

### ORDEM DE SERVIÇO PRES Nº 42, DE 29 DE FEVEREIRO DE 2024.

*Estabelece a obrigatoriedade de abertura de chamado técnico de tecnologia da informação, no âmbito da 3.ª Região, por meio do Sistema Callcenter TI e dá outras providências.*

**A PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA TERCEIRA REGIÃO**, no uso de suas atribuições regulamentares, **CONSIDERANDO** a [Ordem de Serviço n.º 10, de 1.º/7/2008](#);

**CONSIDERANDO** a necessidade de atualizar os termos relativos à obrigatoriedade de abertura de chamado técnico de tecnologia da informação, no âmbito da 3.ª Região, por meio do Sistema Callcenter TI;

**CONSIDERANDO** o teor do expediente SEI n.º [0008618-59.2023.4.03.8001](#),

#### RESOLVE:

Art. 1.º A ocorrência de indisponibilidade dos sistemas informatizados da 3.ª Região, inclusive o Correio Eletrônico, deverá ser imediatamente comunicada aos usuários pela Secretaria de Tecnologia da Informação, por meio dos recursos disponíveis dependendo de cada indisponibilidade.

Parágrafo único. As informações de indisponibilidade dos sistemas deverão ser publicadas no endereço <https://status.trf3.jus.br/> com as informações de monitoramento dos sistemas da 3.ª Região.

Art. 2.º É obrigatória a abertura formal de chamados técnicos de serviços de TI (tecnologia da informação) por usuários que necessitem de atendimento em sistemas da Justiça Federal da 3.ª Região, por meio do Sistema Callcenter - Chamados de TI.

§ 1.º O contato telefônico ou pelo aplicativo de mensagem oficial fica restrito aos casos urgentes e condicionado à abertura de chamado.

§ 2.º São considerados casos urgentes:

I - Interrupção da comunicação no link de dados;

II - Inexecução do sistema processual da 3.ª Região;

III - Audiências, Sessões e Reuniões Administrativas já iniciadas ou na iminência de iniciar.

Art. 3.º Fica vedado o atendimento de pedidos verbais de serviços de TI de qualquer natureza.

Art. 4.º Servidores em trabalho não presencial que façam uso de equipamento particular são responsáveis por prover a infraestrutura tecnológica necessária e respectivo acesso à Internet, bem como por qualquer instalação de software, configuração e suporte técnico.

Art. 5.º Fica vedado o suporte, a manutenção, a configuração, a instalação ou qualquer intervenção técnica de serviços de TI em recursos de hardware e software não pertencentes ao patrimônio da Justiça Federal da 3.ª Região, conforme estabelecido pela [Resolução PRES n.º 294, de 19 de agosto de 2019](#).

Parágrafo único. A prestação de informações, dúvidas ou orientações sobre uso de sistemas, aplicativos ou equipamentos ficará restrito à verificação da disponibilidade de funcionamento dos sistemas, bem como aos requisitos para utilizá-los.

Art. 6.º O horário de atendimento presencial e em trabalho não presencial, bem como informações, dúvidas ou orientações fica restrito ao horário de funcionamento ordinário estabelecido pela [Resolução PRES n.º 575, de 14 de fevereiro de 2023](#).

Art. 7.º Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua publicação e revoga a [Ordem de Serviço n.º 10, de 1.º/7/2008](#).

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

Documento assinado eletronicamente por **Marisa Ferreira dos Santos, Desembargadora Federal Presidente**, em 29/02/2024, às 15:21, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

### PORTARIA PRES Nº 3521, DE 26 DE FEVEREIRO DE 2024

*Altera a [Portaria PRES n.º 3470/2024](#), que designou os Juizes Federais Coordenadores da CPE - São Paulo/Execução Fiscal.*

**A PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3.ª REGIÃO**, no uso de suas atribuições regimentais,

**CONSIDERANDO** o disposto no § 1.º do art. 4.º do [Provimento CJF3R n.º 34, de 10/10/2019](#), que, dentre outras providências, instituiu o Programa para o Processamento Judicial Eletrônico na Seção Judiciária de São Paulo (Programa e-Vara);

**CONSIDERANDO** a [Portaria PRES n.º 3441, de 13/12/2023](#), que designou membros para comporem o Comitê Gestor Regional da CPE - São Paulo/Execução Fiscal;

**CONSIDERANDO** a [Portaria PRES n.º 3470, de 19/01/2024](#), que designou os Juizes Federais Coordenadores da CPE - São Paulo/Execução Fiscal;

**CONSIDERANDO** a indicação dos Juizes Federais Coordenadores da CPE-Fiscal, contida na Ata de Reunião do Comitê Gestor Regional da Central de Processamento Eletrônico - São Paulo/Execução Fiscal (CPE-Fiscal), doc. n.º 10590594 do SEI n.º 0002457-96.2024.4.03.8001;

**CONSIDERANDO** o expediente SEI n.º 0014552-95.2023.4.03.8001,

#### RESOLVE:

Art. 1.º Alterar o *caput* do art. 1.º da [Portaria PRES n.º 3470, de 19/01/2024](#), conforme segue: