

PORTARIA TRT/GP/DG N° 106/2024

Define a Política de Gerenciamento de Incidentes 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 legais e regimentais,

CONSIDERANDO a observância ao art. 11 da Resolução CNJ n° 370, de 28 de janeiro de 2021, que estabeleceu a Estratégia Nacional de TIC do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), no que diz respeito à aplicação do iGovTIC-JUD como meio de medição da maturidade de TIC, especificamente em relação ao processo de trabalho para gerenciamento de incidentes de TIC;

CONSIDERANDO o art. 21 da Resolução CNJ n° 370, de 2021, no que diz respeito a constituir e manter macroprocesso de Infraestrutura e Serviços, com observância a requisições, incidentes e central de serviços; e

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:

Revogar a Portaria TRT/GP/DG n° 259/2021, de 13 de outubro de 2021, e definir a Política de Gerenciamento de Incidentes 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. Acordo de Nível de Serviço (ANS): é um acordo firmado entre a área de TI e seus clientes, que descreve o serviço de TI, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo;

II. Base de Conhecimento: Conjunto de informações relevantes sobre um produto ou serviço de TIC organizadas para facilitar a tomada de decisão;

III. Catálogo de Serviços: Relação dos serviços de TIC fornecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (SETIC);

IV. Incidente: Evento que não faz parte do funcionamento padrão de um serviço de TI e que causa, ou pode causar, uma interrupção do serviço ou uma redução do seu nível de desempenho;

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

CAPÍTULO II

DAS DIRETRIZES GERAIS

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

I. estabelecer o processo de trabalho para registrar, diagnosticar e solucionar incidentes relacionados aos serviços de TIC;

II. garantir que o histórico de investigações e diagnóstico de soluções seja adequadamente registrado na base de conhecimento da SETIC;

III. garantir que as atividades do processo de trabalho tenham foco na restauração da operação normal dos serviços dentro do menor prazo possível;

IV. garantir que os incidentes sejam tratados em conformidade com os Acordos de Níveis de Serviços estabelecidos;

V. definir as regras gerais para as tarefas e procedimentos do processo de trabalho;

VI. 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 Incidentes de TIC deverão observar os procedimentos descritos no processo de trabalho **"Gerenciar Incidentes"**, 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 em função dos papéis estabelecidos no processo de trabalho **"Gerenciar Incidentes"**:

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 usuários dos serviços da SETIC exercerem o papel de **"Solicitante"** e observarem as seguintes responsabilidades:
- a. registrar e relatar ocorrência de incidente de TI pelos meios de comunicação disponibilizados;
 - b. avaliar a resolução de incidente realizada pelo Grupo Solucionador.
- IV.** cabe aos terceirizados da SETIC exercerem o papel de **"Central de Serviços"** e observarem as seguintes responsabilidades:
- a. analisar, validar e registrar ocorrências de incidentes feitas pelos usuários dos serviços da SETIC.
- V.** cabe a terceirizados e servidores da SETIC responsáveis pelo atendimento do registro de incidente exercerem o papel de **"Grupo**

Solucionador" e observarem as seguintes responsabilidades:

- a. analisar os registros de incidentes com o objetivo de compreendê-los, verificar se eles atendem a critérios definidos e dar o devido direcionamento;
- b. investigar e obter uma solução para incidentes que estão sob sua responsabilidade, executando os procedimentos necessários e adequados, utilizando, sempre que possível, roteiros, modelos, *scripts* e demais informações contidas na base de conhecimento e base de erros conhecidos;
- c. encaminhar registro de incidente para outro grupo solucionador, quando o chamado necessitar ser escalonado;
- d. manter a central de serviços informada sobre a sua atuação na resolução de incidentes;
- e. reclassificar registros de incidentes que estiverem com classificação incorreta ou inexistente no catálogo de serviços.

VI. cabe a terceirizado designado da SETIC exercer o papel de "**Supervisor da Central de Serviços**" e observar as seguintes responsabilidades:

- a. providenciar a publicação e retirada de mensagens sobre incidentes graves nos meios de comunicação disponíveis;
- b. supervisionar a equipe de analistas da central de serviços, viabilizando ao atendimento aos usuários e a suas solicitações com a rapidez e qualidade desejadas.

CAPÍTULO V

DOS PROCEDIMENTOS

Art. 5º As solicitações dos usuários para resolução de incidentes de TIC deverão ser registradas e acompanhadas no Portal de Serviços de TIC, disponível na página Intranet do Portal do TRT da 24ª Região.

§ 1º Cada incidente receberá um número de identificação único para facilitar o seu acompanhamento e referência futura.

§ 2º A priorização do incidente e o primeiro encaminhamento ao grupo solucionador responsável serão realizados de forma automática pela ferramenta ITSM, de acordo com as regras definidas no respectivo acordo de nível de serviço.

Art. 6º Todos os incidentes deverão ser analisados antes que o atendimento seja realizado, a fim de assegurar o uso eficiente dos recursos somente para serviços autorizados e existentes no catálogo de serviços.

Art. 7º Quando estiver sob sua responsabilidade, o grupo solucionador deverá atuar na resolução do incidente, executando os procedimentos necessários e adequados, utilizando, sempre que possível, roteiros, modelos, *scripts* e demais informações contidas na base de conhecimento.

Art. 8º O grupo solucionador deverá documentar as informações relevantes sobre os procedimentos realizados, descrevendo a sua atuação e a solução que foi aplicada para resolver o incidente.

Art. 9º Após a conclusão do atendimento, o grupo solucionador deverá registrar o encerramento do incidente e verificar a necessidade de atualização na base de conhecimento.

Art. 10. O solicitante poderá, até 7 (sete) dias após o encerramento do incidente, registrar sua avaliação sobre o atendimento realizado.

CAPÍTULO VI

DO ÂMBITO E DA APLICAÇÃO

Art. 11. A Política de Gerenciamento de Incidentes de TIC aplica-se a todos os serviços de TIC prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT da 24^a Região.

Art. 12. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

João Marcelo Balsanelli
Desembargador Presidente