



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ**

PORTARIA N° 694 /2019
(PAD nº 11.720/2019)

Institui o processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços 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 nº 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 Gerenciamento do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços 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, 23 de julho de 2019.

Des. HAROLDO CORREIA DE OLIVEIRA MÁXIMO
Presidente



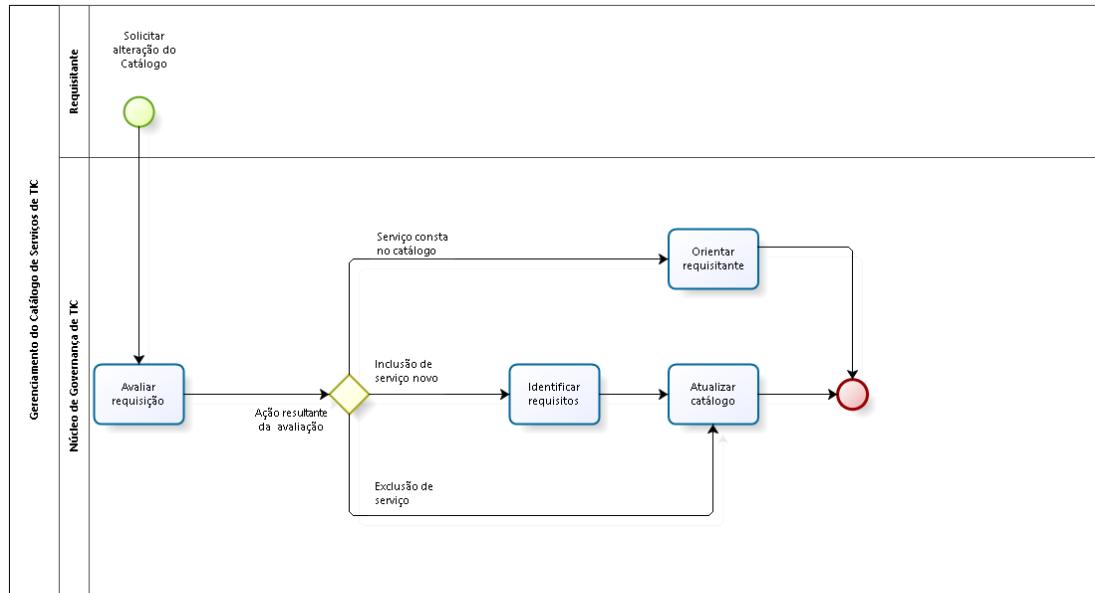
**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ**

PORTARIA N.º 694 / 2019

Anexo

Processo: Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC

1. Diagrama do Processo



Powered by
bizagi
Modeler

2. Delimitação do escopo

- Manter atualizados todos os serviços disponibilizados pela área de Tecnologia da Informação do TRE-CE, através do Catálogo de Serviços de TIC.

3. Papéis

- **Requisitante:** Área técnica responsável pela classificação de chamados abertos no sistema de atendimento ou pela implementação de novo serviço aprovado pelo Gerenciamento de Portfólio de Demandas de TIC.
- **Núcleo de Governança de TIC:** Responsável por manter atualizado o Catálogo de Serviços de TIC.

4. Descrição das Atividades

4.1 Solicitar alteração do catálogo



- Objetivo: Requisitar alteração no Catálogo de Serviços de TIC, seja pela inclusão, alteração ou exclusão do item.
- Papéis: Requisitante.
- Entradas: Detalhes da demanda.
- Atividades: Preencher requisição de mudanças com detalhes da solicitação.
- Saídas: Requisição de mudança do catálogo de serviços de TIC.

4.2 Avaliar requisição



- Objetivo: Avaliar a requisição para alteração do catálogo de serviços.
- Papéis: Núcleo de governança de TIC.
- Entradas: Requisição de mudança do catálogo de serviços de TIC.
- Atividades: Avaliar a pertinência da solicitação e as medidas a serem tomadas.
- Saídas: Requisição avaliada.

4.3 Ação resultante da avaliação



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

- Objetivo: Decidir sobre a continuidade do trâmite de aprovação.
- Papéis: Núcleo de governança de TIC.
- Entradas: Requisição avaliada.
- Atividades: Definir qual ação deve ser adotada para tratamento da requisição.
- Saídas: Serviço consta do catálogo. Inclusão de serviço novo. Exclusão de serviço.

4.4 Orientar Requisitante



- Objetivo: Os requisitantes devem ser orientados no caso de a solicitação já constar no Catálogo de Serviços de TIC.
- Papéis: Núcleo de governança de TIC.
- Entradas: Requisição avaliada.
- Atividades: Orientar o requisitante.
- Saídas: Requisitante orientado sobre a correta classificação.

4.5 Identificar Requisitos do Serviço

- Objetivo: Os novos serviços de TIC devem ter seus requisitos identificados para registro e atualização do Catálogo.
- Papéis: Núcleo de governança de TIC.
- Entradas: Requisição avaliada para serviço existente e não catalogado ou novo serviço de TIC.
- Atividades: Identificar os requisitos do serviço.
- Saídas: Requisitos do serviço de TIC identificados.

4.6 Atualizar Catálogo de Serviços

- Objetivo: Fazer constar no Catálogo de Serviços todas as características necessárias para que o usuário de TIC tenha acesso aos procedimentos devidos para acesso ao serviço.
- Papéis: Núcleo de governança de TIC.
- Entradas: Requisitos do serviço de TIC identificados.
- Atividades: Inclusão de serviço ou atualização de serviços existente com suas características e requisitos. Exclusão de item do Catálogo.
- Saída: Catálogo de serviços de TIC atualizado.

4.7 Evento final

Encerramento do processo.