os recursos de tecnologia da informação unicamente para a execução de atividades de interesse da Defensoria;

IV – A instalação de recursos de informática que necessitam de conexão em rede deve ser previamente autorizada pela CTI (por exemplo: rede sem fio, rede de banda larga, acesso discado, modems, etc);

V – O usuário deve conectar-se à rede da Defensoria Pública por meio de login (identificação do usuário) e senha próprios, de uso pessoal e intransferível;



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO
 DE SÃO PAULO**



**DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
 DE SÃO PAULO**

VI – Os equipamentos de rede não devem ser violados. São restritos aos administradores da CTI os acessos físico e lógico a ativos de redes, tais como servidores, roteadores, switches e firewall;

VII – O usuário poderá solicitar o acesso ao conteúdo das páginas web bloqueadas à CTI, mediante justificativa prévia. O desbloqueio será realizado pela CTI, após análise do pedido, salvo impossibilidade técnica;

VIII – O endereço de email da Defensoria Pública deve ser utilizado apenas para fins institucionais, sendo vedada sua utilização em sistemas de correntes, redes sociais e fóruns eletrônicos de assuntos diversos daqueles do interesse da Defensoria Pública;

IX – Em caso de dúvida sobre a origem do remetente do e-mail ou confiabilidade do arquivo, a CTI deve ser consultada;

X – Não poderão ser encaminhados arquivos de mensagens eletrônicas com as seguintes extensões: asp, bat, bas, bin, btm, cbt, chm, cla/class, cmd, com, cpl, crt, csc, dll, dot, drv, eml, exe, fon, hlp, hta, inf, ini, js/jse, lib, lnk, mdb, mde, mht/mhtm/mhtml, mp3, mso, msc, msi, mst, obj, pif, reg, src sct, shb/shs, sys, vb/vbe, vbs, vxd, wsc, wsf, wsh, entre outras extensões classificadas como potencialmente perigosas ou maliciosas;

XI – Os usuários devem utilizar somente os softwares disponibilizados ou autorizados pela CTI;

XII – Os usuários podem solicitar, motivadamente, a aquisição e instalação de programas complementares, conforme a necessidade específica da atividade desenvolvida.

Publicado no DOE de 21/10/2011.