

PORTARIA/PRESI/SECIN 445 DE 03/11/2011

Aprova a implantação e determina a utilização do Sistema de Solicitação de Serviços em Tecnologia da Informação – e-Sosti, módulo do Sistema de Gestão Administrativa Integrada – e-Admin.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 1ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e tendo em vista o constante nos autos do Processo Administrativo 3.785/2007 – TRF1,

CONSIDERANDO:

a) que os novos contratos de prestação de serviços de tecnologia da informação serão baseados em acordo de níveis de serviço, conforme definido pelo Planejamento Estratégico do Sistema de Tecnologia da Informação da Justiça Federal, veiculado na Resolução 103, de 23 de abril de 2010, do Conselho da Justiça Federal;

b) a Portaria/Presi/Cenag 432 de 24 de outubro de 2011, que dispõe sobre o Sistema de Gestão Administrativa Integrada – e-Admin;

c) que o Sistema de Solicitação de Serviços em Tecnologia da Informação – e-Sosti permite aferir a execução dos serviços contratados segundo o novo modelo, de modo a garantir a prestação adequada dos serviços acordada em contrato,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar a implantação, a partir de 7 de novembro de 2011, do Sistema de Solicitação de Serviços em Tecnologia da Informação – e-Sosti, módulo do Sistema de Gestão Administrativa Integrada – e-Admin.

§ 1º O e-Sosti é de uso exclusivo da Secretaria de Tecnologia da Informação – Secin no Tribunal, dos Núcleos de Tecnologia da Informação – Nutecs e das unidades equivalentes nas seções e subseções judiciárias da 1ª Região.

§ 2º O e-Sosti destina-se ao registro, controle, atendimento e aferição dos serviços prestados mediante contratação baseada em metodologia de acordo de níveis de serviço.

§ 3º O atendimento às solicitações via e-Sosti obedecerá à ordem de chegada e caberá ao atendente respondê-las via sistema.

Art. 2º A partir da implantação do e-Sosti, todas as requisições de serviços relacionados à tecnologia da informação serão realizadas exclusivamente em ambiente *web*, por meio do formulário Solicitação à Informática, disponível no Sistema de Gerenciamento de Controle de Documentos e Processos Administrativos Digitais – e-Sisad.

§ 1º Serão admitidas as requisições de serviços por telefone apenas nas hipóteses de inoperância da rede lógica ou de excepcional necessidade.

§ 2º O e-Sosti substituirá o Sistema de Atendimento, Acompanhamento e Controle de Serviços – Siate exclusivamente para as requisições de serviços relacionados à área de informática.

§ 3º Terão acesso às solicitações de serviços via sistema e-Sosti os magistrados e os servidores da Justiça Federal da 1ª Região, sendo facultado o acesso aos prestadores de serviços e aos estagiários mediante solicitação do dirigente da área.

§ 4º O sistema permitirá que o usuário acompanhe suas requisições no e-Sisad, podendo checar suas solicitações “em atendimento”, “baixadas”, “para avaliação” e “avaliadas”.

Art. 3º É obrigatória a avaliação do atendimento pelo solicitante logo após o recebimento do aviso de baixa, devido a suas implicações no pagamento dos serviços contratados.

Parágrafo único. A falta de avaliação pelo usuário o impedirá de solicitar novos atendimentos de serviços até que seja realizada a avaliação pendente.

Art. 4º Caberá à Divisão de Apoio aos Usuários – Diatu, da Secretaria de Tecnologia da Informação – Secin, aos Núcleos de Tecnologia da Informação – Nutecs e às unidades equivalentes nas seções judiciárias da 1ª Região orientar os usuários quanto aos procedimentos para a solicitação e avaliação de serviços.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

- Portaria assinada pelo presidente, desembargador federal Olindo Menezes.
- Publicada no Boletim de Serviço n. 205, de 07/11/2011.