



## Tribunal de Justiça do Maranhão Diário da Justiça Eletrônico

PORTARIA-GP - 8762018

Código de validação: D3D5EC5DA1

Regulamenta o funcionamento do serviço de suporte ao usuário de tecnologia da informação e comunicação no Judiciário e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

**CONSIDERANDO** a necessidade de planejar, controlar e implementar ações que visem a melhoria contínua dos Serviços de TIC prestados pela Diretoria de Informática e Automação às unidades judiciais e administrativas do Poder Judiciário do Maranhão;

**CONSIDERANDO** a necessidade de alinhar Serviços de TIC aos objetivos de negócio do Judiciário;

**CONSIDERANDO** a necessidade de definir modelo de controle de qualidade nos processos de gerenciamento de serviços de TIC, baseado nas melhores práticas de gestão de serviços de TIC;

**CONSIDERANDO** a necessidade de aplicar a governança de TIC no escopo dos processos de tecnologia da informação do Tribunal;

**CONSIDERANDO** a necessidade de assegurar a convergência dos recursos humanos, administrativos e financeiros empregados pelos segmentos do Poder Judiciário no que concerne à Tecnologia da Informação e Comunicação;

### **R E S O L V E,**

**Art. 1º** Regulamentar procedimentos para registro de chamados relacionados a ativos de TIC junto aos Serviços de Suporte ao Usuário da Diretoria de Informática e Automação.

### **CAPÍTULO I DA ABERTURA DE CHAMADOS**

**Art. 2º** O atendimento relacionado à manutenção de software, hardware e demais serviços de tecnologia da informação e comunicação gerenciados pela Diretoria de Informática e Automação será iniciado, exclusivamente, após a abertura do respectivo chamado junto ao Suporte ao Usuário.

I – Os chamados de suporte ao usuário deverão ser abertos pelo solicitante, mediante fornecimento do máximo de informações necessárias, de acordo com o tipo de atendimento desejado;

II – A Diretoria de Informática e Automação disponibilizará os meios tecnológicos para a abertura dos chamados;

III – Nos casos de suporte ao usuário em que haja a necessidade de alteração em configurações ou informações em sistemas de informação ou serviços de TIC, somente serão aceitas solicitações provenientes do e-mail institucional ou do DIGIDOC.

**Art. 3º** Para os efeitos deste Ato, aplicam-se as seguintes definições:

I – Serviços de TIC: serviços baseados no uso da Tecnologia da Informação e Comunicação providos para um ou mais usuários, que oferecem apoio aos processos de negócio do Judiciário, composto pela combinação de pessoas, processos e tecnologias;

II – Gerenciamento de Serviços de TIC: conjunto de capacidades organizacionais específicas (processos, métodos, funções, papéis e atividades) para prover valores aos clientes, sob forma de serviços;

III – Ativo de Tecnologia da Informação e Comunicação: qualquer equipamento, dispositivo, serviço, infraestrutura ou sistema de processamento da informação ou as instalações físicas que os abrigam;

IV – Usuário de TIC: qualquer pessoa física, pertencente ou não aos quadros do Judiciário, que utilize, em caráter temporário ou permanente, os recursos tecnológicos do Tribunal de Justiça do Maranhão;

V – Atendimento de primeiro nível: atendimento prestado por técnicos de suporte, no início da tentativa de resolução dos problemas;

VI – Atendimento de segundo nível: atendimento prestado por analistas e/ou técnicos que possuem maior nível de conhecimento do problema apresentado;

VII – Atendimento de terceiro nível: atendimento prestado por analistas e/ou técnicos especialistas no tratamento do problema apresentado.

**Art. 4º** O setor de Suporte ao Usuário, da Diretoria de Informática e Automação, deverá:

I – registrar por meio de sistema informatizado as informações pertinentes aos chamados abertos;

II – avaliar os incidentes registrados pelos usuários e efetuar o máximo de testes visando a resolução do problema relatado;

III – resolver os incidentes registrados como atendimento de primeiro ou segundo nível ou, se não for possível, escalá-los para os níveis superiores;

IV – manter os usuários informados sobre o progresso das requisições;

V – manter um banco de dados de problemas conhecidos, alimentando o sistema informatizado com as devidas informações de solução dos problemas.

**Art. 5º** A Diretoria de Informática e Automação organizará o Serviço de Suporte ao Usuário, em equipes distribuídas em 3 (três) níveis de atendimento:

I - O primeiro nível de atendimento é composto por grupo de atendentes que resolve o problema relatado pelo usuário, mediante utilização de ferramentas complementares (base de conhecimento, software de controle remoto) e por uma equipe de campo que, quando possível, se deslocará até a unidade para solucionar o problema registrado; o atendente objetiva o encerramento do problema, sem a necessidade de transferir (ou escalar) o assunto para outro nível de atendimento;

II - O segundo nível de atendimento é composto por técnicos e analistas com conhecimento avançado, com o objetivo de tratar incidentes não resolvidos pelo primeiro nível;

III - O terceiro nível de atendimento é composto por técnicos e analistas, especialistas em infraestrutura de redes, desenvolvimento de softwares e demais áreas de conhecimento de tecnologia da informação e comunicação, com o objetivo de tratar incidentes não resolvidos pelo segundo nível.



## Tribunal de Justiça do Maranhão Diário da Justiça Eletrônico

**Art. 6º** O atendimento relacionado à incidentes com sistemas de informação, infraestrutura de redes e telecomunicações, segurança da informação e manutenção de hardware, será iniciado após a abertura do respectivo chamado junto ao sistema informatizado, quando deverão ser fornecidos os seguintes dados do solicitante:

- I – matrícula;
- II – nome completo;
- III – telefone de contato;
- IV – unidade de lotação;
- V – cargo ou função.

§1º Os chamados deverão ser abertos pelo solicitante, que deverá fornecer a maior quantidade de informações possível, considerando o tipo de problema apresentado.

§2º Suporte ao Usuário analisará a possibilidade de atendimento conjunto a vários chamados, sejam eles de uma mesma unidade solicitante ou não, de acordo com a logística necessária ao atendimento e/ou a sua complexidade.

§3º primeiro nível classificará o problema relatado pelo usuário, investigando e diagnosticando para, após tentativa de resolução, se necessário, escalonar o chamado para os próximos níveis.

§4º O primeiro nível será responsável pelo acompanhamento do chamado até seu fechamento, repassando aos usuários as informações fornecidas por outros níveis.

§5º A situação dos chamados poderá ser acompanhada pelo solicitante, por meio de sistema informatizado.

### CAPÍTULO II DO CADASTRAMENTO DE USUÁRIOS

**Art. 7º** O cadastramento ou habilitação de usuários para acesso aos sistemas e serviços de tecnologia da informação e comunicação compreende:

- I – Correio eletrônico institucional;
- II – *Active Directory*;
- III – Internet;
- IV – Acesso a sistemas de informação;
- V – Outros sistemas e serviços.

§1º O cadastro ou habilitação deverá ser realizado através do envio de solicitação para o e-mail [informatica@tjma.jus.br](mailto:informatica@tjma.jus.br).

§2º As solicitações que não contenham as informações necessárias serão desconsideradas, excetuando-se os casos já regulamentados nesta Portaria;

§3º As solicitações de cadastramento de novos usuários serão precedidas de verificação quanto a existência de cadastro anterior.

**Art. 8º** O cadastramento ou habilitação de magistrado para acesso aos sistemas e serviços será efetivado mediante solicitação encaminhada através do correio eletrônico institucional do magistrado.

§1º Os seguintes dados serão obrigatórios para identificação do solicitante:

- I – matrícula;
- II – nome completo;
- III – telefone de contato;
- IV – unidade de lotação;
- V – cargo ou função.

§2º O magistrado deverá informar, além dos dados definidos no § 1º, a relação de sistemas e/ou serviços que deseja acessar.

§3º Caso o magistrado não possua correio eletrônico institucional a Divisão de Cadastro da CGJ deverá solicitar a criação da conta de e-mail institucional do mesmo, informando e-mail alternativo para envio da senha inicial.

§4º Quando da criação de e-mail institucional o Suporte ao Usuário deverá verificar a inclusão da conta de e-mail nas listas de envio e recebimento existentes.

§5º O e-mail institucional a que se refere o parágrafo anterior deverá ser cadastrado no sistema de recursos humanos do TJMA.

**Art. 9º** O cadastramento ou habilitação de servidor do Judiciário para acesso aos sistemas e serviços será efetivado mediante solicitação encaminhada através de e-mail institucional do superior imediato do servidor.

§1º Os seguintes dados serão obrigatórios para identificação do solicitante:

- I – matrícula;



Tribunal de Justiça do Maranhão  
Diário da Justiça Eletrônico

- II – nome completo;
- III – telefone de contato;
- IV – unidade de lotação;
- V – cargo ou função.

§2º Solicitações de criação de e-mail institucional de servidor deverão ser acompanhadas de e-mail alternativo para envio dos dados (conta e senha).

§3º Quando da criação de e-mail institucional o Suporte ao Usuário deverá verificar a inclusão da conta de e-mail nas listas de envio e recebimento existentes.

§4º Solicitações que não provenham de e-mail institucional serão desconsideradas.

**Art. 10.** O cadastramento ou habilitação de usuário servidor ou agente público, não pertencente aos quadros do Judiciário, para acesso aos sistemas e serviços de tecnologia da informação será realizado, mediante apresentação dos seguintes documentos:

- I – matrícula;
- II – nome completo;
- III – CPF;
- IV – telefone de contato;
- V – órgão de lotação;
- VI – cargo ou função.
- VII – ofício assinado pelo representante legal do Órgão de lotação do requerente;
- VIII – relação de sistemas e/ou serviços a serem concedidos permissão de acesso.

Parágrafo único - A solicitação deverá ser enviada através de e-mail institucional do requerente, para o e-mail [informatica@tjma.jus.br](mailto:informatica@tjma.jus.br).

**Art. 11.** O cadastramento ou habilitação de advogados para acesso aos sistemas e serviços de tecnologia da informação será realizado, mediante apresentação dos seguintes documentos:

- I – documento de identidade válido em todo o território nacional;
- II – CPF;
- III – comprovante de residência;
- IV – formulário de solicitação de acesso a sistema/serviço devidamente preenchido e assinado;
- V – carteira da OAB.

§1º Além dos documentos apresentados o solicitante deverá informar conta de correio eletrônico para recebimento de informações.

§2º O cadastramento somente será efetivado mediante consulta ao Cadastro Nacional de Advogados – CNA, para validação dos documentos.

§3º A validação dos documentos requeridos será realizada de modo presencial ou através de procuração com finalidade específica.

**Art. 12.** O advogado poderá enviar os documentos digitalizados diretamente para o e-mail [informatica@tjma.jus.br](mailto:informatica@tjma.jus.br), desde que os arquivos que contenham os documentos enumerados no Art. 11 sejam assinados, mediante certificação digital nível A3.

§1º O Suporte ao Usuário recusará documentos que não estejam assinados com certificação digital nível A3.

§2º A assinatura digital dos documentos será validada para liberação do cadastro.

§3º O certificado digital utilizado para assinar os documentos deverá estar obrigatoriamente registrado em nome do solicitante.

§4º O formulário de solicitação de acesso poderá ser acessado para impressão através do Portal do Poder Judiciário.

**Art. 13.** Antes de efetivar qualquer cadastramento ou habilitação o Suporte ao Usuário realizará verificação para evitar duplicidade de cadastros nos sistemas e serviços.

Parágrafo único. Os responsáveis pelo cadastramento ou habilitação dos usuários respondem pela inserção de dados falsos nos sistemas, nos termos do artigo 313-A do Código Penal.

**CAPÍTULO III**  
**DAS SOLICITAÇÕES RELATIVAS A**  
**EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA**

**Art. 14.** As solicitações de novos equipamentos de informática serão abertas no sistema DIGIDOC, através da requisição com assunto SOLICITAÇÃO DE EQUIPAMENTO DE INFORMÁTICA.

§1º O setor requisitante deverá informar no campo "Objeto" o tipo de equipamento requisitado, a quantidade e a justificativa da solicitação.



Tribunal de Justiça do Maranhão  
Diário da Justiça Eletrônico

§2º Caso a solicitação venha acompanhada de documento administrativo, o mesmo deverá ser redigido e assinado eletronicamente no DIGIDOC, conforme Resolução nº 25/2013 - TJMA.

§3º As solicitações de novos equipamentos de informática deverão ser cadastradas pelo responsável pelo setor requisitante.

**Art. 15.** A substituição de equipamentos de informática ocorrerá mediante disponibilidade de estoque e nas seguintes hipóteses:

I – Quando o equipamento não possuir garantia técnica do fornecedor e não for possível o reparo em casos de defeitos de hardware;

II – Quando as configurações de hardware forem comprovadamente incompatíveis com as atividades a serem executadas e não for possível realizar upgrade.

§1º A solicitação de substituição de equipamentos de TIC ocorrerá nos termos do caput do Art. 15, acompanhada da relação de equipamentos a serem substituídos.

§2º O equipamento substituído deverá ser devolvido à Diretoria de Informática e Automação com todos os acessórios que o compõe.

§3º A substituição de equipamentos poderá ocorrer por iniciativa da Diretoria de Informática e Automação, quando a atualização for imprescindível para a disponibilidade dos serviços e sistemas de TIC.

**Art. 16.** O descumprimento desta portaria ensejará a apuração de responsabilidades e aplicação das penalidades previstas em norma legal.

**Art. 17.** O sistema de registro fornecerá mecanismo para encerramento do chamado e respectiva avaliação, podendo o requisitante avaliar os chamados por ele abertos.

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

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO, PALÁCIO DA JUSTIÇA “CLÓVIS BEVILÁCQUA” DO ESTADO DO MARANHÃO, em São Luís, Maranhão.

Desembargador JOSÉ JOAQUIM FIGUEIREDO DOS ANJOS  
Presidente do Tribunal de Justiça  
Matrícula 16519

Documento assinado. SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 04/09/2018 16:33 (JOSÉ JOAQUIM FIGUEIREDO DOS ANJOS)