



Portaria (Presidência) Nº 932/2017 - PJPI/TJPI/PRES/SECGER, de 11 de maio de 2017^{1 2}

Estabelece as regras básicas de controle e atendimento técnico a ser realizado pela Secretaria de Tecnologia da Informação - STIC, em cumprimento à RESOLUÇÃO Nº 026/2009, que trata da política de segurança de uso e acesso às informações do Poder Judiciário do Piauí.

O Desembargador ERIVAN LOPES, Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a RESOLUÇÃO nº 026/2009, de 16/07/2009, que estabelece a Política de Segurança de Informações para o Poder Judiciário do Estado do Piauí;

CONSIDERANDO as disposições contidas no art. 14, que determina a revisão e atualização das diretrizes estratégicas para segurança da informação pela STIC;

CONSIDERANDO a necessidade de orientar a condução de Políticas de Segurança da Informação, no âmbito da Justiça Estadual;

RESOLVE

Art.1º - ESTABELECER os procedimentos a serem praticados pelas unidades do Tribunal de [sic] para assegurar o cumprimento da Resolução nº 026/2009.

Do atendimento ao usuário

Art. 2º - O atendimento ao usuário de recursos de TIC (Sevidor Efetivo, Comissionado, Magistrado, cedido, estagiário outro colaborador) se dará, inicialmente, nos seguintes locais:

I- Ponto de Atendimento Técnico a *hardware* e *software* básico da STIC, para suporte nas estações de trabalho, impressoras, *scanners*, e outros ativos de informática;

II- Ponto de Atendimento em *softwares* aplicativos judiciais, extrajudiciais e administrativos da STIC;

III- Ponto de Atendimento ao Processo Judicial Eletrônico -PJe;

IV-. Ponto de Manutenção em Equipamentos da STIC, para os casos que necessitem de consertos, manutenção ou acionamento de garantia em equipamentos de informática;

Dos procedimentos

~~Art. 3º - O usuário deverá abrir um chamado no Posto de Atendimento da STIC, pessoalmente, via processo eletrônico (SEI) ou via telefone, caso necessite de instalação,~~

¹ Portaria disponibilizada no Diário da Justiça Eletrônico nº 8.206, de 15.05.2017, publicado em 16.05.2017, p. 01

² Norma alterada pela Portaria (Presidência) nº 1140, de 04 de abril de 2019, disponibilizada no Diário da Justiça Eletrônico nº 8.644, de 08.04.2019, publicado em 09.04.2019, p. 01.



~~configuração ou manutenção corretiva em equipamentos de Tecnologia da Informação, bem como na resolução de problemas em softwares homologados e instalados pela STIC.~~

Art. 3º- O usuário que necessitar de atendimento técnico objetivando a instalação, configuração ou manutenção corretiva em equipamentos de Tecnologia da Informação, bem como na resolução de problemas, incidentes e relatórios em softwares homologados e instalados pela STIC, deverá abrir um chamado técnico diretamente em software próprio disponibilizado para esta finalidade e divulgado no portal do Tribunal de Justiça. **(artigo com redação dada pela Portaria (Presidência) nº 1140, de 04.04.2019)**

§1º O software estará disponível aos usuários internos na página do Tribunal de Justiça do Piauí e será acessado com mesmo o login e senha do sistema Intranet. **(acrescido Portaria (Presidência) nº 1140, de 04.04.2019)**

§2º Os usuários externos farão os registros dos chamados técnicos em formulário eletrônico disponibilizado na página do Tribunal de Justiça do Piauí. **(acrescido Portaria (Presidência) nº 1140, de 04.04.2019)**

I - São considerados usuários externos:

- a) Advogados;
- b) Defensores Públicos e seus servidores;
- c) Membros do Ministério Público e seus servidores;
- d) Secretaria de Segurança Pública

§3º Serão abertos chamados via telefone ou pessoalmente somente quando houver indisponibilidade do sistema próprio ou, ainda, caso o problema objeto do chamado impeça o usuário interno de registrá-lo diretamente e por seus próprios meios no sistema. **(acrescido Portaria (Presidência) nº 1140, de 04.04.2019)**

§4º Os registros dos chamados técnicos para os usuários externos conterão, no mínimo: **(acrescido Portaria (Presidência) nº 1140, de 04.04.2019)**

- I - Nome do usuário;
- II - Telefone para contato;
- III - E-mail para contato;
- IV - Serviço afetado;
- V - Descrição minuciosa do incidente ou requisição do serviço;

§5º Poderão ser solicitadas informações adicionais necessárias ao esclarecimento e diagnóstico do chamado, devendo o usuário fornecê-las em até 24h úteis contadas a partir da solicitação de esclarecimentos. **(acrescido Portaria (Presidência) nº 1140, de 04.04.2019)**

§6º Os chamados técnicos após registrados serão categorizados, priorizados, diagnosticados e resolvidos com o emprego de soluções definitivas ou de contorno e, após, finalizados com a comunicação da solução ao usuário, via e-mail ou telefone. **(acrescido Portaria (Presidência) nº 1140, de 04.04.2019)**

§7º Os chamados técnicos serão processados pelas áreas competentes da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação com observância da sua cronologia de registro e priorização de criticidade. **(acrescido Portaria (Presidência) nº 1140, de 04.04.2019)**

§8º Exclusivamente os incidentes ocorridos durante e nos ambientes das sessões dos órgãos colegiados do Tribunal de Justiça, das Turmas Recursais, nas reuniões da Presidência e Corregedoria-Geral da Justiça e nas salas de audiências dos juízos de 1ª instância, tendo em vista a sua criticidade, poderão ser comunicados imediatamente através de contato telefônico, ficando o



técnico responsável pelo atendimento obrigado ao posterior registro do chamado para fins de acompanhamento e estatística. **(acrescido Portaria (Presidência) nº 1140, de 04.04.2019)**

Art. 4º - O usuário deverá abrir um chamado e encaminhar os equipamentos de TIC defeituosos, que necessitam de reparos técnicos ou troca de peças de reposição, diretamente para o Ponto de Manutenção em Equipamentos da STIC ou para o Posto de Atendimento Técnico da STIC.

Art. 5º - Verificada a ocorrência de problemas no equipamento, o usuário deverá solicitar à STIC a orientação necessária quanto à forma do procedimento a ser adotado.

§1.º A opção entre a remessa do equipamento à STIC, a Cargo o Gestor da Unidade, e o atendimento na própria unidade judiciária ou Judicial, onde o equipamento estiver instalado, dependerá da análise prévia pela STIC dos seguintes aspectos:

- I. Distância da unidade judiciária/judicial em relação à STIC;
- II. Disponibilidade de pessoal técnico para o atendimento;
- III. Disponibilidade de transporte para o técnico efetuar o atendimento.

Art. 6º - Caso o técnico em atendimento de manutenção corretiva identifique um defeito passível de reparos, o usuário deverá proceder conforme o art. 4º.

Art. 7º - O usuário poderá abrir chamada no Ponto de Atendimento em sistemas judiciais, extrajudiciais e administrativos da STIC, pessoalmente, via processo eletrônico (SEI) ou via telefone, caso necessite de suporte na operação ou informação sobre erros apresentados no uso dos sistemas.

Art. 8º - A prioridade de atendimento será concedida aos equipamentos e aplicações críticas às atividades Judicantes e da Administração, definida pelo ponto de atendimento responsável pelos Gestores da STIC.

Art. 9º - Os usuários que operam estações de trabalho são orientados a providenciar, sempre que possível, a retirada da tomada de energia elétrica do equipamento usado ao fim da jornada de trabalho.

Das disposições finais

Art. 10 - Havendo a comprovação de que o equipamento de Informática foi avariado por negligência do usuário será emitido laudo técnico e encaminhado à Secretaria Geral, para apuração de responsabilidade e restituição do valor do bem aos cofres públicos.

Art. 11 - Esta Portaria entrará em vigor na data da sua publicação.

PUBLIQUE-SE, REGISTRE-SE e CUMPRA-SE



Documento assinado eletronicamente por **Erivan José da Silva Lopes, Presidente**, em 15/05/2017, às 06:06, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.