



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE**

**PORTARIA Nº 191/2019 - GP**

Institui os processos de Gerenciamento dos Acordos de Nível de Serviços Essenciais de TIC e de Monitoramento e Aferição dos Acordos de Nível de Serviços Essenciais de TIC, no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte.

O DESEMBARGADOR-PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 20, inciso XIX, da Resolução nº 09/2012 - TRE/RN,

CONSIDERANDO a implantação, pelo Tribunal, de práticas que favorecem a gestão da tecnologia da informação;

CONSIDERANDO o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) - 2016/2020 DO TRE-RN (Anexo "A" da Resolução TRE/RN Nº 003/2016), que delinea o direcionamento da atuação institucional;

CONSIDERANDO a Resolução nº 211/2015 do CNJ, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

CONSIDERANDO a instituição dos Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC , objeto do Processo Administrativo Eletrônico - PAE nº 7672/2019;

CONSIDERANDO, ainda, que as modelagens dos processos foram validadas na reunião do Comitê Executivo de Tecnologia da Informação e Comunicação em 02.09.2019;

CONSIDERANDO, por fim, o que consta no Processo Administrativo Eletrônico nº 9177/2019,

**RESOLVE:**

Art. 1º Instituir os processos de Gerenciamento dos Acordos de Nível de Serviços Essenciais de TIC e Monitoramento e Aferição dos Acordos de Nível de Serviços Essenciais de TIC, que consistem em planejar, controlar, monitorar e aferir os acordos de níveis de serviços assumidos pelos prestadores de serviços de TIC perante os usuários, nos termos dos Anexos I a IV, fluxos e manuais, partes integrantes desta Portaria.

Art. 2º Para os efeitos desse ato aplicam-se as seguintes definições:

I - Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC): ativo estratégico que suporta processos institucionais por meio da conjugação de recursos, processos de

trabalho e técnicas que são utilizadas para obter, processar, armazenar, fazer uso e disseminar informações.

II - Comitê Executivo de Tecnologia da Informação e Comunicação (CETIC): instituído pela Resolução nº 012/2014 - TRE/RN, responsável pela elaboração de planos táticos e operacionais, análise das demandas, acompanhamento da execução de planos, estabelecimento de indicadores operacionais e proposição de replanejamentos.

III - Governança de TIC: conjunto de diretrizes, estruturas organizacionais, processos de trabalho e mecanismos de controle que visam assegurar que as decisões e ações relativas à gestão e uso de TIC estejam alinhadas às necessidades institucionais e contribuam para o cumprimento da missão e alcance das metas da instituição.

IV - Acordo de Nível de Serviço (ANS): consiste no prazo de atendimento a um chamado de suporte sobre um determinado serviço de TIC.

Art. 3º O processo Gerenciamento dos Acordos de Nível de Serviços Essenciais de TIC tem por objetivo:

I - Definir, documentar, acordar e revisar o nível dos serviços de TIC fornecidos.

II- Prover e melhorar o relacionamento e a comunicação com o negócio.

III- Certificar que metas específicas e mensuráveis sejam desenvolvidas e implementadas para todos os serviços de TIC.

IV - Assegurar expectativas claras e inequívocas do nível de serviço a ser entregue entre as partes envolvidas.

Art. 4º O processo de Monitoração e Aferição dos Acordos de Nível de Serviço Essenciais de TIC tem por objetivo:

I - proporcionar a alocação racional de recursos públicos através da padronização de processos de trabalho;

II - incorporar boas práticas de gestão com vistas a promover a efetiva implantação da governança de Tecnologia da Informação e das Comunicações;

III - definir etapas, perfis e responsabilidades do processo;

IV - monitorar, analisar e propor melhorias no serviço prestado ao usuário de TIC quanto ao tempo de atendimento.

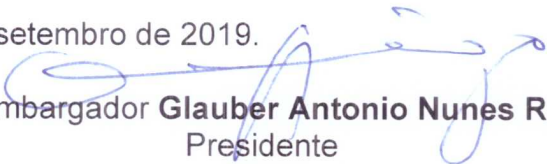
Art. 5º O desenho dos processos e manuais serão publicados na área de transparência na página da internet do TRE-RN.

Art. 6º Os processos de Gerenciamento dos Acordos de Nível de Serviços Essenciais de TIC e de Monitoramento e Aferição dos Acordos de Nível de Serviços Essenciais de TIC serão revistos anualmente ou quando necessário.

Art. 7º A Gestão dos Processos de trabalho a que se refere o art. 1º será realizada pelas Coordenadorias de Infraestrutura Tecnológica, Coordenadoria de Sistemas ou Coordenadoria de Logística de Eleições, em suas respectivas áreas de atuação.

Art. 8º A presente Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Natal, 13 de setembro de 2019.

  
Desembargador **Glauber Antonio Nunes Rêgo**  
Presidente