



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO

ATO TRT GP N. 053/2018

João Pessoa, 06 de março de 2018.

Institui o Processo de Gerenciamento de Problemas de Tecnologia da Informação e Comunicação.

O DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais, regimentais e de acordo com os termos do Protocolo TRT n. 1975/2018,

CONSIDERANDO que, na forma do art. 50 de Regulamento Geral do TRT 13ª Região, a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação deve atuar para planejar, dirigir e controlar as atividades relacionadas à tecnologia da informação e comunicação, dentre as quais a otimização de processos de trabalho de TIC;

CONSIDERANDO o que dispõe a Resolução CNJ nº 211, de 15 de dezembro de 2015, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

CONSIDERANDO a Resolução CSJT nº 158/2015, que aprova o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho (PETICJUD) para o período de 2015 a 2020, destacando, como um dos objetivos estratégicos, o compromisso de “aprimorar a gestão e governança de TIC”;

CONSIDERANDO a importância da padronização de procedimentos de trabalho, refletida no Plano Estratégico para o período de 2015 a 2020 deste Tribunal, por meio do objetivo estratégico “Racionalizar as rotinas de trabalho”;

CONSIDERANDO a edição dos Acórdãos do Plenário do TCU nº 1603/2008, 663/2009, 2308/2010, 2585/2012 e 3117/2014, que recomendam a promoção de ações voltadas à normatização e ao aperfeiçoamento dos controles e processos de governança, de gestão e de uso da Tecnologia da Informação e Comunicação;

CONSIDERANDO o Projeto Estratégico Institucional “Governança de TIC”, aprovado pelo Presidente do TRT da 13ª Região em 18/04/2016;

CONSIDERANDO as recomendações das boas práticas de gerenciamento de serviços de TIC (ABNT ISSO/IEC 20.000, COBIT 5.0 e ITIL 2011);

CONSIDERANDO a necessidade do Plano Diretor de TIC, para o período de 2017 a 2019, “Formalização e execução do processo de gerenciamento de problemas”,

R E S O L V E:

Art. 1º Fica instituído o Processo de Gerenciamento de Problemas de Tecnologia da Informação e Comunicação no Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

Art. 2º Para os fins deste Ato, entende-se como:

I - Serviço de TIC: serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;

II - Incidente: qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa uma interrupção do mesmo ou uma redução da sua qualidade;

III - Problema: causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes;

IV - Acordo de Nível de Serviço (ANS): acordo entre a área de TIC e seus usuários. O ANS descreve o serviço de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com os usuários;

V - Item de Configuração (IC): qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TIC. Por exemplo: servidor, roteador, software etc;

VI - Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC): fornece informações sobre ICs e os relacionamentos de dependência entre eles. Permite determinar a causa, a solução e o escalonamento de um incidente, rastreando as falhas anteriores ao mesmo IC;

VII - Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC): local onde se documentam os erros já corrigidos e as soluções paliativas. Parte integrante da base de conhecimento;

VIII - Gerente do Processo de Gerenciamento de Problema de TIC: servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação designado para gerenciar e monitorar o processo, bem como implementar ações de melhoria contínua;

IX - Dono do Serviço: responsável pelas decisões relacionadas a um serviço. Este papel é desempenhado pela área de negócio do Tribunal.

Art. 3º O processo definido visa atingir os seguintes objetivos:

I – Padronizar a forma como os problemas de TIC são registrados e solucionados;

II – Gerenciar todo o ciclo de vida do problema;

III – Eliminar incidentes recorrentes;

IV – Assegurar que medidas proativas para melhoria dos serviços sejam implementadas;

V – Minimizar o impacto adverso de incidentes inevitáveis

VI – Prevenir a ocorrência de incidentes e problemas resultantes.

Art. 4º O Processo de Gerenciamento de Problema de TIC observará o manual do processo, anexo a este Ato e dele parte integrante.

Art. 5º Os fluxos, o manual, a documentação e as demais informações sobre o processo estão disponíveis no Portal da Governança de TIC, na página do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

Art. 6º Os papéis definidos no manual do processo, relativos aos servidores da SETIC, serão designados pelo Diretor da unidade.

Art. 7º A atribuição do papel “dono do serviço” será feita por meio de portaria, aprovada pela Presidência do Tribunal.

Art. 8º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência.

Publique-se.

EDUARDO SERGIO DE ALMEIDA
Desembargador Presidente