



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

PORTARIA PRESI Nº 1146, DE 26 DE NOVEMBRO DE 2019

A DESEMBARGADORA VICE-PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA OITAVA REGIÃO, no exercício da Presidência, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e

CONSIDERANDO a necessidade de melhorar o nível de qualidade dos serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação (SETIN), bem como alinhá-lo aos objetivos do Planejamento Estratégico Institucional 2014-2020 do TRT da 8ª Região, aprovado pela Resolução TRT8 Nº 011/2014 (PA 01126/2014);

CONSIDERANDO o que consta no Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT da 8ª Região, aprovado pela Resolução TRT8 Nº 067/2015 (PA 02707/2015);

CONSIDERANDO a necessidade de implantar um modelo de controle da qualidade dos processos de Gerenciamento de Serviços de TIC deste Tribunal, baseado nas melhores práticas de Gestão de Serviços de TIC;

CONSIDERANDO o artigo 12, incisos IV e V, da Resolução CNJ nº 211/2015 (ENTIC-JUD), que determina que os órgãos do Judiciário deverão constituir e manter estruturas organizacionais adequadas e compatíveis com a relevância e demanda de TIC, do macroprocesso de serviços e infraestrutura, respectivamente;

R E S O L V E:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Instituir o Processo de Gerenciamento de Conhecimento de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região, que se aplica a todos os serviços de TIC prestados pela SETIN e será

R

disciplinado por esta Portaria.

CAPÍTULO II DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os efeitos desta portaria, aplicam-se as seguintes definições:

a) Conhecimento de TIC: é composto por experiências tácitas, ideias, valores e julgamentos de indivíduos. Pessoas ganham conhecimentos a partir da experiência de seus pares, no desenvolvimento de novas soluções de TIC e partir da análise de informação durante a resolução de problemas relacionados aos serviços de TIC.

b) Base de conhecimento: é um conjunto de informações ou conhecimentos acumulados sobre um determinado assunto. Essas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas. A base de conhecimento pode ser acessada e organizada por meio de ferramentas ou sistemas especialistas.

Parágrafo único. Outras definições relevantes constam do manual do Processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC.

CAPÍTULO III DO PROCESSO

Art. 3º O processo identificado no art. 1º desta Portaria tem por objetivo:

a) Compartilhar perspectivas, ideias, experiências e informações e garantir que estejam disponíveis no lugar e momento certos;

b) Possibilitar a tomada de decisões bem informadas e melhorar a eficiência, reduzindo a necessidade de redescobrir o conhecimento;

c) Padronizar o atendimento, assim, quando ocorrer um determinado incidente e esse já estiver documentado na base de conhecimento, o usuário poderá receber uma resposta padronizada, independentemente de qual técnico estiver realizando o atendimento.

d) Proporcionar a alocação racional de recursos públicos, mediante a padronização de processos de trabalho;

e) incorporar boas práticas de gestão com vistas a promover a efetiva implantação da governança de Tecnologia da Informação e das Comunicações.



CAPÍTULO IV
DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Art. 4º O Processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC será coordenado pelo seu gerente do processo, formalmente designado, após a indicação da Diretoria da SETIN.

Art. 5º Para a execução do Processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC serão estabelecidos os seguintes papéis e responsabilidades:

a) Analista Resolvedor: responsável por resolver o incidente ou requisição do usuário e atualizar a base de conhecimento, caso necessário.

b) Analista da Base de Conhecimento: responsável por gerenciar a base de conhecimento. Assim, fica encarregado de validar, classificar e organizar as informações da base de conhecimento.

c) Grupo Desenvolvedor: responsável por documentar qualquer informação relevante referente à implantação de um nova solução de TIC, seja essa, um novo sistema, serviço ou aplicação.

CAPÍTULO V
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 6º A operacionalização do processo, as entradas, as atividades relacionadas, as saídas, os papéis e responsabilidades dos envolvidos, bem como o desenho dos processos associados, devem constar no manual do Processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC, disponível e atualizado no sítio da *intranet* deste Tribunal.

Parágrafo único. A atualização do processo e do manual do Processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC ficará a cargo da SETIN, que deverá revisá-lo periodicamente.

Art. 7º - Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se, dê-se ciência e cumpra-se.


MARY ANNE ACATAJUASSÚ CAMELIER MEDRADO

Vice-Presidente,

no exercício da Presidência

/

