



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO
DIRETORIA-GERAL**

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01/2015

O DIRETOR-GERAL DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e considerando o que consta do Protocolo nº 55.289/2015,

RESOLVE:

Art. 1º O suporte aos usuários de serviços de Tecnologia da Informação (TI), no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro, será prestado unicamente pela Central de Serviços de TI, canal que atenderá a qualquer solicitação relativa aos serviços disponibilizados no Catálogo de Serviços de TI.

§ 1º A Central de Serviços de TI será vinculada à Coordenadoria de Infraestrutura, atuando sob responsabilidade da Secretaria de Tecnologia da Informação.

§ 2º O Catálogo de Serviços de TI compreende todos os serviços providos pela Secretaria de Tecnologia da Informação, e estará permanentemente disponível para consulta na Intranet do TRE-RJ.

Art. 2º Considera-se usuário dos serviços de TI qualquer pessoa física que exerça atividade na Justiça Eleitoral, ainda que temporariamente, de forma remunerada ou não, com exercício na sede do Tribunal, nos núcleos administrativos ou nos cartórios eleitorais, e com conta de correio eletrônico funcional no TRE-RJ.

Art. 3º Caberá ao próprio usuário solicitar os serviços dos quais necessite, por meio das opções de atendimento disponibilizadas na Intranet do TRE-RJ.

§ 1º Caso o serviço seja relativo a necessidade de estagiário, que não tem acesso a correio eletrônico funcional, a solicitação deverá ser dirigida à Central de Serviços de TI pelo chefe da sua unidade de lotação, ou, quando aplicável, por qualquer outro usuário da mesma unidade de lotação.

§ 2º As respostas às solicitações sempre serão enviadas, por e-mail, aos respectivos solicitantes.

§ 3º Em casos excepcionais, a solicitação do serviço poderá ocorrer por outros meios, que serão oportunamente divulgados pela Secretaria de Tecnologia da Informação.

Art. 4º Os serviços estarão disponíveis de segunda à sexta-feira, no horário das 8h às 20h; e, nos regimes de plantão, em datas e horários estabelecidos em ato administrativo próprio.

Parágrafo único. A disponibilidade dos serviços poderá ser afetada em virtude de manutenções corretivas ou em casos considerados excepcionais.

Art. 5º Para segurança dos usuários e dos prestadores de serviço, serão gravados todos os contatos telefônicos com a Central de Serviços de TI.

Art. 6º A Central de Serviços de TI realizará pesquisas junto aos usuários, a fim de medir o grau de satisfação com o atendimento e coletar informações para aprimoramento do processo.

Parágrafo único. A consolidação dos resultados das pesquisas de satisfação previstas no *caput* servirá para subsidiar a medição dos indicadores estratégicos referentes à satisfação dos clientes de TI no Tribunal.

Art. 7º A Secretaria de Tecnologia da Informação disponibilizará aviso com orientações complementares necessárias ao funcionamento da Central de Serviços de TI.

Art. 8º Os casos omissos ou excepcionais serão decididos pelo Diretor-Geral.

Art. 9º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 14 de outubro de 2015.

ANDERSON VIDAL CORRÊA
Diretor-Geral

Publicado no DJERJ de 16/10/2015