



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL

PROCESSO ADMINISTRATIVO (1298) - 0600165-03.2021.6.02.0000 - Maceió - ALAGOAS

RESOLUÇÃO Nº 16.158

(30/09/2021)

Institui o processo de Gerenciamento de Requisições de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Justiça Eleitoral de Alagoas.

O **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS**, no exercício de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 370, de 28 de janeiro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça;

CONSIDERANDO os termos do Levantamento de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário regularmente realizado pelo Conselho Nacional de Justiça, que prevê a formalização do processo de Gerenciamento de Requisição de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação; e

CONSIDERANDO os termos do Processo SEI nº 0005728-83.2021.6.02.8000,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o processo de Gerenciamento de Requisição de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Justiça Eleitoral de Alagoas.

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 370/2021, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

Art. 3º A descrição das atividades, papéis e responsabilidades dos envolvidos consta no Anexo desta Resolução e será publicada no portal da internet deste Tribunal.

Art. 4º O processo estabelecido nesta Resolução será revisto anualmente ou, quando necessário, em menor prazo.

Art. 5º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sala de Sessões do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas, em Maceió, aos 30 do mês de setembro de 2021.

Des. WASHINGTON LUIZ DAMASCENO FREITAS

Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral, no exercício da Presidência

ANEXO da Resolução nº 16.158/2021

Processo: Gerenciamento de Requisições de serviços de TIC

1. Delimitação do escopo

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

2. Papéis

- Solicitante: Usuário ou usuária dos serviços de TIC.
- Atendimento ao usuário ou usuária de TIC – nível 1: Unidade responsável pela recepção das demandas dos usuarios e usuárias e suporte de 1º nível.
- Atendimento ao usuario ou usuária de TIC – Nível 2: Responsavel pelo atendimento ao usuario ou usuária, quando acionado pelo 1º nível.

3. Descrição das Atividades

3.1 Abrir Chamado

- Objetivo: Realizar uma solicitacao do servico.
- Papeis: Solicitante.
- Entradas: Detalhes da demanda.
- Atividades: Criar uma requisicao com detalhes da solicitacao.
- Saídas: Requisicao de servico.

3.2 Evento intermediario

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

- Objetivo: Garantir que todos os chamados sejam recepcionados.
- Papeis: Atendimento ao usuario ou usuária de TIC – Nível 1.
- Entradas: abertura de chamado.
- Atividades: Identificar modal de abertura de chamado pelo usuario ou usuária (e-mail, telefone ou sistema de chamados).
- Saídas: Por meio de telefone, e-mail ou sistema.

3.3 Registrar chamado no sistema

- Objetivo: Registrar no sistema requisicao realizada por telefone ou e-mail.
- Papeis: Atendimento ao usuario ou usuária de TIC – nível 1.
- Entradas: Detalhes da demanda.
- Atividades: Criar uma requisicao com detalhes da solicitacao.
- Saídas: Requisicao de servico.

3.4 Classificar chamado

- Objetivo: Classificar e priorizar a demanda.
- Papeis: Atendimento ao usuario ou usuária de TIC – nível 1.
- Entradas: Requisicao de servico.
- Atividades: Classificar a demanda no sistema e priorizar conforme matriz.
- Saídas: Requisicao classificada e priorizada.

3.5 Identificar o procedimento previsto na base de conhecimento

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

3.6 Elegível?

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

- Objetivo: Identificar elegibilidade do procedimento.
- Papeis: Atendimento ao usuario ou usuária de TIC - Nível 1.
- Entradas: Identificacao ou nao de procedimento previsto na base de conhecimento.
- Atividades: Identificar que nível de atendimento ao usuario ou usuária de TIC atuara no processo.
- Saídas: Sim ou nao.

3.7 Aplicar prescriçoes da base de conhecimento

- Objetivo: Atender a requisicao de servico.
- Papeis: Atendimento ao usuario ou usuária de TIC – nível 1.

- Entradas: Procedimento previsto identificado na base de conhecimento.
- Atividades: Atender a requisicao com base nas orientacoes previstas na base de conhecimento.
- Saídas: Prescricoes aplicadas.

3.8 Requisição atendida?

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

- Objetivo: Encaminhar para atendimento ao usuario ou usuária de TIC – Nível 2 ou atualizar registros no sistema.
- Papeis: Atendimento ao usuario ou usuária de TIC – Nível 1.
- Entradas: Aplicacao de solucao apontada na base de conhecimento.
- Atividades: Avaliar a necessidade de investigacao de causas no caso do nao atendimento da requisicao.
- Saídas: Sim ou nao.

3.9 Atualizar registros no sistema

- Objetivo: Atualizar registros no sistema de gerenciamento de chamados.
- Papeis: Atendimento ao usuario ou usuária de TIC – nível 1 e atendimento ao usuario ou usuária de TIC – nível 2.
- Entradas: Prescricoes aplicadas e requisicao atendida.
- Atividades: Inserir registro, informando qual o procedimento utilizado no atendimento da requisicao.
- Saídas: Registro atualizado.

3.10 Solicitar confirmação do usuario ou usuária

- Objetivo: Verificar se o servico foi entregue e esta em funcionamento.
- Papeis: Atendimento ao usuario ou usuária de TIC – nível 1 e atendimento ao usuario ou usuária de TIC – nível 2.
- Entradas: Requisicao atendida.
- Atividades: Solicitar confirmacao de atendimento da requisicao ao usuario ou usuária.
- Saídas: Envio para solicitante confirmar solucao.

3.11 Fazer intervenção técnica

- Objetivo: Atender requisição através de técnico ou técnica especialista do Nível 2 de atendimento quando a requisição não for elegível.
- Papeis: Atendimento ao usuário ou usuária 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.

3.12 Investigar as causas e atender a requisição

- Objetivo: Investigar causas, em caso de atendimento malsucedido pela equipe de atendimento ao usuário ou usuária de TIC – Nível 1.
- Papeis: Atendimento ao usuário ou usuária de TIC – Nível 2.
- Entradas: Prescrições aplicadas e 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.

3.13 Solicitante confirma 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.
- Papeis: 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.

3.14 Evento final

Encerramento do processo.

