

- Papéis: SEQUI.
 - Entradas: Ativo desativado.
 - Atividades:
 - Encaminhar ativo para unidade administrativa responsável pelo descarte.
 - Registrar a movimentação do ativo através de registro no sistema de controle patrimonial.
 - Saídas: Ativo encaminhado para descarte.
- 4.15 Fechar chamado
- Objetivo: Encerrar o registro do atendimento.
 - Papéis: Central de Serviços.
 - Entradas: Solicitação do usuário atendida.
 - Atividades:
 - Confirmar com o usuário se sua necessidade ou dificuldade foi satisfatoriamente atendida.
 - Verificar se o registro de atendimento contém o histórico completo das ações tomadas.
 - Encerrar chamado na ferramenta de gerenciamento.
 - Saídas: Registro de atendimento fechado.
- 4.16 Evento final
- Encerramento do processo.

PORTARIA TRE/CE Nº 738/2019

Institui o processo de Gerenciamento da Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Justiça Eleitoral do Ceará.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ, no uso de suas atribuições que lhe confere o inciso XXVII do art. 23 do Regimento Interno deste Tribunal,

CONSIDERANDO a implantação de práticas que favoreçam a governança da tecnologia da informação no âmbito deste Tribunal;

CONSIDERANDO os princípios constitucionais e administrativos da eficiência, eficácia e economicidade constantes do art. 37 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 211 de 15 de dezembro de 2015 do Conselho Nacional de Justiça; e

CONSIDERANDO os termos do Levantamento de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário (iGovTIC-2018), realizado pelo Conselho Nacional de Justiça que prevê a formalização do processo de Gerenciamento da Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o processo de Gerenciamento da Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Justiça Eleitoral do Ceará.

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 211/2015, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTICJUD);

Art. 3º O desenho do processo e a descrição das atividades, papéis e responsabilidades dos envolvidos constam no Anexo desta Portaria e serão publicados na *intranet* e na *internet*.

Art. 4º O processo estabelecido nesta Portaria será revisto anualmente até o mês de sua publicação ou, quando necessário, em menor prazo.

Art. 5º A presente Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

CIENTIFIQUE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.

Fortaleza, 31 de julho de 2019.

Des. HAROLDO CORREIA DE OLIVEIRA MÁXIMO

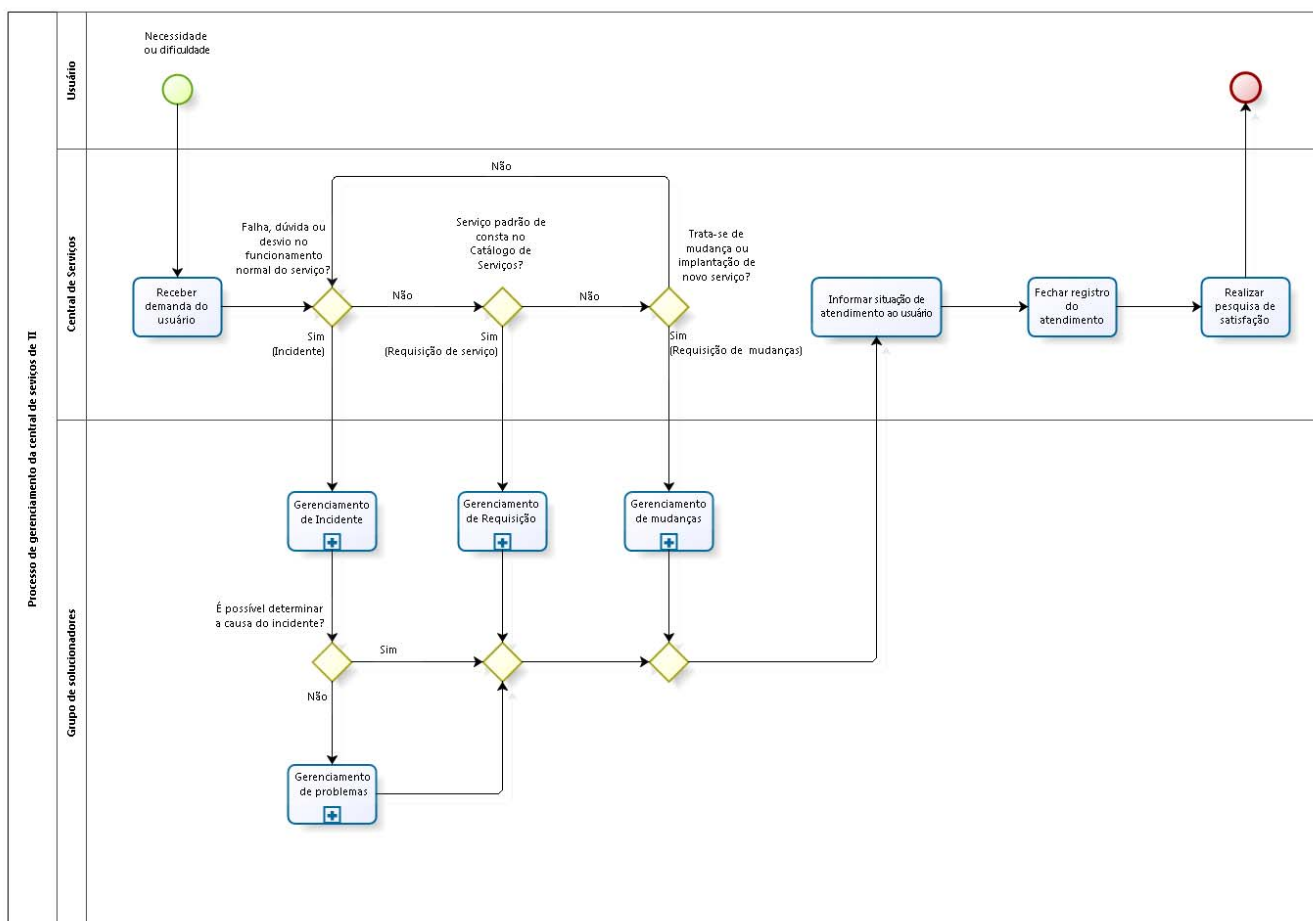
Presidente

PORTARIA N.º 738/2019

Anexo

Processo: Gerenciamento da Central de Serviços do TIC

1. Diagrama do Processo



2. Delimitação do escopo

- Estabelecer o fluxo do procedimento a ser adotados pela Central de Serviços de TIC no TRE/CE.

3. Papéis

- Usuário:** Usuário dos serviços de TIC do TRE/CE.
- Central de Serviços:** Ponto inicial de contato do usuário com a TI.
- Grupos solucionadores:** Equipes de suporte aos serviços disponibilizados.

4. Descrição das Atividades

4.1 Necessidade ou dificuldade

Objetivo: Iniciar o processo através de necessidade ou dificuldade do usuário.

- Papéis: Usuário.
- Entradas: Encaminhar a demanda à Central de Serviços através de sistema, e-mail ou telefone.
- Atividades: Acionar a Central de Serviços de TIC.
- Saídas: Necessidade ou dificuldade identificada.

4.2 Receber demanda do usuário

Objetivo: Identificar a demanda do usuário, classificá-la e priorizá-la.

- Papéis: Central de Serviços de TIC.
- Entradas: Necessidade ou dificuldade identificada.

- Atividades: Classificar e priorizar o chamado
- Saídas: Chamado classificado e priorizado.

4.3 Falha, dúvida ou desvio no funcionamento normal do serviço?

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

- Objetivo: Verificar se há falha, dúvida ou desvio no funcionamento normal do serviço
- Papéis: Central de Serviços
- Entradas: Chamado classificado e priorizado.
- Atividades: Avaliar se a solicitação se trata de incidente
- Saídas: Sim (incidente) ou não

4.4 Serviço padrão que consta no Catálogo de Serviços de TIC?

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

- Objetivo: Verificar se é uma solicitação padrão que consta no Catálogo de Serviços de TIC
- Papéis: Central de Serviços
- Entradas: Chamado classificado e priorizado.
- Atividades: Avaliar se a solicitação se trata de requisição de serviços
- Saídas: Sim (requisição) ou não

4.5 Trata-se de mudança ou implementação de novo serviço?

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

- Objetivo: Verificar se se trata de mudança em serviço disponibilizado ou implementação de novo serviço
- Papéis: Central de Serviços
- Entradas: Chamado classificado e priorizado.
- Atividades: Avaliar se a solicitação se trata de mudança.
- Saídas: Sim (mudança) ou não

4.6 Subprocesso de Tratamento de Incidentes

Um subprocesso designa um processo criado dentro de uma estrutura hierárquica. Esta atividade contém um conjunto de tarefas. Subprocessos são conectados ao fluxo da mesma forma que outras atividades.

- Objetivo: Direcionar a demanda observando processo de Gerenciamento de Incidentes, cujo fluxo está regulamentado pela Portaria TRE/CE 528/2019.
- Papéis: Grupos solucionadores.
- Entradas: Chamado classificado e priorizado.
- Atividades: Realizar atividades conforme processo de gerenciamento de incidentes.
- Saídas: Incidente tratado.

4.7 Subprocesso de Gerenciamento de Requisições

Um subprocesso designa um processo criado dentro de uma estrutura hierárquica. Esta atividade contém um conjunto de tarefas. Subprocessos são conectados ao fluxo da mesma forma que outras atividades.

- Objetivo: Direcionar a demanda observando processo de Gerenciamento de Requisições de Serviços, cujo fluxo está regulamentado na Portaria TRE/CE nº 695/2019.
- Papéis: Grupos solucionadores.
- Entradas: Chamado classificado e priorizado.
- Atividades: Realizar atividades conforme processo de gerenciamento de requisições.
- Saídas: Requisição atendida

4.8 Subprocesso de Gerenciamento de Mudanças

Um subprocesso designa um processo criado dentro de uma estrutura hierárquica. Esta atividade contém um conjunto de tarefas. Subprocessos são conectados ao fluxo da mesma forma que outras atividades.

- Objetivo: Direcionar a demanda observando processo de Gerenciamento de Mudanças, cujo fluxo está regulamentado em normativo específico
- Papéis: Grupos solucionadores.
- Entradas: Chamado classificado e priorizado.
- Atividades: Realizar atividades conforme processo de gerenciamento de mudanças.
- Saídas: Mudança tratada.

4.9 É possível determinar a causa do incidente?

- Objetivo: Avaliar se a causa do incidente é determinável
- Papéis: Grupos solucionadores
- Entradas: Chamado classificado e priorizado.
- Atividades: Avaliar se é possível determinar a causa do incidente
- Saídas: Sim ou Não (problema)

4.10 Subprocesso de Gerenciamento de Problemas

Um subprocesso designa um processo criado dentro de uma estrutura hierárquica. Esta atividade contém um conjunto de tarefas. Subprocessos são conectados ao fluxo da mesma forma que outras atividades.

- Objetivo: Direcionar a demanda observando processo de Gerenciamento de Problemas, cujo fluxo está regulamentado em normativo específico

- Papéis: Grupos de solucionadores.
 - Entradas: Chamado classificado e priorizado.
 - Atividades: Realizar atividades conforme processo de gerenciamento de problemas.
 - Saídas: Problema tratado.
- 4.11 Evento intermediário de sincronização
Momento que apresenta a união de caminhos distintos dentro do fluxo. Neste instante, um caminho comum será seguido.
- 4.12 Informar a situação do atendimento ao usuário
- Objetivo: Manter os usuários informados sobre o progresso de suas solicitações de atendimento
 - Papéis: Central de Serviços
 - Entradas: Chamado em atendimento
 - Atividades: Informar, de forma ativa ou receptiva, os usuários sobre o progresso de suas solicitações de atendimento.
 - Saídas: Informação sobre estado do chamado.
- 4.13 Fechar o registro do atendimento
- Objetivo: Encerrar o registro do atendimento.
 - Papéis: Central de Serviços.
 - Entradas: Solicitação do usuário atendida
 - Atividades:
 - Confirmar com o usuário se sua necessidade ou dificuldade foi satisfatoriamente atendida.
 - Verificar se o registro de atendimento contém o histórico completo das ações tomadas
 - Encerrar chamado na ferramenta de gerenciamento
 - Saídas: Registro de atendimento fechado.
- 4.14 Realizar pesquisa de satisfação
- Objetivo: Obter informações que permitam a área de TIC identificar pontos fortes e pontos onde ações devem ser tomadas para melhorar o atendimento e a satisfação dos usuários.
 - Papéis: Central de Serviços.
 - Entradas: Registro de atendimento fechado.
 - Atividades: realizar uma pesquisa de satisfação com o usuário para um percentual dos atendimentos realizados.
 - Saídas: Pesquisa de satisfação realizada.
- 4.15 Evento final
Encerramento do processo.

Atos Diversos

EXTRATO DE CESSÃO DE URNAS

CESSÃO DE URNAS ELETRÔNICAS

Processo PAD n.º 12.958/2019. Espécie: Contrato de Cessão de Urnas n.º 79/2019. Cedente: Tribunal Regional Eleitoral do Ceará. Cessionária: COMPANHIA SIDERÚRGICA DO PECÉM. Objeto: Cessão de 11 (onze) Urnas Eletrônicas e equipamentos técnicos e acessórios necessários à sua utilização, bem como de pessoal especializado para acompanhar todo o processo de eleição de Membro da CIPA, a realizar-se no dia 4 de outubro de 2019. Fundamento Legal: Lei n.º 8.666/93 e Resolução do TSE n.º 22.685/08. Data: 07/08/2019.

DES. HAROLDO CORREIA DE OLIVEIRA MÁXIMO
PRESIDENTE DO TRE/CE

CORREGEDORIA REGIONAL ELEITORAL

(NÃO HÁ PUBLICAÇÕES NESTA DATA)

DIRETORIA GERAL

(NÃO HÁ PUBLICAÇÕES NESTA DATA)

SECRETARIA JUDICIÁRIA

Coordenadoria de Processamento

Pauta de Julgamento

PAUTA Nº 87/2019

Faço público, para ciência dos interessados, que será julgado, na sessão do dia 14 de agosto de 2019, o seguinte processo, com a ressalva de que, se não julgado, estará automaticamente adiado para as sessões que se seguirem, independentemente de qualquer publicação, ficando as partes intimadas na respectiva sessão:

RECURSO CRIMINAL Nº 4161 - CLASSE 31 (41-61.2016.6.06.0088)

ORIGEM: Eusébio-CE (88ª ZONA ELEITORAL)

RELATOR(A): Juiz Tiago Asfor Rocha Lima