



JUSTIÇA FEDERAL NA PARAÍBA

PORTARIA DA DIREÇÃO DO FORO

Nº3/2022

Regulamenta a função da Central de Atendimento de TI na Seção Judiciária da Paraíba

O JUIZ FEDERAL DIRETOR DO FORO DA SEÇÃO JUDICIÁRIA DA PARAÍBA, no uso das atribuições legais e regimentais;

CONSIDERANDO a necessidade de implantação de práticas que favoreçam a governança da Tecnologia da Informação no âmbito desta Seção Judiciária;

CONSIDERANDO as boas práticas de gestão de serviços preconizadas pela ITIL (Technology Infrastructure Library);

CONSIDERANDO o disposto no Guia da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário - ENTIC-JUD 2021-2026, instituído pela Resolução CNJ nº 370 de 28/01/2021, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC- JUD); e

CONSIDERANDO, por fim, a necessidade do controle periódico e estatístico dos chamados quanto à urgência, tempo de atendimento, dúvidas mais frequentes, unidades que mais utilizaram do sistema, dentre outros parâmetros, **RESOLVE**:

Art. 1º Regular a função da Central de Atendimento de TI, bem como sua política de funcionamento, no âmbito da Seção Judiciária da Paraíba.

Parágrafo único. A Central de Atendimento de TI é o ponto único de contato dos usuários com o suporte dos serviços de Tecnologia da Informação.

Art. 2º Para os efeitos deste ato aplicam-se as seguintes definições:

I - Tecnologia da Informação (TI): ativo estratégico que suporta processos institucionais por meio da conjugação de recursos, processos de trabalho e técnicas que são utilizadas para obter, processar, armazenar, utilizar e disseminar informações.

II - Serviços de TI: é toda atividade desenvolvida na área de TI que visa produzir, executar ou desenvolver algo, além de atender à necessidade de indivíduos ou da organização.

III - Central de Atendimento de TI: é uma unidade funcional formada por um número dedicado de pessoas, responsáveis por lidar com atividades variadas, normalmente via telefone, *interface web*, ou eventos da infraestrutura automaticamente reportados por meio de ferramentas de monitoração.

IV - ITIL (Technology Infrastructure Library): é um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (ITSM). Foi desenvolvido no final dos anos 1980 pela CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency), hoje OGC (Office for Government Commerce) do Reino Unido.

V - Função: Na terminologia da ITIL 2011, é uma equipe ou grupo de pessoas e as ferramentas e outros recursos que elas usam para executar um ou mais processos ou atividades.

Art. 3º Os chamados para solicitação de atendimento ao usuário, relativamente aos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, somente poderão ser realizados eletronicamente mediante o Sistema da Central de Atendimento oficial desta Seção Judiciária.

§ 1º O sistema oficial, homologado pelo Núcleo de Tecnologia da Informação, estará acessível por meio da página da Internet e Intranet, devendo o magistrado, servidor, prestador de serviços ou estagiário solicitante utilizar no acesso, o mesmo login institucional empregado para ingresso na rede local.

§ 2º Os chamados dos usuários realizados por telefone ou e-mail serão convertidos em chamados eletrônicos na central de atendimento.

§ 3º Os chamados serão distribuídos pela Central de Atendimento, sendo atendidos conforme os critérios de prioridade e ordem cronológica de entrada.

Art. 4º A Central de Atendimento de TI tem por objetivo:

I - melhorar a percepção e satisfação dos clientes/usuários em relação aos serviços prestados;

II - melhorar a qualidade e agilidade no tratamento de requisições dos usuários, reduzindo possíveis impactos no negócio e na produtividade dos magistrados, servidores, prestadores de serviços e estagiários da JFPB;

III - otimizar o uso dos recursos de suporte de TI;

IV - fornecer informações gerenciais para o apoio à tomada de decisões.

Art. 5º À Central de Atendimento de TI caberá as seguintes atribuições:

I - receber contato do usuário: a Central de Atendimento de TI deve atuar como “**ponto único de contato**” para os usuários dos serviços de TI;

II - acompanhar e escalar o atendimento: a Central de Atendimento de TI é responsável por monitorar a evolução de todos os atendimentos, realizando escaladas funcionais e hierárquicas, quando necessário;

III - informar a evolução do atendimento para usuário: a Central de Atendimento de TI é responsável por manter os usuários informados sobre o progresso de suas solicitações de atendimento;

IV - fechar o registro de atendimento: a Central de Atendimento de TI é responsável por verificar com o usuário se sua necessidade ou dificuldade foi satisfatoriamente atendida.

Art. 6º O Manual de Utilização da Central de Atendimento, contendo as orientações para abertura e acompanhamento de chamado, elaborado pelo Núcleo de Tecnologia da Informação, será publicado na intranet.

Art. 7º Revogam-se as disposições em contrário.

Art. 8º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. CUMPRA-SE.



Documento assinado eletronicamente por **MANUEL MAIA DE VASCONCELOS NETO, DIRETOR DO FORO**, em 07/01/2022, às 11:48, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2518049** e o código CRC **B9D12612**.
