



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS**

**Portaria Presidência - 358 - AGE**

SEI/TRE-AL - 0594421 - Portaria Presidência

Portaria Presidência Nº 358/2019 TRE-AL/PRE/DG/AGE

**O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS**, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

**CONSIDERANDO** que, na forma dos art. 87 do Regulamento do TRE-AL, a Secretaria de Tecnologia da Informação deve atuar para planejar, dirigir, coordenar e supervisionar o funcionamento dos serviços informatizados no âmbito do Tribunal e das Zonas Eleitorais, exercendo as medidas necessárias para o regular andamento dos trabalhos conduzidos pelas Coordenadorias sob a sua direção;

**CONSIDERANDO** a Resolução CNJ nº 211/2015, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTICJUD), para o período de 2015 a 2020, na qual está prevista a definição do "Macroprocesso de Serviços", composto, dentre outros, pelos processos de "catálogo", "requisições" e "incidentes";

**CONSIDERANDO** a Resolução do TRE-AL nº 15.809/2017, que aprova o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça Eleitoral de Alagoas para o período de 2015 a 2020, destacando, como um dos objetivos estratégicos, o compromisso de "aprimorar a gestão e governança de TIC",

**RESOLVE:**

Art. 1º Instituir o Processo de Gerenciamento, Monitoramento e de Aferição Periódica dos Acordos de Nível de Serviços Essenciais de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas, na forma do anexo único da presente Portaria.

Art. 2º O Processo de Gerenciamento, Monitoramento e de Aferição Periódica dos Acordos de Nível de Serviços Essenciais de Tecnologia da Informação e Comunicação observará o manual de procedimentos, previamente aprovado pelo Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Art. 3º Os fluxos, o manual, a documentação e as demais informações do processo estarão disponíveis no Portal da Governança de TIC, na página do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias a contar da publicação desta Portaria.

Art. 4º Os papéis definidos no manual do processo, relativos aos servidores da STI, serão designados pelo Secretário da unidade.

Art. 5º As disposições contidas nesta Portaria deverão ser revisadas anualmente e aperfeiçoadas quando necessárias.

Art. 6º O tratamento das situações não previstas será apreciado pelo Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação.

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

Maceió, 13 de setembro de 2019.

**Desembargador PEDRO AUGUSTO MENDONÇA DE ARAÚJO**

Presidente

**ANEXO ÚNICO**

**PROCESSO DE GERENCIAMENTO, MONITORAMENTO E DE AFERIÇÃO PERIÓDICA**

**DOS ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇOS ESSENCIAIS**

# DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

## 1 - Apresentação

Este documento tem como objetivo apresentar o **Processo de Gerenciamento, Monitoramento e de Aferição Periódica dos Acordos de Nível de Serviços Essenciais de Tecnologia da Informação e Comunicação** utilizado pela STI. Estão representados aqui os macroprocessos com descrição geral e a lista de atividades de cada etapa do processo.

Entende-se por **acordo de nível de serviço essencial** como o acordo firmado entre a área de TIC e as áreas de negócios do Tribunal, que descreve os serviços essenciais de TIC, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo. Seu objetivo é garantir que todos os serviços essenciais atuais e planejados sejam entregues nas metas atingíveis acordadas.

O **Processo de Gerenciamento, Monitoramento e de Aferição Periódica dos Acordos de Nível de Serviços Essenciais de TIC** é responsável pela gestão operacional do processo e pela proposição de melhorias no serviço prestado ao usuário de TIC quanto ao tempo de atendimento, proporcionando a alocação racional de recursos públicos através da padronização de processos de trabalho, buscando incorporar boas práticas de gestão com vistas a promover a efetiva implantação da governança de Tecnologia da Informação e das Comunicações.

## 2 - Escopo

Este documento se aplica a todas as unidades da Justiça Eleitoral em Alagoas.

## 3 - Conceitos e Definições

**3.1 Serviços essenciais de TIC** - qualquer ferramenta ou procedimento fornecido pela área de TIC para a execução das tarefas dos usuários e classificado como essencial pelo CGTIC;

**3.2 Catálogo de Serviços Essenciais de TIC** - catálogo contendo todos os serviços essenciais de TIC, oferecidos pela STI, ao público interno e externo do Tribunal.

**3.3 Acordo de Nível de Serviço (ANS)** - acordo firmado entre a área de TIC e as áreas de negócios do Tribunal. Descreve os serviços de TIC, suas metas de nível de serviço, Matriz de papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo Indicadores usados para aferir a conformidade ao ANS (Obs.: a composição do indicador deve levar em consideração o grau de satisfação dos usuários com o serviço);

**3.4 Acordo de Nível Operacional (ANO)** - são níveis de serviços internos que deverão assegurar o tempo de solução de quaisquer chamados, desde a abertura até sua finalização correta. São níveis estabelecidos com a equipe técnica interna da organização;

**3.5 Incidentes de TIC** - qualquer interrupção não planejada ou redução de desempenho de um determinado serviço de TIC;

**3.6 Requisição de Serviço Essencial** - solicitação de um usuário, por um serviço de TI constante do Catálogo de Serviços Essenciais de TIC, cujo procedimento é conhecido pelas equipes de atendimento da STI, com risco reduzido para o serviço, por não afetar sua prestação, não provocar sua interrupção ou degradar a qualidade, além de não envolver mudança;

## **4 - Papéis e responsabilidades**

**4.1 Comitê Gestor de TIC (CGTIC)** : responsável por classificar os Serviços TIC como essenciais, homologar os ANS e ANO, indicar o Gestor do Acordo de Nível de Serviços Essenciais, e estabelecer os integrantes do Equipe Operacional de acordo com o perfil necessário ao caso;

**4.2 Gestor do Acordo de Nível de Serviços Essenciais:** responsável por: a) gerenciar as atividades operacionais do processo, visando a sua correta execução e desempenho, conforme descrito na Matriz de Responsabilidades; b) monitorar, analisar e propor melhorias no serviço prestado ao usuário de TIC, visando o cumprimento do ANS.

**4.3 Equipe Operacional** : Indicado pelo Gestor e nomeado pelo CGTIC sempre que o ANS não puder ser alcançado. É responsável por definir e implementar, quando possível, os ajustes necessários ao serviço para que o ANS seja alcançado.

**4.4 Usuário:** solicita resolução de incidentes, requisição de serviços ou informações nos serviços essenciais de TIC ofertados.

## **6 - Visão Geral**

## **6.1 - Processo de Gerenciamento do ANS**

Trata da gestão operacional do ANS e tem o objetivo de manter o funcionamento do serviço dentro dos parâmetros estabelecidos:

### **6.1.1 Identificação de não cumprimento do ANS** - poderá ser decorrente de:

**a) Aferição Periódica do ANS Essencial** - Durante a aferição periódica dos indicadores, o Gestor do ANS poderá identificar o seu não cumprimento;

**b) Ocorrência de Incidentes de TIC** - incidentes ligados ao serviço essencial devem ser avaliados pelo Gestor do ANS, que indicará as ações necessárias a sua correção;

**c) Requisição de serviço** - sempre que as requisições de serviços forem atendidas em desconformidade com o ANS, o Gestor avaliará a situação e a necessidade de ajuste do ANS.

**6.1.2 Informação de descumprimento do ANS** - Caso o ANS não seja alcançado, o Gestor do ANS deverá informar ao CGTIC;

**6.1.3 Formação da Equipe Operacional** - O CGTIC indicará a equipe operacional específica para tratamento do caso.

**6.1.4 Indicação das ações corretivas** - A Equipe Operacional deverá analisar o caso e indicar as ações entendidas como necessárias para a adequação do serviço;

**6.1.5 Implementação das ações corretivas** - O CGTIC deverá autorizar a implementação das ações corretivas ou, caso necessário, encaminhar para aprovação e providências das instâncias superiores;

## **6.2 Processo de Monitoramento e Aferição Periódica do ANS Essencial**

Trata do monitoramento e da revisão periódica do ANS.

**6.2.1 Monitorar e reportar a performance da ANS** - o Gesto do ANS é responsável pelo monitoramento dos serviços após estes entrarem em produção, as ANS's devem ser monitoradas e ações devem ser tomadas sempre que a qualidade do serviço estiver perto de ser rompida. Neste caso, as equipes de incidentes, problemas e cumprimento de requisições devem ser acionadas para priorizar tais serviços;

**6.2.2 Conduzir revisões de ANS** - responsável por, periodicamente, avaliar a performance dos serviços a fim de corrigir falhas e propor melhorias. As avaliações feitas pelos usuários em relação aos serviços e aos atendimentos também devem ser levadas em conta. Reuniões periódicas devem ser feitas com o cliente para avaliar o cumprimento dos acordos e a performance dos serviços. É importante ressaltar que o usuário poderá estar insatisfeito com o serviço mesmo que todas as ANS's estejam sendo cumpridas. Neste caso, as ANS's deverão ser revisadas para se adequarem às novas necessidades.

## **7 - Considerações Finais**

Fica determinado que os fluxos definidos pelo Processo de Gerenciamento, Monitoramento e de Aferição Periódica de Acordo de Nível de Serviços Essenciais de TIC deverão ser seguidos por todo os usuários solicitantes e são aplicáveis a todos os serviços classificados como essenciais pelo CGTIC.

Maceió, 13 de setembro de 2019.

Documento assinado eletronicamente por **PEDRO AUGUSTO MENDONÇA DE ARAÚJO**, **Presidente**, em 13/09/2019, às 11:54, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-al.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-al.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0594421** e o código CRC **7A91A02B**.