



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DF

Anexo

ANEXO 01 - PORTARIA PRESIDÊNCIA Nº 242/2023 TRE-DF/PR/DG/GDG

Art. 1º Determinar a obrigatoriedade do uso de Sistema de Gestão de Serviços, para a abertura de chamados destinados às demandas de tecnologia da informação e comunicação – TIC, e demais demandas de serviço já em uso no sistema.

Art. 2º A abertura dos chamados, para resolução de demandas deve ser realizada preferencialmente via *web*, por intermédio do Sistema de Gestão de Serviços disponível na *intranet*.

§ 1º O acesso ao sistema Sistema de Gestão de Serviços para abertura de chamados, deverá ser feito utilizando-se o usuário e a senha de rede do Tribunal.

§ 2º Os chamados serão atendidos nos termos da Portaria Presidência Nº 178/2020 TRE-DF/PR/DG/GDG, que dispõe sobre o suporte aos serviços essenciais de Tecnologia da Informação e estabelece o regime de plantão na Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal.

Art. 3º Em caso de indisponibilidade do Sistema de Gestão de Serviços, ou havendo inoperância do computador do(a) servidor(a), será possível realizar a intenção de abertura de chamado por intermédio do ramal 4400 ou via *e-mail* "helpdesk@tre-df.jus.br".

§ 1º O Sistema de Gestão de Serviços deverá sempre ser a primeira opção para os(as) usuários(as) para a abertura de chamados. O *e-mail* ou o ramal somente deverão ser utilizados quando efetivamente o Sistema estiver indisponível.

§ 2º Utilizando-se de comunicação telefônica ou *e-mail* para a intenção de abertura de chamado, o(a) usuário(a) solicitante anuirá que o técnico, responsável pelo atendimento, abra um chamado no Sistema de Gestão de Serviços em seu nome, para atendimento daquela demanda específica.

§ 3º Caso o(a) usuário(a) utilize o comunicação telefônica ou *e-mail* para a intenção de abertura de chamado fora do horário de expediente do Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal, o chamado somente será aberto, com o consequente início do atendimento, no horário de expediente mais próximo.

Art. 4º As demandas internas das unidades da STIC, solicitadas diretamente aos técnicos e analistas, N1, N2 e N3, também deverão ser registradas no sistema de gestão de serviços.

Art. 5º Quanto às demandas referentes à movimentação de equipamento(s), deverá ser aberto chamado contendo as seguintes informações mínimas:

I. Autorização da chefia imediata por *e-mail* ou em processo administrativo eletrônico (SEI), considerando que a responsabilidade de controlar e gerir todos os bens da Unidade é do respectivo Chefe da Unidade, conforme Seção VIII da Portaria da Presidência nº 253/2010;

II. Descrição do(s) equipamento(s) a ser(em) movimentado(s);

III. Número do patrimônio do(s) equipamento(s);

IV. Indicação do setor responsável;

V. Indicação do servidor responsável pelo acompanhamento da movimentação;

VI. Contato (*e-mail*, ramal e celular) do servidor responsável pelo acompanhamento da movimentação;

VII. Data prevista para a desinstalação do(s) equipamento(s). Para tanto deve-se considerar o prazo mínimo de 2 (dois) dias úteis para atendimento;

VIII. Indicação da necessidade de movimentação de mobiliário. Neste caso, necessitará de aval e atuação prévia e coordenada da SEASO, SEAMA e SETEL para a instalação do(s) equipamento(s) e mobiliário(s);

IX. Indicação da justificativa para a transferência de equipamento(s), a ser avaliada pela STIC;

X. Data prevista para a instalação do(s) equipamento(s).

§ 1º Somente será realizada a movimentação do(s) equipamento(s) e/ou mobiliário(s) se o chamado contiver todas as informações mínimas indicadas acima.

§ 2º Para os casos de movimentação de mobiliário, além da condição estabelecida no §1º, também será necessária autorização prévia da SEAMA e da SETEL.

Art. 6º A ferramenta de comunicação *Telegram* ou ferramenta similar funcionará como medida alternativa para a intenção de abertura de chamados até 31/12/2023.

Parágrafo único. Utilizando-se o *Telegram* para a intenção de abertura de chamado, o(a) usuário(a) solicitante, ou requerente de quaisquer das unidades da STIC, anuirá que o helpdesk ou técnico, responsável pelo atendimento, abra um chamado no Sistema de Gestão de Serviços em seu nome, para atendimento daquela demanda específica.

Art. 7º Durante o período eleitoral, o horário de atendimento poderá ser modificado conforme deliberação da Administração do Tribunal.

Desembargador **ROBERVAL CASEMIRO BELINATI**
Presidente



Documento assinado eletronicamente por **ANDREY BERNARDES POUSA CORREA**, **Secretário**, em 19/10/2023, às 16:54, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **REINALDO LUZ LIMA DAS VIRGENS FERREIRA**, **Assessor-Chefe**, em 19/10/2023, às 17:46, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-df.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1499652** e o código CRC **3CE95BD5**.