



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

PORTARIA PRESI N° 1146, DE 21 DE NOVEMBRO DE 2018

A VICE-PRESIDENTE, no exercício da Presidência do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e

CONSIDERANDO a necessidade de melhorar o nível de qualidade dos serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação (SETIN), bem como alinhá-lo aos objetivos do Planejamento Estratégico Institucional 2014-2020 do TRT da 8ª Região, aprovado pela Resolução TRT8 N° 011/2014 (PA 01126/2014);

CONSIDERANDO o que consta no Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT da 8ª Região, aprovado pela Resolução TRT8 N° 067/2015 (PA 02707/2015);

CONSIDERANDO as deliberações do Comitê Gestor Nacional do Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho (CGNPJe-JT) e do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação da Justiça do Trabalho (CGTIC-JT), para adotar providências de criação de um canal de atendimento aos serviços de TIC prestados pelo TRT da 8ª Região ao público externo;

R E S O L V E:

Art. 1º Instituir o Canal de Atendimento ao Público Externo (CAPE) no âmbito do TRT da 8ª Região que será disciplinado por esta portaria e seus anexos.

§1º O Canal de Atendimento ao Público Externo tem como objetivo principal prover um ponto único de atendimento para todos os usuários externos dos serviços de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), para tratamento dos incidentes e requisições de serviços, registrando e gerenciando todos os eventos por meio de ferramenta de *software* especializada.

§2º No âmbito do TRT da 8ª Região, a unidade provedora de serviço de TIC é a Secretaria de Tecnologia da Informação (SETIN).

Art. 2º Para os efeitos desta portaria, aplicam-se as seguintes definições:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

PORTARIA PRESI Nº 1146, DE 21 DE NOVEMBRO DE 2018

I - CANAL DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO EXTERNO (CAPE): ponto único de contato entre o fornecedor de serviço de TIC do TRT da 8ª Região e os usuários, responsável pela gerência de incidentes, de requisições de serviços e também pela comunicação com os usuários;

II - SERVIÇOS DE TIC: qualquer ferramenta ou procedimento fornecido pela área de TIC para a execução das tarefas dos usuários;

III - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DO CAPE: rol de serviços de TIC atendidos pelo CAPE;

IV - INCIDENTES DE TIC: qualquer interrupção não planejada ou redução de desempenho de um determinado serviço de TIC;

V - REQUISIÇÃO DE SERVIÇO DE TIC: solicitação de um usuário por um serviço de TIC constante do Catálogo de Serviços do CAPE, cujo procedimento é conhecido pelas equipes de atendimento da SETIN, com risco reduzido para o serviço por não afetar sua prestação, não provocar sua interrupção ou degradar sua qualidade, além de não envolver mudança;

VI - PÚBLICO EXTERNO: advogados, peritos, membros do Ministério Público, terceirizados, pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo, que estejam acessando os serviços e recursos tecnológicos oferecidos por este Tribunal.

Art. 3º As solicitações de serviços de TIC deverão ser, obrigatoriamente, registradas por meio do portal de acesso do CAPE, na *internet*, que será divulgado pelos canais de comunicação do Tribunal.

Art. 4º O catálogo de serviços do CAPE será disponibilizado no sítio da *internet* do TRT da 8ª Região.

§1º Não serão prestados serviços de atendimento ao público externo de serviços que não constem no Catálogo de Serviços do CAPE.

§2º O horário de resolução dos chamados registrados através do CAPE será apenas em dias úteis, de 8h às 16h.

Art. 5º Os atendimentos do CAPE serão realizados de forma remota.

Art. 6º A SETIN não fará qualquer tipo de instalação ou configuração em equipamentos dos usuários externos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

PORTARIA PRESI Nº 1146, DE 21 DE NOVEMBRO DE 2018

Parágrafo único. Cabe à SETIN apenas orientar a solução e/ou esclarecer dúvidas dos usuários externos quanto a incidentes ou a requisições de serviços.

Art. 7º A operacionalização do CAPE, as atividades relacionadas, os papéis e responsabilidades dos envolvidos, bem como o desenho dos processos associados serão disponibilizados no sítio da internet do TRT da 8ª Região.

Parágrafo único. A atualização do catálogo de serviços do CAPE, processos e artefatos relacionados ficará a cargo da SETIN, que deverá revisá-lo periodicamente.

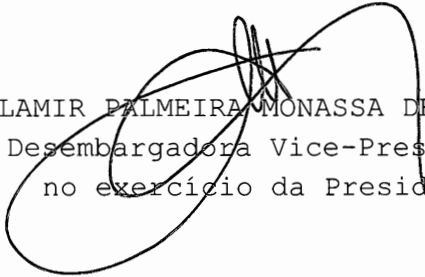
Art. 8º O CAPE não é o canal para atendimento dos casos previstos na RESOLUÇÃO TRT8 Nº 347/2009, que dispõe sobre o regime de plantão judiciário em primeiro e segundo grau no âmbito da Justiça do Trabalho da 8ª Região.

Art. 9º Os casos omissos e emergenciais serão resolvidos pela Presidência deste Tribunal.

Art. 10 O CAPE será disponibilizado para acesso dos usuários externos a partir de 02 de janeiro de 2019.

Art. 11 Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se, dê-se ciência e cumpra-se.


SULAMIR PALMEIRA MONASSA DE ALMEIDA
Desembargadora Vice-Presidente,
no exercício da Presidência

