

# Secretaria de TIC do TRT da 24ª Região

## Processo Gerenciar Aplicação de Boas Práticas

### HISTÓRICO DO DOCUMENTO

|    | DATA       | DESCRIÇÃO  |
|----|------------|--|
| 01 | 21/08/2015 | Mapeamento e desenho do processo                                       |
| 02 | 26/08/2015 | Documentação do processo   |
| 03 | 01/09/2015 | Revisão do desenho e da descrição                                      |
| 04 | 04/02/2016 | Alteração da descrição das atividades e nas atribuições da tabela RACI |
| 05 | 23/05/2017 | Revisão do fluxo e dos indicadores                                     |
| 06 | 17/12/2019 | Revisão do fluxo e dos indicadores                                     |
| 07 | 08/06/2026 | Atualização do fluxo e revisão dos indicadores                         |

**Secretaria de TIC do TRT da 24ª Região**  
**Documento de Descrição de Processo de Trabalho**  
Processo Gerenciar Aplicação de Boas Práticas

08/06/2026

**EQUIPE DE DOCUMENTAÇÃO**

|    | <b>Nome</b>                 | <b>Cargo</b>  |
|----|-----------------------------|---|
| 01 | João Carlos Ferreira Filho  | Chefe da Divisão de Governança e Gestão de TIC              |
| 02 | Alex Sandro Pontes da Silva | Chefe do Setor de Apoio a Processos e Iniciativas Nacionais |

## Sumário

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 Objetivos.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>2 Abrangência.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>3 Definições.....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>4 Processo Gerenciar Aplicação de Boas Práticas.....</b>              | <b>4</b>  |
| 4.1 Papéis e Responsabilidades.....                                      | 5         |
| 4.2 Desenho do Processo de Trabalho.....                                 | 5         |
| 4.2.1 Processo Gerenciar Aplicação de Boas Práticas.....                 | 6         |
| 4.3 Descrição do processo.....   | 6         |
| <b>5 Tabela RACI.....</b>  | <b>9</b>  |
| 5.1 SubProcesso Implantar/Revisar Boa Prática.....                       | 9         |
| <b>6 Controles do processo.....</b>                                      | <b>10</b> |
| 6.1 Descrição dos indicadores.....                                       | 10        |
| <b>7 Divulgação dos resultados.....</b>                                  | <b>10</b> |
| <b>8 ANEXO I – Indicador 1 (Índice de Apuração dos Indicadores).....</b> | <b>11</b> |

Secretaria de TIC do TRT da 24ª Região  
Documento de Descrição de Processo de Trabalho  
Processo Gerenciar Aplicação de Boas Práticas

08/06/2026

## 1 Objetivos

- Estabelecer regras e padronizar os procedimentos para a aplicação das recomendações dos frameworks de governança de TIC reconhecidos pelo mercado.
- Descrever as atividades de elaboração de processos de trabalho visando a implantação de boas práticas.

## 2 Abrangência

- Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT24ª Região.

## 3 Definições

- **Boa prática:** procedimentos ou técnicas consolidadas pelo mercado e reconhecidas como as melhores para realizar determinada tarefa.
- **Bizagi Modeler:** ferramenta para modelagem de fluxo de processos de trabalho.
- **Base de dados INDICADORES:** base de dados para registro de valores de indicadores de controle.
- **Drivers ou direcionadores:** tendências diversas que influenciam as necessidades das partes interessadas, por exemplo, mudanças de estratégia, mudanças nos negócios e no ambiente regulatório, bem como novas tecnologias.
- **Framework:** um modelo que integra um conjunto de diretrizes, políticas e métodos que representam a abordagem organizacional para a governança de TIC;
- **PROAD:** processo administrativo eletrônico.

Processo Gerenciar Aplicação de Boas Práticas

4 Processo Gerenciar Aplicação de Boas Práticas

4.1 Papéis e Responsabilidades

| Papel  | Responsabilidades   | Responsável                                    |
|--|---|--|
| <b>Dono do Processo</b>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Buscar a qualidade e eficiência do processo</li> <li>· Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados</li> </ul>  | Chefe da Divisão de Governança e Gestão de TIC |
| <b>Gerente do Processo</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Buscar a eficiência e a efetividade do processo</li> <li>· Produzir informações gerenciais (indicadores)</li> <li>· Promover a execução das atividades do processo</li> <li>· Manter o desenho e indicadores do processo atualizados, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização</li> </ul>                | Chefe da Divisão de Governança e Gestão de TIC |
| <b>Diretoria da SETIC</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Aprovar a política, o desenho, o documento de descrição e os indicadores do processo de trabalho</li> </ul>  | Diretor(a) da SETIC                            |
| <b>Divisão de Governança e Gestão de TIC</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· Verificar a conformidade dos artefatos</li> <li>· Manter atualizado o PROAD relativo à aplicação das boas práticas</li> <li>· Manter atualizada a base de dados de Indicadores</li> <li>· Publicar as políticas e os processos de trabalho no site de Governança</li> <li>· Monitorar a aplicação das boas práticas</li> </ul> | Chefe da Divisão de Governança e Gestão de TIC |

Processo Gerenciar Aplicação de Boas Práticas

4.2 Desenho do Processo de Trabalho

4.2.1 [Processo Gerenciar Aplicação de Boas Práticas](#)

4.3 Descrição do processo

| Id   | Atividade                              | Responsável                           | Descrição  |
|------|--|---------------------------------------|--|
| 1.10 | Autuar PROAD                           | Divisão de Governança e Gestão de TIC | Entrada: chamado de requisição de serviço  |
|      |  |                                       | Processamento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acessar o sistema do processo administrativo eletrônico</li> <li>• Criar o PROAD referente a política</li> </ul>   |
|      |  |                                       | Saída: PROAD referente a política  |
| 1.20 | Definir política                       | Divisão de Governança e Gestão de TIC | Entradas: drivers e direcionadores, políticas de exemplo, normas técnicas e modelo/template de portaria da SGTI  |
|      |  |                                       | Processamento: elaborar o texto da portaria contendo, no mínimo, os seguintes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definição de termos</li> <li>• Diretrizes gerais</li> <li>• Papéis e responsabilidades</li> <li>• Âmbito e aplicação</li> <li>• Definição do processo de trabalho</li> </ul> |
|      |  |                                       | Saídas: minuta da portaria de política   |
| 1.30 | Desenhar fluxo do processo de trabalho | Divisão de Governança e Gestão de TIC | Entradas: frameworks de referência e modelo/template de fluxo de processo  |
|      |  |                                       | Processamento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapear o desenho das atividades do processo utilizando a ferramenta Bizagi</li> <li>• Utilizar como modelo os desenhos do presente processo</li> </ul>   |

Processo Gerenciar Aplicação de Boas Práticas

|      |   |                                       |  |
|------|---|---------------------------------------|--|
|      |   |                                       | Saídas: desenho do fluxo do processo   |
| 1.40 | Elaborar o documento de descrição do processo | Divisão de Governança e Gestão de TIC | <p>Entradas: modelo/template de documento de descrição</p> <p>Processamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Elaborar o texto do documento de descrição contendo, no mínimo, os seguintes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Definição de papéis</li> <li>○ Descrição das atividades</li> <li>○ Tabela RACI</li> <li>○ Controles do processo</li> <li>○ Modelos/templates de artefatos</li> </ul> </li> <li>● Utilizar como modelo o presente documento</li> </ul> <p>Saída: documento de descrição do processo</p>  |
| 1.50 | Definir baseline dos indicadores              | Divisão de Governança e Gestão de TIC | <p>Entrada: desenho do processo e documento de descrição</p> <p>Processamento: apurar os dados e as evidências relativas ao 1º registro de controle</p> <p>Saída: baseline dos indicadores</p>   |
| 1.60 | Consolidar documentos                         | Divisão de Governança e Gestão de TIC | <p>Entrada: Minutas do desenho do processo, do documento de descrição, da política e baseline dos indicadores</p> <p>Processamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Preferencialmente fazer reunião (com registro em Ata) para apresentar aos stakeholders as minutas</li> <li>● Elaborar a versão final do documento de descrição e da política observando os elementos mínimos necessários</li> <li>● Juntar os documentos ao PROAD e encaminhar para aprovação do stakeholder adequado</li> </ul> <p>Saída: Ata de reunião, descrição do processo e política juntados ao PROAD</p> |

**Secretaria de TIC do TRT da 24ª Região**  
**Documento de Descrição de Processo de Trabalho**

08/06/2026

Processo Gerenciar Aplicação de Boas Práticas

|       |   |   |   |
|-------|---|---|---|
| 1.70  | Aprovar documentos                                  | Diretoria,<br>Coordenadoria ou<br>órgão responsável | Entrada: PROAD  |
|       |   |   | Processamento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acessar o PROAD no sistema de processo administrativo eletrônico</li> <li>• Incluir despacho de aprovação/desaprovação da política e/ou do documento de descrição</li> </ul>  |
|       |   |   | Saída: Boa prática aprovada/desaprovada   |
| 1.80  | Solicitar expedição de portaria                     | Diretoria da SETIC                                  | Entrada: PROAD  |
|       |   |   | Processamento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Despachar o PROAD à Diretoria-Geral solicitando a expedição da portaria da política</li> </ul>  |
|       |   |   | Saída: PROAD despachado para a Diretoria-Geral  |
| 1.90  | Solicitar orientação para os usuários do processo   | Divisão de Governança e Gestão de TIC               | Entrada: política e processo de trabalho  |
|       |   |   | Processamento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Despachar o PROAD ao dono do processo solicitando que promova reunião(ões) e/ou workshops para habilitar os stakeholders a executarem as atividades do processo de trabalho</li> </ul>  |
|       |   |   | Saída: PROAD despachado ao dono do processo   |
| 1.100 | Cadastrar os indicadores no Painel de Transparência | Divisão de Governança e Gestão de TIC               | Entrada: documento de descrição do processo   |
|       |   |   | Processamento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar os indicadores, metas e variáveis descrito no documento de descrição do processo</li> <li>• Criar os respectivos registros na base de dados INDICADORES</li> <li>• Lançar os valores iniciais (baseline) para os indicadores</li> <li>• Publicar a portaria e o documento de descrição do processo no item “Políticas e Processos de Trabalho”</li> </ul> |
|       |   |   | Saída: indicadores e demais artefatos disponível no portal de Transparência da SETIC  |

**Secretaria de TIC do TRT da 24ª Região**  
**Documento de Descrição de Processo de Trabalho**  
Processo Gerenciar Aplicação de Boas Práticas

08/06/2026

**5 Tabela RACI**

**5.1 SubProcesso Implantar/Revisar Boa Prática**

|       | <b>Atividade</b>                                    | <b>Diretoria da SETIC</b> | <b>Divisão de Governança e Gestão de TIC</b> |
|-------|---|---------------------------|--|
| 1.10  | Autuar PROAD  |                           | <b>R</b>                                     |
| 1.20  | Definir política                                    | <b>C</b>                  | <b>R</b>                                     |
| 1.30  | Desenhar fluxo do processo de trabalho              | <b>C</b>                  | <b>R</b>                                     |
| 1.40  | Elaborar o documento de descrição do processo       | <b>C</b>                  | <b>R</b>                                     |
| 1.50  | Definir baseline dos indicadores                    |                           | <b>R</b>                                     |
| 1.60  | Consolidar documentos                               |                           | <b>R</b>                                     |
| 1.70  | Aprovar documentos                                  | <b>R</b>                  | <b>C</b>                                     |
| 1.80  | Solicitar expedição de portaria                     | <b>I</b>                  | <b>R</b>                                     |
| 1.90  | Solicitar orientação para os usuários do processo   |                           | <b>R</b>                                     |
| 1.100 | Cadastrar os indicadores no Painel de Transparência |                           | <b>R</b>                                     |

Legenda: Responsável (R), Consultado (C), Informado (I)

Secretaria de TIC do TRT da 24ª Região  
Documento de Descrição de Processo de Trabalho  
Processo Gerenciar Aplicação de Boas Práticas

08/06/2026

## 6 Controles do processo

### 6.1 Descrição dos indicadores

| Nome do Indicador | Índice de Apuração dos Indicadores   |
|-------------------|--|
| Origem            | Controle elaborado pela Divisão de Governança e Gestão de TIC  |
| Objetivo          | Mensurar o percentual de apuração dos indicadores dos processos de trabalho da SETIC                 |
| Meta              | 50% das apurações esperadas no período   |
| Periodicidade     | Trimestral   |
| Forma de cálculo  | Total de apurações informadas / Total de apurações esperadas   |
| Fonte             | Planilha do Anexo I  |
| Observação        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Não acumular valores</li><li>• Polaridade positiva</li></ul> |

## 7 Divulgação dos resultados

Os resultados do processo serão demonstrados através dos dados dos indicadores registrados no processo administrativo autuado com o fim específico de acompanhar as atividades desse processo de trabalho, bem como na página da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações localizada no portal da transparência e prestação de contas do TRT da 24ª Região.

Secretaria de TIC do TRT da 24ª Região  
Documento de Descrição de Processo de Trabalho  
Processo Gerenciar Aplicação de Boas Práticas

08/06/2026

8 ANEXO I – Indicador 1 (Índice de Apuração dos Indicadores)

| Período da apuração  | Total de apurações informadas | Total de apurações esperadas | Resultado |
|----------------------|-------------------------------|------------------------------|-----------|
| 1º Trimestre de 2026 | 7                             | 20                           | 35,00%    |
| 4º Trimestre de 2025 | 22                            | 45                           | 48,88%    |

Onde:

- Período de Apuração: período de datas (início e fim) em que os dados estão sendo apurados;
- **Total de apurações informadas:** calculado pela quantidade de apurações informadas pelos gerentes dos processos no período de apuração;
- **Total de apurações esperadas:** calculado pela quantidade de apurações esperadas no período de apuração;
- **Resultado:** percentual calculado pela divisão do “Total de apurações informadas” pelo “ Total de apurações esperadas”.