

João Pessoa, 14 de agosto de 2015

O DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA TERCEIRA REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

Considerando a necessidade de aprimorar 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;

Considerando a instalação do sistema de Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho – PJE-JT, por meio do ATO 192/2012, do Conselho Superior da Justiça do Trabalho – CSJT, a partir de 23 de novembro de 2012, no âmbito deste Regional;

Considerando a criação da Coordenadoria de Suporte Primário ao Processo Eletrônico e a Coordenadoria de Apoio Negocial ao Processo Eletrônico, por meio da Resolução Administrativa N.º 033/2015, que alterou o Regulamento Geral desta Corte;

R E S O L V E:

Art. 1º. Os chamados para solicitação de atendimento ao usuário, relativamente aos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação e PJE/JT TRT13, somente poderão ser realizados eletronicamente mediante o Sistema de Chamado Eletrônico oficial deste Tribunal.

§ 1º O sistema oficial, homologado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, estará acessível por meio da página da Intranet desta Corte, devendo o magistrado ou servidor solicitante utilizarem-se, no acesso, do mesmo login institucional empregado para ingresso na rede local;

§ 2º Os chamados dos usuários externos realizados por telefone ou e-mail serão convertidos em chamados eletrônicos pelos servidores responsáveis, e, após a solução, encaminhados pela mesma via de entrada;

§ 3º. Os chamados serão distribuídos para setores específicos da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, Coordenadoria de Suporte Primário ao Processo Eletrônico e Coordenadoria de Apoio Negocial ao Processo Eletrônico, sendo atendidos conforme os critérios de prioridade e ordem cronológica de entrada, bem como observando as seguintes diretrizes:

a) os relacionados às atividades previstas nos artigos 94-A e 94-B do Regulamento Geral deste Tribunal deverão ser encaminhados, respectivamente, à Coordenadoria de Suporte Primário ao Processo Eletrônico e à Coordenadoria de Apoio Negocial ao Processo Eletrônico;

b) os demais chamados envolvendo serviços de Tecnologia da Informação deverão ser encaminhados à SETIC.

Art. 2º. Excetuam-se do disposto no § 3º do artigo 1º as salas de sessão do Tribunal Pleno, da 1ª e 2ª Turmas de Julgamento e demais salas de audiências localizadas na Primeira Instância, cujo atendimento terá prioridade, e os chamados poderão ser efetuados por telefone.

Art. 3º Revogam-se os Atos TRT GP Nº 346/2013 e TRT GP Nº 437/2012.

Art. 4º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência.
Publique-se no DA_e.

UBIRATAN MOREIRA DELGADO
Desembargador Presidente