

PORTARIA PUBLICADA NO DJE- EDIÇÃO N 212/2013, DE 19.11.2013

Atos do Diretor Geral

Portarias

PORTARIA Nº 619, de 14 de novembro de 2013 Institui a Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

O DIRETOR-GERAL DA SECRETARIA DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA, no uso das atribuições que lhe são conferidas na Res. Adm. nº 05/2013 e em conformidade com as melhores práticas no gerenciamento de serviços de tecnologia da informação e comunicação,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – CESTIC, no âmbito da Coordenadoria de Suporte e Voto Informatizado da Secretaria de Tecnologia da Informação.

Art. 2º À CESTIC caberá a realização de atividades com vistas à solução de incidentes e ao atendimento de requisições relativas aos serviços oferecidos no Catálogo de Serviços de TI.

§ 1º A CESTIC funcionará como ponto único de contato entre os usuários e a equipe da STI.

§ 2º O Catálogo de Serviços compreende todos os serviços que a STI provê e estará disponível na intranet do Tribunal.

Art. 3º Competirá, ainda, à CESTIC:

I – registrar todos os detalhes de incidentes e requisições de serviços, quando não informados pelos usuários; II – prover o diagnóstico e investigação no primeiro nível; III – manter os usuários informados sobre o progresso do chamado; IV – fechar os incidentes, requisições e outros tipos de chamado; e V – conduzir pesquisa de satisfação.

Art. 4º Consideram-se usuários dos serviços de que trata esta Portaria todos os servidores, os requisitados, os estagiários e os contratados das empresas terceirizadas que atuam na sede do Tribunal, nos Cartórios Eleitorais e nos postos de atendimento.

Art. 5º Caberá aos usuários solicitar os serviços por meio do sistema de atendimento disponibilizado na intranet.

Parágrafo único. Em casos excepcionais, a solicitação dos serviços poderá ocorrer por outros meios.

Art. 6º Os serviços estarão disponíveis no horário de expediente da sede do Tribunal e, nos regimes de plantão, em datas e horários estabelecidos em ato administrativo próprio.

§ 1º O horário de disponibilidade dos serviços poderá ser ampliado mediante solicitação encaminhada à STI, com antecedência mínima de três dias.

§ 2º A disponibilidade dos serviços poderá ser afetada em virtude de manutenções corretivas ou em casos considerados excepcionais.

Art. 7º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Em 14 de novembro de 2013.

ANDRÉ LUÍS MARTINS BESERRA

Diretor-Geral