

I - deverá existir equilíbrio entre os custos e os recursos necessários para o efetivo provimento de recursos;

II - deverá existir equilíbrio entre o poder de processamento de TIC e as demandas feitas pelo negócio;

III - será criado e mantido um plano de capacidade.

Art. 7º As atividades-chave do processo de Gerenciamento de Capacidade serão:

I - avaliar, documentar e acordar os requisitos de capacidade, definir a carga de trabalho, linhas de base de desempenho e definir os limites e gatilhos da carga de trabalho e desempenho;

II - avaliar, documentar e acordar os requisitos de capacidade para serviços novos ou alterados;

III - recomendar a aquisição de componentes e recursos, quando esses forem fatores de desempenho e/ou capacidade, apresentando a solução de custo-benefício mais adequado;

IV - incluir no planejamento da infraestrutura de projetos novos a previsão de substituição de componentes antigos;

V - definir, monitorar e usar os limites de capacidade, avisos e alarmes para gerenciar e melhorar automaticamente a utilização de componentes e o desempenho dos serviços;

VI - manter dados e informações utilizadas por este processo em Bancos de Dados da Capacidade;

VII - produzir relatórios de capacidade e desempenho;

VIII - realizar previsões futuras de capacidade e desempenho;

IX - implantar um Sistema de Gerenciamento de Capacidade (SIGC); e

X - determinar os Padrões de Atividade de Negócio (PAN).

Art. 8º O desempenho do processo de Gerenciamento de Capacidade será medido mensalmente com base nos fatores críticos de sucesso e respectivos indicadores de desempenho.

Parágrafo único. São fatores críticos de sucesso:

I - conhecimento de tecnologias atuais e futuras;

II - capacidade de demonstrar eficácia de custos;

III - habilidade para planejar e implantar a capacidade de TIC apropriada para atender às necessidades do negócio.

Art. 9º O processo estabelecido nesta portaria será revisto anualmente ou, quando necessário, em menor prazo.

Art. 10º Fica revogada a a Portaria TRE nº 242/2019.

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

Boa Vista/RR, 04 de setembro de 2022.

Adriano Nogueira Batista

Diretor-Geral do TRE/RR

(documento assinado eletronicamente)

Documento assinado eletronicamente por ADRIANO NOGUEIRA BATISTA, Diretor-Geral, em 04/09/2022, às 19:12, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tre-rr.jus.br/autenticidade> informando o código verificador 0719888 e o código CRC 41AA0164.

PORTARIA Nº 508/2022

PORTARIA Nº 508/2022

Dispõe sobre o processo de Gerenciamento de Disponibilidade no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) do TRE/RR.

O Diretor-Geral do Tribunal Regional Eleitoral de Roraima, no uso das atribuições que lhe confere o art. 70, V da [Resolução TRE/RR nº 487/2022](#), e

CONSIDERANDO deliberação do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGovTIC), aprovando a atualização do presente Processo de Gerenciamento de Disponibilidade, em reunião realizada no 31 de agosto de 2022.

CONSIDERANDO a implantação de práticas que favoreçam a governança da tecnologia da informação no âmbito deste Tribunal;

CONSIDERANDO os princípios constitucionais e administrativos da eficiência, eficácia e economicidade constantes do [art. 37 da Constituição Federal](#);

CONSIDERANDO a necessidade de revisar a Portaria TRE nº 243/2019 ([0479353](#)), que estabeleceu o processo de Gerenciamento de Disponibilidade no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRE/RR;

CONSIDERANDO o disposto na seção IV da [Resolução nº 370/2021 do CNJ](#), que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD); e

CONSIDERANDO as boas práticas de gestão de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) preconizadas pela ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) e pela norma ABNT NBR ISO/IEC 20.000:2020,

RESOLVE:

Art. 1º Atualizar o processo de Gerenciamento de Disponibilidade no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação (STIC), a fim de garantir que o nível de disponibilidade entregue em todos os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) atendam as necessidades de disponibilidade e dos níveis de serviços acordados.

Art. 2º Para efeito desta Portaria, considera-se:

I - Disponibilidade de Serviço - Todos os aspectos de disponibilidade e indisponibilidade do serviço e o impacto da disponibilidade ou potencial impacto de indisponibilidade de componentes na disponibilidade do serviço;

II - Disponibilidade de Componente - Todos os aspectos de disponibilidade e indisponibilidade de componentes;

III - Disponibilidade - Habilidade de um serviço, componente ou item de configuração de executar a sua função acordada quando necessário;

IV - Confiabilidade - Medida de quanto tempo um serviço, componente ou item de configuração pode executar sua função acordada sem interrupção;

V - Sustentabilidade - Medida de quão rápido e eficazmente um serviço, componente ou item de configuração pode ser restaurado ao funcionamento normal depois de uma falha;

VI - Funcionalidade de Serviço - Habilidade de um fornecedor terceiro em atender os termos de seu contrato;

VII - Função Vital do Negócio (FVN) - Parte de um processo de negócio que é crítica para o sucesso do negócio;

VIII - Análise de Falha de Serviço (AFS) - Técnica projetada para fornecer uma abordagem estruturada para identificar as causas raízes de interrupções de serviço para o usuário.

Art. 3º O processo de Gerenciamento de Disponibilidade terá os seguintes objetivos:

I - Produzir e manter um plano de disponibilidade apropriado e atualizado que reflita as necessidades atuais e futuras do negócio;

II - Fornecer recomendação e orientação a todas as demais áreas de negócio e TIC em todas as questões relacionadas à disponibilidade;

III - Assegurar que as realizações de disponibilidade de serviço atendam a todas as suas metas acordadas ao gerenciar desempenho de disponibilidade relacionada a serviços e recursos;

IV - Auxiliar com o diagnóstico e resolução de incidentes e problemas relacionados à disponibilidade;

V - Avaliar o impacto de todas as mudanças do plano de disponibilidade e a disponibilidade de todos os serviços e recursos;

VI - Garantir que medidas proativas para melhorar a disponibilidade de serviços sejam implantadas onde se possa justificar os custos para assim o fazer.

Art. 4º O Chefe da Seção de Governança e Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (SGS) será o Dono do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade e terá as seguintes atribuições:

I - Assegurar que o processo seja realizado de acordo com o padrão acordado e documentado e atenda aos objetivos do processo;

II - Patrocinar, definir a estratégia e assistir o desenho do processo;

III - Assegurar que a documentação do processo esteja disponível e atualizada;

IV - Definir políticas e padrões para serem empregados no processo;

V - Auditar periodicamente o processo;

VI - Comunicar informações ou alterações no processo;

VII - Fornecer recursos para suportar as atividades;

VIII - Assegurar que o pessoal esteja capacitado para exercer papéis requeridos pelo processo;

XIX - Identificar, realizar e revisar melhorias no processo.

Art. 5º O Coordenador de Infraestrutura e Cibersegurança (CIC) será o Gerente do Processo de Gerenciamento de Disponibilidade e terá as seguintes atribuições:

I - Realizar o gerenciamento operacional do processo;

II - Planejar e coordenar todas as atividades, em conjunto com o Dono do processo;

III - Assegurar que todas as atividades sejam realizadas conforme requeridas;

IV - Designar servidores para exercerem papéis requeridos pelo processo;

V - Gerenciar recursos atribuídos ao processo;

VI - Monitorar e reportar o desempenho do processo e identificar oportunidades de melhoria;

VII - Realizar melhorias na implantação do processo;

VIII - Manter a programação de mudança e indisponibilidade de serviço planejada.

Art. 6º A Política de Gerenciamento de Disponibilidade terá as seguintes premissas:

I - A disponibilidade e resiliência apropriadas serão desenhadas nos serviços e componentes logo nos primeiros estágios de planejamento;

II - A disponibilidade e indisponibilidade de um serviço ou componente será estabelecida com base em sua criticidade para o negócio e na análise de impacto no negócio;

III - O processo será executado de forma proativa e reativa;

IV - Serão objeto de monitoração, medição, análise e relato os seguintes aspectos:

a) Disponibilidade;

b) Confiabilidade;

c) Sustentabilidade;

d) Funcionalidade de serviço;

e) Função vital do negócio (FVN).

V - Para todo incidente de indisponibilidade de serviço crítico ou essencial deverão ser executadas as técnicas de AFS e análise de impacto de falha de componente, podendo ainda ser executadas outras técnicas;

Art. 7º As atividades-chave do processo de Gerenciamento Disponibilidade serão classificadas em reativas e proativas.

§1º As atividades reativas consistem naquelas que objetivam monitorar, medir, analisar, relatar, visar e investigar indisponibilidade de serviço e componente, bem como conduzir a respectiva ação corretiva.

§2º As atividades proativas consistem naquelas que objetivam:

I. Planejar e desenhar serviços novos ou modificados, observando-se o seguinte:

- a) Determinação dos FVNs, em conjunto com o negócio e o Gerenciamento de Continuidade de Serviços de Tecnologia da Informação;
- b) Determinação dos requisitos de disponibilidade a partir do negócio para um serviço de TIC novo ou aprimorado e formular os critérios de desenho de disponibilidade e recuperação para os componentes de suporte de TIC;
- c) Definição de metas de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade para os componentes da infraestrutura de TIC que apoiam os serviços TIC para permitir que os mesmos sejam documentados em Acordos de Nível de Serviço, Acordos de Nível Operacional e Contratos de Apoio;
- d) Realização de avaliação de risco e atividades de gerenciamento para assegurar a prevenção e /ou recuperação da indisponibilidade de serviço e componente;
- e) Desenho dos serviços de TIC para atender os critérios de disponibilidade e desenho de recuperação e respectivos níveis de serviço acordados;
- f) Estabelecimento de medições e relato de disponibilidade, confiabilidade e sustentabilidade que reflitam as perspectivas do usuário, negócio e organização de TIC.

II - Determinar o impacto resultante da falha de serviço e componente de TIC em conjunto com o processo Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TIC e, onde for apropriado, revisar os critérios de desenho de disponibilidade para proporcionar resiliência adicional para prevenir ou minimizar o impacto para o negócio;

III - Implementar contramedidas de custo justificável, incluindo redução de risco e mecanismos de recuperação;

IV - Revisar todos os serviços novos e modificados e testar todos os mecanismos de disponibilidade e resiliência;

V - Produzir e manter um plano de disponibilidade que priorize e planeje as melhorias de disponibilidade de TIC.

Art. 8º O desempenho do processo de Gerenciamento de Disponibilidade será medido semestralmente com base nos fatores críticos de sucesso e respectivos indicadores de desempenho.

Parágrafo único. São fatores críticos de sucesso:

- I - Gerenciar disponibilidade e confiabilidade de serviços de TIC;
- II - Satisfazer as necessidades do negócio de acesso aos serviços de TIC;
- III - Disponibilidade de infraestrutura de TIC e aplicativos, conforme documentados em Acordos de Nível de Serviço.

Art. 9º O processo estabelecido nesta portaria será revisto anualmente ou, quando necessário, em menor prazo.

Art. 10º Fica revogada a Portaria TRE nº 243/2019.

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

Boa Vista/RR, 04 de setembro de 2022.

Adriano Nogueira Batista

Diretor-Geral do TRE/RR

(documento assinado eletronicamente)

Documento assinado eletronicamente por ADRIANO NOGUEIRA BATISTA, Diretor-Geral, em 04/09/2022, às 19:12, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tre-rr.jus.br/autenticidade> informando o código verificador 0719893 e o código CRC 9F324B17.

PORTARIA Nº 509/2022

PORTARIA Nº 509/2022

Dispõe sobre o processo de Gerenciamento de Incidentes no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) do TRE/RR.

O Diretor-Geral do Tribunal Regional Eleitoral de Roraima, no uso das atribuições que lhe confere o art. 70, V da [Resolução TRE/RR nº 487/2022](#), e

CONSIDERANDO deliberação do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGovTIC), aprovando a atualização do presente Processo de Gerenciamento de Incidentes, em reunião realizada no dia 31 de agosto de 2022.

CONSIDERANDO a implantação de práticas que favoreçam a governança da tecnologia da informação no âmbito deste Tribunal;

CONSIDERANDO os princípios constitucionais e administrativos da eficiência, eficácia e economicidade constantes do [art. 37 da Constituição Federal](#);

CONSIDERANDO a necessidade de revisar a Portaria TRE nº 328/2019 ([0488083](#)), que estabeleceu o processo de Gerenciamento de Incidentes no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRE/RR;

CONSIDERANDO o disposto na seção IV da [Resolução nº 370/2021 do CNJ](#), que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD); e

CONSIDERANDO as boas práticas de gestão de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) preconizadas pela ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) e pela norma ABNT NBR ISO/IEC 20.000:2020,

RESOLVE:

Art. 1º Atualizar o processo de Gerenciamento de Incidentes no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC).

Art. 2º Para efeito desta Portaria, considera-se:

I - Gerenciamento de Incidentes - processo cujo propósito é restaurar a operação, o mais rápido possível, e minimizar o impacto negativo sobre as operações do negócio, garantindo assim que os melhores níveis de qualidade de serviço e disponibilidade sejam mantidos;

II - Incidente - uma interrupção não planejada de um serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), ou uma redução da qualidade de um serviço de TIC, ou uma falha em um item de configuração que ainda não tenha impactado um serviço de TIC;

Art. 3º Definir os seguintes objetivos do processo de Gerenciamento de Incidentes:

I - Assegurar que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para pronta resposta, análise, documentação, gerenciamento contínuo e reporte eficiente de incidentes;

II - Aumentar a visibilidade e comunicação de incidentes para o negócio e para a equipe de suporte de TI;

III - Alinhar as atividades de gerenciamento de incidentes e prioridades com as atividades e prioridades do negócio;

IV - Manter a satisfação do usuário com a qualidade dos serviços de TI.

Art. 4º Estabelecer as políticas para o Gerenciamento de Incidentes:

I - Todos os incidentes serão registrados na ferramenta de *Service Desk*;