



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

PORTARIA N° 194/2019 - GP

Institui o processo **Gerenciamento de Incidentes 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 da Gestão dos Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, objeto do Processo Administrativo Eletrônico - PAE nº 7672/2019;

CONSIDERANDO, ainda, que a modelagem do processo foi valida na reunião do Comitê Executivo de Tecnologia da Informação e Comunicação em 26.10.2016, sendo revisado sem alteração em 09.08.2019;

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

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC que é responsável por planejar e controlar, com base nas boas práticas preconizadas pela ITIL, as atividades que garantam o restabelecimento do serviço prestado pela área de TIC o mais rápido possível, minimizando o impacto negativo no funcionamento do negócio, no tempo e na forma definidos pelo respectivo Catálogo de serviço de TIC, 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 - 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 - Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação: compreende todos os serviços de TIC ativos que podem ser oferecidos aos atuais e futuros clientes da organização.

III – Incidente: Uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. A falha de um item de configuração que ainda não afetou o serviço também é um incidente como, por exemplo, a falha em um disco de um conjunto espelhado.

IV – Central de Serviços: Unidade de gerenciamento de incidentes, de requisições de serviços e também de comunicação com os usuários, constituindo-se no único ponto de contato entre estes e o provedor de serviços.

V – Usuário: Quem se utiliza dos serviços de tecnologia da informação e comunicação, responsável por abrir o chamado na Central de Serviços e fornecer as informações requeridas durante o atendimento de incidente.

VI – Suporte: Equipe técnica envolvida na resolução de incidentes ou no atendimento de requisições de serviço. Os grupos de suporte são divididos em níveis, sendo que cada nível contém especialistas com maiores habilidades, mais tempo ou outros recursos definidos no Catálogo de Serviço para cada serviço oferecido pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRE/RN.

VII – Item de configuração: Qualquer componente ou outro ativo de serviço (computador, impressora, sistema, disco etc.) que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TI.

VIII – Gestor de Incidentes: Recebe os incidentes submetidos à escalada hierárquica para providências, produzindo informações gerenciais, fazendo recomendações de melhoria, gerenciando o trabalho das equipes envolvidas na resolução do incidente, realizando intervenções, dentre outras providências.

Art. 3º O desenho do processo e manual serão publicados na área de transparência na página da internet do TRE-RN.

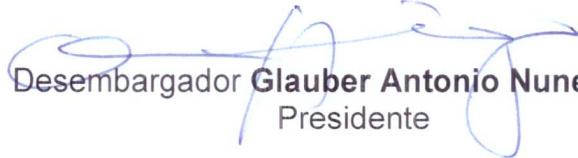
Art. 4º O processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC será revisto anualmente ou quando necessário.

Art. 5º O Gerente de Incidentes de TIC da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte é o Chefe da Seção de Acesso Remoto da Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica.

Art. 6º A Gestão do Processo de trabalho a que se refere o art. 1º será realizada pela Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica.

Art. 7º A presente Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Natal, 13 de setembro de 2019.



Desembargador **Glauber Antonio Nunes Rêgo**
Presidente