



PORTARIA Nº 2.628 DE 20 DE MAIO DE 2016.

Republicação

(Texto compilado com as alterações promovidas pela Portaria TRT4 nº 6.964/2016)

Institui os Processos de Gerenciamento de Incidentes, de Gerenciamento de Problemas, de Mudanças e Liberações e de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações, 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 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 que os processos de Gestão de TIC devem estar adequados às melhores práticas preconizadas pelos padrões nacionais e internacionais para as atividades consideradas estratégicas, consoante dispõe o artigo 10 da Resolução nº 211/2015 do Conselho Nacional de Justiça, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

CONSIDERANDO que cabe a cada órgão do Poder Judiciário definir, elaborar e aplicar os processos de trabalho da área de TIC, observando as boas práticas atinentes ao tema, criando um ambiente favorável à melhoria contínua, nos termos do artigo 12, §2º, da Resolução nº 211/2015 do Conselho Nacional de Justiça;

CONSIDERANDO o contido nos processos administrativos nº 0002783-70.2016.5.04.0000 e nº 0001550-14.2011.5.04.0000,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer os Processos de Gerenciamento de Incidentes, de Gerenciamento de Problemas, de Mudanças e Liberações em Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações e de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região.



Parágrafo único. Os processos têm 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 desta Portaria 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: interrupção não planejada de um serviço de TIC ou redução da sua qualidade.
- IV - Requisições de Serviços: mudanças nos serviços ou nos ativos de TIC que são conhecidas e não representam uma ameaça para os serviços devido possuírem baixo impacto. Desta forma, são pré-aprovadas e não precisam passar por fase de autorização.
- V – Problema: causa raiz de um ou mais incidentes que deve ser investigada para encontrar uma solução.
- VI - Requisição de mudança normal ou emergencial: mudanças nos serviços ou nos ativos de TIC que não são conhecidas e podem causar degradação severa ou indisponibilidade nos serviços críticos da organização. Devem passar por fase de autorização.
- VII – Liberação: consiste na aplicação da mudança planejada no ambiente computacional de TIC;
- VIII – Catálogo de Serviços: repositório contendo as informações sobre os serviços TIC prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (SETIC) ao Tribunal, permitindo que as áreas de negócio consigam visualizar os serviços de TIC disponibilizados, bem como suas informações detalhadas.

Art. 3º Os processos identificados no artigo 1º desta Portaria têm por objetivos:

- I - garantir uma estratégia de serviços de TIC alinhada às necessidades nacionais e institucionais do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região;
- II - proporcionar a alocação racional de recursos públicos mediante a 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 de Incidentes é composto pelas seguintes etapas:



I - Recebimento: refere-se ao recebimento do chamado pela Central de Serviços de TIC, cuja primeira ação será identificar sua natureza, classificá-lo e, caso necessário, complementá-lo com informações adicionais;

II - Tratamento: compreende a investigação e tentativa de resolução do incidente, por meio de uma solução definitiva ou provisória. Esta etapa também abrange o escalonamento do chamado para outras equipes da SETIC, no caso do incidente não ser resolvido pela Central de Serviços de TIC, bem como a abertura de chamados para atuação de agentes externos ao Tribunal, como por exemplo, fornecedores com contratos de garantia, consultoria e suporte;

III - Fechamento: consiste na conclusão do chamado do incidente com retorno ao usuário solicitante.

Art. 5º O Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberações é composto pelas seguintes etapas:

I - Abertura: refere-se à identificação da necessidade de mudança em um serviço ou ativo de TIC (requisição de serviço, mudança normal ou emergencial) para realização de análise preliminar e documentação do trabalho que se deseja executar;

II - Análise e Aprovação: execução de atividades referentes à análise da proposta de mudança e respectiva aprovação, a fim de dar continuidade ao ciclo de trabalho;

III - Aplicação: consiste na implementação da mudança dentro do ambiente de TIC;

IV - Fechamento: etapa final em que são colhidos os resultados da mudança e liberação, com retorno do processo ao requisitante.

Art. 6º O Processo de Gerenciamento de Problemas é composto pelas seguintes etapas:

I - Abertura: refere-se à identificação da necessidade de investigação de um erro que impacte em um serviço ou ativo de TIC. Nesse caso, deve ser elaborada descrição preliminar e posterior encaminhamento para a equipe da SETIC responsável pela continuidade do trabalho;

II - Investigação: etapa de investigação do problema com vistas a encontrar uma solução. Esta fase pode provocar a necessidade de execução do Processo de Mudança e Liberação, para que a solução encontrada seja aplicada no ambiente computacional;

III - Aplicação: consiste na implementação da mudança dentro do ambiente de TIC;

IV - Fechamento: etapa final consistente na documentação do trabalho realizado e, em caso de sucesso, da solução encontrada, informando a conclusão e o resultado final do trabalho ao usuário solicitante.

Art. 7º O Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC é composto pelas seguintes etapas:

I - Abertura: refere-se à identificação da necessidade de inclusão ou atualização de um item do catálogo de serviços de TIC e encaminhamento de uma solicitação ao responsável pela análise;

II - Análise: diagnóstico sobre a necessidade de incluir ou atualizar o item do catálogo de serviços de TIC;



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

III - Implementação: inclusão ou atualização do item do catálogo de serviços na ferramenta utilizada para a gestão dos serviços de TIC;

IV - Fechamento: fechamento da solicitação.

Art. 8º O desenho dos processos estabelecidos por esta Portaria, a descrição das atividades, dos papéis e responsabilidades dos envolvidos serão publicados no Portal de Governança de TI, após aprovação pela Presidência.

Parágrafo único. As alterações nos documentos indicados no *caput* serão publicadas no Portal de Governança de TI, após aprovação pela Presidência.

Art. 9º Os processos de que trata esta Portaria serão revistos anualmente ou, quando necessário, em menor prazo. ([redação dada pela Portaria nº 6.964/2016](#))

Art. 10º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

BEATRIZ RENCK
Presidente do TRT da 4ª Região/RS