



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

Secretaria de Tecnologia da Informação

AVISO STI Nº 006/2017

O Secretário de Tecnologia da Informação do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro **AVISA** a todos os usuários de serviços de TI que os procedimentos para envio de solicitações para a STI e para abertura de chamados técnicos serão alterados a partir do dia 18/12/2017 em virtude do início da operação da nova contratação da Central de Serviços de TI, conforme regulamentado na Instrução Normativa DG Nº 01/2015, publicada no DJE em 16/10/2015.

A Central de Serviços de TI atua como ponto único de contato entre os usuários de serviços de TI do TRE-RJ e as áreas técnicas da STI, prestando suporte e esclarecimentos sobre os serviços constantes no Catálogo de Serviços de TI, disponível para consulta na intranet. Assim, todos os chamados de atendimento técnico ou solicitações de serviços deverão ser realizados por meio da ferramenta.

O acesso à ferramenta de abertura e acompanhamento das solicitações e a todas as informações necessárias ao bom uso do serviço ora disponibilizado, bem como ao Guia do Usuário e ao Catálogo de Serviços de TI, deve ser realizado por meio do ícone **"Página da Central de Serviços de TI"** na área **"Acesso Rápido"** da intranet.

O primeiro acesso à nova ferramenta de abertura e acompanhamento das solicitações deve ser feito após a geração da senha inicial, conforme orientado no referido guia: "No primeiro acesso digite apenas o seu usuário (login - endereço de e-mail do TRE-RJ sem a parte @tre-rj.jus.br) e clique em "Esqueci minha Senha". Uma nova senha será enviada para o seu e-mail".

Durante o primeiro acesso, recomenda-se a alteração da senha inicial seguindo a seguinte orientação: clicar na opção Parâmetros > Senha e digitar sua senha atual, inserir senha nova e inserir novamente no campo "Confirmação Senha Nova" e em seguida clicar no botão OK.

As sugestões de melhorias, críticas, comentários, elogios ou reclamações acerca de eventual deficiência na prestação do serviço poderão ser encaminhadas por meio do fórum Central de Serviços de TI, disponibilizado por meio da ferramenta de fóruns de discussão e que servirá de canal direto de comunicação entre a Secretaria de Tecnologia da Informação e os usuários do TRE-RJ.

Apesar de o contato com a Central de Serviços de TI ser realizado preferencialmente por meio do sistema de atendimento disponibilizado na intranet, excepcionalmente, em casos de problemas no link de comunicação ou de defeitos que impossibilitem a utilização do sistema, o contato poderá ser realizado através do telefone (21) 3231-1700.

Fica revogado o Aviso STI nº 005/2017, de modo que deverão ser observados os procedimentos ora informados para solicitações de serviços e chamados de atendimento técnico.

Rio de Janeiro, 15 de dezembro de 2017.

ANDRÉ DOS SANTOS SANT'ANNA
Secretário de Tecnologia da Informação