



16/09/19

Pág. nº 21

GABPRES

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

PORTARIA N° 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 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 validada 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