PORTARIA TRT/GP/DG Nº 192/2021

Define a Política de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO, no uso de suas atribuições regimentais,

CONSIDERANDO o art.4º da Resolução CNJ nº 370/2021, no que diz respeito ao aperfeiçoamento dos viabilizadores de Governança de TIC, em especial ao domínio "**Gerenciamento de Serviços de TIC**";

CONSIDERANDO a necessidade de revisão e atualização dos processos de trabalho em razão da reestruturação funcional da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações;

CONSIDERANDO a instrução realizada no PA nº 1892/2016,

RESOLVE:

Revogar a Portaria TRT/GP/DGCA nº 125/2017, de 27 de outubro de 2017, e definir a Política de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região, nos termos do presente normativo.

CAPÍTULO I

DAS DEFINIÇÕES

Art.1º Para fins desta Portaria, considera-se:

I. Catálogo de Serviços de TIC: documento que descreve o conjunto de serviços de TIC, ativos e aprovados, que são fornecidos pela Secretaria de TIC aos usuários de TIC do TRT24;

II. Catálogo de Serviços Técnicos de TIC: documento que descreve o conjunto de serviços de TIC que são

fornecidos pela Secretaria de TIC somente aos usuários internos da área de tecnologia da informação;

III. **Item de configuração (IC):** qualquer componente de *hardware* ou *software* que necessite ser gerenciado para que possa entregar um serviço de TIC;

IV. **Serviço de TIC:** qualquer ferramenta ou mecanismo fornecido pela área de TIC para execução das tarefas dos usuários;

V. **Usuário de TIC:** todos aqueles que exerçam, ainda que transitoriamente e sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função pública em qualquer unidade organizacional do TRT da 24ª Região.

CAPÍTULO II

DAS DIRETRIZES GERAIS

Art. 2º A Política de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região obedecerá às seguintes diretrizes:

I. Estabelecer o processo de trabalho para criar e manter atualizado o catálogo de serviços de TIC;

II. Garantir que o catálogo de serviços de TIC seja uma fonte íntegra de informações detalhadas sobre os serviços e componentes de TIC, com uma visão geral dos processos e sistemas envolvidos;

III. Definir as atribuições e responsabilidades relativas ao processo de trabalho.

CAPÍTULO III

DO PROCESSO DE TRABALHO

Art. 3º As atividades executadas no âmbito da Política de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC deverão observar os procedimentos descritos no processo de trabalho "**Gerenciar Catálogo de Serviços de TIC**", disponível no *site* do Portal de Governança de TIC do TRT24, item "Processos de Trabalho".

CAPÍTULO IV

DOS RESPONSÁVEIS E DAS RESPONSABILIDADES

Art.4° Os responsáveis e as responsabilidades no âmbito da presente Política serão definidos em função dos papéis estabelecidos no processo de trabalho "**Gerenciar Catálogo de Serviços de TIC**":

I. O papel de "**Dono do Processo**" caberá ao Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicações;

II. O papel de "**Gerente do Processo**" e de "**Gerente do Catálogo de Serviços**" caberá ao Chefe do Setor de Gerenciamento da Central de Serviços.

CAPÍTULO V

DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Art.5° Todos os **serviços de TIC** novos ou alterados deverão primeiramente ser tratados pelo processo de "**Gerenciar Mudanças**" e somente após validação do Comitê de Mudanças poderão ser incluídos, atualizados e publicados no Catálogo de Serviços.

Art.6° Os **serviços de TIC** deverão ser disponibilizados nos **Catálogos de Serviço de TIC** e de **Serviço Técnico de TIC** organizados da seguinte forma:

I. **Catálogo de Serviços:** instrumento destinado a todos os usuários de TIC que reúne todos os serviços que a área de TIC oferece e as principais informações sobre eles, tais como:

- Tipo do item de serviço (requisição de serviço ou incidente);
- Descrição do serviço;
- Os níveis de qualidade e disponibilidade acordados;
- Prazos de atendimento e de solução;
- Quem pode solicitar o serviço;
- Forma de solicitação do serviço.

II. **Catálogo de Serviços Técnicos:** instrumento destinado apenas aos usuários internos da área de TIC que reúne

todos os serviços que a área de TIC oferece e, além das informações relacionadas no inciso I, os relacionamentos com os itens de configuração (ICs) e demais detalhes técnicos pertinentes, observados os requisitos de segurança da informação.

CAPÍTULO VI

DO ÂMBITO E DA APLICAÇÃO

Art.7º A Política de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC aplica-se a todos os serviços de TIC providos pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT24.

Art.8º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ANDRÉ LUÍS MORAES DE OLIVEIRA

Desembargador Presidente do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região