

2º A revisão da função Central de Serviços de TIC será realizada através da atualização do ANEXO I - Manual da Função Central de Serviços de TIC.

CAPÍTULO IV

DO ESCOPO E ATRIBUIÇÕES

Art. 5º Destacam-se como principais objetivos e atribuições da Central de Serviços de TIC:

- I. Registrar os detalhes de incidentes e requisições de serviço, efetuando a devida classificação e priorização;
- II. Prover o suporte inicial;
- III. Resolver incidentes e requisições de serviço para os quais a central de serviços está preparada;
- IV. Escalar incidentes e requisições de serviço conforme os ANS e/ou critérios de escalonamento;
- V. Manter a comunicação com os usuários sobre seus chamados;
- VI. Finalizar os incidentes e requisições de serviço ou qualquer ou qualquer outro chamado que seja de sua responsabilidade;
- VII. Conduzir a pesquisa de satisfação com os usuários;
- VIII. Atualizar os dados dos usuários quando for necessário;
- IX. Monitorar o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço - ANS vigentes;
- X. Criar e manter um banco de dados de erros conhecidos;
- XI. Criar e manter um banco de dados de erros gerenciais para a governança de TIC;
- XII. Criar e manter uma base conhecimento que auxilie na resolução de chamados;

Art. 6º A Central de Serviços de TIC deverá obedecer às seguintes diretrizes de funcionamento, para as quais os registros de incidentes e requisições de serviço tratados estão vinculados:

- I. A Central de Serviços de TIC funcionará em dias úteis, de segunda-feira à sexta-feira, de 08h00min às 19h00min;
- II. Em período eleitoral e casos excepcionais os dias e horários de atendimento da Central de Serviços de TIC poderão ser alterados por ato administrativo próprio.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 7º Os efeitos desta Portaria associados a Função Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Art. 8º O casos omissos serão resolvidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação - STI.

Art. 9º Este ato entra em vigor na data da sua publicação.

Documento assinado eletronicamente por FRANCISCO VALENTIM MAIA, Diretor(a)-Geral, em 14/09/2022, às 13:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

PORTARIA DIRETORIA-GERAL Nº 218/2022 TRE-AP/PRES/DG/GAB-DG

Institui o Processo de Gerenciamento de Requisição no âmbito do Tribunal Regional do Amapá.

O DIRETOR-GERAL TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAPÁ, no uso das atribuições legais,

CONSIDERANDO o conjunto de boas práticas em Gerenciamento de Serviços de TIC do Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL);

CONSIDERANDO a Resolução nº 370/2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

E CONSIDERANDO a necessidade de orientar a condução de ações voltadas à promoção da Gestão e Governança de Tecnologia Informação no âmbito da Justiça Eleitoral Amapaense.

R E S O L V E:

Artigo 1º Instituir o Processo de Gerenciamento de Requisição no âmbito do Tribunal Regional do Amapá, conforme descrição, fluxos, papéis e responsabilidades definidos no ANEXO I.

Art. 2º A função de dono do processo será exercida pelo responsável da Coordenadoria de Infraestrutura.

Art. 3º A função de gerente do processo será exercida pelo responsável pela Seção de Gestão de Serviços e Microinformática;

Art. 4º Os nomes e contatos dos atuais responsáveis pelas funções de dono e gerente do processo serão publicados na Intranet do Tribunal Regional do Amapá.

Art. 5º A revisão do processo ocorrerá a cada dois anos ou sempre que for necessário ou conveniente para o Tribunal Regional do Amapá .

§ 1º A revisão será realizada pelo dono do processo ou, havendo impossibilidade administrativa, pelo gerente do processo, com aprovação do Comitê de Gestão de TIC.

§ 2º A revisão será realizada através da atualização do Anexos, com indicação da data da atualização, e deverá ser disponibilizada na Intranet do Tribunal Regional do Amapá.

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

Documento assinado eletronicamente por FRANCISCO VALENTIM MAIA, Diretor(a)-Geral, em 14/09/2022, às 13:47, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

PORTARIA DIRETORIA-GERAL Nº 214/2022 TRE-AP/PRES/DG/GAB-DG

Institui o Processo de Gerenciamento de Mudanças no Tribunal Regional do Amapá

O DIRETOR-GERAL TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAPÁ, no uso das atribuições legais,

CONSIDERANDO a Resolução nº 370/2021 do Conselho Nacional de Justiça, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

CONSIDERANDO o Plano Diretor de Tecnologia da Informação do Tribunal Regional Eleitoral do Amapá (PDTIC) para o período 2021-2026, aprovado através da Portaria Presidência TRE-AP nº 180/2021.

CONSIDERANDO a necessidade de orientar a condução de ações voltadas às boas práticas de Gestão e Governança de Tecnologia da Informação no âmbito da Justiça Eleitoral Amapaense.

R E S O L V E:

Artigo 1º Instituir o Processo de Gerenciamento de Mudanças no Tribunal Regional do Amapá, conforme descrição, papéis e responsabilidades definidas no Anexo I.

Art. 2º A função de dono do processo será exercida pelo responsável da Coordenadoria de Infraestrutura.

Art. 3º A função de gerente do processo será exercida pelo responsável da Seção de Gestão de Serviços e Microinformática.

Art. 4º Os nomes e contatos dos atuais responsáveis pelas funções de dono e gerente do processo serão publicados na Intranet do TRE-AP.

Art. 5º A revisão do processo ocorrerá a cada dois anos ou sempre que for necessário ou conveniente para o TRE-AP.

§ 1º A revisão será realizada pelo dono do processo ou, havendo impossibilidade administrativa, pelo gerente do processo, com aprovação do Comitê de Gestão de TIC.

§ 2º A revisão será realizada através da atualização do Anexo I, com indicação da data da atualização, e deverá ser disponibilizada na Intranet do TRE-AP.

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