

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO MARANHÃO
Tribunal de Justiça

PORTARIA-DIA - 22021

Código de validação: 8D2877C28E

Disciplina o atendimento de solicitações de suporte ao usuário de forma remota no Poder Judiciário do Estado do Maranhão e dá outras providências.

O Diretor de Informática e Automação do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, no uso das suas atribuições legais,

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 370, de 28/01/2021, do Conselho Nacional de Justiça, que determina que para aperfeiçoar os atendimentos os tribunais deverão implantar processos de gestão baseados em modelos e boas práticas de mercado, e definir parâmetros de pesquisa com o objetivo de uniformizar e gerar indicadores mais precisos e equiparados entre os órgãos do Poder Judiciário;

CONSIDERANDO a necessidade de garantia de eficiência e celeridade nos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, bem como os imperativos de uma gestão pública baseada em resultados, em excelência administrativa e em aperfeiçoamento contínuo;

CONSIDERANDO as prerrogativas administrativas acerca dos ativos de tecnologia da informação estabelecidas na Resolução n.º 5/2017 deste egrégio Tribunal;

CONSIDERANDO a necessidade de disciplinar e uniformizar a forma de atendimento de suporte ao usuário de TIC do Poder Judiciário do Estado do Maranhão;

RESOLVE:

Art. 1º O atendimento de solicitações de suporte aos usuários de TIC no Poder Judiciário do Maranhão será realizado, prioritariamente, por meio de acesso remoto aos dispositivos dos usuários.

Parágrafo único - O atendimento de forma presencial somente será realizado quando da impossibilidade comprovada de realização do suporte de forma remota.

Art. 2º O Serviço de Atendimento ao Usuário deverá informar aos solicitantes a diretriz de atendimento remoto prioritário, quando do cadastramento da solicitação no sistema Gestor.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO MARANHÃO
Tribunal de Justiça

Parágrafo único - O Serviço de Atendimento ao Usuário deverá coletar todas as informações necessárias ao contato da equipe de suporte remoto com o solicitante, registrando-as na solicitação cadastrada no sistema Gestor.

Art. 3º Após cadastramento da solicitação no sistema Gestor, a equipe de suporte remoto contatará o solicitante por meio de ligação telefônica ou aplicativo de mensagem, para realização do atendimento.

§1º - As ações realizadas durante os atendimentos por acesso remoto poderão ser gravadas e os arquivos da gravação armazenados no Gestor, devendo o solicitante ser informado no início do atendimento.

§2º - Caso seja utilizada comunicação por aplicativo de mensagem, ao final do atendimento o responsável pelo suporte remoto deverá exportar e registrar no Gestor os diálogos mantidos com o solicitante, anexando também o arquivo de mídia da conversa, para futuras auditorias, devendo o atendente informar esse fato no início do atendimento.

§3º - A equipe de suporte remoto poderá utilizar, caso necessário, o sistema de videoconferência do Judiciário para a realização do atendimento aos usuários, devendo as sessões serem gravadas e armazenadas no Gestor, devendo o atendente informar esse fato no início do atendimento.

Art. 4º Esta portaria entra em vigor na data da sua publicação.

Dê-se ciência. Publique-se. Cumpra-se.

PALÁCIO DA JUSTIÇA "CLÓVIS BEVILÁCQUA" DO ESTADO DO MARANHÃO, em São Luís.

PAULO ROCHA NETO
Diretor de Informática e Automação
Diretoria de Informática e Automação
Matrícula 100370

Documento assinado. SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 25/05/2021 18:17 (PAULO ROCHA NETO)

