

Suspender, no período de 01/09/2022 a 25/11/2022, o regime de teletrabalho da servidora Edileuza Santos de Oliveira, Técnica Judiciário - Área Administrativa, matrícula 26701057, lotada na Seção de Registros Funcionais, conforme Despacho 17091 (SEI nº [0718250](#)).

Boa Vista, 02 de agosto 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 18:08, 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 0718935 e o código CRC 5AA82F30.

PORTARIA Nº 505/2022

O Diretor-Geral do Tribunal Regional Eleitoral de Roraima, no uso de suas atribuições regimentais, Resolve:

Lotar o servidor Helder Clei Paixão da Silva, Técnico Judiciário, Área Administrativa, matrícula nº 26300100, na Coordenadoria de Processos.

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 18:08, 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 0719765 e o código CRC 1A76961C.

PORTARIA Nº 513/2022

PORTARIA Nº 513/2022

Dispõe sobre o processo de Gerenciamento de Cumprimento de Requisição 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 245/2019 ([0479355](#)), que estabeleceu o processo de Gerenciamento de Cumprimento de Requisição 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 Cumprimento de Requisição no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação (STIC).

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

I - Gerenciamento de Cumprimento de Requisição - processo cujo propósito é gerenciar o ciclo de vida de todas as requisições de serviços dos usuários;

II - Requisição de Serviço - uma requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido.

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

I - fornecer um canal para os usuários requisitarem e receberem serviços que não estão associados a incidentes, com baixo ou nenhum impacto na operação de TIC;

II - fornecer informações para usuários e clientes sobre a disponibilidade de serviços e como obtê-los;

III - fornecer e entregar componentes dos serviços pré-aprovados requisitados;

IV - auxiliar com informações e receber reclamações ou comentários de forma geral.

Art. 4º Estabelecer as políticas para o Cumprimento de Requisições:

I - todas as requisições serão registradas no Service Desk da Secretaria de Tecnologia da Informação (SDTIC);

II - todas as requisições devem ser classificadas e priorizadas antes de iniciar o atendimento;

III - todas as requisições devem ser autorizadas;

IV - as requisições serão resolvidas dentro das escalas de tempo aceitáveis pelo negócio;

V - as requisições serão priorizadas em observância ao impacto e urgência para o negócio; e

VI - os usuários poderão acompanhar o andamento de suas requisições e das requisições dos demais usuários de sua unidade através da ferramenta de *Service Desk*.

Art. 5º Instituir o papel de Dono do Processo de Gerenciamento de Cumprimento de Requisição, 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 - patrocinar, definir a estratégia e assistir o desenho do processo;

III - assegurar que a documentação do processo está 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 está capacitado para seus papéis no processo;

IX - identificar, realizar e revisar melhorias no processo.

Art. 6º Instituir o papel de Gerente do Processo de Gerenciamento de Cumprimento de Requisição, que será exercido pelo Chefe da Seção de Suporte ao Usuário (SSU), com as seguintes atribuições:

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.

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