



PORTARIA GP.TRT4 Nº 1.304 DE 19 DE JUNHO DE 2026.

Institui o processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC da Secretaria-Geral de Tecnologia e Inovação, 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), que 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 1425/2020,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC da Secretaria-Geral de Tecnologia e Inovação, 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 institui 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 - Incidente: uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da sua qualidade;

IV - Solicitação de Serviço: solicitação referente a serviço de TIC que faça parte do catálogo de serviços e que não seja classificada como incidente ou falha;

V - Chamado: qualquer registro de incidente ou solicitação de serviço efetuado na ferramenta de Service Desk adotada pelo Tribunal;

VI - Central de Serviços de TIC: equipe que recebe, encaminha e/ou atende todos os chamados direcionados para a Secretaria-Geral de Tecnologia e Inovação do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região.

Art. 3º O processo mencionado no *caput* do artigo 1º tem como objetivo centralizar as necessidades de atendimento aos serviços de TIC, reduzir o tempo total de atendimento mediante o correto encaminhamento dos chamados, gerir o atendimento operacional aos usuários por meio do registro das interações como forma de controle, monitoramento e comunicação, bem



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

como criar e manter base de conhecimentos para a resolução de chamados, incidentes e solicitações de serviços.

Art. 4º O processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC compõe-se das seguintes etapas:

I - Recebimento: compreende em receber a necessidade do usuário, ajustando se necessário o chamado, a fim de que contenha todas as informações relevantes para seu melhor entendimento e encaminhamento;

II - Tratamento: compreende em analisar o chamado, a fim de aplicar a solução ou encaminhá-lo para outros níveis de atendimento;

III - Fechamento: compreende em registrar as informações sobre a solução e encerrar o chamado.

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 Fica revogada a Portaria GP.TRT4 nº 3.908/2019.

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

Documento assinado digitalmente
ALEXANDRE CORRÊA DA CRUZ
Presidente do TRT da 4ª Região/RS