ATO Nº 165/2013

Regulamenta o atendimento ao usuário externo e interno do Sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe-JT) no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região e dá outras providências.

O **PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA PRIMEIRA REGIÃO**, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a necessidade de controle de dados estatísticos de atendimento ao usuário que possibilite o planejamento das ações da Secretaria de Soluções em Tecnologia da Informação (SST) e da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) relacionadas ao Sistema Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho (PJe-JT); e

CONSIDERANDO a necessidade de racionalização do atendimento realizado pela SST e STI ao usuário interno e externo do PJe-JT, objetivando maior qualidade e celeridade do atendimento,

RESOLVE:

Art. 1º O atendimento aos usuários externos (partes, advogados, peritos e procuradores) do Sistema Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho – PJe-JT dar-se-á por meio do endereço eletrônico pjeapoio@trt1.jus.br ou mediante atendimento presencial nas Divisões de Apoio ao Usuário (DIAPU) e pela Vara do Trabalho quando única, para assuntos relacionados ao 1º grau, e na SECAPE-2 (Seção de Atendimento ao Usuário da 2ª Instância), para o 2º grau.

Art. 2º O atendimento relacionado à manutenção do Sistema PJe-JT, gerenciado pela Secretaria de Soluções em Tecnologia da Informação (SST) e pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), será iniciado somente após a abertura do respectivo chamado junto ao Serviço de Atendimento ao Usuário, sendo vedado o contato direto dos usuários com aquelas Secretarias.

§1º Tratando-se de usuário externo, os chamados deverão ser abertos no *Helpdesk* pela Divisão de Apoio ao Usuário (DIAPU), pela Secretaria da Vara do Trabalho, quando única na localidade, e pela SECAPE-2 (Seção de Atendimento ao Usuário da 2ª Instância), a fim de serem redirecionados à SST/DIQUA (Divisão de Qualidade em Soluções) ou ao Comitê Gestor Regional do PJe-JT, conforme o caso.

§2º Os chamados de usuários internos deverão ser abertos com todas as informações necessárias ao tipo de atendimento desejado, junto ao

Helpdesk, por telefone ou pelo site, conforme orientações que serão encaminhadas por ofício específico.

§3º As informações necessárias a cada tipo de atendimento e cadastro serão fornecidas pela SST e divulgadas no Portal.

§4º Os chamados que não contenham todas as informações necessárias serão sumariamente fechados.

§5º A SST 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.

Art. 3º O sistema de Atendimento ao Usuário é composto de 03 (três) níveis, assim discriminados: 1º nível – Atendimento *Helpdesk*, 2º nível – DIQUA, 3º nível – SST.

§ 1º Os incidentes de usuários externos ou de usuários internos que não sejam passíveis de solução pelo Helpdesk serão encaminhados ao segundo nível de atendimento (SST/DIQUA).

§ 2º O incidente não resolvido pela DIQUA será encaminhado ao terceiro nível, composto pela equipe técnica da SST especializada em PJe-JT.

§ 3º Sendo constatado que a solução depende de alteração ou criação de funcionalidade do PJe-JT, de alteração na base de dados, ou, ainda, que a dúvida é relacionada à área de negócio, o incidente será encaminhado para análise do Comitê Gestor Regional do PJe-JT, que definirá se o mesmo deverá ser submetido ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho, órgão responsável pelo desenvolvimento do Sistema e único capaz de alterá-lo.

§ 4º O incidente relacionado à alteração de dados estatísticos será encaminhado para análise do Comitê Gestor Regional do PJe-JT, que definirá se o mesmo deverá ser submetido ao Grupo Gestor Regional do Sistema e-Gestão, responsável pelas atividades inerentes à administração e gerência das informações contempladas neste sistema.

§ 5º O atendimento relacionado à manutenção do Sistema PJe-JT, gerenciado pela SST, deverá ser acompanhado pelo solicitante na Página de Atendimento ao Usuário.

§ 6º Para controle das unidades solicitantes, a situação dos chamados abertos (se em análise ou terminados), constante da Página de Atendimento ao Usuário, será permanentemente atualizada, devendo constar também a informação de mudança de nível de atendimento, quando ocorrer.

Art. 4º Os chamados serão atendidos de acordo com a ordem cronológica de registro.

§1º Não estão sujeitas à regra prevista no *caput*, tendo prioridade de atendimento, as demandas relacionadas a:

I – Impossibilidade de distribuição de processos;

II – Impossibilidade de protocolizar petições;

III – Procedimentos relativos à marcação, realização e encerramento de audiências ou sessões;

IV – Registro de abertura e encerramento de conclusões a magistrados;

V – Registros relativos à assinatura e publicação de decisões e acórdãos;

VI – Chamado que conste como atendido sem que o problema tenha sido solucionado.

§2º Caberá ao Comitê Gestor Regional do Sistema PJe-JT, sempre que necessário, a análise e a definição do tratamento prioritário a ser aplicado às demandas não relacionadas no parágrafo primeiro.

§3º A priorização no atendimento não exime a unidade solicitante da abertura do respectivo chamado.

Art. 5º A partir dos incidentes registrados no sistema de Atendimento ao Usuário, a SST deverá organizar uma base de conhecimento que aperfeiçoará o futuro atendimento pelos três níveis mencionados no §2º do artigo 2º. Deverá, também, gerar relatórios estatísticos das demandas do PJe-JT, com periodicidade mensal.

Art. 6º Os períodos de indisponibilidade do Sistema PJe-JT continuarão a ser registrados no Portal deste Regional, não sendo necessário registrar incidente para solicitar a regularização do sistema.

Art. 7º Os casos omissos serão resolvidos pelo Comitê Gestor Regional do PJe-JT.

Art. 8º Este Ato entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 17 de setembro de 2013.

DESEMBARGADOR DO TRABALHO CARLOS ALBERTO ARAUJO DRUMMOND
Presidente do Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região