PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

PORTARIA PRESI Nº 870, DE 30 DE AGOSTO DE 2017

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 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;

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 1233/2012);

R E S O L V E:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

I - Instituir o Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços 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 e seus anexos.

II - Instituir o Manual do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços de TIC no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região.

CAPÍTULO II

DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

I - Para os efeitos desta portaria, aplicam-se as seguintes definições:

a) CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC: ponto único de contato entre o Provedor de Serviço de TIC e os usuários, responsável pela gerência de incidentes, de requisições de serviços e também pela comunicação com os usuários;

b) SERVIÇOS DE TIC: qualquer ferramenta ou procedimento fornecido pela área de TIC para a execução das tarefas dos usuários;

c) PROVEDOR DE SERVIÇOS DE TIC: unidade organizacional ou pessoa que oferece Serviços de TIC para usuários internos ou externos;

d) CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC: conjunto de serviços suportados pela TI e disponíveis para os usuários do Tribunal;

e) REQUISIÇÃO DE SERVIÇO: solicitação de um usuário, por um serviço de TI constante do Catálogo de Serviços de TIC, cujo procedimento é conhecido pelas equipes de atendimento da SETIN, com risco reduzido para o serviço, por não afetar sua prestação, não provocar sua interrupção ou degradar a qualidade, além de não envolver mudança;

f) 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;

g) ACORDO DE NÍVEL OPERACIONAL (ANO): são níveis de serviços internos que deverão assegurar o tempo de solução de quaisquer chamados, desde a abertura até sua finalização correta. São níveis estabelecidos com a equipe técnica interna da organização;

h) SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC: *software* adotado pelo Tribunal, tornando-se, a partir de então, de uso obrigatório para registro de incidentes ou requisições de serviços de TIC;

i) ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC): qualquer componente que necessite ser gerenciado para que um Serviço de TIC possa

ser entregue;

j) USUÁRIOS: magistrados, servidores, advogados, peritos, membros do Ministério Público, estagiários, terceirizados, pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo, desde que autorizados, que estejam acessando, em caráter temporário ou definitivo, os serviços e recursos tecnológicos oferecidos por este Tribunal.

§1° No âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região, a unidade provedora de Serviço de TIC é a Secretaria de Tecnologia da Informação (SETIN).

§2° Outras definições relevantes constam do Manual do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos.

CAPÍTULO III

DO PROCESSO

I - O Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de TIC tem como objetivo principal identificar e definir os componentes que fazem parte de um serviço de TIC, bem como registrar e informar o estado desses componentes e das solicitações de mudança a eles associados. Adicionalmente, verifica-se se os dados relacionados foram todos fornecidos e se estão corretos, proporcionando o suporte necessário para a boa consecução dos objetivos dos demais processos de gestão de serviços.

II - As regras gerais do Gerenciamento de Configuração e Ativos de TIC consideram que:

§1° Sobre os Itens de Configuração(ICs):

a) Todos os ICs deverão ser identificados através de um código único de identificação interna("ID");

b) O proprietário pelo IC ou seu usuário designado é responsável por comunicar ao analista de configuração qualquer mudança que ocorra em alguma característica controlada do IC;

c) Todos os ICs que fazem parte do escopo do processo deverão ser registrados na ferramenta de gerenciamento de configuração pelo analista de configuração desde o seu recebimento até o descarte;

d) Nenhum IC deverá ser adicionado, ter seus atributos modificados, ser substituído ou removido, sem a existência de documentação de controle apropriado como, por exemplo, o registro de mudança(RdM) aprovado;

e) A fim de manter a integridade dos sistemas, serviços e infraestrutura, recomenda-se que os ICs sejam mantidos em ambientes apropriados e seguros.

§2° Sobre o Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC):

a) Deverá ser mantido o Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração(BDGC), repositório principal centralizado para todas as informações de configuração;

b) Deverá ser disponibilizado acesso de modificação ao BDGC exclusivamente para o gerente e os analistas de configuração;

c) O acesso estará disponível aos integrantes da equipe técnica.

§3° Sobre a Biblioteca de *Software* Definitiva (BSD):

a) Deverá ser criada uma Biblioteca de *Software* Definitiva (BSD), área lógica ou física na qual as versões dos *softwares* aprovados, licenças e documentações serão armazenadas;

b) Os ICs armazenados terão seus períodos de retenção determinados de acordo com a política específica do Tribunal e/ou legislação aplicável;

c) Todos os *softwares* na BSD estarão sob o controle do processo de gerenciamento de mudanças e liberações e deverão ter suas informações cadastradas no BDGC.

§4° Sobre o Depósito de *Hardware* Definitivo(DHD):

a) Deverá ser mantido o Depósito de *Hardware* Definitivo(DHD), área destinada ao armazenamento físico dos componentes de *hardware* (equipamentos e peças) sobressalentes;

b) Todo IC armazenado no DHD deverá ter suas informações cadastradas no BDGC;

c) Recomenda-se que o DHD seja mantido em ambiente apropriado e seguro.

CAPÍTULO IV

DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

I - O Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos será coordenado pelo seu Gerente do Processo, formalmente designado, após indicação da Diretoria da SETIN.

II - Para a execução do processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos são estabelecidos os seguintes papéis e responsabilidades:

a) GERENTE DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS: responsável pelo gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho, conforme descrito na Matriz de Responsabilidades do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos;

b) GRUPO APROVADOR: responsável por analisar as solicitações feitas pelos usuários e decidir se as mesmas serão aprovadas ou reprovadas;

c) GRUPO SOLUCIONADOR: responsável por resolver eventos e manter a central de serviços informada sobre o andamento das solicitações (incidentes e requisições);

d) 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;

e) USUÁRIO: solicita resolução de incidentes, requisição de serviços ou informações nos serviços de TIC ofertados.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

I - Fica determinado que os fluxos definidos pelo Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos deverão ser seguidos por todos usuários que em algum momento venham a requisitar serviços de TIC no Tribunal.

II - A operacionalização do Processo, as entradas, as atividades relacionadas, às saídas, os papéis e responsabilidades dos envolvidos, bem como o desenho dos processos associados, devem constar no Manual do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços de TIC, disponível e atualizado no sítio da *internet* deste Tribunal.

Parágrafo único: A atualização do Manual Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços de TIC ficará a cargo da SETIN, que deverá revisá-lo periodicamente.

III - Os casos omissos e emergenciais serão resolvidos pelo Comitê de Governança de TIC do Tribunal.

IV - Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

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

SUZY ELIZABETH CAVALCANTE KOURY

Presidente