

## **PORTRARIA TRT/GP/DG Nº 190/2021**

Define a Política de Gerenciamento da Central 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** 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 restruturação organizacional da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações;

**CONSIDERANDO** a instrução realizada no PA nº 1905/2016,

### **RESOLVE:**

Revogar a Portaria TRT/GP/DGCA nº 75/2016, de 05 de julho de 2016, e definir a Política de Gerenciamento da Central 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. Analista da Central de Serviços:** funcionário contratado de terceiros responsável pelo registro e atendimento de incidentes e requisições de serviços dos usuários de TIC;

**II. Central de Serviços de TIC:** área responsável pelo atendimento aos usuários, registro de incidentes e requisições de serviços;

**III. Chamado:** solicitação de atendimento à Central de Serviços por parte de algum usuário de TIC;

**IV. Dono do processo:** servidor designado que possui a autoridade máxima em relação ao processo de trabalho para garantir sua definição e execução;

**V. Gerente da Central de Serviços:** servidor designado responsável pela operação da Central de Serviços;

**VI. Gerente do processo:** servidor designado que possui a responsabilidade pelo gerenciamento operacional do processo de trabalho;

**VII. Grupo Solucionador:** grupo de servidores da Secretaria de TIC responsável pela investigação e solução de incidentes encaminhados pela Central de Serviços;

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

**IX. Supervisor da Central de Serviços:** servidor designado responsável pela supervisão das operações da Central de Serviços;

**X. 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;

**XI. Usuário VIP:** usuário de TIC que é Magistrado do TRT da 24ª Região.

## CAPÍTULO II

### DAS DIRETRIZES GERAIS

**Art. 2º** A Política de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região obedecerá às seguintes diretrizes:

I. Estabelecer o processo de trabalho para registro, gerenciamento e tratamento dos incidentes e requisições de serviço dos usuários de TIC do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região;

II. 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 da Central de Serviços de TIC deverão observar os procedimentos descritos no processo de trabalho “**Gerenciar Central de Serviços**”, disponível no site do Portal de Governança de TIC do TRT da 24ª Região, item “Processos de Trabalho”.

### CAPÍTULO IV

#### DOS RESPONSÁVEIS E DAS RESPONSABILIDADES

**Art.4º** 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 da Central de Serviços**” caberá ao Chefe do Setor de Gerenciamento da Central de Serviços;

III. O papel de “**Supervisor da Central de Serviços**” caberá ao colaborador contratado para prestação do serviço de operação da Central de Serviços do TRT da 24ª Região;

IV. O papel de “**Analista da Central de Serviços**” caberá aos colaboradores contratados para prestação do serviço de operação da Central de Serviços do TRT da 24ª Região;

V. O papel de “**Coordenador de grupo solucionador**” caberá ao servidor da Secretaria de TIC definido no Catálogo de Serviços de TIC como responsável pelo serviço que originou o chamado;

VI. O papel de “**Grupo Solucionador**” caberá aos servidores da área da Secretaria de TIC correspondente ao responsável pelo serviço que originou o chamado;

VII. O papel de “**Solicitante**” caberá aos usuários de TIC do TRT da 24ª Região;

**Parágrafo único.** O “**Grupo Solucionador**” será composto pelo responsável e pelos demais técnicos que atuam no suporte ao serviço em questão.

## CAPÍTULO V

### DA FERRAMENTA DE REGISTRO DE CHAMADOS

**Art.5º** As solicitações para atendimento de incidentes ou requisição de serviços deverão ser registradas no serviço SIATE-TRT24, disponível no site “siate.trt24.jus.br”, e serão doravante denominadas “chamados”.

**§1º** Os serviços oferecidos pela Central de Serviços serão somente aqueles relacionados no Catálogo de Serviços de TIC.

**§2º** As solicitações de serviços que não constam no Catálogo poderão ser atendidas se houver relevância para o negócio e posteriormente analisadas quanto à viabilidade de inclusão no Catálogo de Serviços.

**§3º** As solicitações serão classificadas como “**Incidente**” ou “**Requisição de Serviços**” e serão tratadas pelo processo de trabalho “**Gerenciar Incidentes de Serviços**” e “**Gerenciar Requisição de Serviços**”, respectivamente.

**Art.6º** Após a devida conclusão do atendimento será encaminhado ao usuário o questionário eletrônico da pesquisa de satisfação para avaliação do tempo de resposta e da solução do incidente/requisição.

**Parágrafo Único.** O atendimento das solicitações de usuários VIPs deverá ser validado diretamente com o usuário pelo responsável pela Central de Serviços e avaliado quanto ao fechamento ou a revisão do atendimento.

## CAPÍTULO VI

### DO ÂMBITO E DA APLICAÇÃO

**Art.7º** A Política de Gerenciamento da Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações aplica-se a todos os usuários de TIC do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região.

**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