

PORTARIA TRT/GP/DG N° 219/2024

Define a Política de Gerenciamento de Mudanças 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 mudanças de TI;

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 tecnologia da informação e comunicações - TIC, especificamente em relação ao processo de trabalho para gerenciamento de mudanças 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° 327, de 10 de agosto de 2022, e definir a Política de Gerenciamento de Mudanças 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. Banco de Dados Gerenciamento Configurações (BDGC): banco de dados onde são armazenadas as informações sobre os itens de configuração;

II. Ferramenta ITSM: aplicação utilizada para o gerenciamento de serviços de TIC;

III. Mudança: qualquer alteração nos itens de configuração que tem potencial para causar impacto no ambiente de trabalho;

IV. Mudança Emergencial: mudança que não pode aguardar a realização da reunião semanal e será submetida à aprovação do CCME;

V. Mudança Planejada: mudança que pode ser programada para implantação dentro de uma janela de manutenção tempestiva considerando todas as etapas de avaliação e aprovação do CCM;

VI. Mudança Pré-aprovada: mudança que tem características de: baixo impacto; ocorrências repetitivas e com sucesso; mesmas atividades e com tempos de execução semelhantes; não há risco de indisponibilidade;

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

VIII. **Requisição de Mudanças (RdM)**: formulário eletrônico para o solicitante descrever as informações necessárias para o tratamento da mudança.

CAPÍTULO II DAS DIRETRIZES GERAIS

Art. 2º A Política de Gerenciamento de Mudanças 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 avaliar, aprovar, implantar e revisar mudanças na infraestrutura e desenvolvimento de TIC de maneira eficiente, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e aos usuários de TIC;

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 Mudanças de TIC deverão observar os procedimentos descritos no processo de trabalho **Gerenciar Mudanças**, 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 Mudanças**:

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 Apoio a Projetos de TIC exercer os papéis de **"Gerente do Processo"** e **"Gerente de Mudanças"** 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. acompanhar o resultado das avaliações do CCM e reportar ao **Dono do Processo** qualquer desvio em sua execução;
- f. apoiar a classificação e priorização de todas as mudanças registradas;
- g. assegurar o registro adequado de todas as RdMs;

- h. conduzir o atendimento da mudança;
- i. coordenar as atividades do CCM no que diz respeito a analisar, validar, aprovar ou rejeitar mudanças planejadas ou pré-aprovadas; e
- j. coordenar as atividades do CCME no que diz respeito a analisar, validar, aprovar ou rejeitar mudanças emergenciais.

III. Cabe aos servidores listados no art. 5º desta Portaria exercerem o papel de "**Comitê Consultivo de Mudanças (CCM)**" e observarem as responsabilidades de analisar, validar, aprovar ou rejeitar mudanças planejadas ou pré-aprovadas.

IV. cabe aos servidores listados no art. 6º desta Portaria exercerem o papel de "**Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME)**" e observarem as responsabilidades de analisar, validar, aprovar ou rejeitar mudanças emergenciais.

v. cabe aos servidores da SETIC exercerem o papel de "**Solicitante**" e observarem as responsabilidades de solicitar mudanças provenientes de requisições, incidentes (se for necessário), problemas, configuração, nível de serviço ou projetos e fornecer informações complementares durante o processo de mudança.

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
DA COMPOSIÇÃO DO COMITÊ CONSULTIVO DE MUDANÇAS (CCM)

Art. 5º O CCM será composto pelo **Gerente de Mudanças** e pelos responsáveis das seguintes unidades da SETIC:

- I. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações.
- II. Divisão de Governança e Gestão de TIC;
- III. Divisão de Infraestrutura de TIC;
- IV. Divisão de Proteção de Dados e Segurança da Informação;
- v. Núcleo de Sistemas de Informação;
- VI. Núcleo de Microinformática e Suporte ao Usuário; e
- VII. Setor de Gerenciamento de Central de Serviços.

Parágrafo único. A coordenação do Comitê será exercida pelo Gerente de Mudanças.

CAPÍTULO VI
DA COMPOSIÇÃO DO COMITÊ CONSULTIVO DE MUDANÇAS EMERGENCIAIS (CCME)

Art. 6º O CCME será composto pelo **Gerente de Mudanças** e pelos responsáveis das seguintes unidades da SETIC:

- I. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações;
- II. Divisão de Infraestrutura de TIC;
- III. Divisão de Proteção de Dados e Segurança da Informação;
- IV. Núcleo de Sistemas de Informação; e
- v. Setor de Gerenciamento de Central de Serviços.

Parágrafo único. A coordenação do Comitê será exercida pelo Gerente de Mudanças.

CAPÍTULO VII DO ÂMBITO E DA APLICAÇÃO

Art. 7º A Política de Gerenciamento de Mudanças de Tecnologia da Informação e Comunicações aplica-se a todos os servidores da SETIC.

CAPÍTULO VIII DOS PROCEDIMENTOS

Art. 8º Para toda implantação de um serviço novo, modificação ou remoção de um serviço ou equipamento controlado no BDGC deverá ser solicitada uma Requisição de Mudança (RdM) mediante abertura de chamado na ferramenta ITSM.

Art. 9º O chamado será atendido pelo Gerente de Mudanças por meio da criação de uma RdM que deverá ser registrada, verificada, autorizada, executada e validada conforme as atividades previstas no fluxo do processo de trabalho **Gerenciar Mudanças**.

Art. 10. Após a conclusão da liberação, toda mudança deverá ser revisada pelo solicitante com o objetivo de avaliar o resultado dos procedimentos realizados e documentar as lições aprendidas na execução da mudança.

Art. 11. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

João Marcelo Balsanelli
Desembargador Presidente