



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Instrução Normativa - 01/2020 - GPRES

SEI/TRE-AL - 0643259 - Instrução Normativa

Instrução Normativa Nº 01/2020, DE 10 janeiro DE 2020

DISCIPLINA A CENTRAL AUTOMATIZADA DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DO TRE/AL E DOS CARTÓRIOS ELEITORAIS.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO que, na forma dos art. 87 do Regulamento do TRE-AL, a Secretaria de Tecnologia da Informação deve atuar para planejar, dirigir, coordenar e supervisionar o funcionamento dos serviços informatizados no âmbito do Tribunal e das Zonas Eleitorais, exercendo as medidas necessárias para o regular andamento dos trabalhos conduzidos pelas Coordenadorias sob a sua direção;

CONSIDERANDO a Resolução CNJ nº 211/2015, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTICJUD), para o período de 2015 a 2020, na qual está prevista a definição do “Macroprocesso de Serviços”, composto, dentre outros, pelos processos de requisições e de central de serviços;

CONSIDERANDO a Resolução do TRE-AL nº 15.809/2017, que aprova o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça Eleitoral de Alagoas para o período de 2015 a 2020, destacando, como um dos objetivos estratégicos, o compromisso de “aprimorar a gestão e governança de TIC”,

CONSIDERANDO a necessidade de serem mantidos os registros dos serviços e dos incidentes relacionados à Tecnologia da Informação, bem como de serem adotados indicadores estatísticos e mecanismos de controle para a viabilização de maior eficiência às demandas da área,

CONSIDERANDO o disposto no Processo SEI nº 0010040-73.2019.6.02.8000,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Central Automatizada de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas.

Art. 2º A Central Automatizada de Serviços de TIC funcionará por meio de um sistema informatizado para a abertura de chamados eletrônicos, por onde obrigatoriamente, a partir dos registros realizados pelos servidores do Tribunal e dos Cartórios Eleitorais, serão tratadas as requisições de serviços e a resolução de incidentes dirigidas à Secretaria de Tecnologia da Informação.

Parágrafo único. O sistema informatizado que viabilizará a abertura dos chamados funcionará a partir da *intranet* deste Tribunal, cabendo à Secretaria de Tecnologia da Informação prestar o auxílio necessário aos seus usuários.

Art. 3º. Caso o sistema informatizado referido no art. 2º esteja em manutenção ou com o seu funcionamento temporariamente interrompido, será admitida a abertura de chamados por meio de correio eletrônico.

Art. 4º. Na hipótese de indisponibilidade de equipamentos de informática no âmbito da Unidade ou do Cartório Eleitoral, bem como da ausência de acesso à rede lógica da Justiça Eleitoral em Alagoas, será admitida a abertura de chamados por telefone ou por outro meio disponível.

Art. 5º. As requisições de serviços efetuadas nos termos dos arts. 3º e 4º serão registradas no sistema informatizado referido no art. 2º pela Secretaria de Tecnologia da Informação, em nome do servidor que deu origem à demanda.

Art. 6º. A prioridade de atendimento dos chamados ocorrerá de acordo com a natureza da requisição e a ordem de abertura.

Art. 7º. Os chamados já solucionados pela Secretaria de Tecnologia da Informação, com o devido registro da situação no sistema informatizado, deverão ser imediatamente homologados pelo próprio solicitante ou por outro servidor da Unidade ou do Cartório Eleitoral pertinente.

Parágrafo único. Os chamados não homologados pelos servidores responsáveis serão automaticamente finalizados no prazo de 30 dias a contar da data de sua solução.

Art. 8º. Os casos omissos serão resolvidos pelo Diretor-Geral, após pronunciamento da Secretaria de Tecnologia da Informação.

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

Desembargador PEDRO AUGUSTO MENDONÇA DE ARAÚJO

Presidente

Maceió, 10 de janeiro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **PEDRO AUGUSTO MENDONÇA DE ARAÚJO**, **Presidente**, em 17/01/2020, às 11:36, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-al.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0643259** e o código CRC **BE3019B5**.