



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região

POLÍTICA Nº 40, DE 08 DE JULHO DE 2019.

*Institui as **Diretrizes de Atendimento de TI** do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região.*

A DESEMBARGADORA FEDERAL DO TRABALHO, PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO, usando de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO:

- a Resolução CNJ 211/2015, que estabelece o nivelamento da infraestrutura de TIC para os entes jurisdicionados;
- a Política STI Nº 015/2017, que instituiu a Política de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região;
- o cenário de restrições orçamentárias imposto ao Tribunal, que exige a redução de despesas de todas as Unidades;
- que a redução do custo referente à prestação de serviços de atendimento terceirizados implica na necessária redução da demanda por atendimentos;

RESOLVE, ad referendum do Tribunal Pleno:



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Instituir as **Diretrizes de Atendimento de TI** do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região.

Art. 2º Esta **Política** observará os conceitos, objetivos, princípios, diretrizes, papéis, responsabilidades e os processos estabelecidos neste instrumento, bem como as disposições constitucionais, legais, normativas e regimentais vigentes.

CAPÍTULO II
DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Art. 3º Para os efeitos desta Política consideram-se aplicáveis os conceitos e as definições descritas no GLOSSÁRIO, disponível em sítio na Intranet ou Internet mantido por este Tribunal.

CAPÍTULO III
DOS OBJETIVOS

Art. 4º Esta política tem por objetivos:

I - estabelecer princípios, diretrizes, regras e responsabilidades na prestação de serviços de suporte técnico aos usuários de recursos de TIC do Tribunal;

II - otimizar os recursos de atendimento e de suporte técnico com a distribuição e priorização dos chamados de acordo com critérios de criticidade e urgência, estabelecidos de acordo com os objetivos estratégicos da instituição;

III - reduzir as médias de chamados técnicos atendidos mensalmente pela Central de Serviços de TI e dos tempos de atendimento e resolução, por meio das ações de fomento ao autosserviço, do uso de ferramentas de atendimento via chat e de Assistente Virtual Inteligente; e

IV – otimizar o atendimento para o tratamento de situações críticas e urgentes, relacionadas diretamente à prestação jurisdicional.



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região

CAPÍTULO IV
DOS PRINCÍPIOS

Art. 5º Objetivando a padronização e otimização dos recursos de atendimento e suporte técnico de TIC, são princípios do atendimento aos usuários de recursos de TIC do Tribunal:

I - garantir a utilização da Central de Serviços de TI como Ponto Único de Contato entre os usuários de recursos de TIC e os provedores de suporte técnico; e

II - fomentar o uso da Base de Conhecimento pelos próprios usuários, permitindo a solução de dúvidas e dificuldades recorrentes com apoio dos artigos de conhecimento, sem necessidade de intervenção das equipes técnicas de TI.

CAPÍTULO V
DAS DIRETRIZES DE ATENDIMENTO

Art. 6º São elementos estruturais do atendimento aos usuários de recursos de TIC do Tribunal:

I - o fluxo de atendimento da Função Central de Serviços;

II - o conjunto de boas práticas, definido pela biblioteca ITIL;

III - a arquitetura organizacional envolvida no atendimento aos usuários de recursos de TIC e seus respectivos normativos; e

IV - a prioridade de atendimento a chamados graves e críticos como forma de eliminar ou minimizar o prejuízo à prestação jurisdicional.

Art. 7º O Atendimento aos Usuários de Recursos de TIC no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região observará o seguinte:

I - Qualquer necessidade de contato entre os usuários e as equipes técnicas de TIC deverá ser encaminhada à Central de Serviços de TI, que fará o registro ou a atualização do chamado técnico correspondente:

a) ficando evidenciada a necessidade de comunicação com as equipes de atendimento de níveis superiores, somente a Central de Serviços de TI fará contato direto com as equipes correspondentes, seguindo os procedimentos técnicos estabelecidos;

b) requisições e contatos realizados de maneira diversa à prevista nesta política poderão ser atendidos pelas equipes técnicas, a critério do



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região

gestor da Unidade, com o oportuno registro do chamado pelo usuário solicitante ou pela equipe da STI;

~~e) a Central de Serviços de TI estará disponível no horário de atendimento interno do Tribunal, sendo que contatos ou registros realizados fora desse horário serão tratados a partir do próximo expediente;~~

c) a Central de Serviços de TI estará disponível no horário de atendimento interno do Tribunal, sendo que contatos ou registros realizados fora desse horário serão tratados a partir do próximo expediente, com exceção de hipóteses de atendimento em plantões judiciais, situação que deverá ser tratada com a urgência necessária, podendo ocorrer o atendimento pelo plantão ou sobreaviso na área de TI. [\(Redação dada pelo Ato Presidência nº 229, de 30/09/2019\).](#)

II - o atendimento telefônico via ramais prioritários é dedicado exclusivamente à prestação de suporte técnico a magistrados e salas de audiências;

III - para as demais situações deverá ser utilizado o canal de atendimento via chat para registrar e consultar o tratamento das solicitações:

a) Na impossibilidade técnica de acesso à ferramenta de chat, estará disponível o canal de atendimento telefônico regular da Central de Serviços de TI.

IV - o suporte técnico aos usuários externos deve ser prestado preferencialmente pelo canal de atendimento via chat ou, alternativamente, pelo canal de atendimento telefônico externo;

V - todos os registros de chamados estarão disponíveis na ferramenta de gestão de chamados do Tribunal, mediante autenticação de usuário e senha, tanto para usuários internos quanto para usuários externos:

a) o usuário poderá registrar e acompanhar chamados diretamente na ferramenta, bem como expressar sua satisfação com o atendimento prestado por meio da pesquisa de satisfação, que será gerada após o tratamento de cada solicitação.



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região

VI - o suporte técnico prestado aos usuários internos que utilizam equipamentos particulares será restrito a orientações remotas sobre os sistemas do Tribunal, não havendo previsão para manutenção do sistema operacional, outros aplicativos ou hardware:

a) nestes casos excepcionais, a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) não se responsabiliza por eventuais falhas ou problemas decorrentes das intervenções realizadas durante o atendimento;

b) é vedado o atendimento presencial a equipamentos particulares.

VII - o atendimento presencial aos usuários internos é restrito às dependências do Tribunal:

a) os atendimentos presenciais na capital serão realizados exclusivamente pela Central de Serviços de TI, mediante registro prévio de chamado e agendamento com a equipe responsável;

b) o atendimento presencial nas unidades do interior ocorrerá somente na impossibilidade de aplicação de solução pela Central de Serviços de TI e de acordo com a disponibilidade de colaboradores da STI;

c) durante o atendimento e conforme orientações da Central de Serviços de TI, o usuário solicitante ficará responsável pela realização de testes e intervenções básicas no equipamento, incluindo verificação e substituição de cabos, ou substituição do próprio equipamento, principalmente nas unidades em que não houver previsão de atendimento presencial pela STI;

d) em caso de impossibilidade de realização dos procedimentos pelo usuário solicitante, o gestor deverá indicar outro responsável da unidade demandante;

e) o transporte de equipamentos de uso externo em posse de servidores ou magistrados até o local de atendimento é de responsabilidade do usuário.

VIII - as solicitações de urgência serão registradas exclusivamente pela Central de Serviços de TI no respectivo chamado técnico e serão avaliadas objetivamente, de acordo com a matriz de priorização (impacto x urgência), disponível no **Anexo I**;



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região

IX - as ofertas de serviços limitam-se àquelas definidas no Catálogo de Serviços de TI, sendo que solicitações relacionadas a serviços não previstos no Catálogo seguirão o fluxo de inclusão de oferta, antes do registro da necessidade de atendimento:

a) requisições de caráter pessoal deverão seguir a via administrativa para análise e deliberação da Administração.

~~X - o atendimento a sessões, eventos, reuniões, videoconferências, cursos e outras situações similares será prestado no momento de preparação e teste prévio do ambiente:~~

X - o atendimento a sessões, audiências, eventos, reuniões, videoconferências, cursos e outras situações similares será prestado no momento de preparação e teste prévio do ambiente: (Redação dada pelo Ato Presidência nº 229, de 30/09/2019).

a) salvo situações excepcionais e justificadas, mediante autorização da Presidência, é vedado o acompanhamento presencial durante o período de realização das situações citadas no inciso X; e

~~**b)** em caso de falha durante a realização das situações elencadas no inciso X, uma solicitação de atendimento urgente deverá ser registrada na Central de Serviços de TI;~~

b) em caso de falha durante a realização das situações elencadas no inciso X, uma solicitação de atendimento urgente deverá ser registrada na Central de Serviços de TI e deverá ser atendida com prioridade. (Redação dada pelo Ato Presidência nº 229, de 30/09/2019).

CAPÍTULO VI
DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Art. 8º Designa-se a STI como unidade responsável por fazer cumprir a presente política, devendo determinar ou solicitar que se determinem as correções pertinentes, sempre que necessário.

Parágrafo único: Dificuldades advindas da atribuição do *caput* devem ser imediatamente comunicadas à Presidência do Tribunal, que deliberará sobre o caso.



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região

Art. 9º Compete à Assessoria de Comunicação, mediante demanda da STI, a criação e veiculação de campanhas informativas, com o objetivo de difundir e incentivar a adesão dos usuários às diretrizes estabelecidas nesta política.

CAPÍTULO VII
DA TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

Art. 10. Esta Política, processos, diretrizes técnicas, bem como outras informações adicionais serão publicadas na intranet ou em sítio específico na Internet mantido por este Tribunal, devendo também ser inseridas, classificadas e relacionadas no Sistema de Apoio à Governança e Gestão que estiver vigente.

CAPÍTULO VIII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 11. Os casos omissos serão tratados no âmbito da Presidência do Tribunal.

Art. 12. Esta Política entra em vigor na data de sua publicação, devendo ser dada comunicação a todas as partes interessadas.

MARLENE T. FUVERKI SUGUIMATSU
Desembargadora Presidente



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região

ANEXO I

Definição do Nível de Prioridade em função da **Matriz de Impacto x Urgência**.

Nível de Prioridade			Urgência				
			1	2	3	4	5
			Muito Baixa	Baixa	Média	Alta	Muito Alta
Impacto	5	Muito Alto	5	10	15	20	25
	4	Alto	4	8	12	16	20
	3	Médio	3	6	9	12	15
	2	Baixo	2	4	6	8	10
	1	Muito Baixo	1	2	3	4	5

Nível de Prioridade			Urgência				
			1	2	3	4	5
			Muito Baixa	Baixa	Média	Alta	Muito Alta
Impacto	5	Muito Alto				Máxima	
	4	Alto			Alta		
	3	Médio		Baixa	Média		
	2	Baixo					
	1	Muito Baixo	Mínima				

Urgência				
1 - Muito Baixa	2 - Baixa	3 - Média	4 - Alta	5 - Muito Alta
O trabalho do solicitante pode continuar sem queda de produtividade ou prejuízo, até que o incidente seja resolvido.	A atividade do solicitante pode ser interrompida ou está programada para o futuro, sendo possível agendar a resolução do incidente sem causar queda de produtividade ou prejuízo.	A atividade do solicitante está programada para ocorrer em breve, mas há tempo para resolver o incidente dentro do prazo estimado, sem causar queda de produtividade ou prejuízo.	A atividade do solicitante não pode ser interrompida e é preciso uma ação imediata para resolver o incidente.	O incidente afeta um grande número de usuários que não dispõem de formas alternativas para executar as tarefas que estão sendo prejudicadas devido ao incidente.



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região

Impacto	5	Muito Alto	Impacto na imagem e na credibilidade da instituição perante o público externo (risco de não atendimento às obrigações legais).
	4	Alto	Ocorrência de dificuldades operacionais que necessitam de intervenção urgente (mas ainda não são visíveis ao público externo).
	3	Médio	O impacto é visível para toda a instituição e não existem soluções alternativas que permitam minimizá-lo.
	2	Baixo	Incidentes cujas implicações são graves, mas o tempo estimado de resolução é o suficiente para evitar prejuízos à instituição.
	1	Muito Baixo	Todos as demais situações não classificados anteriormente.

Prioridade	
Máxima 20-25	Resposta imediata, envolvendo todos os recursos necessários, até a resolução do incidente.
Alta 12-16	Avaliação imediata da situação, podendo ocorrer realocação de recursos que estejam trabalhando em atividades de menor prioridade.
Média 8-10	Avaliação imediata da situação, com possível acionamento de fornecedores externos, se necessário. O atendimento é planejado para ocorrer dentro do prazo previsto para a resolução do incidente.
Baixa 4-6	Avaliação da possibilidade de atendimento conforme procedimento operacional padrão ou da necessidade de priorização.
Mínima 1-3	Atendimento conforme procedimento operacional padrão.