

## 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](mailto: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**