

PORTARIA Nº 005/2017-TJ-SETIC, DE 17 DE AGOSTO DE 2017

Regulamenta a Política de Gestão de Incidentes e Problemas de TIC do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte - PJRN.

O SECRETÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso de suas atribuições legais e,

CONSIDERANDO a necessidade de disciplinar processos para a gestão de incidentes e problemas envolvendo tecnologia da informação e comunicação no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte (PJRN);

CONSIDERANDO, finalmente, a Resolução CNJ nº 211 de 15 de dezembro de 2015 e a norma ISO/IEC 20000, que institui o Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação;

RESOLVE:

Art. 1º A Política de Gestão de Incidentes de TIC tem como principais objetivos:

I – Analisar as causas dos incidentes, fornecer soluções, minimizar os impactos e evitar as recorrências;

II – Definir as Filas de Atendimento para segmentação adequada dos chamados de TIC e dos atendentes;

III – Definir regras de priorização de atendimento com base na relevância do chamado para as atividades do PJRN; e

IV - Detalhar boas práticas de atendimento de TIC a serem seguidas por todos os Níveis de Suporte.

Art. 2º Para fins desta Política, considera-se:

I - Acesso à Internet: ferramenta de trabalho que provê acesso à rede mundial de computadores;

II - Acesso à Rede: ferramenta de trabalho que provê acesso aos recursos computacionais conectados à rede interna do PJRN;

III - Central de Serviços Agile: sistema onde os usuários do PJRN devem, exclusivamente, efetuar solicitações relacionadas à TIC;

IV - Chamado de Suporte: Cadastro de uma requisição de suporte por parte de um usuário do PJRN na Central de Serviços Agile;

V - Configuração de Equipamentos: Instalação e disponibilização de periféricos ou equipamentos disponíveis na rede interna tais como: impressoras, scanners, leitores biométricos, leitores de códigos de barra e outros equipamentos semelhantes;

VI - Fila de Atendimento: Estrutura onde os Chamados de Suporte são gerenciados, ordenados e direcionados para o grupo de atendimento e Nível de Suporte mais adequado;

VII - Níveis de Suporte: Níveis de atendimento que fornecem, cada um deles, um grau de especialização e conhecimento técnico para a normal execução, a saber:

a) Suporte Nível 1 – Primeiro contato com o Chamado de Suporte. Responsável por registrar,

classificar, escalonar, resolver (quando a solução for recorrente e esteja bem documentada) e fechamento;

b) Suporte Nível 2 – Maior conhecimento técnico que o Suporte Nível 1 e são compostos de programadores, consultores e analista de negócios;

c) Suporte Nível 3 – Composto por empresa terceirizada contratada pelo TJRN e deve ser acionado em casos mais complexos que exigem alto grau de conhecimento técnico e análise detalhada do problema.

VIII - Sistemas Administrativos: Sistemas desenvolvidos, administrados ou cedidos ao PJRN que são utilizados para gerir suas atividades administrativas;

IX - Sistemas Aplicativos: Sistemas homologados, desenvolvidos ou cedidos ao PJRN, disponíveis na intranet, que podem ser instalados nos computadores dos usuários por parte dos atendentes de suporte;

X - Sistemas Judiciais: Sistemas para execução de atos processuais por parte dos magistrados, servidores e demais participantes da relação processual PJE, SAJ e PROJUDI;

XI - Sistemas Nacionais: Sistemas para execução de atos processuais por parte dos magistrados, servidores e demais participantes da relação processual a nível nacional. São eles: RENAJUD, INFOJUD e BACENJUD;

XII - Scripts de Atendimento: Roteiro de atividades que auxiliam os profissionais de suporte, principalmente o Suporte Nível 1, a executar processos de atendimento de maneira sistemática;

XIII - Usuários Prioritários: Usuários internos do PJRN que possuem prioridade de atendimento nos diferentes sistemas de atendimento.

Art. 3º Essa Portaria abrange todo e qualquer incidente envolvendo infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), serviços de TIC e sistemas de TIC do PJRN.

Art. 4º Os usuários do PJRN devem registrar suas ocorrências através da Central de Atendimento Telefônico ou por meio de abertura de chamado através da Central de Serviços Agile.

§ 1º Todas as ocorrências recebidas através da Central de Atendimento Telefônico devem ser cadastradas como chamados na Central de Serviços Agile.

§ 2º Chamados originados na Central de Serviços Agile devem ser recebidos somente por profissionais do Suporte Nível 1 os quais devem, preferencialmente, registrar, classificar e encaminhar o chamado para a Fila de Atendimento mais adequada.

§ 3º Ocorrências registradas por atendentes da Central de Atendimento Telefônico devem satisfazer os Scripts de Atendimento.

Art. 5º Todos os chamados recebidos pelo Suporte Nível 1 devem ser preenchidos com informações satisfazendo os Scripts de Atendimento.

Parágrafo único. Os técnicos atendentes telefônicos devem garantir que o usuário forneça todas as informações necessárias para a abertura do chamado e do preenchimento das informações básicas, seguindo os Scripts de Atendimento.

Art. 6º Todos os chamados registrados, mas não elegíveis ao Suporte Nível 1, devem ser atendidos pelo Suporte Nível 2.

§ 1º Os técnicos de Suporte Nível 2 devem analisar todas as informações recebidas pelos Scripts de Atendimento.

§ 2º Deve haver um contato com o usuário de TIC da forma mais eficiente possível para solução do problema.

Art. 7º Os chamados não resolvidos pelo Suporte Nível 2 devem ser encaminhados através de um chamado “filho” para a fila do Suporte Nível 3.

Parágrafo único. Os chamados “filhos” são acompanhados pelos Níveis 2 e 3.

Art. 8º Os chamados solucionados devem voltar para o Suporte Nível 1 que fará o feedback (retorno) com o solicitante confirmando a eficácia da solução.

Parágrafo único. Os chamados devem ter o registro de todas as informações durante o atendimento - tentativas de contato, procedimentos realizados e solução.

Art. 9º As demandas devem ser atendidas de acordo com o segmento, que são divididos em: Microinformática, Sistemas Administrativos, Sistemas Judiciais e Sistemas Nacionais.

Art. 10. As demandas referentes aos Sistemas Operacionais, Sistemas Aplicativos, Internet, Rede e configuração de equipamentos devem ser classificadas como Microinformática.

Art. 11. Atendimentos relacionados aos sistemas desenvolvidos, administrados, cedidos, doados, homologados ou de responsabilidade do PJRN devem ser classificados como Sistemas Administrativos.

Art. 12. Demandas de suporte para os sistemas de atividades judiciais, que são atividades “fim” do PJRN, devem ser classificados como Sistemas Judiciais.

Art. 13. Sistemas de outros órgãos, necessários para a execução das atividades dos magistrados, mas que não são de responsabilidade do PJRN, tais como: RENAJUD, INFOJUD e BACENJUD, devem ser classificados como Sistemas Nacionais.

Art. 14. É preferencial que os pronomes de tratamento utilizados no trato com alguns usuários do PJRN sigam as seguintes regras:

I - Desembargadores devem ser tratados como Desembargador seguido do nome;

II - Juiz (a), Magistrado (a), Advogado (a), Promotor (a), Procurador (a), Defensor (a) devem ser tratados como Doutor (Dr.) ou (Dra.) seguidos do nome;

III - Demais usuários devem ser tratados como Senhor (Sr. ou Sra.).

§ 1º Atendentes de todos os Níveis de Suporte devem primar pela cordialidade, presteza, paciência e respeito durante o contato com o usuário.

§ 2º O atendente deve coletar o máximo de informações relevantes evitando criar indisposição com o usuário.

Art. 15. Os atendentes devem atender os chamados registrados a partir da prioridade apresentada na tabela a seguir:

| Cargo | Prioridade |
|--|------------|
| Magistrados/Usuários VIP's | 3 |
| Usuários da área de negócio / área fim | 2 |
| Usuários da área administrativa | 1 |

Parágrafo único. É de responsabilidade da Central de Serviços o registro correto do grau de prioridade do chamado.

Art. 16. Será definida pela Presidência do TJRN, lista de “usuários vip” que serão atendidos com escala de prioridade 3, na fila de atendimento.

Art. 17. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se e cumpra-se.

GERÂNIO GOMES DA SILVA
Secretário