

PORTARIA 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 reestruturação 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