



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

ATO TRT GP 115/2016

João Pessoa, 27 de abril de 2016.

Regulamenta o Processo de Gerenciamento de Incidentes no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

O DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA TERCEIRA REGIÃO, no uso de suas atribuições legais, regimentais e de acordo com o Protocolo TRT nº 02508/2016,

CONSIDERANDO que, na forma dos arts. 182 e 201 do Regulamento Geral do TRT 13ª Região, a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, com o auxílio do Núcleo de Governança de TIC, 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 a Resolução CNJ n. 211/2015, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), para o período de 2015 a 2020, na qual está prevista a definição do "Macroprocesso de Serviços", composto, dentre outros, pelo Processo de Gerenciamento de Incidentes;

CONSIDERANDO a Resolução CSJT n. 158/2015, que aprova o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho (PETIC-JT) para o período de 2015 a 2020, destacando, com 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 2015- 2020 deste Tribunal, por meio do objetivo estratégico "Racionalizar as rotinas de trabalho";

CONSIDERANDO o Acórdão TCU n. 663/2009, que recomenda a este Tribunal a formalização e normatização dos processos e mecanismos de controle de governança, de gestão e uso de TIC;

CONSIDERANDO a necessidade de padronização e otimização dos procedimentos referentes ao processo "Gerenciamento de Incidentes", observando as boas práticas regentes da matéria, notadamente as disciplinadas pela biblioteca ITIL;

CONSIDERANDO a Resolução Administrativa N.º 033/2015, que cria a Coordenadoria de Suporte Primário ao Processo Eletrônico e a Coordenadoria de Apoio Negocial ao Processo Eletrônico;

CONSIDERANDO o Ato TRT GP N.º 355/2015, que disciplina o atendimento aos usuários de TIC deste Tribunal,

R E S O L V E

Art. 1º Fica instituído o Processo de Gerenciamento de Incidentes no âmbito da Secretaria de Tecnologia e Comunicação, da Coordenadoria de Suporte Primário ao Processo Eletrônico (CSP-PJe) e da Coordenadoria de Apoio Negocial ao Processo Eletrônico (CAN-PJe) do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

Parágrafo único. O processo é aplicável a todos os serviços de TIC prestados pelas unidades indicadas no caput.

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

§ 1º Serviço de TIC: uma combinação de recursos de tecnologia da informação, pessoas e processos, mantidos pela Setic, cujo objetivo é suportar um ou mais processos de trabalho;

§ 2º Incidente: uma interrupção não planejada ou uma redução da qualidade do serviço de TIC prestado;

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

I - Assegurar que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para pronta resposta, análise, documentação e gerenciamento de incidentes;

II – Aumentar a visibilidade e comunicação de incidentes para o negócio e para a equipe TI;

III – Melhorar a satisfação do usuário com a qualidade dos serviços de TI.

Art. 4º O Processo de Gerenciamento de Incidentes observará o manual do processo, na forma do Anexo I, o qual é parte integrante deste Ato.

Art. 5º Os fluxos, a documentação e as demais informações do processo estarão 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 serão designados, dentre os servidores da Setic, pelo Diretor da unidade.

Art. 7º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência.

Publique-se no DA_e.

UBIRATAN MOREIRA DELGADO
Desembargador Presidente