



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

PORTARIA PRESI Nº 867, 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 Mudanças de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região,

que se 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 Mudanças de Serviços de TIC no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região.

CAPÍTULO II

DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

I - Para os efeitos desta portaria, 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) REQUISIÇÃO DE SERVIÇO: solicitação de um usuário, por um serviço de TI constante do Catálogo de Serviços de TIC, cujo procedimento é conhecido pelas equipes de atendimento da SETIN, com risco reduzido para o serviço, por não afetar sua prestação, não provocar sua interrupção ou degradar a qualidade, além de não envolver mudança;

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 sua finalização correta. 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) BANCO DE DADOS DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO (BDGC): repositório principal centralizado para todas as informações de configuração;

j) ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC): qualquer componente que necessite ser gerenciado para que um Serviço de TIC possa ser entregue;

l) MUDANÇA: adição, modificação ou remoção de serviços de Tecnologia da Informação ou de seus componentes;

m) USUÁRIOS: magistrados, servidores, advogados, peritos, membros do Ministério Público, estagiários, 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 Mudanças de Serviços de TIC.

CAPÍTULO III DO PROCESSO

I - O Processo de Gerenciamento de Mudanças de Serviços de TIC tem como objetivo principal garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para avaliar, aprovar, implantar e revisar todas as mudanças na infraestrutura e desenvolvimento de TIC de maneira eficiente, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e aos clientes.

II - Para qualquer implantação de serviço novo ou modificado e para toda remoção de serviço ou equipamento controlado no Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC) deve ser aberta uma Requisição de Mudança (RdM) no Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS), utilizando, como referência, o modelo definido no manual do processo.

III - As mudanças de serviços de TIC, quanto ao tipo, são classificadas em:

a) Planejada/Normal - Classificação utilizada quando existe uma programação para implantação da mudança. São considerados os procedimentos normais de uma RdM, passando por todas as etapas do processo de mudanças;

b) Padrão - Mudanças inicialmente tratadas como planejada/normal que, posteriormente, tiveram seu planejamento padronizado e que possuem, como características de baixo impacto, ser realizada com frequência e com sucesso;

c) Emergencial - Executada quando existe significativo comprometimento, perda ou parada no serviço, necessitando que este seja normalizado/restabelecido

M

prontamente, a fim de minimizar ou evitar os impactos para o negócio. Devido a sua excepcionalidade, não possibilita que os objetivos do processo sejam tempestivamente observados.

IV - Fica estabelecido o Comitê Consultivo de Mudanças da SETIN, composto por:

- a) Diretor da SETIN;
- b) Coordenador de Desenvolvimento de Sistemas de Informação;
- c) Coordenadoria de Infraestrutura e Redes;
- d) Assistente de Segurança da Informação;
- e) Chefes de Seção da SETIN - um representante de cada seção;
- f) Gerente de Mudanças.

V - Além desta composição fixa, poderão ser convocados para as reuniões os analistas de liberação responsáveis pela execução da mudança.

VI - O Comitê de Mudanças se reunirá periodicamente para deliberar sobre as mudanças propostas e analisará os aspectos envolvidos em sua execução, tais como o planejamento, o impacto, os riscos e as prioridades.

§1º Cada integrante do Comitê de Mudanças é responsável por avaliar a mudança sob o ponto de vista de sua área de atuação.

§2º A solicitação de mudança não aprovada pelo Comitê de Mudanças será restituída ao solicitante com o motivo da rejeição.

CAPÍTULO IV

DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

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

II - Para a execução do Processo de Gerenciamento de Mudanças são estabelecidos os seguintes papéis e responsabilidades:

a) GERENTE DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS: 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 Mudanças;

b) GRUPO APROVADOR: responsável por analisar as solicitações feitas pelos usuários e decidir se serão aprovadas ou reprovadas;

c) GRUPO SOLUCIONADOR: responsável por resolver

eventos e manter a central de serviços informada sobre o andamento das solicitações (incidentes e requisições);

d) 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;

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

Parágrafo único. os papéis do Gerente do Processo de Mudanças e Processo de Liberação e Implantação podem ser exercidos pelo mesmo gerente.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

I - Fica determinado que os fluxos definidos pelo Processo de Gerenciamento de Mudanças deverão ser seguidos por todos usuários que, em algum momento, venham a requisitar serviços de TIC no Tribunal.

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

Parágrafo único. A atualização do Manual Processo de Gerenciamento de Mudanças de Serviços de TIC ficará a cargo da SETIN, que deverá 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