



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA MILITAR**

PORTARIA Nº 052/2025

Estabelece diretrizes para o atendimento técnico prestado pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e dispõe sobre o uso obrigatório dos canais oficiais.

A PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA MILITAR DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a necessidade de aprimorar a gestão e a eficiência do suporte prestado pela área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);

CONSIDERANDO a importância da formalização e rastreabilidade das solicitações de suporte técnico para fins de organização, transparência e priorização de demandas;

CONSIDERANDO a Resolução CNJ nº 370/2021, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

CONSIDERANDO a Resolução CNJ nº 396/2021, que institui a Estratégia Nacional de Segurança Cibernética do Poder Judiciário (ENSEC-PJ);

CONSIDERANDO que a publicidade das ferramentas já implementadas de monitoramento de desempenho e avaliação do atendimento contribui para a valorização institucional da TIC, reforça a transparência e gera confiança junto aos usuários e à administração, promovendo a cultura de governança e melhoria contínua,

RESOLVE:

Art. 1º Fica normatizado o uso exclusivo dos canais institucionais para solicitações de atendimento à Coordenadoria de TIC do TJMRS, conforme diretrizes abaixo:

I - Comunicação Institucional: o Microsoft Teams será a ferramenta oficial de comunicação entre os usuários e a área de TIC durante os atendimentos, devendo ser utilizado para esclarecimentos e orientações pontuais.

II - Sistema de Chamados: as solicitações de suporte deverão ser feitas exclusivamente por meio do sistema de abertura de chamados disponível no portal institucional (www.tjmrs.jus.br). Em casos excepcionais de indisponibilidade de acesso à internet, o suporte poderá ser acionado pelo telefone institucional (51) 3214-1014.

III - Atendimento de Plantão: o servidor de plantão da TIC atenderá exclusivamente às demandas registradas por meio dos canais oficiais mencionados nos incisos anteriores. Não é recomendado o contato por meio de canais particulares, como WhatsApp ou ligações a números pessoais.

IV - Atendimento Fora do Expediente: o atendimento fora do horário regular será prestado exclusivamente pelo servidor de plantão e limitado às solicitações registradas nos canais oficiais.

V - Equipamentos e Sistemas Institucionais: o atendimento técnico da TIC se restringirá a equipamentos, sistemas e recursos corporativos do TJMRS, sendo vedado o suporte a assuntos de natureza particular.

Art. 2º A Coordenadoria de TIC manterá sistema de monitoramento contínuo da qualidade e eficiência dos atendimentos prestados, com base em indicadores de desempenho previamente definidos.

§1º Os indicadores deverão abranger, no mínimo:

I - Tempo médio de resposta e de resolução dos chamados;

II - Taxa de chamados solucionados no primeiro atendimento;

III - Volume de chamados por tipo de demanda;

IV - Grau de satisfação dos usuários.

§2º Com base nesses dados, deverão ser elaborados relatórios trimestrais, que serão encaminhados à Direção-Geral para fins de acompanhamento e eventual adoção de medidas de melhoria.

§3º A Coordenadoria de TIC disponibilizará canal de avaliação ao final de cada atendimento, permitindo ao usuário registrar sua percepção quanto à qualidade do serviço prestado, de forma objetiva e sigilosa.

Art. 3º A Coordenadoria de TIC deverá adotar as providências necessárias para divulgação interna desta normativa, podendo promover ações de orientação e capacitação aos usuários, visando à correta utilização dos canais institucionais.

Art. 4º A Coordenadoria de TIC promoverá, periodicamente, ações de capacitação e orientação aos usuários, com o objetivo de qualificar o uso dos sistemas institucionais e dos canais oficiais de atendimento técnico, contribuindo para a redução de falhas operacionais e otimização dos recursos.

Art. 5º As solicitações de atendimento serão classificadas conforme sua criticidade, observando-se os seguintes critérios para priorização:

I - Alta criticidade: situações que envolvam indisponibilidade total de sistemas essenciais ao funcionamento do Tribunal ou riscos à segurança da informação. Prazo de resposta: até 2 (duas) horas.

II - Média criticidade: falhas ou instabilidades que afetem parcialmente a operação de sistemas ou serviços, sem paralisar atividades essenciais. Prazo de resposta: até 8 (oito) horas.

III - Baixa criticidade: dúvidas operacionais, solicitações de suporte geral e atendimentos que não impactem de forma relevante a atividade-fim. Prazo

de resposta: atendimento no início do expediente do primeiro dia útil subsequente.

Parágrafo único. Os prazos mencionados referem-se ao tempo de resposta inicial por parte da equipe de TIC. Os prazos para resolução poderão variar conforme a complexidade do chamado, sendo definidos em normas complementares expedidas pela Coordenadoria de TIC.

Art. 6º Todos os atendimentos realizados pela Coordenadoria de TIC deverão ser formalmente registrados no sistema oficial de chamados, garantindo a rastreabilidade das ações, em conformidade com a Política de Segurança da Informação prevista na Resolução CNJ nº 211/2015.

Parágrafo único. Os registros de atendimento serão passíveis de auditoria interna e poderão subsidiar análises para planejamento estratégico, melhoria de processos e responsabilização, quando necessário.

Art. 7º Esta normativa será revista, no máximo, a cada 24 (vinte e quatro) meses, pela Coordenadoria de TIC, com o objetivo de garantir sua atualização em conformidade com as evoluções tecnológicas, normativas e institucionais.

Art. 8º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete da Presidência do Tribunal de Justiça Militar, em Porto Alegre
24 de junho de 2025.

MARIA EMÍLIA MOURA DA SILVA

DESEMBARGADORA MILITAR PRESIDENTE

REGISTRE-SE E PUBLIQUE-SE.

Herbert Schonhofen
Diretor-Geral



Documento assinado eletronicamente por **Maria Emília Moura da Silva, Presidente**, em 10/07/2025, às 15:05, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <https://sei.tjmrs.jus.br/autenticidade>, informando o código verificador **0173143** e o código CRC **D85145F9**.