

PORTARIA TRT/GP/DG N° 107/2024

Define a Política de Gerenciamento de Requisições de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações do Tribunal Regional do Trabalho da 24^a Região.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24^a REGIÃO, no uso de suas atribuições 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 requisições de TIC;

CONSIDERANDO o art. 21 da Resolução CNJ 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;

CONSIDERANDO a observância ao Plano Estratégico do Tribunal Regional do Trabalho da 24^a 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° 195/2021, de 28 de agosto de 2021, e definir a Política de Gerenciamento de Requisições de Serviços de TIC no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 24^a 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 TIC organizadas para facilitar a tomada de decisão;

II. Catálogo de Serviços: relação dos serviços de TIC fornecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações - SETIC;

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

IV. Portal de Serviços de TIC: aplicação utilizada para o registro de requisições de serviços de TIC;

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

VI. Requisição de Serviço: requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido e que está disponível no Catálogo de Serviços. Por exemplo, uma requisição para informações ou aconselhamento, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário;

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

CAPÍTULO II

DAS DIRETRIZES GERAIS

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

I. estabelecer o processo de trabalho para definir as atividades relativas ao gerenciamento do ciclo de vida das solicitações de serviços dos usuários de TI, visando a garantir o cumprimento de requisições de serviços em alinhamento ao framework ITIL;

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 Requisições de Serviços de TIC deverão observar os procedimentos descritos no processo de trabalho "**Gerenciar Requisições de Serviços**", 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 Requisições de Serviços**":

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. solicitar, acompanhar e avaliar requisições de serviços pelos meios de comunicação disponibilizados.
- IV.** cabe aos terceirizados da SETIC exercerem o papel de "**Central de Serviços**" e observarem as seguintes responsabilidades:
- a. analisar, validar e registrar requisições de serviços feitas pelos usuários dos serviços da SETIC.
- V.** cabe aos terceirizados e servidores da SETIC responsáveis pelo atendimento da requisição de serviço exercerem o papel de "**Grupo Solucionador**" e observarem as seguintes responsabilidades:

- a. analisar requisições de serviço com o objetivo de compreender as solicitações, verificar se elas atendem a critérios definidos e dar o devido direcionamento;
- b. atuar no cumprimento das requisições de serviço 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;
- c. encaminhar requisições de serviço para outro grupo solucionador, quando o chamado necessitar ser escalonado;
- d. manter a Central de Serviços informada sobre a sua atuação em requisições de serviços;
- e. reclassificar requisições de serviço que estiverem com classificação incorreta ou inexistente no catálogo de serviços.

CAPÍTULO V

DOS PROCEDIMENTOS

Art. 5º As solicitações dos usuários para requisições de serviços 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 requisição de serviço receberá um número de identificação único para facilitar o seu acompanhamento e referência futura.

§ 2º A priorização da requisição 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 Todas as requisições deverão ser analisadas antes que o atendimento seja realizado, a fim de assegurar o uso eficiente dos recursos somente para requisições autorizadas e existentes no catálogo de serviços.

Art. 7º Quando estiver sob sua responsabilidade, o grupo solucionador deverá atuar no cumprimento da requisição de serviço, 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 o atendimento efetuado, descrevendo a sua atuação e os procedimentos realizados.

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

Art. 10. O Solicitante poderá, até 7 (sete) dias após o encerramento da requisição, registrar sua avaliação sobre o atendimento realizado.

CAPÍTULO VI
DO ÂMBITO E DA APLICAÇÃO

Art. 11. A Política de Gerenciamento de Requisições de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações aplica-se a todos os usuários de serviços de TIC do TRT da 24ª Região.

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

João Marcelo Balsanelli
Desembargador Presidente