



PORTARIA Nº 1.866 DE 25 DE AGOSTO DE 2025.

Institui o processo de Gerenciamento dos Níveis de Serviço da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região.

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

CONSIDERANDO a implantação, pelo Tribunal, de práticas que favorecem a governança e a gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação;

CONSIDERANDO a importância de definição e padronização dos processos relativos ao gerenciamento de serviços de TIC, a fim de prover e manter serviços e soluções de tecnologia da informação e comunicação que viabilizem e priorizem o cumprimento da função institucional da Justiça do Trabalho;

CONSIDERANDO a Resolução CNJ nº 370/2021, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), a qual tem como meta promover a melhoria da governança, da gestão e da colaboração tecnológica no âmbito do Poder Judiciário, visando direcionar e propiciar a eficiência, eficácia, efetividade e economicidade dos órgãos, com o objetivo de maximizar os resultados com otimização de recursos;

CONSIDERANDO a Resolução CSJT nº 397/2024, que institui a Política de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus- PGSERVTIC;

CONSIDERANDO o que consta no Processo Administrativo PROAD nº 1662/2020,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o processo de Gerenciamento dos Níveis de Serviço da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região.

Parágrafo único. O processo tem por fundamento as seguintes referências legais e normativas:



- I - Resolução CSJT nº 397/2024, que institui a Política de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus (PGSERV-TIC);
- II - Resolução CNJ nº 370/2021, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);
- III - BPMN (*Business Process Modeling Notation*), tipo de notação padrão amplamente utilizada para representar processos de negócio por meio de diagramas;
- IV - ITIL 4 (*Information Technology Infrastructure Library 4*), conjunto de boas práticas para gerenciamento de serviços de TI, com objetivo de otimizar a entrega de valor aos clientes e garantir a eficiência operacional da organização;
- V - COBIT 2019 (*Control Objectives for Information and related Technology* 2019), modelo de gestão de Governança em TI.

Art. 2º Para os efeitos deste 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 - ANS: Acordo de Nível de Serviço (ANS) é o prazo acordado para atendimento a um chamado de suporte de determinado serviço de TIC;
- IV - Catálogo de serviços de TIC: catálogo contendo todos os serviços oferecidos pela SETIC ao público interno e externo do Tribunal.

Art. 3º O processo mencionado no *caput* do artigo 1º desta Portaria tem como objetivo garantir a entrega dos serviços de TIC dentro dos prazos acordados, por meio do monitoramento constante dos tempos de atendimento dos chamados, a fim de identificar aqueles atendidos fora do prazo, permitindo a análise das causas, a implementação e o acompanhamento de melhorias, até o encaminhamento da adequação nos ANSs.

Art. 4º O processo de Gerenciamento dos Níveis de Serviço é composto pelas seguintes etapas:

- I - Avaliação: compreende identificar dentro do catálogo de serviços, um ou mais serviços que necessitem de ajuste em relação ao seu prazo de atendimento (ANS), analisando as possíveis causas para os prazos divergentes;



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

II - Melhorias: compreende identificar, implementar e acompanhar as possíveis melhorias para o atingimento do ANS, bem como o encaminhamento do novo ANS proposto;

III - Aprovação: compreende avaliar e se for o caso, autorizar o novo ANS proposto, bem com o encaminhamento para a atualização do catálogo de serviços.

Art. 5º A documentação do processo, incluindo seu desenho, a descrição das atividades, os papéis e as responsabilidades dos envolvidos, bem como eventuais alterações, serão publicadas no Portal de Governança de TI, após aprovação pela Presidência.

Art. 6º O processo estabelecido nesta Portaria será revisto anualmente ou em menor prazo, quando necessário.

Art. 7º Revoga-se a Portaria GP.TRT nº 3.954/2017 e as demais disposições em contrário.

Art. 8º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Documento assinado digitalmente
RICARDO HOFMEISTER DE ALMEIDA MARTINS COSTA
Presidente do TRT da 4ª Região/RS