



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO

PORTARIA DG Nº 338/2022 TRE-MA/PR/DG/STIC/GABSTIC

Estabelece o processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

O DIRETOR-GERAL DA SECRETARIA DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 49 do Regulamento Interno da Secretaria do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão,

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 370 do Conselho Nacional de Justiça, de 28 de janeiro de 2021, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD),

CONSIDERANDO as melhores práticas de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer, no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC), o processo de **Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC**.

Art. 2º O processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC tem como objetivo negociar, formalizar e monitorar os acordos estabelecidos e busca atingir os seguintes benefícios:

I - Melhorar a qualidade percebida pelos usuários dos serviços de TIC com o atendimento dos níveis de serviço formalizados;

II - Reduzir o tempo de atendimento dos serviços de TIC, orientando o foco do corpo técnico nos chamados mais prioritários;

III - Manter o foco na estratégia de negócio, contribuindo nas tomadas de decisões por meio do fornecimento de relatórios sobre os níveis entregues nos serviços;

IV - Garantir o alinhamento entre a STIC e as unidades do TRE-MA, atendendo aos requisitos definidos pelas áreas de negócio.

Art. 3º A Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (COINF) é a unidade responsável pela gestão do processo, cabendo-lhe seu acompanhamento, controle e melhoria. Esta unidade também receberá as dúvidas e sugestões acerca do processo para análise e providências necessárias.

Art. 4º Fica aprovado o manual do processo Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC, Anexo I desta Portaria.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Cientifique-se. Publique-se. Cumpra-se.

Hebert Pinheiro Leite
Diretor-Geral



Documento assinado eletronicamente por **HEBERT PINHEIRO LEITE, Diretor Geral**, em 12/12/2022, às 19:06, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tre-ma.jus.br/autenticar> informando o código verificador **1774735** e o código CRC **DBC5FC3D**.

0012323-68.2022.6.27.8000	1774735v4
---------------------------	-----------

