



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ**

PORTARIA Nº 695 / 2019
(PAD nº 11.721/2019)

Institui o processo de Gerenciamento de Requisições 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 de Requisição de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o processo de Gerenciamento de Requisição 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



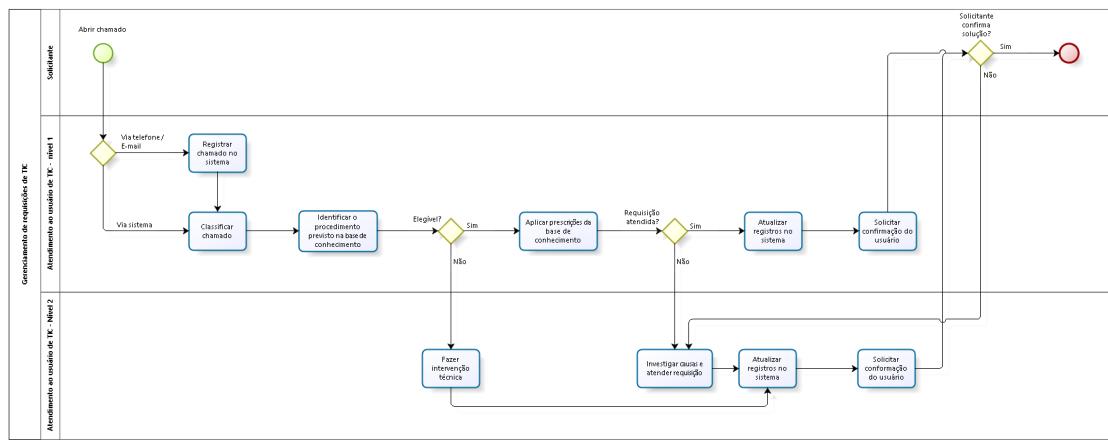
**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ**

PORTARIA N.º 695 /2019

Anexo

Processo: Gerenciamento de Requisições de serviços de TIC

1. Diagrama do Processo



Powered by
bizagi
Modeler

2. Delimitação do escopo

- Estabelecer rotina para atendimento a requisições de serviços de TIC previstas no Catálogo de Serviços e cujo procedimento está previsto na base de conhecimento.

3. Papéis

- Solicitante:** Usuário dos serviços de TIC.

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006
Em: 24/07/2019 15:44:36
Por: HAROLDO CORREIA DE OLIVEIRA MÁXIMO

- **Atendimento ao usuário de TIC – nível 1:** Unidade responsável pela recepção das demandas dos usuários e suporte de 1º nível.
- **Atendimento ao usuário de TIC – Nível 2:** Responsável pelo atendimento ao usuário, quando acionado pelo 1º nível.

4. Descrição das Atividades

4.1 Abrir Chamado

- Objetivo: Realizar uma solicitação do serviço.
- Papéis: Solicitante.
- Entradas: Detalhes da demanda.
- Atividades: Criar uma requisição com detalhes da solicitação.
- Saídas: Requisição de serviço.

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 recepcionados
- 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: Registrar no sistema requisição realizada via telefone ou e-mail.
- Papéis: Atendimento ao usuário de TIC – nível 1.
- Entradas: Detalhes da demanda.
- Atividades: Criar uma requisição com detalhes da solicitação.
- Saídas: Requisição de serviço.

4.4 Classificar chamado

- Objetivo: Classificar e priorizar a demanda.
- Papéis: Atendimento ao usuário de TIC – nível 1.
- Entradas: Requisição de serviço.
- Atividades: Classificar a demanda no sistema. Priorizar conforme matriz.
- Saídas: Requisição classificada e priorizada.

4.5 Identificar o procedimento previsto na base de conhecimento

- Objetivo: Verificar se a demanda pode ser atendida pela equipe de Atendimento ao usuário de TIC – nível 1.
- Papéis: Atendimento ao usuário de TIC – nível 1.
- Entradas: Requisição classificada e priorizada.
- Atividades: Consultar o procedimento na base de conhecimento e identificar o procedimento previsto.
- Saídas: Requisição classificada como elegível para atendimento ou escalada para o Atendimento ao usuário de TIC – nível 2.

4.6 Elegível?

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

- Objetivo: Identificar elegibilidade do procedimento.
- Papéis: Atendimento ao usuário de TIC - Nível 1.
- Entradas: identificação ou não de procedimento previsto na base de conhecimento.
- Atividades: Identificar que nível de atendimento ao usuário de TIC atuará no processo.
- Saídas: Sim ou não

4.7 Aplicar prescrições da base de conhecimento

- Objetivo: Atender a requisição de serviço.
- Papéis: Atendimento ao usuário de TIC – nível 1.
- Entradas: Procedimento previsto identificado na base de conhecimento.
- Atividades: Atender a requisição com base nas orientações previstas na base de conhecimento.
- Saídas: Prescrições aplicadas.

4.8 Requisição atendida?

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

- Objetivo: Encaminhar para atendimento ao usuário de TIC – Nível 2 ou atualizar registros no sistema.
- Papéis: Atendimento ao usuário de TIC – Nível 1
- Entradas: Aplicação de solução apontada na base de conhecimento.
- Atividades: Avaliar a necessidade de investigação de causas no caso do não atendimento da requisição.
- Saídas: Sim ou não.

4.9 Atualizar registros no sistema

- Objetivo: Atualizar registros no sistema de gerenciamento de chamados.
- Papéis: Atendimento ao usuário de TIC – nível 1 e Atendimento ao usuário de TIC – nível 2.
- Entradas: Prescrições aplicadas. Requisição atendida.
- Atividades: Inserir registro, informando qual o procedimento utilizado no atendimento da requisição.
- Saídas: Registro atualizado.

4.10 Solicitar confirmação do usuário

- Objetivo: Verificar se o serviço foi entregue e está em funcionamento.
- Papéis: Atendimento ao usuário de TIC – nível 1 e Atendimento ao usuário de TIC – nível 2.
- Entradas: Requisição atendida.
- Atividades: Solicitar confirmação de atendimento da requisição ao usuário
- Saídas: Envio para solicitante confirmar solução.

4.11 Fazer intervenção técnica

- Objetivo: Atender requisição através de técnico especialista do Nível 2 de atendimento quando a requisição não for elegível.
- Papéis: Atendimento ao usuário de TIC - Nível 2.
- Entradas: Procedimento não elegível na base de conhecimento.
- Atividades: Analisar o problema e buscar solução.
- Saídas: Requisição atendida por meio de solução inexistente na base de conhecimento.

4.12 Investigar as causas e atender a requisição

- Objetivo: Investigar causas, em caso de atendimento malsucedido pela equipe de Atendimento ao Usuário de TIC – Nível 1.
- Papéis: Atendimento ao Usuário de TIC – Nível 2.
- Entradas: Prescrições aplicadas. Requisição não atendida.
- Atividades: Investigar as causas do insucesso no atendimento e aplicar o procedimento correto para o atendimento da requisição. Documentar a mudança eventual de procedimento.
- Saídas: Requisição atendida.

4.13 Solicitante 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: Solicitante
- 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.

4.14 Evento final

Encerramento do processo.