



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

PORTARIA Nº 200/2019 - GP

Institui o processo **Gerenciamento da Central 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 válida na reunião do Comitê Executivo de Tecnologia da Informação e Comunicação em 27.06.2016, sendo revisada e validada em 22.07.2019;

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

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, que consiste em planejar e controlar o funcionamento de unidade funcional formada por um número dedicado de recursos responsáveis por lidar com atividades variadas, normalmente feitas via telefone, interface *web* ou por meio de ferramentas de monitoração, onde o objetivo principal é fornecer um ponto único de contato entre os usuários e os serviços oferecidos, 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 - Central de Serviços de TIC: unidade funcional responsável por realizar as atividades com vistas à solução de incidentes e ao atendimento de requisições relativas aos serviços oferecidos no Catálogo de Serviços de TIC.

III - Catálogo de Serviços de TIC: um documento onde estão todos os serviços ativos de TIC oferecidos para os atuais e futuros clientes da organização.

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 da Central de Serviços de TIC será revisto anualmente ou quando necessário.

Art. 5º A Gestão do Processo de trabalho a que se refere o art. 1º será realizada pela Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica.

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Natal, 13 de setembro de 2019.


Desembargador **Glauber Antonio Nunes Rêgo**
Presidente