



**PORTARIA GP.TRT4 Nº 2.696 DE 27 DE NOVEMBRO DE 2025.**

Institui o processo de Gerenciamento de Problemas 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), 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 1464/2020,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Instituir o processo de Gerenciamento de Problemas 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 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 - Problema: causa raiz de um ou mais incidentes;
- V - Base de Conhecimento: local de armazenamento dos conhecimentos acumulados sobre os assuntos pertinentes aos serviços e ativos de TIC. Essas informações podem ser utilizadas na solução de incidentes e problemas;
- VI - Mudança: acréscimo, modificação ou remoção de itens de configuração que possam afetar serviços de TIC.

**Art. 3º** O processo mencionado no *caput* do artigo 1º desta Portaria tem como objetivo prevenir a ocorrência de novos incidentes e a recorrência de problemas, identificando e resolvendo as causas raiz que causam falhas e interrupções nos serviços.

**Art. 4º** O processo de Gerenciamento de Problemas compõe-se das seguintes etapas:



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

- I - Abertura:** comprehende o registro do problema;
- II - Análise:** comprehende a análise e investigação do problema possíveis soluções;
- III - Implementação:** comprehende a solução do problema;
- IV - Fechamento:** comprehende a realização do fechamento do problema.

**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 2.628/2016 e 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