



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO

PORTARIA nº 607/2011

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 20, inciso VI, do Regimento Interno deste Tribunal,

Considerando as orientações do Conselho Nacional de Justiça estabelecidas na resolução 99/2009 e as recomendações do Tribunal de Contas da União por meio do acórdão plenário 381/2011;

Considerando a necessidade de tornar mais eficiente o atendimento aos usuários dos serviços de Tecnologia da Informação - TI deste Regional;

Considerando a necessidade de padronizar os procedimentos de gerenciamento de incidentes e do estabelecimento de um ponto único de contato entre usuários e a área de TI;

RESOLVE:

Art. 1º. Instituir a Central de Serviços de TI, no âmbito do TRE/MA, como unidade destinada ao atendimento dos usuários dos serviços de Tecnologia da Informação – TI;

Art. 2º. Consideram-se usuários dos serviços de TI os servidores da Justiça Eleitoral do Maranhão em exercício, permanente ou temporário;

Art. 3º. A Central de Serviços de TI será o ponto único de contato entre os usuários e as áreas técnicas de TI, e atuará sob a responsabilidade da Seção de Atendimento e Suporte ao Usuário – SESUP da Coordenadoria de Infraestrutura e Sistemas - COINF da Secretaria de Tecnologia da Informação – STI, prestando

A handwritten signature in black ink, located at the bottom right of the page.

suporte e esclarecimentos sobre os serviços disponibilizados no Catálogo de Serviços de TI.

Parágrafo primeiro. O Catálogo de Serviços de TI compreende todos os serviços que a Secretaria de Tecnologia da Informação provê aos usuários e estará disponível na intranet deste Tribunal.

Parágrafo segundo. É responsabilidade da STI manter o Catálogo de Serviços de TI atualizado de acordo com as demandas deste Regional.

Art. 4º. Os serviços da Central de Serviços de TI estarão disponíveis no horário compreendido entre 8h e 19h30min de segunda-feira a sexta-feira.

Parágrafo único. Em período eleitoral e casos excepcionais os horários e dias de atendimento poderão ser modificados por ato administrativo próprio.

Art. 5º. Cabe ao usuário solicitar o serviço preferencialmente pelo sistema disponível na intranet ou opcionalmente por telefone.

Parágrafo único. Em casos excepcionais a solicitação do serviço poderá ocorrer pelo e-mail centralti@tre-ma.jus.br.

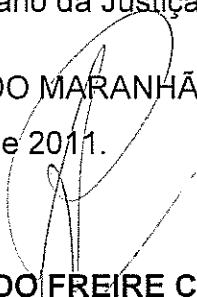
Art. 6º. Será oportunizado ao usuário se manifestar sobre o nível de satisfação do serviço prestado através da Central de Serviços de TI, visando a melhoria continua do processo.

Art. 7º. Os casos omissos nesta portaria serão resolvidos pelo Diretor-Geral deste Regional.

Art. 8º. Esta portaria entra em vigor a partir de sua publicação.

Dê-se ciência. Publique-se no Diário da Justiça Eletrônico.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO, em São Luís, 28 de outubro de 2011.


DES. RAIMUNDO FREIRE CUTRIM
PRESIDENTE