

PORTARIA TRT/GP/DG N° 082/2025

Define a Política de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações 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 a observância das recomendações do Relatório de Fatos Apurados relativo à auditoria de levantamento e avaliação da gestão de serviços de TI no âmbito do TRT da 24ª Região, conforme Plano Anual de Auditoria do CSJT para o exercício de 2021 (Ato CSJT.GP.SG n° 132/2020), no que diz respeito ao gerenciamento de catálogo de serviços de TI;

CONSIDERANDO o art. 4º da Resolução CNJ 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 observância ao Plano Estratégico do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região para o sexênio 2021-2026, especificamente em relação ao objetivo estratégico "Aprimorar a Governança de Tecnologia da informação e comunicação - TIC e a proteção de dados";

CONSIDERANDO a observância ao art. 3º da Resolução CSJT n° 397 de 27 de novembro de 2024, que instituiu a Política de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo grau - PGSERV-TIC, especificamente em relação à prática de gerenciamento de catálogo de serviços,

RESOLVE:

Revogar a Portaria TRT/GP/DG N° 192/2021, de 16 de agosto de 2021, e definir a Política de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações 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: conjunto de todos os serviços de TIC, ativos e aprovados, que são fornecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (SETIC). É composto pelo Catálogo de Serviços para o Negócio e pelo Catálogo de Serviços Técnicos;

II. Catálogo de Serviços para o Negócio: conjunto de serviços de TIC, ativos e aprovados, que são fornecidos pela SETIC aos usuários de TIC do TRT da 24ª Região;

III. Catálogo de Serviços Técnicos: conjunto de serviços de TIC, ativos e aprovados, que são fornecidos pela SETIC somente aos usuários internos da área de tecnologia da informação do TRT da 24ª Região;

IV. Processo de Trabalho: conjunto de atividades inter-relacionadas que transforma insumos em produtos, agregando valor e atendendo à demanda do cliente;

V. Serviço de TIC: qualquer ferramenta ou mecanismo fornecido pela SETIC, descrito no Catálogo de Serviços, e utilizado pelos usuários de TIC para execução das tarefas.

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 assegurar que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para a criação e manutenção dos serviços disponibilizados no Catálogo de Serviços, garantindo que este seja uma fonte íntegra de informações, fornecendo detalhes de cada serviço e seus componentes, com uma visão geral dos processos e sistemas envolvidos;

II. Definir as regras gerais para as tarefas e procedimentos do processo de trabalho;

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**, disponível na página de Tecnologia da Informação e Comunicação no site do Portal da Transparência e Prestação de Contas do TRT da 24ª Região.

CAPÍTULO IV

DOS RESPONSÁVEIS E DAS RESPONSABILIDADES

Art. 4º Os responsáveis e as responsabilidades no âmbito da presente Política serão definidos de acordo com os papéis estabelecidos no processo de trabalho **"Gerenciar Catálogo de Serviços"**:

I. Cabe ao Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicações exercer o papel de **"Dono do Processo"** e observar as seguintes responsabilidades:

- a. Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados;
- b. Aprovar as atualizações do processo;
- c. Buscar a qualidade e eficiência gerais do processo.

II. Cabe ao Chefe do Setor de Gerenciamento da Central de Serviços exercer os papéis de **"Gerente do Processo"** e de **"Gerente do Catálogo de Serviços"** e observar as seguintes responsabilidades:

- a. Buscar a eficiência e a efetividade do processo;
- b. Manter o desenho e indicadores do processo atualizados, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização;
- c. Produzir informações gerenciais (indicadores);
- d. Promover a execução das atividades do processo;
- e. Atualizar o Catálogo de Serviços a partir de Requisição de Mudança (RdM) do processo Gerenciar Mudanças;
- f. Revisar periodicamente o Catálogo de Serviços.

Parágrafo Único. Em caso de divergência entre a presente política e o processo de trabalho no que diz respeito à descrição dos papéis e responsabilidades, prevalecem as definições estabelecidas no documento de descrição do processo de trabalho.

CAPÍTULO V

DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

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

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

I. Catálogo de Serviço para o Negócio: 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;
- Quem pode solicitar o serviço;
- Forma de solicitação do serviço;
- Os níveis de qualidade e disponibilidade acordados;
- Prazos de atendimento e de solução;

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 item 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 TRT da 24ª Região.

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

Tomás Bawden de Castro Silva
Desembargador Presidente