



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ**

PORTARIA N.º 528/2019

Institui o processo de Tratamento de Incidentes de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Justiça Eleitoral do Ceará.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ, no uso de suas atribuições que lhe confere o inciso XXVII do art. 23 do Regimento Interno deste Tribunal,

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 o disposto na Resolução n° 211 de 15 de dezembro de 2015 do Conselho Nacional de Justiça; e

CONSIDERANDO os termos do Levantamento de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário (iGovTIC-2018), realizado pelo Conselho Nacional de Justiça que prevê a formalização do Processo de Tratamento de Incidentes de Tecnologia da Informação e Comunicação.

RESOLVE:

Art. 1º Art. 1º Instituir o processo de Tratamento de Incidentes de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Justiça Eleitoral do Ceará.

Art. 2º O processo tem por fundamento as seguintes referências legais e normativas:

I - “*Control Objectives for Information and related Technology 5 – COBIT 5*”, modelo de gestão de Governança em TI;

II - “Information Technology Infrastructure Library - ITIL”, conjunto de boas práticas em infraestrutura, operação e manutenção de serviços de TI para as áreas operacional e tática da organização.

III - Resolução CNJ nº 211/2015, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTICJUD);

Art. 3º O desenho do processo e a descrição das atividades, papéis e responsabilidades dos envolvidos constam no Anexo desta Portaria e serão publicados na intranet e na internet.

Art. 4º O processo estabelecido nesta Portaria será revisto anualmente até o mês de sua publicação ou, quando necessário, em menor prazo.

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

CIENTIFIQUE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.

Fortaleza, 11 de junho de 2019.

Desembargador HAROLDO CORREIA DE OLIVEIRA MÁXIMO

Presidente



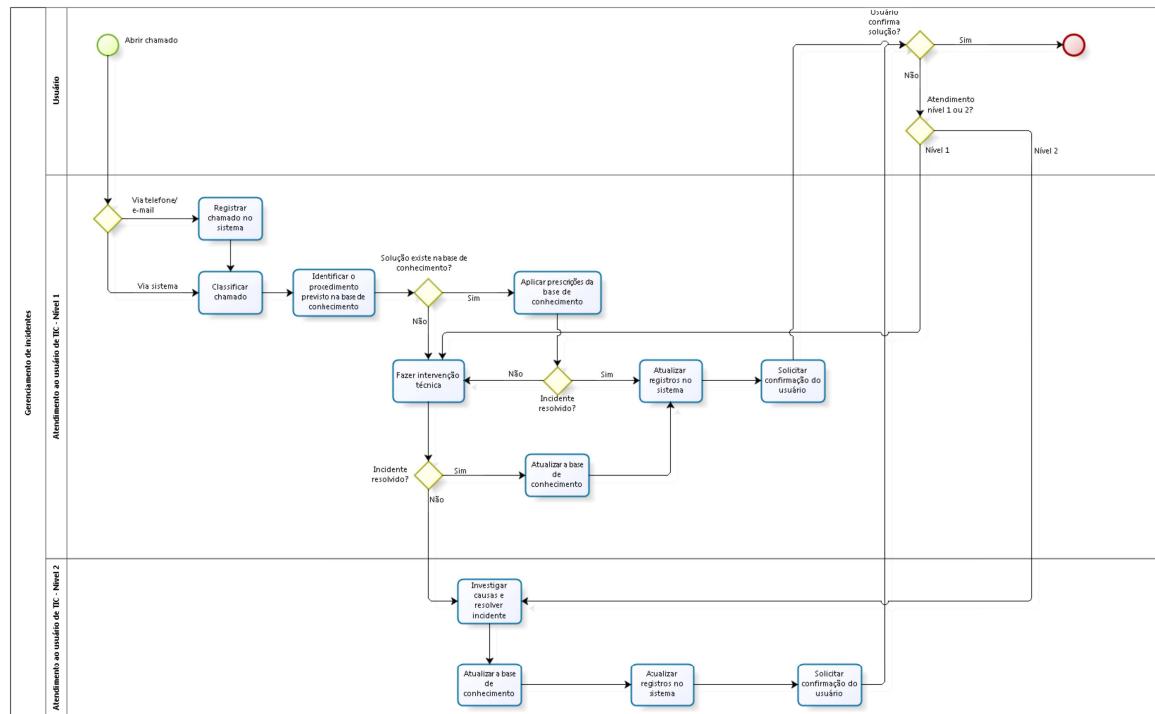
PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ

ANEXO DA PORTARIA TRE/CE Nº 528/2019

Processo: Tratamento de incidentes de TIC

1. Diagrama do Processo



Powered by
bizagi
Modeler

2. Delimitação do escopo

- Estabelecer rotina de tratamento de interrupções ou mal funcionamento dos serviços disponibilizados pela STI do TRE-CE, doravante identificados como incidentes de tecnologia da informação.

3. Papéis

- **Usuário:** são os usuários dos serviços disponibilizados pela TI do TRE-CE. Podem ser magistrados, servidores, estagiários ou funcionários de empresas terceirizadas.
- **Atendimento ao usuário de TIC - Nível 1:** responsável pelo primeiro atendimento às demandas dos usuários de serviços de TIC no TRE-CE.
- **Atendimento ao usuário de TIC - Nível 2:** responsável pelo atendimento às demandas dos usuários de serviços de TIC no TRE-CE não solucionadas pelo Nível 1.

4. Descrição das Atividades

4.1 Abrir chamado

Objetivo: Registrar um chamado para atendimento em razão de indisponibilidade ou mal funcionamento de algum dos serviços de TIC disponibilizados pela STI.

- Papéis: Usuário.
- Entradas: Problema ou indisponibilidade de algum serviço.
- Atividades: Criar uma requisição no OTRS com detalhes da demanda ou enviar e-mail para a Central de Serviços de TIC ou realizar ligação telefônica para a Central de Serviços de TIC.
- Saídas: Chamado aberto.

4.2 Evento intermediário

Momento de decisão que apresenta caminhos alternativos exclusivos dentro do fluxo. Neste instante, apenas um caminho poderá ser seguido.

- Objetivo: Garantir que todos os chamados sejam registrados no OTRS
- Papéis: Atendimento ao usuário de TIC – Nível 1
- Entradas: abertura de chamado.
- Atividades: Identificar modal de abertura de chamado pelo usuário (e-mail, telefone ou sistema)
- Saídas: Via telefone/e-mail ou via sistema.

4.3 Registrar chamado no sistema

- Objetivo: Criar o registro de um incidente no OTRS caso o chamado tenha sido feito via telefone ou e-mail.
- Papéis: Atendimento ao usuário de TIC - Nível 1.
- Entradas: Problema identificado pelo usuário.
- Atividades: Registrar a ocorrência no OTRS, identificando o usuário demandante.
- Saídas: Chamado aberto no OTRS.

4.4 Classificar chamado

- Objetivo: analisar o chamado para que se possa priorizar as filas de atendimento, identificar o nível de serviço acordado e elaborar relatórios estatísticos sobre os incidentes de TIC.
- Papéis: Atendimento ao usuário de TIC - Nível 1.
- Entradas: Chamado aberto no OTRS.
- Atividades: Analisar e classificar o chamado de acordo com as categorias constantes no OTRS.
- Saídas: Chamado classificado no OTRS.

4.5 Identificar o procedimento previsto na base de conhecimento

- Objetivo: Identificar se já existe solução conhecida para o incidente reportado.
- Papéis: Atendimento ao usuário de TIC - Nível 1.
- Entradas: Chamado classificado no OTRS.
- Atividades: Pesquisar a base de conhecimento para identificar se já existe possível solução catalogada para o incidente reportado ou não.
- Saídas: Solução catalogada para o incidente. Identificação do responsável pelo atendimento ao chamado.

4.6 Solução existe na base de conhecimento?

Momento de decisão que apresenta caminhos alternativos exclusivos dentro do fluxo. Neste instante, apenas um caminho poderá ser seguido.

- Objetivo: Identificar existência de solução na base de conhecimento.
- Papéis: Atendimento ao usuário de TIC - Nível 1.
- Entradas: Solução catalogada para o incidente. Identificação do responsável pelo atendimento ao chamado.
- Atividades: Consulta à base de conhecimento.
- Saídas: Sim ou não

4.7 Aplicar prescrições da base de conhecimento

- Objetivo: Solucionar o incidente conforme indicação da base de conhecimento.
- Papéis: Atendimento ao usuário de TIC - Nível 1.
- Entradas: Solução catalogada para o incidente.
- Atividades: Aplicar a solução apontada na base de conhecimento.
- Saídas: Incidente resolvido por meio de recurso contido na base de conhecimento.

4.8 Incidente resolvido?

Momento de decisão que apresenta caminhos alternativos exclusivos dentro do fluxo. Neste instante, apenas um caminho poderá ser seguido.

- Objetivo: Encaminhar para intervenção técnica ou registros no sistema.
- Papéis: Atendimento ao usuário de TIC – Nível 1
- Entradas: Aplicação de solução apontada na base de conhecimento.
- Atividades: Avaliar a eficácia da solução e decidir por intervenção técnica se necessário.
- Saídas: Sim ou não.

4.9 Fazer intervenção técnica

- Objetivo: Resolver o incidente através de técnico especialista do Nível 1 de atendimento quando não existir solução na base de conhecimento ou quando a solução apontada não tiver surtido o efeito esperado.
- Papéis: Atendimento ao usuário de TIC - Nível 1.

- Entradas: Solução não existente na base de conhecimento ou solução existente e ineficaz para solucionar a demanda. Identificação do responsável pelo atendimento ao chamado.
- Atividades: Analisar o problema e buscar solução.
- Saídas: Incidente resolvido por meio de solução inexistente na base de conhecimento ou encaminhamento do incidente para o Atendimento ao usuário de TIC - Nível 2.

4.10 Incidente resolvido?

Momento de decisão que apresenta caminhos alternativos exclusivos dentro do fluxo. Neste instante, apenas um caminho poderá ser seguido.

- Objetivo: Encaminhar processo para atendimento ao usuário de TIC – nível 2 ou atualizar base de conhecimento.
- Papéis: Atendimento ao usuário de TIC – Nível 1
- Entradas: Intervenção técnica realizada.
- Atividades: Avaliar a eficácia da solução e decidir pela remessa do caso para o Nível 2.
- Saídas: Sim ou não.

4.11 Investigar causas e resolver incidente

- Objetivo: Resolver o incidente reportado pelo usuário de serviço de TIC através de técnico especialista do Nível 2 de atendimento.
- Papéis: Atendimento ao usuário de TIC - Nível 2.
- Entradas: Encaminhamento do incidente para o Atendimento ao usuário de TIC - Nível 2.
- Atividades: Aprofundar análise do incidente e buscar solucioná-lo quando a intervenção técnica não surtir o efeito esperado.
- Saídas: Incidente resolvido por meio de solução inexistente na base de conhecimento.

4.12 Atualizar a base de conhecimento

- Objetivo: Manter a base de conhecimento atualizada com a documentação referente a solução do incidente reportado, antes inexistente.
- Papéis: Pode ser executado pelo Atendimento ao usuário de TIC - Nível 1 ou Nível 2.
- Entradas: Incidente resolvido por meio de solução inexistente na base de conhecimento.
- Atividades: Registrar na base de conhecimento a solução para o problema reportado.
- Saídas: Base de conhecimento atualizada.

4.13 Atualizar registros no sistema

- Objetivo: Registrar no OTRS a resolução do incidente.
- Papéis: Pode ser executado pelo Atendimento ao usuário de TIC - Nível 1 ou Nível 2.
- Entradas: Incidente resolvido por meio de recurso contido ou não na base de conhecimento. Base de conhecimento atualizada.
- Atividades: Registrar no OTRS a resolução do incidente, informando os procedimentos adotados.
- Saídas: Chamado atualizado no OTRS.

4.14 Solicitar confirmação do usuário

- Objetivo: Garantir a resolução do incidente.
- Papéis: Pode ser executado pelo Atendimento ao usuário de TIC - Nível 1 ou Nível 2
- Entradas: Chamado atualizado no OTRS.
- Atividades: Comunicar ao usuário a resolução do incidente e solicitar que o mesmo confirme a eficácia da solução adotada.
- Saídas: Confirmação de resolução do problema.

4.15 Usuário conforma solução?

Momento de decisão que apresenta caminhos alternativos exclusivos dentro do fluxo.
Neste instante, apenas um caminho poderá ser seguido.

- Objetivo: Confirmar solução para a demanda.
- Papéis: Usuário
- Entradas: Solicitação de confirmação oriunda do Atendimento Nível 1 ou 2.
- Atividades: Avaliar a necessidade de nova investigação de causas e possíveis soluções para a demanda
- Saídas: Sim ou não.

4.16 Atendimento nível 1 ou 2?

Momento de decisão que apresenta caminhos alternativos exclusivos dentro do fluxo.
Neste instante, apenas um caminho poderá ser seguido.

- Objetivo: Encaminhar confirmação de solução da demanda.
- Papéis: Usuário
- Entradas: Não confirmação de solução da demanda.
- Atividades: Envio para Atendimento de TIC.
- Saídas: Atendimento de TIC nível 1 ou nível 2.

4.17 Evento final

Encerramento do processo.