



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

PORTARIA Nº 3.908, DE 23 DE JULHO DE 2019.

Estabelece o Processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região.

A PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO que o Tribunal está implantando práticas que favorecem a governança da tecnologia da informação;

CONSIDERANDO os princípios constitucionais e administrativos da eficiência, eficácia e economicidade constantes do art. 37 da Constituição Federal e os termos da Lei 8666/1993;

CONSIDERANDO a inexistência, no âmbito deste Tribunal, de formalização quanto ao processo relativo ao gerenciamento da Central de Serviços de TIC;

CONSIDERANDO o disposto nos artigos 10 e 12, §2º, da Resolução nº 211/2015 do CNJ, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

CONSIDERANDO o contido nos processos administrativos de nº PA 0004673-39.2019.5.04.0000.

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer o Processo de gerenciamento da Central de Serviços de TIC, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região.

Parágrafo único. 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 - Resolução CNJ nº 211/2015, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);



III - *Information Technology Infrastructure Library* - ITIL, é um conjunto de boas práticas em infraestrutura, operação e manutenção de serviços de TI para as áreas operacional e tática da organização.

Art. 2º Para os efeitos desse ato aplicam-se as seguintes definições:

I - Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC): ativo estratégico que suporta processos institucionais por meio da conjugação de recursos, processos de trabalho e técnicas que são utilizadas para obter, processar, armazenar, fazer uso e disseminar informações.

II - Governança de TIC: conjunto de diretrizes, estruturas organizacionais, processos de trabalho e mecanismos de controle que visam assegurar que as decisões e ações relativas à gestão e uso de TIC estejam alinhadas às necessidades institucionais e contribuam para o cumprimento da missão e alcance das metas da instituição.

III - Central de Serviços de TIC é o ponto único de contato para os usuários de TIC. Recebe não somente incidentes, mas também requisições de serviços, dúvidas de usuários, solicitações de equipamentos e de acesso aos sistemas. O processo de gerenciamento da Central de Serviços de TIC normatiza o recebimento do chamado e seu encaminhamento entre as diversas equipes da Setic, até a sua resolução e fechamento.

Art. 3º O processo identificado no art. 1º desta Portaria tem por objetivo:

I - Centralizar as necessidades de atendimento aos serviços de TIC, gerindo o atendimento operacional aos usuários e registrando as interações como forma de controle e monitoramento;

II - Reduzir o tempo total de atendimento através do correto encaminhamento do chamado;

III - Proporcionar a alocação racional de recursos públicos através da padronização de processos de trabalho;

III - Incorporar boas práticas de gestão com vistas a promover a efetiva implantação da governança de Tecnologia da Informação e das Comunicações.

Art. 4º O processo de gerenciamento da Central de Serviços de TIC é composto pelas seguintes tarefas:

a) Abrir chamado: solicitação de abertura de chamado, devido a uma situação percebida por um usuário dos serviços de TIC;

b) Ligar para o usuário: ligar para o usuário para esclarecer dúvidas sobre a solicitação;

c) Criar chamado no AssystWeb: criar um chamado no AssystWeb com a solicitação do requisitante;

d) Ajustar o chamado no AssystWeb: colocar definições precisas no chamado aberto;

e) Aplicar Solução: definir e aplicar a solução para a necessidade definida no chamado;

f) Encaminhar para Nível N: encaminhar o chamado para outra área da Setic, esclarecendo o problema e as dificuldades para resolvê-lo;

g) Avaliar e resolver: verificar a necessidade definida no chamado, buscar e aplicar uma solução;

h) Verificar adequação da solução: verificar se a solução e sua aplicação foram adequadas às necessidades do requisitante;

i) Encerrar chamado: Encerrar chamado no AssystWeb.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

Art. 5º O desenho do processo descrito no artigo anterior, a descrição das atividades e dos papéis e responsabilidades dos envolvidos, serão publicados no Portal de Governança de TI, após aprovação pela Presidência.

Art. 6º O processo estabelecido nesta Portaria será revisto a cada ano, ou em menor prazo quando necessário, e eventuais alterações serão, após aprovação pela Presidência, objeto de imediata divulgação na forma prevista no artigo anterior.

Art. 7º A presente portaria entra em vigor na data de sua publicação.

VANIA CUNHA MATTOS
Presidente do TRT da 4ª Região