



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

PORTARIA GP.TRT4 Nº 1.724 DE 06 DE AGOSTO DE 2025.

 RICARDO
HOFMEISTER
DE ALMEIDA
MARTINS
COSTA
06/08/2025 17:14

Institui o processo de Gestão de Incidentes e Solicitações de Serviços 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), 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 conteúdo do processo administrativo PROAD nº 1464/2020,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o processo de Gestão de Incidentes e Solicitações de Serviços 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 - 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.

Art. 3º O processo mencionado no *caput* do artigo 1º desta Portaria tem como objetivo garantir a resolução eficaz dos chamados (incidentes e solicitações de serviços) de TIC, assegurando a continuidade e qualidade dos serviços prestados, observando os níveis acordados de qualidade do serviço (ANS).

Art. 4º O processo de Gestão de Incidentes e Solicitações de Serviços compõe-se das seguintes etapas:



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

- I - Recebimento: compreende o registro e recebimento do incidente ou solicitação de serviço;
- II - Tratamento: compreende a análise, encaminhamento e solução do incidente ou solicitação de serviço;
- III - Fechamento: compreende o encerramento do incidente ou solicitação de serviço.

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 Ficam revogadas as 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