

# Tribunal Regional Eleitoral de Goiás

## Secretaria Judiciária

### Coordenadoria de Gestão da Informação

### Seção de Legislação e Editoração

## PORTARIA Nº 50/2021 - DG

Institui a Política de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (PGSTI) no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás.

O DIRETOR GERAL DA SECRETARIA DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO as diretrizes estratégicas estabelecidas na [Resolução CNJ nº 370/2021](#), Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTICJUD) que, em seu conjunto, tem como objetivo maximizar os resultados com otimização de recursos;

CONSIDERANDO o propósito de melhorar o nível de qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação (TI), bem como de alinhá-los aos objetivos de negócio do TRE-GO e de aumentar a satisfação dos usuários;

CONSIDERANDO a necessidade de aperfeiçoar o modelo de controle de qualidade dos processos de gerenciamento de serviços de TI deste Regional, baseado nas melhores práticas de gestão de serviços de TI;

CONSIDERANDO a consistência das ações requeridas para evoluir na aplicação de boas práticas de governança de TI no escopo dos processos de tecnologia da informação do Regional;

CONSIDERANDO a constante preocupação da Justiça Eleitoral com a qualidade e com a celeridade na prestação de serviços à sociedade;

CONSIDERANDO a instrução do processo PAD nº 10.117/2020,

RESOLVE:

## CAPÍTULO I

### DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º INSTITUIR a Política de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (PGSTI) no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás.

Art. 2º As disposições deste ato aplicam-se ao gerenciamento e prestação de todos os serviços de Tecnologia da Informação do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás.

## **CAPÍTULO II**

### **DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

Art. 3º Para os efeitos desta PGSTI aplicam-se as seguintes definições:

I - Usuários: magistrados, servidores ocupantes de cargo efetivo ou em comissão, requisitados e cedidos e, desde que previamente autorizados, empregados de empresas prestadoras de serviços terceirizados, consultores, profissionais liberais, peritos, estagiários e outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça Eleitoral, utilizando, em caráter temporário, os recursos tecnológicos do TRE-GO;

II - Recurso de tecnologia de informação: qualquer equipamento, dispositivo, serviço, infraestrutura, sistema de processamento da informação ou servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação;

III - Serviço de TI: serviço baseado no uso da tecnologia da informação provido pela Secretaria de Tecnologia da Informação para um ou mais usuários, oferecendo apoio aos processos de negócio do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás. É composto pela combinação de pessoas, processos e de tecnologias que devem ser definidas por meio de um Catálogo de Serviços, com Acordos de Níveis de Serviço (ANS);

IV - Provedor de serviço de TI: unidade organizacional ou pessoa que oferece serviços de TI para usuários internos ou externos;

V - Acordo de Nível de Serviço (ANS): é um acordo entre o provedor de serviço de TI e um usuário. O ANS documenta metas de nível de serviço, como tempo de disponibilidade e prazos de restabelecimento em casos de interrupção e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TI e do usuário;

VI - Catálogo de serviços: um catálogo de serviços descreve os serviços de TI e os relaciona aos clientes e suas respectivas características, condições de fornecimento e Acordos de Níveis de Serviços (ANS);

VII - Incidente: uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução de sua qualidade;

VIII - Requisição de serviço: uma demanda ou solicitação formal por um determinado serviço de TI disponível para fornecimento e constante no catálogo de serviços. Pressupõe que o solicitante não possua acesso ao serviço e não está relacionado a interrupções ou degradação da qualidade deste serviço;

IX - Problema: uma condição identificada originada por múltiplos incidentes que mostram sintomas comuns ou por um incidente significativo do qual não se conhece a causa;

X - Mudança: é o acréscimo, modificação ou remoção de qualquer item de configuração que possa afetar Serviços de TI;

XI - Central de Serviços: É o ponto único de contato (PUC) entre o provedor de

serviço e os usuários. Gerencia incidentes, requisições de serviço e também a comunicação com os usuários;

XII - Impacto: é uma medida do efeito gerado, por um incidente, problema ou mudança, nos processos de negócio da instituição. Juntamente com a urgência, será utilizado para definir prioridades. O impacto deverá ser definido levando-se em consideração alguns dos critérios a seguir:

- a) quantidade de áreas afetadas da Justiça Eleitoral de Goiás;
- b) quantidade de serviços impactados;
- c) nível de exposição da imagem da organização;
- d) risco de perdas financeiras;
- e) conformidade com leis e regulamentações;

XIII - Urgência: determinação do tempo máximo que uma determinada área da Justiça Eleitoral pode suportar determinado impacto de incidentes, problemas e mudanças, sem solução. Juntamente com o impacto, será utilizada para definir prioridades;

XIV - Prioridade: é utilizada para identificar a importância relativa de um incidente, problema ou mudança e identifica os tempos requeridos para que ações adequadas sejam tomadas. É definida com base em uma matriz de risco, entre a urgência do tratamento do incidente, problema ou mudança e o impacto que eles causam nas operações da instituição;

XV - Gerenciamento de serviços de TI: é um conjunto de capacidades organizacionais específicas (processos, métodos, funções, papéis e atividades) para prover valores aos usuários sob a forma de serviços, com qualidade e alinhados às necessidades do negócio;

XVI - Item de configuração: é qualquer componente que necessite ser gerenciado para que se possa entregar um serviço de TI. As informações sobre cada item de configuração deverão ser registradas e mantidas por todo o ciclo de vida do ativo;

XVII - Tempo para restauração de serviço: é a medida do momento em que o item de configuração ou serviço de TI falhou até quando ele estiver completamente restaurado e executando suas funcionalidades normalmente;

XVIII - Janelas de manutenção: é uma grade de horários acordados e periódicos em que as alterações ou liberações são implantadas com o mínimo de impacto nos serviços, visando atuar de uma forma mais eficiente na diminuição do tempo de indisponibilidade não programada;

XIX - Índice de disponibilidade: é a porcentagem da disponibilidade de um serviço de TI dentro de um determinado período.

## **CAPÍTULO III**

### **DOS OBJETIVOS DA POLÍTICA**

Art. 4º A gestão de serviços de TI compreende a administração dos serviços que a Secretaria de Tecnologia da Informação provê ao Tribunal Regional Eleitoral de Goiás,

gerenciando-os desde a sua implementação até a sua manutenção.

Parágrafo único A gestão de serviços de TI de que trata o caput deste artigo compreende obrigatoriamente atividades de planejamento, elaboração, entrega, monitoramento, avaliação e ajustes contínuos dos serviços de TI oferecidos.

## **CAPÍTULO IV**

### **DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

Art. 5º Será disponibilizado pela Secretaria de Tecnologia da Informação um catálogo de serviços contendo todos os serviços de tecnologia da informação disponibilizados aos usuários da Justiça Eleitoral de Goiás.

§ 1º O catálogo referido no caput deste artigo abrangerá todos os serviços que estão sendo fornecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação, contendo uma descrição do serviço, níveis de serviço, usuário e a pessoa/unidade organizacional gestora do serviço, o responsável pela manutenção do referido serviço e os itens de configuração da arquitetura do serviço.

§ 2º As ofertas de serviços de Tecnologia da Informação poderão ser publicadas por meio de um Catálogo de Serviços resumido, que contenha no mínimo o nome do serviço, uma breve descrição e a forma de solicitação.

## **CAPÍTULO V**

### **DOS ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO**

Art. 6º Será formada uma comissão de usuários, composta por representantes de diversas áreas do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, inclusive representantes das Zonas Eleitorais, a qual irá estabelecer os Acordos de Níveis de Serviço entre as unidades administrativas por ela representadas e a Secretaria de Tecnologia da Informação. O Acordo de Nível de Serviço deverá conter:

I - a descrição do serviço ofertado;

II - o tempo de disponibilidade do serviço acordado entre as partes;

III - as expectativas de entrega do serviço, inclusive com definição de índice de disponibilidade, calculado da seguinte maneira:

$ID = \{[( DR + IJ ) / DP ] \times 100\}$ , sendo:

ID = Índice de Disponibilidade

DR = Disponibilidade Real no mês

IJ = Indisponibilidade Justificada no mês

DP = Disponibilidade Prevista = 24 x número de dias do mês

A indisponibilidade justificada decorre de períodos de manutenção programados, paradas acordadas com o Tribunal Regional Eleitoral de Goiás ou paradas causadas por motivos de força maior (desastres naturais entre outros).

IV - o tempo para restauração de serviço em caso de indisponibilidades;

V - as janelas de manutenção;

VI - os itens de configuração da arquitetura do serviço.

§ 1º Os Acordos de Níveis de Serviços deverão ser assinados em conjunto pelo responsável pela Secretaria de Tecnologia da Informação e pelo presidente da Comissão de Usuários citada no caput deste artigo.

§ 2º Os Acordos de Níveis de Serviços deverão ser revisados periodicamente a fim de identificar possíveis melhorias na forma de prestação dos serviços acordados ou ainda distorção nos níveis de expectativas de entrega de serviço.

## **CAPÍTULO VI**

### **DA ORGANIZAÇÃO DO SUPORTE**

Art. 7º A Secretaria de Tecnologia da Informação organizará o suporte a usuários em equipes distribuídas em 3 (três) níveis de atendimento.

§ 1º O primeiro nível de atendimento é composto por um grupo de agentes que atenderão o chamado, mediante o uso de ferramentas complementares (base de conhecimento, software de controle remoto etc.) e treinamento adequado. Esse atendimento será realizado pela Central de Serviços da Secretaria de Tecnologia da Informação e não possui função investigativa, se limitando a problemas conhecidos e registrados na base de conhecimento.

§ 2º Se o chamado não for solucionado pelo primeiro nível de atendimento, o segundo nível de atendimento, que é composto por técnicos com maiores conhecimentos sobre a área do chamado em questão ou definido como responsável técnico do respectivo sistema ou serviço, será acionado para solucioná-lo. De acordo com a natureza do chamado e da necessidade, uma equipe de campo, será escalada e irá ao usuário para solucionar o chamado registrado.

§ 3º Se o segundo nível não solucionar o chamado, o terceiro nível de atendimento, que é composto por servidores especializados, prestadores de serviço, fabricantes de hardwares ou softwares e consultores contratados, será escalado para solucionar o chamado.

§ 4º Se um incidente possuir a mesma causa-raiz de outros incidentes, o processo de Gerenciamento de Problemas será empregado pela Secretaria de Tecnologia da Informação para gerenciá-lo. Nesse processo, o usuário será notificado sobre o andamento da resolução do problema.

## **CAPÍTULO VII**

### **DA CENTRAL DE SERVIÇOS**

Art. 8º Fica a Central de Serviços, ponto único de contato (PUC), responsável pelo recebimento centralizado dos chamados abertos pelas unidades da Justiça Eleitoral de Goiás.

### Art. 9º São atribuições da Central de Serviços:

I - Registrar, classificar e definir a prioridade dos chamados de acordo com a matriz "urgência x impacto", em sistema específico de gerenciamento de serviços;

II - prestar atendimento de primeiro nível e atender a fila de chamados na ordem determinada de acordo com a sua prioridade;

III - avaliar incidentes e requisições de serviços e, quando necessário, encaminhar as solicitações de solução de problemas, mediante atendimento de segundo nível, às áreas responsáveis;

IV - manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento dos chamados por meio do sistema de gerenciamento de chamados;

V - monitorar o cumprimento dos acordos de níveis de serviço;

VI - criar e manter uma base de conhecimentos que auxiliem na resolução de chamados de primeiro nível.

Art. 10. Os usuários deverão realizar o relacionamento com a Central de Serviços, preferencialmente, por intermédio do Portal de Serviços da Secretaria de Tecnologia da Informação na Intranet ou por outros meios eletrônicos disponibilizados pela referida Secretaria.

## CAPÍTULO VIII

### DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO

Art. 11. Esta Política de Gerenciamento de Serviços de TI é composta pelos seguintes processos:

1. Gerenciamento do Catálogo de Serviços: tem como objetivo criar e manter um repositório único com informações sobre os serviços da STI e assegurar que ele seja acessível aos usuários, de acordo com suas permissões;

2. Gerenciamento de Problemas: tem como objetivos prevenir a ocorrência de problemas em sistemas de TI e os incidentes resultantes dos mesmos, eliminar incidentes recorrentes e minimizar o impacto de incidentes que não podem ser prevenidos;

3. Gerenciamento de Incidentes: tem como objetivo a restauração da operação normal de um serviço da forma mais rápida possível, minimizando impactos negativos sobre as operações do TRE-GO e garantindo a manutenção dos níveis acordados de qualidade;

4. Gerenciamento de Requisições: tem como objetivo o gerenciamento do ciclo de vida das requisições feitas pelos usuários dos serviços de TI do TRE-GO;

5. Gerenciamento de Capacidade: tem como objetivo compor a garantia de um serviço, juntamente com o gerenciamento da disponibilidade, continuidade e segurança, sendo o responsável em manter a capacidade e desempenho dos serviços de TI, possibilitando a verificação de sua utilidade para o negócio;

6. Gerenciamento de Configuração: tem como objetivo assegurar que os ativos requeridos para a entrega de um serviço sejam controlados, com informações precisas,

confiáveis e disponíveis;

7. Gerenciamento de Conhecimento: tem como objetivo capturar, armazenar e utilizar dados e informações sobre o gerenciamento de serviços, o que inclui tudo que houver disponível sobre um objeto de controle, tais como metas de nível de serviço, ANS e seus relatórios de realizações, acordos de nível operacional, contratos, manuais técnicos, documentos de experiência passadas, documentações de projetos etc;

8. Gerenciamento de Continuidade: tem como objetivo assegurar que a infraestrutura e os recursos de TI estejam disponíveis para fornecer o mínimo de serviços acordados, ainda que um evento de desastre venha acontecer, reduzindo o impacto negativo e garantindo a agilidade na recuperação dos serviços, em caso de incidentes de interrupção grave;

9. Gerenciamento de Disponibilidade: tem como objetivo assegurar que os serviços de TI atendam às necessidades de disponibilidade e/ou de metas de serviço do negócio, com um custo efetivo, e de maneira oportuna;

10. Gerenciamento de Evento: tem como objetivo gerenciar ocorrência ou mudança de estado que possui relevância para o gerenciamento de um serviço de TI ou Itens de Configuração de diferentes origens da infraestrutura da STI do TRE;

11. Gerenciamento de Liberação: tem como objetivo planejar, agendar, controlar a construção, testar a implantação de liberações e entregar nova funcionalidade requerida pelo negócio enquanto protege a integridade de serviços existentes;

12. Gerenciamento de Mudança: tem como objetivo garantir que os métodos e procedimentos padronizados, mais adequados, serão usados para o manuseio eficiente e imediato de todas as alterações na infraestrutura de TI do TRE-GO, minimizando o impacto sobre o negócio;

13. Gerenciamento de Nível de Serviço: Tem como objetivo garantir que todos os processos da Gestão de Serviços de TI, Acordos de Nível Operacional (OLA) e contratos de apoio sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas no TRE-GO.

§ 1º Os procedimentos relacionados a cada processo, estão descritos nos respectivos anexos desta portaria.

§ 2º As eventuais revisões, alterações e melhoria contínua dos processos anexos desta Portaria ficarão sob a responsabilidade da Secretaria de Tecnologia da Informação, que dará a necessária publicidade na intranet do TRE-GO sempre que ocorrerem.

§ 3º Os gerentes responsáveis pelos processos anexos nesta Portaria serão designados pelo Secretário de Tecnologia da Informação, por meio de Ordens de Serviços Internas.

## **CAPÍTULO IX**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 12. Diretrizes adicionais sobre o processo de gerenciamento de serviços de TI serão descritas e mantidas em documentos à parte, disponíveis a partir da página principal da intranet do Regional ou em site específico mantido por este Tribunal.

Art. 13. Este ato entra em vigor na data de sua publicação.

Goiânia, 1 de junho de 2021.

Daniel Boaventura França

Diretor-Geral em Substituição

Este texto não substitui o publicado no [DJE, nº 116 de 08.06.2021, páginas 2 a 7.](#)