

V - gerenciar recursos atribuídos ao processo;

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

VII - realizar melhorias na implementação do processo.

Art. 7º Definir as atividades-chave do processo de Gerenciamento de Cumprimento de Requisição:

I - recebimento, registro e validação;

II - categorização;

III - priorização;

IV - autorização;

V - revisão;

VI - execução do modelo de requisição; e

VII - encerramento.

§1º A atividade de recebimento, registro e validação de uma requisição de serviço será realizada, pelo usuário, através da ferramenta de *Service Desk* e, excepcionalmente, através de chamadas telefônicas à Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (CSTIC) ou por ferramenta de mensageria instantânea e *Chatbots*. Todas as requisições precisam ser registradas por completo, incluindo data e horário, número único, nome da pessoa que o registrou e descrição do serviço.

§2º A categorização da requisição é usada para identificar o tipo de serviço e ajudar a analisar tendências.

§3º A atividade autorização consiste na análise da legitimidade do requerente demandar determinado serviço.

§4º A revisão é a verificação de que todos os requisitos necessários foram atendidos visando ao cumprimento da requisição.

§5º A execução do modelo de requisição é o atendimento efetivo da requisição de serviço.

§6º A atividade de encerramento corresponde ao encerramento formal da requisição de serviço e ocorre após o seu atendimento, sendo seguida do envio de pesquisa de satisfação.

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

Parágrafo único. São fatores críticos de sucesso:

I - as requisições devem ser atendidas de maneira eficiente e pontual, e que seja alinhada com o nível de serviço acordado para cada tipo de requisição;

II - Somente requisições autorizadas devem ser atendidas; e

III - A satisfação do usuário deve ser mantida.

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

Art. 10º Fica revogada a Portaria TRE nº 245/2019.

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 0719899 e o código CRC E4A3AC58.

PORTARIA Nº 512/2022

PORTARIA Nº 512/2022

Dispõe sobre o processo de Gerenciamento de Problemas 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 Problemas, 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 330/2019 ([0488099](#)), que estabeleceu o processo de Gerenciamento de Problemas 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 Problemas no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC).

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

I - Gerenciamento de Problemas - processo cujo propósito é gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas.

II - Problema - é causa de um ou mais incidentes;

III - Erro conhecido - é um problema que possui causa raiz e solução de contorno documentadas;

IV - Banco de Dados de Erros Conhecidos (BDEC) - é um banco de dados que contém todos os registros de erros conhecidos.

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

I - Prevenir problemas e incidentes resultantes de uma ocorrência;

II - Eliminar incidentes recorrentes;

III - Minimizar o impacto de incidentes que não podem ser prevenidos.

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

I - Todo incidente que não possuir sua causa raiz identificada através do processo de Gerenciamento de Incidentes deve obrigatoriamente gerar um registro de problema;

II - O(s) registro(s) de incidente(s) que acarretar(em) na abertura de um registro de problema deve (m) ser associado(s) ao registro do problema até que o mesmo seja fechado. No caso da aplicação de uma solução de contorno aceitável pelo usuário, o registro de incidente será encerrado e o registro de problema continuará aberto até a definição se haverá ou não uma solução definitiva para o mesmo;

III - Os incidentes recorrentes deverão ser vinculados ao(s) problema(s) aberto na ferramenta;

IV - Todos os problemas identificados deverão ser registrados na ferramenta;

V - Poderão ser registrados problemas provindos de incidentes ou sem vínculos com incidentes, como os resultantes da gestão proativa de problemas;

VI - Problemas que exigirem mudança em um item de configuração devem ser resolvidos mediante uma requisição de mudança;

VII - Erros conhecidos devem ser registrados no BDEC;

VIII - Informações atualizadas sobre erros conhecidos e resoluções de problemas devem ser fornecidas ao processo de gerenciamento de incidentes e requisições de serviços;

IX - A eficácia da resolução do problema deve ser monitorada, analisada criticamente e reportada.

Art. 5º Instituir o papel de Dono do Processo de Gerenciamento de Problemas, que será exercido pelo Chefe da Seção de Governança e Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (SGS), com as seguintes atribuições:

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

II - Assegurar a criação de modelos de problemas;

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

IV - Assegurar que a documentação do processo está disponível e atualizada;

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

VI - Auditar periodicamente o processo;

VII - Comunicar informações ou alterações no processo;

VIII - Fornecer recursos para suportar as atividades;

IX - Assegurar a capacitação da equipe de acordo com os seus papéis no processo;

X - Identificar, realizar e revisar melhorias no processo.

Art. 6º Instituir o papel de Gerente do Processo de Gerenciamento de Problemas, que será exercido pelo Coordenador de Infraestrutura e Cibersegurança (CIC), com as seguintes competências:

I - Realizar o gerenciamento operacional do processo;

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

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

IV - Designar pessoas para papéis requeridos;

V - Gerenciar recursos atribuídos ao processo;

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

VII - Realizar melhorias na implementação do processo;

VIII - Tomar decisão de buscar ou não uma solução definitiva para o problema.

Art. 7º Definir atividades-chave do processo de Gerenciamento de Problemas:

I - Detecção de problema;

II - Registro de problema;

III - Classificação de problema;

IV - Priorização de problema;

V - Investigação e diagnóstico de problema;

VI - Descoberta de solução de contorno;

VII - Criação de registro de erro conhecido;

VIII - Solução de problema;

IX - Encerramento de problema.

§1º A atividade de Detecção de problema consiste na detecção da causa de um ou mais incidentes e na realização de atividades visando a melhoria da qualidade de um serviço.

§2º O Registro de problema visa ao registro por completo de todos os detalhes do problema.

§3º A Categorização de problema é usada para identificar o tipo de problema e ajudar a analisar tendências.

§4º A Priorização de problema será feita com base no impacto e urgência do problema, classificado em alto, médio e baixo, conforme matriz "impacto x urgência".

§5º A Investigação e diagnóstico de problema tem por objetivo tentar identificar a causa raiz de um incidente.

§6º A Descoberta de solução de contorno visa à identificação de solução para os incidentes causados por problemas.

§7º A Criação de registro de erro conhecido é realizada para permitir a solução mais rápida de novos incidentes com mesma causa.

§8º A Solução de problema consiste na remoção da causa raiz dos incidentes.

§9º O Encerramento de problema é o encerramento formal do problema após a aplicação da resolução final.

Art. 8º O desempenho do processo de gerenciamento de problemas será medido trimestralmente como base nos fatores críticos de sucesso e seus respectivos indicadores de desempenho.

Parágrafo único. São fatores críticos de sucesso:

I - Minimizar o impacto para o negócio de erros que não podem ser evitados;

II - Manter a qualidade dos serviços de tecnologia da informação por meio da eliminação de incidentes recorrentes;

III - Fornecer de forma geral qualidade e profissionalismo nas atividades de tratamento de problemas e manter a confiança do negócio sobre as habilidades de TIC.

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

Art. 10º Fica revogada a Portaria TRE nº 330/2019.

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 0719898 e o código CRC F118D5E5.

PORTARIA Nº 511/2022

PORTARIA Nº 511/2022

Dispõe sobre o processo de Gerenciamento de Mudanças 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 Mudanças, 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 329/2019 ([0488092](#)), que estabeleceu o processo de Gerenciamento de Problemas no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRE/RR;