

PORTARIA TRE-RS P N. 611, DE 10 DE SETEMBRO DE 2020.

INSTITUI OS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES, DE GERENCIAMENTO DO CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS, DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS, DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS E LIBERAÇÕES, DE GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS E DE GERENCIAMENTO DO PORTFÓLIO DE DEMANDAS, DE GERENCIAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS, DE GERENCIAMENTO DO ACORDO DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, NO ÂMBITO DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a implantação, pelo Tribunal, de práticas que favorecem a governança e a gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação;

CONSIDERANDO a importância de definição e padronização dos processos relativos ao gerenciamento de serviços de TIC, a fim de prover e manter serviços e soluções de tecnologia da informação e comunicação que viabilizem e priorizem o cumprimento da função institucional da Justiça Eleitoral;

CONSIDERANDO a Resolução CNJ nº 211/2015, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

CONSIDERANDO que os processos de Gestão de TIC devem estar adequados às melhores práticas preconizadas pelos padrões nacionais e internacionais para as atividades consideradas estratégicas, consoante dispõe o artigo 10 da Resolução nº 211/2015 do Conselho Nacional de Justiça;

CONSIDERANDO que cabe a cada órgão do Poder Judiciário definir, elaborar e aplicar os processos de trabalho da área de TIC, observando as boas práticas atinentes ao tema, criando um ambiente favorável à melhoria contínua, nos termos do artigo 12, §2º, da Resolução nº 211/2015 do Conselho Nacional de Justiça;

CONSIDERANDO a biblioteca "Information Technology Infrastructure Library - ITIL", conjunto de boas práticas em infraestrutura, operação e manutenção de serviços de TI para as áreas operacional e tática da organização;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar o plantão permanente para monitoramento dos serviços essenciais de TI;

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o Processo de Gerenciamento de Incidentes, destinado ao tratamento de eventos que interrompem ou prejudicam a entrega de qualquer serviço de TIC.

Parágrafo Único. O processo descrito no caput é composto pelas seguintes etapas:

I - Recebimento: refere-se ao recebimento do chamado pelo Atendimento ao Usuário de TIC, cuja primeira ação será identificar sua natureza, classificá-lo e, caso necessário, complementá-lo com informações adicionais;

II - Tratamento: compreende a investigação e tentativa de resolução do incidente, por meio de uma solução definitiva ou provisória. Esta etapa também abrange o escalonamento do chamado para outras equipes da STI, no caso do incidente não ser resolvido pelo primeiro nível do Atendimento ao Usuário de TIC, bem como a abertura de chamados para atuação de agentes externos ao Tribunal, como por exemplo, fornecedores com contratos de garantia, consultoria e suporte;

III - Fechamento: consiste na conclusão do chamado do incidente com retorno ao usuário solicitante.

Art. 2º Instituir o Processo de Cumprimento de Requisições de Serviços, destinado ao atendimento de solicitações realizadas pelos usuários dos serviços de TIC.

Parágrafo Único. O processo descrito no caput é composto pelas seguintes etapas:

I - Recebimento: refere-se ao recebimento do chamado pelo Atendimento ao Usuário de TIC, cuja primeira ação será identificar sua natureza, classificá-lo e, caso necessário, complementá-lo com informações adicionais;

II - Tratamento: compreende o atendimento da requisição, de acordo com os procedimentos previstos na Base de Conhecimento. Esta etapa também abrange o escalonamento do chamado para outras equipes da STI, no caso de requisições cujos procedimentos não permitam o atendimento pelo primeiro nível do Atendimento ao Usuário de TIC, bem como a abertura de chamados para atuação de agentes externos ao Tribunal, como por exemplo, fornecedores com contratos de garantia, consultoria e suporte;

III - Fechamento: consiste na conclusão do chamado de requisição com retorno ao usuário solicitante.

Art. 3º Instituir o Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberações, destinado à gestão das providências necessárias à redução de riscos decorrentes de alterações em serviços de TIC.

Parágrafo Único. O processo descrito no caput é composto pelas seguintes etapas:

I - Identificação do tipo de mudança: refere-se à identificação do tipo de mudança a ser realizada em um serviço ou ativo de TIC (simplificada, programada ou emergencial) para realização de análise preliminar e documentação do trabalho que se deseja executar;

II - Análise e Preparação: execução de atividades referentes à análise da mudança e respectiva preparação, a fim de dar continuidade ao ciclo de trabalho;

III - Liberação: consiste na implementação da mudança dentro do ambiente de TIC;

IV - Fechamento: etapa final em que são registrados os resultados da mudança realizada e a comunicação às partes envolvidas.

Art. 4º Instituir o Processo de Gerenciamento de Problemas, destinado à redução dos incidentes em serviços de TIC, mediante o tratamento e solução de suas causas raízes.

Parágrafo Único. O processo descrito no caput é composto pelas seguintes etapas:

I - Abertura: refere-se à identificação da necessidade de investigação de um erro que impacte em um serviço ou ativo de TIC. Nesse caso, deve ser elaborada descrição preliminar e posterior encaminhamento para a equipe da STI responsável pela continuidade do trabalho;

II - Investigação: etapa de investigação do problema com vistas a encontrar uma solução;

III - Aplicação: esta fase aciona o Processo de Mudança e Liberações, para que a solução encontrada seja aplicada no ambiente computacional;

IV - Fechamento: consiste na documentação do trabalho realizado e informação da conclusão e o resultado final do trabalho ao usuário solicitante.

Art. 5º Instituir o Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços, destinado ao registro e documentação dos serviços de TIC disponibilizados aos usuários.

Parágrafo Único. O processo descrito no caput é composto pelas seguintes etapas:

I - Abertura: refere-se ao encaminhamento de uma solicitação de alteração no Catálogo de Serviços;

II - Análise: diagnóstico sobre a necessidade de incluir ou atualizar o item do catálogo de serviços de TIC;

III - Implementação: inclusão ou atualização do item do catálogo de serviços na ferramenta utilizada para a gestão dos serviços de TIC;

IV - Fechamento: fechamento da solicitação.

Art. 6º Instituir o Processo de Gerenciamento do Portfólio de Demandas de TIC, destinado à tomada de decisão sobre criação e alteração de serviços de TIC e investimentos em TIC, bem como triagem de solicitações que não constam no catálogo de serviços de TIC.

Parágrafo Único. O processo descrito no caput é composto pelas seguintes etapas:

I - Análise da Demanda: refere-se à identificação da necessidade do usuário de TIC, à análise para definição da solução de TIC mais adequada, decisão sobre o encaminhamento a ser dado e à realização dos registros pertinentes;

II - Encaminhamento da Demanda: no caso de aprovação da demanda, esta etapa é responsável pelas ações necessárias para a disponibilização da solução solicitada aos usuários.

Art. 7º Instituir o Processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, destinado a garantir que as atividades de suporte ao usuário de TIC atenda aos Níveis de Serviço definidos pelo TRE-RS.

§ 1º O processo descrito no caput é composto pelas seguintes etapas:

I - Planejamento: refere-se à identificação do escopo do trabalho da equipe de suporte a usuários, considerando os serviços disponibilizados, o Acordo de Nível de Serviço estabelecido e os ajustes necessários quando da eventual alteração em serviços de TIC;

II - Acompanhamento: etapa onde o atendimento dos chamados dos usuários é monitorado e identificada a necessidade de intervenções para o cumprimento dos acordos estabelecidos;

III - Avaliação de Indicadores: medição e análise dos resultados obtidos no ciclo de atendimento da Central de Serviços;

IV - Avaliação do Processo: onde são verificadas a conformidade da execução dos serviços e a eventual necessidade de ajuste no Acordo de Nível de Serviço.

§2º Os processos previstos nos artigos 1º, 2º e 6º dessa Portaria serão iniciados por meio da Central de Serviços de TIC mediante:

I - registro no sistema informatizado disponibilizado na página da Intranet do TRE-RS;

II - envio de e-mail para o usuário helpdesk@tre-rs.jus.br;

III - contato telefônico pelo ramal 8800 (051 3294-8800).

§3º Solicitações encaminhadas por outros meios deverão ser registradas no sistema de atendimento da Central de Serviços antes do início de seu atendimento, ressalvadas as situações emergenciais, quando o registro poderá ser posterior.

§4º Os serviços estarão disponíveis no horário de expediente da sede do Tribunal e, em regime de plantão, nos demais horários em que estiver autorizado o funcionamento dos cartórios eleitorais.

§5º O horário de atendimento poderá ser ampliado mediante solicitação encaminhada à Secretaria de Tecnologia da Informação, com antecedência mínima de três dias.

§6º A Central de Serviços monitorará de forma permanente, em regime 24x7, os serviços essenciais do TRE-RS com vistas à adoção de medidas imediatas para retorno de sua operação no menor prazo possível em caso de falha.

Art. 8º Instituir o Processo de Gerenciamento do Acordo de Níveis de Serviços de TIC, destinado à formalização dos níveis de serviço a serem considerados na prestação de serviços de TIC, no âmbito do TRE-RS.

§ 1º O processo descrito no caput é composto pelas seguintes etapas:

I - Abertura: refere-se ao procedimento quando da identificação de necessidade de mudança em algum nível de serviço estabelecido;

II - Análise: as mudanças solicitadas são analisadas para verificação de sua pertinência e para os encaminhamentos para as aprovações necessárias;

III - Implementação: realização das atualizações no Catálogo de Serviços de TIC e dos novos procedimentos a serem adotados;

IV - Fechamento: encerramento da solicitação de mudança.

§ 2º Os Níveis de Serviço serão aprovados pelo Comitê de Tecnologia da Informação e considerarão as necessidades dos processos de negócio da Justiça Eleitoral, bem como as limitações técnicas de cada serviço.

Art. 9º A Secretaria de Tecnologia da Informação disponibilizará os desenhos dos processos estabelecidos por esta Portaria e suas descrições na Intranet do TRE-RS.

Art. 10 Os processos de que trata esta Portaria serão revistos anualmente ou, quando necessário, em menor prazo.

Art. 11 Ficam revogadas a Portaria P 195/2019 e a Instrução Normativa DG 20/2015.

Art. 12 Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

DESEMBARGADOR ANDRÉ LUIZ PLANELLA VILLARINHO,
PRESIDENTE.

PORTARIA TRE-RS P N. 610, DE 10 DE SETEMBRO DE 2020.

INSTITUI O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DA DISPONIBILIDADE E CAPACIDADE DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, NO ÂMBITO DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a implantação, pelo Tribunal, de práticas que favorecem a governança e a gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);

CONSIDERANDO a Resolução nº 211/2015 do Conselho Nacional de Justiça, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

CONSIDERANDO que os processos de Gestão de TIC devem estar adequados às melhores práticas preconizadas pelos padrões nacionais e internacionais para as atividades consideradas estratégicas, consoante dispõe o artigo 10 da Resolução nº 211/2015 do Conselho Nacional de Justiça;

CONSIDERANDO que cabe a cada órgão do Poder Judiciário definir, elaborar e aplicar os processos de trabalho da área de TIC, observando as boas práticas atinentes ao tema, criando um ambiente favorável à melhoria contínua, nos termos do artigo 12, §2º, da Resolução nº 211/2015 do Conselho Nacional de Justiça;

CONSIDERANDO o conjunto de boas práticas do "Control Objectives for Information and related Technology 5 - COBIT 5", modelo de gestão de Governança em Tecnologia da Informação (TI);

CONSIDERANDO a biblioteca "Information Technology Infrastructure Library - ITIL", conjunto de boas práticas em infraestrutura, operação e manutenção de serviços de TI para as áreas operacional e tática da organização.

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer, no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul, o Processo de Gerenciamento da Disponibilidade e Capacidade de Tecnologia de Informação e Comunicação, que tem como objetivos:

I - assegurar que a capacidade da infraestrutura de TI esteja alinhada com as necessidades do negócio;

II - garantir que os serviços de TI atendam às necessidades atuais e futuras de disponibilidade do negócio de uma maneira mais efetiva com custo adequado;

III - garantir que a infraestrutura de TI seja adequada às metas de nível de serviço acordadas para disponibilidade.

Parágrafo único. O processo descrito no caput é composto pelas seguintes etapas:

I - Identificação e Atualização: refere-se à identificação de novo ativo a ser monitorado e às atividades de atualização do Plano de Renovação de Infraestrutura de TIC;

II - Monitoração: compreende os procedimentos de monitoração da capacidade e da disponibilidade de TIC;