



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

PORTARIA N° 196/2019 - GP

Institui o processo **Gerenciamento de Requisições de Serviços 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 delineia 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 Requisições de Serviços de TIC, que consiste em planejar e controlar, com base nas boas práticas preconizadas pela ITIL, as atividades que garantam o atendimento de requisições, no tempo e na forma definidos pelo respectivo Catálogo de Serviços de TIC, nos termos dos Anexos I e II, fluxo e manual, parte integrante desta Portaria.

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

I - Catálogo de Serviços de TIC: documento que contém informações sobre todos os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, dando a visão geral dos processos e sistemas disponíveis na Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte.

II - 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.

III - Gerenciamento de Requisição de Serviços de TIC – processo cujo propósito é gerenciar o ciclo de vida de todas as requisições de serviços dos usuários.

IV - Requisição de Serviço - uma requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido.

V - Suporte: Equipe técnica envolvida no atendimento das 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.

VI - 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.

VII - Usuário: Quem se utiliza dos serviços de tecnologia da informação e comunicação, responsável pela abertura de chamado na Central de Serviços e pelo fornecimento de informações durante o atendimento.

Art. 3º Definir os seguintes objetivos do processo de Gerenciamento de Requisições de Serviços de TIC:

I - Fornecer um canal para os usuários requisitarem e receberem serviços padrão para o qual existe um processo de autorização e qualificação;

II - Fornecer informações para usuários e clientes sobre a disponibilidade de serviços e como obtê-los;

III - Fornecer e entregar componentes de serviço padrão requisitados;

IV - Auxiliar com informações e receber reclamações ou comentários de forma geral.

Art. 4º Instituir como Gerente de Requisições o Chefe da Seção de Atendimento Remoto da Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica - SAR/CIT/STIC;

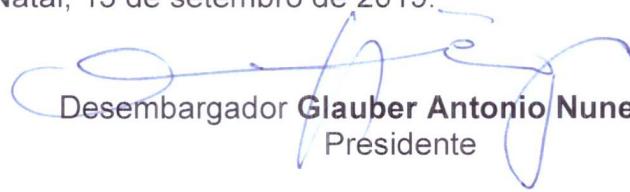
Art 5º O desenho do processo e manual serão publicados na área de transparência na página da internet do TRE-RN.

Art. 6º O processo de Gerenciamento de Requisições de Serviços de TIC será revisto anualmente ou quando necessário.

Art. 7º A Gestão do Processo de trabalho a que se refere o art. 1º será realizada pela Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica da TIC.

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