



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ACRE

PORTARIA PRESIDÊNCIA Nº 96/2023 PRESI/GAPRES

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ACRE, DESEMBARGADOR FRANCISCO DJALMA, no uso de suas atribuições regimentais, destacando-se, neste particular, as disposições do Art. 19, XVI e XLI, do Regimento Interno e,

TENDO EM VISTA o que dispõe a Resolução CNJ nº 370, de 28 de janeiro de 2021, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

TENDO EM VISTA o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETICJUD) para o período de 2021 a 2026, destacando, como visão e um dos objetivos estratégicos, o compromisso de “ser reconhecida pela excelência na prestação dos serviços de Tecnologia da Informação com a máxima satisfação dos usuários, por meio da adoção de boas práticas de governança e gestão e segurança da informação”;

TENDO EM VISTA a necessidade inserida no Plano Diretor de Tecnologia da Informação, para o período de 2021 a 2023, para “Implantação do Processo de Gerenciamento da Central de Serviços”.

TENDO EM VISTA as recomendações das boas práticas de gerenciamento de serviços de TI (ABNT ISO/IEC 20.000-1, COBIT 5.0 e ITIL v4),

R E S O L V E:

Art. 1º Instituir a Central de Serviços de Tecnologia da Informação no âmbito Tribunal Regional Eleitoral do Acre, bem como os processos de gerenciamento a esta inerentes.

Art. 2º Para os fins desta Portaria, entende-se como:

I - Serviço de TI: serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação prestado a um ou mais usuários, para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias cujo tempo de atendimento deve ser definido por meio de um Acordo de Nível de Serviço;

II - Incidente: qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa uma interrupção do mesmo ou uma redução da sua qualidade;

III - Problema: causa desconhecida que dá origem a um ou mais incidentes;

IV - Item de Configuração (IC): qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TI. Por exemplo: servidor, roteador, software etc.;

V - Requisição de Mudança (RdM): pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;

VI - Supervisor da Central de Serviços: servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação designado para gerenciar e monitorar o processo, bem como implementar ações de melhoria contínua;

VII - Dono do Serviço: responsável pelas decisões relacionadas a um serviço.

VIII - Usuário: magistrados, servidores da Secretaria do TRE e das zonas eleitorais, prestadores de serviços terceirizados, advogados, Ministério Público, outras pessoas que se encontrem a serviço desta justiça especializada e quaisquer outros que estejam acessando os serviços de TI do TRE/AC.

Art. 3º O Processo de Gerenciamento da Central de Serviços visa atingir os seguintes objetivos:

I - Definir, documentar, monitorar e medir o trabalho executado pela equipe da Central de Serviços;

II - Fornecer e melhorar o relacionamento e a comunicação com o negócio e com os usuários;

III - Prover um ponto único de contato para todos os usuários da área de TI para tratamento dos incidentes e requisições de serviço.

Art. 4º A Central de Serviços observará os processos de gerenciamento de serviços, anexos a esta Portaria e dela parte integrante.

Art. 5º Os fluxos, a documentação e as demais informações sobre os processos de gerenciamento da Central de Serviços devem ser disponibilizados nos portais de intranet e internet do Tribunal Regional Eleitoral do Acre, na página relativa à Governança de TI.

Art. 6º Os papéis definidos na documentação do processo, relativos aos servidores de TI, devem ser designados pela Secretaria de Tecnologia da Informação.

Art. 7º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Desembargador **Francisco Djalma**

Presidente do TRE/AC

Rio Branco, 15 de maio de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **FRANCISCO DJALMA DA SILVA, Presidente**, em 15/05/2023, às 19:52, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-ac.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0585453** e o código CRC **9932AAC2**.

0000820-78.2019.6.01.8000

0585453v4

Criado por karen, versão 4 por fdjalma em 15/05/2023 19:52:07.