

"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. [...]

III - Incidente grave - um incidente com impacto significativo no negócio exigindo resolução coordenada imediata." (NR)

Art. 2º Alterar a redação do inciso X, do artigo 5º, e incluir o inciso XI, que passam a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 5º. [...]

.....
X - Coordenar a solução de incidentes graves;

XI - Identificar, realizar e revisar melhorias no processo." (NR)

Art. 3º Incluir o artigo 6º-A, que passa a vigorar com a seguinte redação:

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

I - Tratamento e resolução de incidentes;

II - Revisão periódica de incidentes.

§1º O subprocesso Tratamento e resolução de incidentes foca no tratamento e resolução de incidentes, da detecção ao fechamento.

§2º O subprocesso Revisão periódica de incidentes visa a garantir que as lições com o tratamento e resolução de incidentes são aprendidas e que as abordagens com o gerenciamento de incidentes são continuamente melhoradas. Este subprocesso deve ser executado trimestralmente."

(NR)

Art. 4º Alterar a redação do *caput* do artigo 7º, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 7º. Definir as atividades do subprocesso Tratamento e resolução de incidentes:

....." (NR)

Art. 5º Incluir o artigo 7º-A, que passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 7º-A. Definir as atividades do subprocesso Revisão periódica de incidentes.

I - Revisão de incidentes e análise de registros de incidentes;

II - Iniciação de melhoria de modelo de incidente;

III - Comunicação de atualização de modelo de incidente.

§1º Revisão de incidentes e análise de registros de incidentes - o gerente do processo, junto com os donos de serviços e outros *stakeholders* relevantes, realiza a revisão de incidentes selecionados, tais como incidentes graves, aqueles não foram resolvidos pontualmente, ou todos os incidentes em certo período. Deve-se identificar oportunidade de otimização de modelos de incidente e procedimentos de tratamento de incidentes, incluindo a automação de processamento e resolução de incidentes.

§2º Iniciação de melhoria de modelo de incidente - o gerente do processo registra as iniciativas de melhoria para serem executadas com envolvimento do processo de melhoria contínua ou inicia uma requisição de mudança.

§3º Comunicação de atualização de modelo de incidente - se o modelo de incidente for atualizado com sucesso, é feita a comunicação aos *stakeholders* relevantes pelo gerente do processo ou pelo dono do serviço/recurso." (NR)

Art. 6º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Salvador - BA, 31 de agosto de 2022.

RAIMUNDO DE CAMPOS VIEIRA

Diretor-Geral

PORTARIA N.º 682, DE 31 DE AGOSTO DE 2022

O DIRETOR-GERAL DA SECRETARIA DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 123, XXIX, da Resolução Administrativa n.º 4, de 12 de abril de 2021 e tendo em vista o constante no Processo SEI n.º 0014781-70.2022.6.05.8000,