PORTARIA TRT/GP/DG N° 218/2024

Define a Política de Gerenciamento de Problemas 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 tecnologia da informação - 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 problemas de tecnologia da informação;

CONSIDERANDO a observância ao art. 11 da Resolução CNJ 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 tecnologia da informação e comunicações - TIC, especificamente em relação ao processo de trabalho para gerenciamento de problemas 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",

RESOLVE:

Revogar a Portaria TRT/GP/DG N° 593, de 10 de novembro de 2022, e definir a Política de Gerenciamento de Problemas 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 norma, considera-se:

- I. Incidente de TI:** 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;
- II. Problema:** causa raiz de um ou mais incidentes de TI; e
- III. Processo de trabalho:** conjunto de atividades inter-relacionadas que transforma insumos em produtos, agregando valor e atendendo à demanda do cliente.

CAPÍTULO II DAS DIRETRIZES GERAIS

Art. 2º A Política de Gerenciamento de Problemas 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 garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para gerenciar todo o ciclo de vida de problemas relacionados aos serviços prestados pela área de TI, com o objetivo de

prevenir a ocorrência de incidentes e problemas resultantes, eliminar incidentes recorrentes e minimizar o impacto adverso de incidentes inevitáveis;

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

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 Problemas de Tecnologia da Informação deverão observar os procedimentos descritos no processo de trabalho **Gerenciar Problemas**, 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 Problemas**":

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; e
- 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 de Problemas**" 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. analisar e priorizar os problemas;
- f. identificar os grupos solucionadores que têm conhecimento para tratar o problema; e
- g. atualizar e reportar o estado dos problemas para a central de serviços, para que os clientes e a gestão de TI possam ser mantidos informados.

III. cabe aos servidores da SETIC os papéis de "**Solicitante**" e de "**Grupo Solucionador de Problemas**" e observar as seguintes responsabilidades:

- a. registrar a sugestão de problema informando os detalhes relevantes sobre a ocorrência, urgência e impacto;
- b. investigar e diagnosticar problemas usando especialistas no assunto para avaliar e analisar a causa raiz dos problemas;
- c. solicitar suporte a fornecedores e avaliar suas respostas, quando necessário;
- d. criar e manter registros de erros conhecidos;
e
- e. identificar e aplicar soluções apropriadas.

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 Problemas de Tecnologia da Informação e Comunicações aplica-se a todos os servidores da SETIC.

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

João Marcelo Balsanelli
Desembargador Presidente