



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

PORTARIA PRESI Nº 877, DE 17 DE OUTUBRO DE 2022

Institui o Processo de Gerenciamento de Eventos de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região.

A DESEMBARGADORA PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA OITAVA REGIÃO, 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 2021-2026 do TRT da 8ª Região, aprovado pela Resolução TRT8 Nº 49/2021;

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 19, da Resolução CNJ Nº 370/2021 (ENTIC-JUD), que determina que os órgãos do Judiciário devem adotar modelos de governança e práticas de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação que favoreçam a entrega de valor para a sociedade no qual a concepção, entrega e melhoria contínua de serviços ocorram de forma adaptável, rápida e transparente;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

CONSIDERANDO as recomendações da auditoria do Tribunal de Contas da União (TCU), cujo objeto foi avaliar se a gestão e o uso da tecnologia da informação estão de acordo com a legislação e aderentes às boas práticas de governança de TIC (acórdão TCU N° 1233/2012);

CONSIDERANDO as recomendações constantes no "Relatório Final de Auditoria para Avaliação do gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação na Justiça do Trabalho" registradas no autos do processo de auditoria do CSJT N° CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000 e também através do processo administrativo PROAD TRT8 N° 2317/2021;

CONSIDERANDO o interesse do serviço,

R E S O L V E:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Instituir o Processo de Gerenciamento de Eventos 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 disciplinado por esta Portaria.

Art. 2º Instituir o Manual do Processo de Gerenciamento de Eventos de TIC no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região.

CAPÍTULO II

DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Art. 3º Para os efeitos deste Ato, aplicam-se as



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

seguintes definições:

Acordo de Nível de Serviço (ANS) - Acordo firmado entre a área de TIC e a áreas de negócio do Tribunal, que descreve o serviço de TIC, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo.

Advertência - Ocorre quando o Serviço ou IC opera próximo do limite admissível.

Agentes de monitoramento ou programas de monitoramento - São programas instalados nos ICs para coletar seus eventos e gerar alertas específicos.

Central de serviços - Ponto de comunicação entre o provedor de serviço e todos os seus usuários. Tem por objetivo restaurar a operação normal dos serviços o mais rápido possível.

Evento - Qualquer mudança de estado que tenha relevância para o gerenciamento de um serviço ou de outro item de configuração.

Gerente do serviço - É o responsável pela execução do serviço de Tecnologia da Informação. Além disso, é responsável por monitorar e relatar informações do processo.

Dono do Processo - É o responsável pelo desenho do processo, a documentação associada e a revisão periódica do processo. Além disso, é formalmente designado por normativo do Tribunal.

Exceção - Anormalidade no funcionamento do Serviço de Tecnologia da Informação ou IC.

FCS - Fator crítico de sucesso é a condição prévia necessária à realização dos resultados pretendidos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

KPI - Principal indicador de desempenho (*Key performance indicator*) é uma métrica importante usada para avaliar o sucesso no alcance de um objetivo.

IC - Item de Configuração é qualquer componente que precisa ser gerenciado a fim de entregar um serviço de TI.

Incidente - É um evento que provoca interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço.

Informação - Evento regular que não representa ameaça ao Serviço.

Operação Normal do Serviço de Tecnologia da Informação - É a operação do Serviço no modo definido pelo ANS.

Processo - Conjunto de atividades interdependentes, ordenadas no tempo e espaço de forma encadeada, as quais ocorrem como resposta a eventos e possuem objetivo, início, fim, entradas e saídas bem definidas;

Serviço de Tecnologia da Informação - qualquer serviço descrito no Portfólio de serviços da SETIN.

Parágrafo único. Eventos podem ser classificados em exceção, advertência ou informação e terão tratamentos distintos.

CAPÍTULO IV

DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Art. 4º O Processo de Gerenciamento de Eventos de Serviços de TIC será coordenado pelo dono do processo, formalmente designado, após indicação da Diretoria da SETIN.

Art. 5º Para a execução do Processo de Gerenciamento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

de Eventos de Serviços de TIC são estabelecidos os seguintes papéis e responsabilidades:

- a) GERENTE DO PROCESSO DE EVENTOS: responsável pelo gerenciamento operacional dos eventos, garantindo o seu correto registro, notificação, categorização e tratamento.
- b) GRUPO SOLUCIONADOR: responsável por resolver incidentes e manter a central de serviços informada sobre o andamento das solicitações (incidentes e requisições).
- c) ANALISTA DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC: atua como ponto único de contato entre os usuários e a área de TI, recebendo e registrando solicitações e mantendo o usuário informado sobre o andamento de seus chamados, até a sua resolução.
- d) USUÁRIO: solicita resolução de incidentes, requisição de serviços ou informações nos serviços de TIC ofertados.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 6º A operacionalização do processo, as entradas, as atividades relacionadas, as saídas, as classificações dos eventos, os papéis e responsabilidades dos envolvidos, os indicadores do processo, bem como o relacionamento com os processos associados, devem constar na documentação do processo, representada pelo desenho do processo e manual do processo.

Art. 7º O manual do processo, o desenho do processo, a documentação e as demais informações sobre o processo estão disponíveis no sítio da internet deste egrégio Tribunal.

Parágrafo único. A atualização do Processo de Gerenciamento de Eventos de Tecnologia da Informação e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

Comunicação deverá ser realizada periodicamente, de preferência anualmente.

Art. 8 Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Belém, 17 de outubro de 2022.

Graziela Leite Colares
Desembargadora Presidente