

ATO TRT13.SGP N.º150, DE 26 DE AGOSTO DE 2025

Regulamenta o atendimento ao usuário relativo aos serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação no Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região

A DESEMBARGADORA PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA TERCEIRA REGIÃO, no exercício de suas atribuições legais e regimentais, e nos termos do PROAD 8090/2025,

CONSIDERANDO a necessidade de aprimorar e padronizar cada vez mais os serviços de atendimento ao usuário nas áreas de software e hardware com agilidade e precisão;

CONSIDERANDO que os chamados enviados eletronicamente ficam armazenados, podendo ser consultados pelos usuários a qualquer tempo;

CONSIDERANDO a necessidade do controle periódico e estatístico dos chamados quanto à urgência, tempo de atendimento, dúvidas mais frequentes, equipamentos que mais necessitam de manutenção, unidades que mais se utilizaram do sistema, dentre outros parâmetros,

RESOLVE:

Art. 1º Os chamados para solicitação de atendimento ao usuário, relativamente aos serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC, deverão ser realizados eletronicamente mediante Sistema de Chamado Eletrônico oficial deste Tribunal.

§ 1º O sistema oficial, homologado pela SETIC, estará acessível por meio da página da intranet desta Corte, devendo o magistrado ou servidor solicitante utilizarem, no acesso, do mesmo login institucional empregado para ingresso na rede local.

§ 2º As demandas excepcionalmente reportadas por telefone ou e-mail serão convertidas em chamados eletrônicos pelos atendentes responsáveis e o atendimento seguirá por este canal.

§ 3º Os chamados serão distribuídos para setores específicos da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, sendo atendidos conforme critérios de prioridade e ordem cronológica de entrada, observados os níveis de serviço acordados no catálogo de serviços de TIC.

§ 4º Sempre que necessário, a SETIC poderá solicitar informações adicionais sobre a demanda ao usuário solicitante.

§ 5º Esgotadas as tentativas de contato com o solicitante e não havendo manifestação no prazo de 72 (setenta e duas) horas, a SETIC poderá proceder ao encerramento do chamado, mediante comprovação da inércia e registro das diligências realizadas.

Art. 2º As sessões do Pleno e das Turmas, bem como as audiências da primeira instância, terão atendimento prioritário, e os chamados poderão ser efetuados por telefone.

Parágrafo único. Os atendimentos prioritários que, por urgência, tenham sido realizados sem o devido registro no sistema de chamados deverão ser registrados ao término do atendimento ou assim que possível.

Art. 3º A SETIC prestará atendimento a todos os serviços constantes no Catálogo de Serviços de TIC, disponibilizado na internet e na intranet pelo setor do Tribunal responsável pela Governança de TIC.

Art. 4º É vedada a manipulação pela SETIC de dispositivos particulares para realizar qualquer procedimento.

Art. 5º Revoga-se o [Ato TRT GP nº 355/2015](#).

Art. 6º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Cientifique-se e publique-se no DEJT-Adm.

HERMINEGILDA LEITE MACHADO
Desembargadora Presidente