



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

PORTARIA PRESI Nº 864, DE 30 DE AGOSTO DE 2017

A DESEMBARGADORA PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA OITAVA REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e

CONSIDERANDO a necessidade de melhorar o nível de qualidade dos serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação (SETIN), bem como alinhá-lo aos objetivos do Planejamento Estratégico Institucional 2014-2020 do TRT da 8ª Região, aprovado pela Resolução TRT8 Nº 011/2014 (PA 01126/2014);

CONSIDERANDO o que consta no Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT da 8ª Região, aprovado pela Resolução TRT8 Nº 067/2015 (PA 02707/2015);

CONSIDERANDO a necessidade de implantar um modelo de controle da qualidade dos processos de gerenciamento de Serviços de TIC deste Tribunal, baseado nas melhores práticas de Gestão de Serviços de TIC;

CONSIDERANDO o artigo 12, incisos IV e V, da Resolução CNJ nº 211/2015 (ENTIC-JUD), que determina que os órgãos do Judiciário deverão constituir e manter estruturas organizacionais adequadas e compatíveis com a relevância e demanda de TIC, do macroprocesso de serviços e infraestrutura, respectivamente;

CONSIDERANDO as recomendações da auditoria do Tribunal de Contas da União (TCU), cujo objeto foi avaliar se a gestão e o uso da tecnologia da informação estão de acordo com a legislação e aderentes às boas práticas de governança de TIC (acórdão TCU 1233/2012);

R E S O L V E:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

I - Instituir o Processo de Gerenciamento de Incidentes de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região, que se

h

aplica a todos os serviços de TIC prestados pela SETIN e será disciplinado por esta portaria e seus anexos.

II - Instituir o Manual do Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região.

CAPÍTULO II

DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

I - Para os efeitos deste Ato, aplicam-se as seguintes definições:

a) CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC: ponto único de contato entre o Provedor de Serviço de TIC e os usuários, responsável pela gerência de incidentes, de requisições de serviços e também pela comunicação com os usuários;

b) SERVIÇOS DE TIC: qualquer ferramenta ou procedimento fornecido pela área de TIC para a execução das tarefas dos usuários;

c) PROVEDOR DE SERVIÇOS DE TIC: unidade organizacional ou pessoa que oferece Serviços de TIC para usuários internos ou externos;

d) CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC: conjunto de serviços suportados pela TI e disponíveis para os usuários do Tribunal;

e) INCIDENTES DE TIC: qualquer interrupção não planejada ou redução de desempenho de um determinado serviço de TIC;

f) ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS): acordo firmado entre a área de TIC e a áreas de negócio do Tribunal, que descreve o serviço de TIC, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo;

g) ACORDO DE NÍVEL OPERACIONAL (ANO): são níveis de serviços internos que deverão assegurar o tempo de solução de quaisquer chamados, desde a abertura até a finalização correta do mesmo. São níveis estabelecidos com a equipe técnica interna da organização;

h) SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC: *software* adotado pelo Tribunal, tornando-se, a partir de então, de uso obrigatório para registro de incidentes ou requisições de serviços de TIC;

i) BASE DE CONHECIMENTO: biblioteca de solução de problemas, ou seja, um repositório contendo os problemas e dúvidas apresentados pelos usuários, bem como as soluções anteriormente utilizadas;

j) USUÁRIOS: magistrados, servidores, advogados, peritos, membros do Ministério Público, estagiários,

ru

terceirizados, pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo, desde que autorizados, que estejam acessando, em caráter temporário ou definitivo, os serviços e recursos tecnológicos oferecidos por este Tribunal.

§1º No âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região, a unidade provedora de Serviço de TIC é a Secretaria de Tecnologia da Informação (SETIN).

§2º Outras definições relevantes constam do Manual do Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC.

CAPÍTULO III

DO PROCESSO

I - O Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC tem como objetivo principal restaurar a operação normal do serviço o mais breve possível, minimizando o impacto adverso nas operações de negócio, garantindo os níveis acordados de qualidade de serviço.

II - As regras gerais do Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC consideram que:

a) Todos os incidentes devem ser registrados, controlados, tratados e gerenciados por meio do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, adotado e formalizado pelo Tribunal;

b) O registro de incidentes poderá ser realizado por telefone, e-mail ou com a utilização de ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC adotada no Tribunal;

c) O processo deve garantir que os usuários sejam mantidos informados de suas solicitações, por meio da Ferramenta de Gerenciamento de Serviços ou telefone da Central de Serviços;

d) Sempre que necessário deve ocorrer a inclusão e/ou atualização dos erros conhecidos na Base de Conhecimento, com informações suficientes e inteligíveis sobre sua resolução e seus tratamentos.

CAPÍTULO IV

DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

I - O Processo de Gerenciamento de Incidentes de Serviços de TIC será coordenado pelo seu Gerente do Processo, formalmente designado, após indicação da Diretoria da SETIN.

II - Para a execução do processo de cumprimento de requisição são estabelecidos os seguintes papéis e responsabilidades:

a) GERENTE DO PROCESSO DE INCIDENTES: responsável pelo gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho, conforme descrito na Matriz de Responsabilidades do Processo de Gerenciamento de Incidentes;

b) GRUPO SOLUCIONADOR: responsável por resolver eventos e manter a central de serviços informada sobre o andamento das solicitações (incidentes e requisições);

c) ANALISTA DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC: atua como ponto único de contato entre os usuários e a área de TI, recebendo e registrando solicitações e mantendo o usuário informado sobre o andamento de seus chamados, até a sua resolução;

d) USUÁRIO: solicita resolução de incidentes, requisição de serviços ou informações nos serviços de TIC ofertados.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

I - Fica determinado que os fluxos definidos pelo Processo de Gerenciamento de Incidentes de Serviços de TIC deverão ser seguidos por todos usuários que em algum momento venham a solicitar resolução de incidentes.

II - A operacionalização do Processo, as entradas, as atividades relacionadas, as saídas, os tipos de incidentes e prioridades, os papéis e responsabilidades dos envolvidos, bem como o desenho dos processos associados, devem constar no Manual do Processo de Gerenciamento de Incidentes de Serviços de TIC, disponível e atualizado no sítio da *internet* deste Tribunal.

Parágrafo único. A atualização do Manual Processo de Gerenciamento de Incidentes de Serviços de TIC ficará a cargo da SETIN, que deverá ser revisá-lo periodicamente.

III - Os casos omissos e emergenciais serão resolvidos pelo Comitê de Governança de TIC do Tribunal.

IV - Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se, dê-se ciência e cumpra-se.



SUZY ELIZABETH CAVALCANTE KOURY

Presidente