



**CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO
PRESIDÊNCIA**

ATO CSJT.GP.SG.SETIC N.º 17, DE 2 DE FEVEREIRO DE 2016

O PRESIDENTE DO CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO, no uso de suas atribuições regimentais,

CONSIDERANDO que os usuários das soluções de TIC da Justiça do Trabalho necessitam de suporte técnico para sanar dúvidas e orientar o correto uso dos sistemas;

CONSIDERANDO que a definição de processos de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação contribui para reduzir o tempo de resposta e o custo para a solução de incidentes;

CONSIDERANDO a necessidade de uniformizar os procedimentos relativos à solução de problemas, ao tratamento de indisponibilidade, ao apoio na configuração do computador do usuário, à implantação de novas versões e à apresentação de críticas e sugestões de melhorias e novas funcionalidades aos sistemas de informação suportados pela Central Nacional de Atendimento,

RESOLVE

Instituir a Política de Atendimento aos Usuários das Soluções Nacionais de TIC da Justiça do Trabalho, nos termos deste Ato.

**Seção I
Das Disposições Gerais**

Art. 1º A política estabelece regras, elementos, papéis e procedimentos que devem ser observados pelos comitês gestores de sistemas nacionais e pelos demais envolvidos no processo de atendimento aos usuários das soluções nacionais de TIC.

Art. 2º A gestão do serviço de atendimento a usuários de soluções nacionais de TIC será feita pela Seção de Serviços e Sistemas Nacionais (SSSIS), vinculada à Coordenadoria de Gestão e Governança em TI (CGGOV) do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT).

Art. 3º Cada solução nacional de TIC deve ser administrada por um comitê gestor, na forma do Ato n.º 133/2010, que instituiu a Gestão do Portfólio de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho.

Art. 4º As soluções nacionais de TIC são compostas por sistemas de informação e/ou serviços de tecnologia da informação (TI) disponíveis a todos os órgãos da Justiça do Trabalho e aos usuários.

1º A solução nacional de TIC será instituída por ato próprio, com a indicação de obrigatoriedade ou faculdade da adoção por parte dos órgãos da Justiça do Trabalho.

2º A solução nacional de TIC pode ser desenvolvida, mantida e suportada por qualquer órgão da Justiça do Trabalho.

Art. 5º A Central Nacional de Atendimento (CNA) é o serviço de suporte técnico contratado pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT) para facilitar, padronizar e melhorar o atendimento aos usuários das soluções de TIC da Justiça do Trabalho, mediante atendimento via central telefônica.

Art. 6º O atendimento às demandas dos usuários das Soluções Nacionais de TIC será organizado em níveis e especialidades, de acordo com as boas práticas de gestão de serviços de TI.

§ 1º O 1º nível de atendimento será feito por um atendente de suporte técnico da CNA.

§ 2º O monitoramento do 1º nível de atendimento será realizado pela CNA com o objetivo de promover a qualidade no atendimento aos usuários das soluções de TIC, a gestão de incidentes e a melhoria de seus processos internos.

§ 3º O 2º e o 3º níveis de atendimento têm cunho técnico ou negocial e serão promovidos por equipes especializadas nos órgãos da Justiça do Trabalho.

Seção II

Do Processo de Atendimento a Usuários

Art. 7º Os usuários das soluções nacionais de TIC entrarão em contato com a CNA por meio de canal telefônico definido pelo CSJT.

Art. 8º O atendente de suporte técnico da CNA, no 1º nível de atendimento, deve:

I - registrar cada incidente, solicitação e sugestão em chamado próprio, com todas as informações pertinentes;

II - atender ao usuário dentro do chamado já registrado para tratar do incidente, solicitação ou sugestão já existente e atualizá-lo com as novas informações passadas, ao invés de abrir novo chamado, caso o usuário entre em contato com a CNA dentro do período de garantia do atendimento;

III - atender aos usuários das soluções nacionais de TIC e tratar suas demandas conforme scripts de atendimento;

IV - buscar solucionar o incidente seguindo sua experiência profissional e, caso a solução seja aplicada com sucesso, redigir uma proposta de novo script de atendimento, quando da inexistência de scripts de atendimento homologados;

V - registrar no chamado todas as soluções aplicadas com base em scripts ou experiência profissional e registrar se as tratativas trouxeram resultado positivo ou negativo na solução da demanda do usuário;

VI - escalonar o chamado ao 2º nível de atendimento com todas as informações necessárias para o atendimento especializado, caso não

consiga tratar a demanda do usuário.

Art. 9º O monitor de suporte técnico da CNA deve:

I - avaliar as demandas dos usuários que não foram tratadas no 1º nível de atendimento;

II - aprovar o escalonamento do chamado ao 2º ou 3º nível de atendimento conforme o tipo da demanda e a definição de responsável no catálogo de serviço;

III - promover a gestão de incidentes buscando restaurar a normalidade de operação das soluções de TI, tão rápido quanto possível, e reduzir continuamente o esforço necessário para resolver incidentes;

IV - capturar dados sobre incidentes a fim de detectar tendências que formam a base para a redução do número de incidentes.

Art. 10. O analista de suporte técnico de TI, no 2º ou 3º nível de atendimento técnico, deve:

I - tratar as demandas dos usuários que não foram resolvidas pela CNA;

II - solicitar dados adicionais ao usuário, como logs de máquina e fotos de telas, quando necessário, para entender a demanda;

III - promover a correção de problemas no software ou no processo de trabalho de TI relacionados à demanda do usuário;

IV - dar retorno à CNA fazendo o registro devido.

Art. 11. O analista negocial, no 2º ou 3º nível de atendimento negocial, deve:

I - tratar as dúvidas e solicitações dos usuários que não foram tratadas pela CNA;

II - promover melhorias nos processos de trabalho relacionados à solução nacional de TIC;

III - dar retorno à CNA fazendo o registro devido.

Art. 12. Os analistas de suporte técnico de TI e os analistas negociais responderão às demandas dos usuários por meio da ferramenta de gestão de chamados em uso pela CNA, onde registrarão todas as soluções aplicadas.

Seção III

Das Atribuições dos Comitês Gestores de Soluções Nacionais de TIC

Art. 13. Cabe aos comitês gestores de soluções nacionais de TIC, atendidos pela Central Nacional de Atendimento, além das atribuições previstas em seu ato constituinte:

I - promover a elaboração, revisão e homologação de scripts de atendimento usados para tratar as demandas dos usuários;

II - atender às solicitações relacionadas ao serviço de atendimento a soluções nacionais de TIC;

III - responder as ocorrências de ouvidoria com demandas relacionadas à solução nacional de TIC;

IV - promover continuamente melhorias na solução nacional de TIC;

V - promover continuamente melhorias nos processos de gestão, desenvolvimento e manutenção da solução nacional de TIC;

VI - notificar e transferir conhecimento à CNA no que toca às mudanças na solução nacional de TIC.

Seção IV

Das Atribuições da Seção de Serviços e Sistemas Nacionais

Art. 14. À Seção de Serviços e Sistemas Nacionais, além das atribuições previstas no Ato CSJT.GP.SG Nº 254/2014, compete:

I - acompanhar o trabalho de todos os comitês gestores de solução nacional de TIC atendidos pela CNA;

II - promover a gestão do relacionamento com o cliente;

III - preparar e submeter mensalmente relatório executivo dos atendimentos realizados ao respectivo comitê gestor de solução nacional de TIC;

IV - propor, com base no relatório executivo, medidas voltadas à melhoria do serviço de atendimento ou solução de TI;

V - acompanhar a execução de todos os processos de trabalho relacionados ao serviço de atendimento a usuários de soluções nacionais de TIC.

Seção V

Do Processo de Gestão de Scripts de Atendimento

Art. 15. O script de atendimento pode ser elaborado por funcionários da CNA e por servidores envolvidos no Serviço de atendimento a soluções nacionais de TIC.

Art. 16. Cada comitê gestor da solução nacional de TIC promoverá a revisão, padronização, melhoria e homologação do script junto à equipe técnica responsável por manter a solução nacional de TIC.

Parágrafo único. O script de atendimento homologado será encaminhado à CNA.

Art. 17. A CNA publicará o script de atendimento homologado em sua base de conhecimento.

Seção VI

Do Processo de Atendimento à Ocorrência de Ouvidoria

Art. 18. A Ouvidoria do CSJT registrará reclamações, sugestões e dúvidas de usuários das soluções nacionais de TIC em um documento chamado ocorrência de ouvidoria.

Parágrafo único. A ocorrência de ouvidoria que estiver relacionada à CNA deve conter o número do chamado vinculado ao atendimento.

Art. 19. A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) do CSJT encaminhará a ocorrência da Ouvidoria ao grupo competente.

§ 1º Ocorrências relacionadas à CNA serão tratadas pela Seção de Serviços e Sistemas Nacionais.

§ 2º Ocorrências relacionadas à solução nacional de TIC, de

cunho técnico, serão tratadas pela área de TI do órgão responsável pelo suporte da solução.

§ 3º Ocorrências relacionadas à solução nacional de TIC, de cunho negocial, serão tratadas pelo comitê gestor da solução.

Art. 20. O grupo solucionador deve tratar as demandas da ocorrência de ouvidoria promovendo as melhorias e correções necessárias para evitar futuras ocorrências de mesma natureza.

Art. 21. O grupo solucionador deve enviar memorando à SETIC registrando a tratativa dada à ocorrência de ouvidoria, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, consoante o disposto no art. 13 do Ato CSJT.GP.SG n 209/2015.

Seção VII

Da Gestão de Soluções Nacionais de TIC submetidas à CNA

Art. 22. Os coordenadores de comitês gestores de soluções nacionais de TIC poderão solicitar à SETIC a inclusão e a remoção de sua solução de TIC na CNA.

§ 1º A solicitação de inclusão deve vir acompanhada dos documentos previstos no ANEXO I - checklist para inclusão de novas soluções de TIC à CNA.

§ 2º A solicitação de remoção poderá ser feita por meio de ofício do coordenador do comitê gestor da solução nacional de TIC endereçado à SETIC.

Seção VIII

Do Processo de Gestão de Problemas

Art. 23. Considera-se problema o conjunto de incidentes de mesmo tipo registrados por erro ou mau comportamento da solução nacional de TIC.

Art. 24. O fluxo de gestão de problemas é composto por atividades que visam a solucionar definitivamente o problema por meio de alteração na solução nacional de TIC.

§ 1º Cabe ao monitor de suporte técnico da CNA identificar incidentes de mesmo tipo, que serão vinculados e classificados como um problema a ser escalonado à equipe técnica do órgão responsável por manter a solução nacional de TIC.

§ 2º Cabe à equipe técnica da solução nacional de TIC analisar e tratar o problema, validando-o para correção e disponibilização na próxima versão da solução nacional de TIC.

§ 3º A equipe técnica da solução nacional de TIC informará à CNA sobre o andamento da solução do problema.

§ 4º A equipe de monitoramento de suporte técnico é responsável por acompanhar a tratativa dos problemas.

§ 5º A lista de problemas solucionados deve ser enviada à CNA e divulgada em meio próprio quando do lançamento da nova versão da solução nacional de TIC.

Seção IX

Do Processo de Gestão da Base de Conhecimento

Art. 25. Considera-se base de conhecimento o repositório de documentos utilizado para registrar informações sobre as soluções nacionais de TIC relevantes ao trabalho da CNA.

§ 1º A base de conhecimento deve ser controlada por um sistema de gestão de base de conhecimento (SGBC), acessível por meio da internet, apenas por pessoas com autorização.

§ 2º As informações (conhecimento) serão agrupadas por solução nacional de TIC.

§ 3º Quando uma informação (conhecimento) sofrer uma modificação/atualização o registro antigo será inativado e permanecerá no repositório (versionado) do SGBC, mantendo-se os dados de quem alterou, quando alterou e o que foi alterado.

§ 4º Scripts de Atendimento serão mantidos na base de conhecimento.

§ 5º O SGBC deve contar com funcionalidade de fluxo de criação e aprovação de conteúdo que permita que um conteúdo seja criado, mas que a publicação se dê apenas após a sua aprovação.

Art. 26. A CNA promoverá a criação dos scripts de atendimento e manutenção da base de conhecimento.

Art. 27. Os scripts de atendimento são criados no SGBC e só podem ser utilizados após homologação do Comitê Gestor da Solução.

§ 1º Cabe ao Comitê Gestor promover a melhoria do conteúdo do script de atendimento junto à equipe da CNA e à equipe técnica da Solução Nacional de TIC.

§ 2º A homologação de um script de atendimento será feita por meio do SGBC.

Seção X

Das Disposições Finais

Art. 28. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 2 de fevereiro de 2016.

Ministro ANTONIO JOSÉ DE BARROS LEVENHAGEN
Presidente do Conselho Superior da Justiça do Trabalho





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO

ANEXO I

CHECKLIST PARA INCLUSÃO DE NOVAS SOLUÇÕES DE TIC À CNA

Checklist para Adição de Novas Soluções de TIC à CNA

Escopo

A fim de incluir uma solução nacional de TIC na estrutura de atendimento da CNA, é necessário que se verifique/providencie os itens enumerados no *checklist* abaixo.

Checklist

- Instituição de comitê gestor da solução corporativa pela Presidência do CSJT, definindo o seu responsável e o substituto.
- Elaboração de documento de visão da solução nacional de TIC, contendo capítulos que tragam uma visão geral da solução:
 - A quem se destina;
 - qual problema o sistema resolve;
 - usuários que são atendidos pelo serviço/sistema;
 - outras informações relevantes para a compreensão da solução nacional de TIC.
- Elaboração de manual de usuário.
- Elaboração de treinamento para repasse de conhecimento a disseminadores da CNA.
- Assinatura de termo de responsabilidade. O termo deve conter a definição do catálogo de serviços (agrupados por equipe de suporte), SLA de atendimento.
- Assinatura do termo de aceite de novas responsabilidades e dos processos de trabalho enumerados no ATO CSJT.GP.SG.SETIC N.º /2016.