



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

PORTARIA Nº 192/2019 - GP

Institui o processo **Gerenciamento de Problemas de TIC**, no âmbito da Justiça 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, e

CONSIDERANDO a expressiva parcela orçamentária da instituição investida em tecnologia da informação;

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

CONSIDERANDO, ainda, que a modelagem do processo Gerenciamento de Problemas de TIC foi validada 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 o processo de Gerenciamento de Problemas de TIC no âmbito da Justiça Eleitoral de Rio Grande do Norte, nos termos dos Anexos I e II, fluxo e manual, partes integrantes desta Portaria.

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

I - Gerenciamento de Problemas – processo cujo propósito é gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas.

II - Problema - é causa de um ou mais incidentes;

III - Erro conhecido - é um problema que possui causa raiz e solução de contorno documentadas;

IV - Banco de Dados de Erros Conhecidos (BDEC) - é um banco de dados que contém todos os registros de erros conhecidos.

Art. 3º O Gerenciamento de Problemas de TIC objetiva:

I - Prevenir problemas e incidentes resultantes de uma ocorrência;

II - Eliminar incidentes recorrentes;

III - Minimizar o impacto de incidentes que não podem ser prevenidos.

Art. 4º O papel do Gerente de Problemas de TIC será exercido pelo chefe da Seção de Atendimento Remoto (SAR/CIT/STIC).

Art. 5º O Grupo de Especialistas será composto por servidores de quaisquer dos setores da Secretária de Tecnologia da Informação e Comunicação que estejam relacionados com o problema em específico.

Art. 6º O desenho do processo de Gerenciamento de Problemas de TIC e seu manual serão publicados na área de transparência na página da internet do TRE-RN.

Art. 7º O processo estabelecido nesta Portaria deverá ser revisto anualmente, ou em menor tempo, quando necessário, visando a um maior aprimoramento.

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

Natal, 13 de setembro de 2019.

  
Desembargador **Glauber Antonio Nunes Rêgo**  
Presidente