



Caderno Administrativo
Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região

DIÁRIO ELETRÔNICO DA JUSTIÇA DO TRABALHO

PODER JUDICIÁRIO

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

Data da disponibilização: Segunda-feira, 01 de Julho de 2024.

<p>Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região</p> <p>Osmar João Barneze DESEMBARGADOR PRESIDENTE E CORREGEDOR</p> <p>Maria Cesarineide de Souza Lima DESEMBARGADORA VICE-PRESIDENTE</p> <p>Socorro Guimarães DESEMBARGADORA DO TRABALHO</p> <p>Carlos Augusto Gomes Lôbo DESEMBARGADOR DO TRABALHO</p> <p>Vania Maria da Rocha Abensur DESEMBARGADORA DO TRABALHO</p> <p>Ibson Alves Pequeno Junior DESEMBARGADOR DO TRABALHO</p> <p>Francisco José Pinheiro Cruz DESEMBARGADOR DO TRABALHO</p> <p>Shikou Sadahiro DESEMBARGADOR DO TRABALHO</p>	<p>Telefone(s) : 6932186300</p> <p>Email(s) : secom@trt14.jus.br</p>
---	--

Gabinete da Presidência

Portaria

Portaria de Regulamentação

PORTARIA GP N.º 0797, DE 1º DE JULHO DE 2024.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, CONSIDERANDO as situações que geram entraves na recepção e controle de atendimento (suporte) aos serviços de Tecnologia da informação, na Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC); CONSIDERANDO a necessidade de controle para fins de planejamento de ações que devam ser realizadas pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) e melhora na qualidade dos serviços de atendimento às unidades do TRT14, bem como de alinhá-los aos objetivos de negócio do Regional; CONSIDERANDO a necessidade de definir modelo de controle de qualidade nos processos de gerenciamento de serviços de TIC, baseado nas melhores práticas de gestão de serviços de TI; CONSIDERANDO a necessidade de aplicar a governança de TIC no escopo dos processos de tecnologia da informação do Regional; CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer meios para monitorar o cumprimento dos acordos de nível serviços de TIC; e, CONSIDERANDO o teor do despacho presidencial exarado no PROAD n. 4225/2024 - doc. 9;

RESOLVE

Art. 1º. Estabelecer regras de planejamento e controle dos chamados abertos pelas unidades junto ao Sistema de Suporte, relacionados à manutenção de sistemas e equipamentos de TIC gerenciados pelo setor de suporte da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC), no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região.

Art. 2º. O atendimento relacionado à manutenção de software, hardware e demais serviços computacionais gerenciados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação será iniciado, exclusivamente, após a abertura do respectivo chamado junto ao Sistema de Suporte que está disponibilizado para acesso por link registrado no portal de intranet.

I - Os chamados deverão ser abertos pela unidade solicitante, via Sistema de Suporte, em link disponibilizado no portal de Intranet, mediante

fornecimento do máximo de informações necessárias, de acordo com o tipo de atendimento desejado;

II - Excetuam-se do caput deste artigo os chamados que envolvam problemas que possam trazer prejuízos diretos às atividades da área fim, como salas de audiências, plenário ou requisições diretas de magistrados;

III - Nos casos em que as unidades fiquem impossibilitadas de obter acesso ao Sistema de Suporte, por exemplo, em situações que a rede de dados tenha perda total de conexão, o chamado será registrado pela Seção de Suporte, após contato telefônico da unidade.

Art. 3º. Para os efeitos deste Ato, aplicam-se as seguintes definições:

I - Serviços de TIC: serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação e Comunicação provido para um ou mais clientes, que oferece apoio aos processos de negócio de clientes, e composto pela combinação de pessoas, processos e tecnologias;

II - Gerenciamento de Serviços de TIC: conjunto de capacidades organizacionais específicas (processos, métodos, funções, papéis e atividades) para prover valores aos clientes, sob forma de serviços;

III - Recurso de Tecnologia da Informação e Comunicação: qualquer equipamento, dispositivo, serviço, infraestrutura ou sistema de processamento da informação ou as instalações físicas que os abrigam;

IV - Usuários: magistrados, advogados, servidores ocupantes de cargo efetivo ou em comissão, requisitados e cedidos e, desde que previamente autorizados, empregados de empresas prestadoras de serviços terceirizados, consultores, advogados, peritos, estagiários e outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho, utilizando, em caráter temporário, os recursos tecnológicos do TRT14;

V - Atendimento de primeiro nível: atendimento prestado pelos técnicos de suporte no início da tentativa de resolução dos problemas;

VI - Atendimento de segundo nível: atendimento prestado por analistas e/ou técnicos que possuem maior nível de conhecimento do problema apresentado;

VII - Atendimento de terceiro nível: equipe formada por especialistas de TIC, que atuam na resolução de chamados complexos.

Art. 4º. A Seção de Atendimento ao Usuário, da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, deverá:

I - registrar por meio do Sistema de Suporte as informações pertinentes aos chamados abertos;

II - avaliar os incidentes registrados pelos usuários e efetuar o máximo de testes visando a resolução do problema relatado;

III - resolver os incidentes registrados como atendimento de primeiro nível ou, se não for possível, escalá-los para os níveis superiores;

IV - manter os usuários informados sobre o progresso das requisições;

V - criar e manter um banco de dados de erros conhecidos, alimentando o sistema com as devidas informações de solução dos problemas.

Art. 5º. A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação organizará o suporte a usuários, em equipes distribuídas em 3 (três) níveis de atendimento:

I - O primeiro nível de atendimento é composto por grupo de atendentes que trabalham na tentativa de resolução do problema relatado pelo usuário, mediante utilização de ferramentas complementares (base de conhecimento, software de controle remoto);

II - O segundo nível de atendimento é acionado caso o chamado não for solucionado pelo primeiro nível de atendimento, sendo composto por técnicos com mais conhecimento sobre a área do chamado em questão que, quando necessário, se deslocará até a unidade para solucionar o problema registrado. O atendente objetiva o encerramento do problema, sem a necessidade de transferir (ou escalar) o assunto para outro nível de atendimento;

III - O terceiro nível de atendimento é composto por analistas com conhecimento avançado e/ou por integrantes da equipe de infraestrutura de redes ou de manutenção de softwares (programadores), que atuam na resolução de chamados complexos.

Art. 6º. O atendimento relacionado à manutenção de sistemas e hardware gerenciados pela Seção de Suporte, será iniciado após a abertura do respectivo chamado junto ao Sistema de Suporte:

I - Os chamados deverão ser abertos pela unidade solicitante, a qual deverá fornecer a maior quantidade de informações possível, considerando o tipo de problema apresentado;

II - A seção de suporte analisará a possibilidade de atendimento conjunto a vários chamados, sejam eles de uma mesma unidade solicitante ou não, de acordo com a logística necessária ao atendimento e/ou a sua complexidade;

III - O primeiro nível classificará o problema relatado pelo usuário, investigando e diagnosticando para, após tentativa de resolução, se necessário, escalar o chamado para os próximos níveis;

IV - O primeiro nível será responsável pelo acompanhamento do chamado até seu fechamento, repassando aos usuários as informações fornecidas por outros níveis;

V - A situação dos chamados poderá ser acompanhada pelo solicitante, por meio do Sistema de Suporte.

Art. 7º. Os novos chamados abertos após o chamado de referência, serão atendidos respeitada a ordem cronológica, bem como após a solução dos chamados antigos.

Art. 8º. O Sistema fornecerá mecanismo para encerramento do chamado e respectiva avaliação, devendo o requisitante encerrar e avaliar os chamados por ele abertos.

Parágrafo Único - Os chamados não encerrados pelos usuários serão automaticamente considerados como atendidos e finalizados no prazo final de sete dias, contados da data de abertura.

Publique-se.

(assinado eletronicamente)

OSMAR J. BARNEZE

Desembargador-Presidente