



Tribunal de Justiça do Maranhão
Diário da Justiça Eletrônico

PORTARIA-TJ - 18822017
Código de validação: B07C2CF12C

Institui os Núcleos de Gestão de Atendimento ao Usuário da Diretoria de Informática e Automação do 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 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;

RESOLVE:

Art. 1º Instituir os Núcleos de Gestão de Atendimento ao Usuário, no âmbito da Diretoria de Informática e Automação com as seguintes designações:

- I – Núcleo de Gestão de *Service Desk*;
- II – Núcleo de Gestão de Atendimento ao Judiciário;
- III – Núcleo de Gestão de Suporte a Sistemas;
- IV - Núcleo de Gestão de Videoconferência e Sustentação Oral à Distância;
- V – Núcleo de Gestão de Serviços e Qualidade.

Art. 2º Ao Núcleo de Gestão de *Service Desk* compete:

- I - Acompanhar os registros diários dos incidentes;
- II - Escalonar incidentes de 1º e 2º níveis;
- III - Informar mudanças no ambiente computacional do Tribunal;
- IV - Alinhar processo e procedimentos, visando nivelar o conhecimento das equipes;
- V - Ajustar e registrar instruções de trabalhos;
- VI - Exercer outras atividades sob sua responsabilidade.

Art. 3º Ao Núcleo de Gestão de Atendimento ao Judiciário compete:

- I – Monitorar o cumprimento dos prazos de atendimentos;
- II - Escalonar os incidentes para as demais áreas da Diretoria de Informática;
- III - Planejar atendimento às comarcas do interior;
- IV - Apoiar a realização das sessões jurisdicionais e administrativas do Tribunal;
- V - Apoiar os eventos internos e externos do Tribunal;
- VI - Exercer outras atividades sob sua responsabilidade.

Art. 4º Ao Núcleo de Gestão de Suporte a Sistemas compete:

- I - Atender as demandas de 2º nível dos sistemas judiciais e administrativos do Tribunal;
- II - Capacitar usuários nos sistemas de informação;
- III - Escalonar os problemas para as demais áreas da Diretoria de Informática;
- IV - Exercer outras atividades sob sua responsabilidade.

Art. 5º Ao Núcleo de Gestão de Videoconferência e Sustentação Oral à Distância compete:

- I - Receber e tratar os pedidos de videoconferência;
- II - Receber e tratar os pedidos de sustentação oral à distância;
- III - Acompanhar os testes de videoconferência e sustentação oral à distância;
- IV - Escalonar os problemas para as demais áreas da Diretoria de Informática;
- V - Exercer outras atividades sob sua responsabilidade.

Art. 6º Ao Núcleo de Gestão de Serviços e Qualidade compete:

- I - Acompanhar o cumprimento dos SLA's;
- II - Realizar pesquisa de satisfação periódica;
- III – Gerar relatórios e estatísticas do atendimento;
- IV - Exercer outras atividades sob sua responsabilidade.

Art. 7º Os Núcleos de Gestão de Atendimento ao Usuário funcionarão sob a supervisão da Coordenadoria de Atendimento ao Usuário.

§ 1º Caberá ao Coordenador de Atendimento ao Usuário a alocação dos servidores nos Núcleos de Gestão, segundo critérios de



Tribunal de Justiça do Maranhão
Diário da Justiça Eletrônico

necessidade e perfil profissional;

§ 2º Cada servidor poderá ser alocado em mais de um Núcleo;

§ 3º Caberá ao Coordenador de Atendimento ao Usuário o detalhamento de quaisquer outras atribuições e responsabilidades não especificadas nesta portaria;

Art. 8º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogando a PORTARIA-TJ22852012.

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

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

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

Documento assinado. SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 08/03/2017 10:51 (PAULO ROCHA NETO)

Informações de Publicação

41/2017	09/03/2017 às 12:25	10/03/2017
---------	---------------------	------------

