



PODER JUDICIÁRIO  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA**  
ASSESSORIA ESPECIAL DO DIRETOR-GERAL

PORTARIA N.º 078, 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