

II - REVOGADO

....." (NR)

Art. 5º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Salvador - BA, 31 de agosto de 2022.

RAIMUNDO DE CAMPOS VIEIRA

Diretor-Geral

PORTARIA DO TRE-BA Nº 678, 31 DE AGOSTO DE 2022

Altera a Portaria da Diretoria-Geral nº 79, de 12 de abril de 2016, que estabelece o processo de Gerenciamento de Problemas e dá outras providências.

O DIRETOR-GERAL DA SECRETARIA DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA, no uso de suas atribuições legais e regimentais e tendo em vista o constante no processo SEI nº 0002343-12.2022.6.05.8000,

RESOLVE:

Art. 1º Alterar os incisos I, II e III, e incluir os incisos V e VI, do artigo 2º, que passam a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 2º. [...]

I - Gerenciamento de problemas - processo cujo propósito é reduzir a probabilidade e impacto de incidentes através da identificação de causas atuais e potenciais de incidentes, gerenciar soluções de contorno e erros conhecidos.

II - Problema - causa, ou causa potencial, de um ou mais incidentes.

III - Erro conhecido - um problema que foi analisado, mas não foi resolvido ainda.

V - Solução de contorno - uma solução que reduz ou elimina o impacto de um incidente ou problema para o qual uma resolução completa ainda não está disponível.

VI - Modelo de problema - uma abordagem repetível para o gerenciamento de um particular tipo de problema." (NR)

Art. 2º Incluir o artigo 3º-A, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 3º-A. O escopo do processo de Gerenciamento de problemas inclui:

I - Identificação e análise de problemas, incluindo a análise e controle de erros conhecidos.

II - Iniciação de mudanças para consertar ou reduzir o impacto de problemas.

III - Provimento de informações sobre problemas às partes interessadas relevantes.

IV - Monitoramento erros e a melhoria contínua de soluções de contorno. (NR)

Art. 3º Alterar o *caput* do artigo 5º, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 5º. Instituir o papel de Dono do Processo de Gerenciamento de Problemas, o qual será exercido pelo titular da Coordenadoria de Equipamentos e Suporte, a quem incumbirá:

....." (NR)

Art. 4º Alterar o *caput* do artigo 6º, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 6º. Instituir o papel de Gerente do Processo de Gerenciamento de Problemas, o qual será exercido pelo titular da Seção de Suporte ao Usuário, a quem incumbirá:

....." (NR)

Art. 5º Incluir o artigo 6º-A, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 6º-A. O processo de Gerenciamento de Problemas divide-se em quatro subprocessos:

I - Identificação Proativa de Problemas

II - Identificação Reativa de Problemas

III - Controle de Problemas

IV- Controle de Erros." (NR)

Art. 6º Revogar o artigo 7º e seus parágrafos:

"Art. 7º. REVOGADO

Art. 7º Incluir os artigos 7º-A, 7º-B, 7º-C e 7º-D, que passam a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 7º-A. O subprocesso Identificação Proativa de Problemas é usado para identificar erros potenciais nos produtos da organização baseado em fontes que não sejam o registro de incidentes. As atividades-chave deste subprocesso são:

I - Revisão da informação submetida.

II - Registro do problema.

III - Categorização inicial do problema e atribuição a um especialista.

Art. 7º-B. O subprocesso Identificação Reativa de Problemas usa informação sobre incidentes resolvidos ou em andamento para investigar suas causas. As atividades-chave deste subprocesso são:

I - Registro de problema.

II - Categorização inicial do problema e atribuição a um especialista.

Art. 7º-C. O subprocesso Controle de problemas foca na investigação do problema. As atividades-chave deste subprocesso são:

I - Investigação de problema.

II - Comunicação de erro conhecido.

Art. 7º-D. O subprocesso Controle de erros foca no monitoramento e controle do *status* dos erros conhecidos e sua resolução. As atividades-chave deste subprocesso são:

I - Desenvolvimento de solução do problema.

II - Iniciação da resolução do problema.

III - Monitoramento e revisão do erro conhecido.

IV - Fechamento do problema. "(NR)

Art. 8º Alterar os incisos I e II, do artigo 8º, que passam a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 8º. [...]

I - Identificação e entendimento dos problemas e seus impactos nos serviços;

II - Otimização da mitigação e resolução de problemas;

....." (NR)

Art. 9º Incluir o artigo 8º-A, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 8º-A. Este processo será revisado anualmente, até o mês de julho, para que seja aperfeiçoado, quando necessário.

Art. 10º Revogar a Portaria da Diretoria-Geral nº 116, de 13 de agosto de 2018.

Art. 11º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Salvador - BA, 31 de agosto de 2022.

RAIMUNDO DE CAMPOS VIEIRA

Diretor-Geral

PORTARIA DO TRE-BA Nº 679, DE 31 DE AGOSTO DE 2022

Altera a Portaria da Diretoria-Geral nº 80, de 12 de abril de 2016, que estabelece o processo de Gerenciamento de Incidentes, no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação e dá outras providências.

O DIRETOR-GERAL DA SECRETARIA DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA, no uso de suas atribuições legais e regimentais e tendo em vista o constante no processo SEI nº 0002343-12.2022.6.05.8000,

RESOLVE:

Art. 1º Incluir o inciso III ao artigo 2º, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 2º. [...]