

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

PORTARIA Nº 201/2019 - GP

Dispõe sobre a gestão dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - 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 os objetivos estratégicos “Prover soluções efetivas de TIC”, “Promover a adoção de padrões tecnológicos, a interoperabilidade e a integração dos sistemas” e “Primar pela satisfação dos usuários de TIC”, visando a padronização tecnológica, com base no MNI (Modelo Nacional de Interoperabilidade) e demais boas práticas, e garantir à melhoria da satisfação dos usuários internos e externos, estabelecido no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETIC) - 2016/2020, instituído pela Resolução nº 03/2016 do TRE/RN.

CONSIDERANDO a necessidade de adotar as boas práticas da biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library), referência técnica mundial para o gerenciamento de serviços de tecnologia da informação;

CONSIDERANDO a importância da Tecnologia da Informação nos processos de trabalho da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte e a necessidade de aprimoramento de seu sistema de governança,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o Sistema de Gestão dos Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, que se constitui, inicialmente, dos seguintes processos:

- I. Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC;
- II. Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço de TIC;
- III. Gerenciamento de Mudanças de TIC ;
- IV. Gerenciamento de Liberação e Implantação de TIC;
- V. Gerenciamento de Requisições de Serviços de TIC;
- VI. Gerenciamento de Incidente de TIC;
- VII. Gerenciamento de Problema de TIC;
- VIII. Gerenciamento de Controle de Acesso Lógico;
- IX. Gerenciamento dos Acordos de Nível de Serviços Essenciais de TIC;
- X. Monitoramento e Aferição dos Acordos Nível de Serviços Essenciais de TIC;
- XI. Gerenciamento da Central de Serviços de TIC

Art. 2º Para os efeitos desta portaria aplicam-se as seguintes definições dos processos :

I – O processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC tem como objetivo fornecer uma única fonte consistente de informações sobre todos os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, com garantia de integridade, fornecendo detalhes de cada serviço e componentes e, concomitantemente, dando a visão geral dos processos e sistemas envolvidos.

II – O processo Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço de TIC tem a função de identificar e definir os componentes que fazem parte de um serviço de TI, bem como registrar e informar o estado desses componentes e das solicitações de mudança a eles associados. Adicionalmente, verifica se os dados relacionados foram todos fornecidos e se estão corretos, proporcionando o suporte necessário para a boa consecução dos objetivos dos demais processos da ITIL.

III – O processo Gerenciamento de Mudanças de TIC, que trata da adição, modificação ou remoção autorizada de um serviço, é responsável por garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para avaliar, aprovar, implantar e revisar todas as mudanças na infraestrutura e desenvolvimento de TI de maneira eficiente, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e aos clientes.

IV – O processo Gerenciamento de Liberação e Implantação de TIC é responsável por garantir que os métodos e procedimentos padronizados sejam usados para planejar, agendar e controlar a construção, teste e implantação de liberações, para entregar novas funcionalidades requeridas pelo negócio, protegendo a integridade dos serviços existentes.

V – O processo Gerenciamento de Requisições de Serviços de TIC é responsável por planejar e controlar, com base nas boas práticas preconizadas pela ITIL, as atividades que garantam o atendimento de requisições de serviços de TIC, no tempo e na forma definidos pelo respectivo Catálogo de serviços.

VI – O processo Gerenciamento de Incidente de TIC 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.

VII – O processo Gerenciamento de Problema de TIC é responsável por planejar e controlar o ciclo de vida de todos os problemas, desde sua identificação inicial até sua eventual remoção, passando pela investigação e documentação. Busca a causa raiz dos incidentes, documenta e comunica erros conhecidos e inicia ações para melhorar ou corrigir a situação. Aplica-se tanto a problemas que estão causando ou já causaram incidentes (gestão reativa de problemas) quanto a problemas potenciais que poderão causar impactos no futuro se não forem diagnosticados e tratados a tempo (gestão proativa de problemas).

VIII – O processo Gerenciamento de Acesso Lógico é um conjunto de procedimentos, recursos e meios utilizados com a finalidade de supervisionar, conceder, ajustar ou restringir o acesso aos ativos de informação aos usuários com base nas políticas e ações definidas no gerenciamento de segurança da informação.

IX – Os processos de Gerenciamento de Acordo de Níveis de Serviço Essenciais de TIC e Monitoramento e Aferição dos Acordos Nível de Serviços Essenciais de TIC consistem em planejar, controlar, monitorar e aferir os acordos de níveis de serviços assumidos pelos prestadores de serviços de TIC perante os usuários.

X - O processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC 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.

Art. 3º. Os processos do Sistema de Gestão dos Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação terão gestores indicados pelo Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação, tendo como atribuição manter, acompanhar, avaliar e melhorar de forma contínua os serviços.

Art. 4º. Institui a Central de Serviços de TIC, vinculada à Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica, responsável pelo suporte aos processos do Sistema de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

§ 1º À Central de Serviços de TIC caberá atender às solicitações de 1º nível requeridas pelas diversas áreas do Tribunal e acompanhar as ocorrências até o encerramento.

§ 2º Nas atividades da área de Tecnologia da Informação, todos os incidentes e requisições deverão ser registrados, através de abertura de chamados em sistema específico.

§ 3º Todos os usuários internos da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte terão acesso à Central de Serviços de TIC.

Art. 5º. Instituir o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação que compreende todos os serviços ativos que podem ser oferecidos aos atuais e futuros clientes da organização, conforme anexo I desta Portaria.

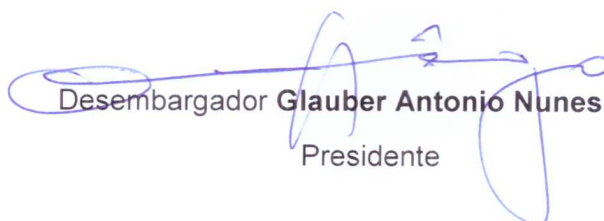
§1º À Central de Serviços de TIC caberá a realização de atividades com vistas à solução de incidentes e ao atendimento de requisições relativas aos serviços oferecidos no Catálogo de Serviços de TIC.

§ 2º Eventuais ajustes no Catálogo de Serviços de TIC serão analisados e validados previamente pelo Comitê Executivo de TIC (CETIC) com posterior publicação de versão atualizada no site internet deste Regional.

Art. 6º. O detalhamento dos processos listados no Art. 1º será descrito em ato normativo específico.

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

Natal, 24 de setembro de 2019.


Desembargador **Glauber Antonio Nunes Rêgo**
Presidente