

**PORTARIA TRT/GP/DG N° 109/2024**

Define a Política de Gerenciamento de Conhecimento 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 conhecimento de TI;

**CONSIDERANDO** a observância à Portaria TRT/GP/DGCA n° 105, de 2 de setembro de 2015, que instituiu a Política de Aplicação de Boas Práticas do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região;

**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",

**RESOLVE:**

**DEFINIR** a Política de Gerenciamento de Conhecimento 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. base de conhecimento:** conjunto de informações relevantes sobre um produto ou serviço de TI organizadas para facilitar a tomada de decisão. Alguns exemplos, não taxativos, podem ser: manuais, perguntas frequentes, roteiros de atendimento, guias de solução de incidentes e problemas;

**II. concepção ou manutenção de conhecimento de TI:** ato de criação, de atualização ou de arquivamento de informações na base de conhecimento;

**III. ferramenta ITSM:** aplicação utilizada para o gerenciamento de serviços de TIC (CITSmart);

**IV. parte interessada:** indivíduo ou organização que tem um direito, ação, declaração ou interesse no produto ou serviço de TI.

## CAPÍTULO II DAS DIRETRIZES GERAIS

**Art. 2º** A Política de Gerenciamento de Conhecimento 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 garantir que a pessoa certa tenha o conhecimento correto, no momento que necessita, para entregar e apoiar os serviços de TI requeridos pelo negócio, por meio da concepção e manutenção de bases de conhecimento;

**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 de Conhecimento de Tecnologia da Informação deverão observar os procedimentos descritos no processo de trabalho **Gerenciar Conhecimento de TI**, disponível no site do Portal de Governança de TIC do TRT da 24ª Região, item "Políticas e Processos de Trabalho".

### **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 Conhecimento de TI**":

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

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

**II.** cabe ao Chefe do Setor de Gerenciamento da Central de Serviços exercer o papel de "**Gerente do Processo**" 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.

**III.** cabe aos servidores e aos terceirizados da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações, que possuam permissão de acesso para registrar conhecimento na ferramenta ITSM, o papel de "**Gerador do Conhecimento**" e observarem as seguintes responsabilidades:

- a. registrar a criação, a alteração e o arquivamento de informações na base de conhecimento.

**IV.** cabe aos servidores e aos terceirizados da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações, que possuam permissão de acesso para aprovar conhecimento na ferramenta ITSM, o papel de "**Revisor do Conhecimento**" e observarem as seguintes responsabilidades:

- a. revisar os registros de informações sobre os conhecimentos de TI, baseando-se em critérios de verificação estrutural e funcional de informações;
- b. promover a publicação dos conhecimentos de TI.

**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 ÂMBITO E DA APLICAÇÃO**

**Art. 5º** A Política de Gerenciamento de Conhecimento de Tecnologia da Informação e Comunicações aplica-se a todos os servidores e terceirizados da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT da 24ª Região.

**Art. 6º** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**João Marcelo Balsanelli**  
Desembargador Presidente