



Tribunal Regional Eleitoral - BA
Secretaria de Gestão Administrativa e Serviços
Coordenadoria de Gestão da Informação
Seção de Biblioteca e Memória (SEBLIM)

Texto compilado

PORTARIA Nº 78, DE 12 DE ABRIL DE 2016

Estabelece o processo de Gerenciamento de Cumprimento de Requisição e dá outras providências.

O DIRETOR GERAL DA SECRETARIA DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA, no uso de suas atribuições regimentais, tendo em vista as melhores práticas de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer o processo de Gerenciamento de Cumprimento de Requisição no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação.

Art. 2º Para efeito desta Portaria considera-se:

I - Gerenciamento de Cumprimento de Requisição processo cujo propósito é gerenciar o ciclo de vida de todas as requisições de serviços dos usuários;

II - Requisição de Serviço - uma requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido.

Art. 3º Definir os seguintes objetivos do processo de Gerenciamento de Cumprimento de Requisição:

I - Fornecer um canal para os usuários requisitarem e receberem serviços padrão para o qual existe um processo de autorização e qualificação;

II - Fornecer informações para usuários e clientes sobre a disponibilidade de serviços e como obtê-los;

III - Fornecer e entregar componentes de serviço padrão requisitados;

IV - Auxiliar com informações e receber reclamações ou comentários de forma geral.

Art. 4º Estabelecer as políticas para o Cumprimento de Requisições:

I - Todas as requisições serão registradas na ferramenta de service desk;

II - Os servidores lotados nos cartórios eleitorais do interior do Estado poderão, excepcionalmente, registrar chamados através do ramal da Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (CESTIC), quando se tratar de falha no link de comunicação de dados;

III - Todas as requisições devem ser classificadas e priorizadas antes de iniciar o atendimento;

IV - Todas as requisições devem ser autorizadas;

V - As requisições serão resolvidas dentro das escalas de tempo aceitáveis pelo negócio;

VI - As requisições serão priorizadas em observância ao impacto e urgência para o negócio;

VII - Os usuários poderão acompanhar o andamento de(s) sua(s) requisição(ões) e as requisições dos demais usuários de sua unidade através da ferramenta de service desk.

Art. 5º Instituir o papel de Dono do Processo de Gerenciamento de Cumprimento de Requisição, o qual será exercido pelo titular da Coordenadoria de Suporte e Voto Informatizado, atribuindo-lhe as seguintes competências:

I - Assegurar que o processo é realizado de acordo com o padrão acordado e documentado e que atende aos objetivos do processo;

II - Patrocinar, definir a estratégia e assistir o desenho do processo;

III - Assegurar que a documentação do processo está disponível e atualizada;

IV - Definir políticas e padrões para serem empregados no processo;

- V - Auditar periodicamente o processo;
- VI - Comunicar informações ou alterações no processo;
- VII - Fornecer recursos para suportar as atividades;
- VIII - Assegurar que o pessoal está capacitado para seus papéis no processo;
- IX - Identificar, realizar e revisar melhorias no processo.

Art. 6º Instituir o papel de Gerente do Processo de Gerenciamento de Cumprimento de Requisição, o qual será exercido pelo supervisor da Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (CESTIC), atribuindo-lhe as seguintes competências:

- I - Realizar o gerenciamento operacional do processo;
- II - Planejar e coordenar todas as atividades do projeto, em conjunto com o Dono do processo;
- III - Assegurar que todas as atividades são realizadas conforme requeridas;
- IV - Designar pessoas para papéis requeridos;
- V - Gerenciar recursos atribuídos ao processo;
- VI - Monitorar e reportar o desempenho do processo e identificar oportunidades de melhoria;
- VII - Realizar melhorias na implementação do processo.

Art. 7º Definir as atividades-chave do processo de Gerenciamento de Cumprimento de Requisição:

- I - Recebimento, registro e validação;
- II - Categorização;
- III - Priorização;
- IV - Autorização;
- V - Revisão;
- VI - Execução do modelo de requisição;
- VII - Encerramento.

§1º A atividade de recebimento, registro e validação de uma requisição de serviço será realizada, pelo usuário, através da ferramenta de service desk e, excepcionalmente, através de chamadas à Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (CESTIC). Todas as requisições precisam ser registrados por completo, incluindo data e horário, número único, nome da pessoa que o registrou, descrição do serviço.

§2º A categorização da requisição é usada para identificar o tipo de serviço e ajudar a analisar tendências.

§3º A atividade autorização consiste na análise da legitimidade do requerente demandar determinado serviço.

§4º A revisão é a verificação de que todos os requisitos necessários foram atendidos visando ao cumprimento da requisição.

§5º A execução do modelo de requisição é o atendimento efetivo da requisição de serviço.

§6º A atividade de Encerramento corresponde ao encerramento formal da requisição de serviço e ocorre após o seu atendimento, sendo seguida do envio de pesquisa de satisfação.

Art. 8º O desempenho do processo de gerenciamento de incidentes será medido mensalmente com base nos fatores críticos de sucesso e seus respectivos indicadores de desempenho. Parágrafo único: São fatores críticos de sucesso:

- I - As requisições devem ser atendidas de maneira eficiente e pontual, que seja alinhada com o nível de serviço acordado para cada tipo de requisição;
- II - Somente requisições autorizadas devem ser atendidas;
- III - A satisfação do usuário deve ser mantida.

Art. 9º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogada a Portaria n.º 231/2014.

Salvador, 12 de abril de 2016.

RAIMUNDO VIEIRA
Diretor-Geral

Este texto não substitui o publicado no DJE TRE-BA, nº 70, de 27/04/2016, p. 3-5.

