



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região

ATO REGULAMENTAR GP Nº 03/2020/TRT16

Institui a Política de Gerenciamento de Incidentes de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região.

O DESEMBARGADOR VICE-PRESIDENTE E CORREGEDOR, NO EXERCÍCIO DA PRESIDÊNCIA do TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA SEXTA REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

CONSIDERANDO a implantação, pelo Tribunal, de práticas que favorecem a governança e a gestão da tecnologia da informação,

CONSIDERANDO a Resolução Nº 211/2015 do CNJ, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD),

CONSIDERANDO a necessidade de aprimorar a gestão dos serviços de TIC com a implantação das melhores práticas preconizadas pelo *Information Technology Library* (ITIL),

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Política de Gerenciamento de Incidentes de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região.

Parágrafo único: A Política de Gerenciamento de Incidentes de TIC aplica-se a todas as solicitações de atendimento de incidentes de TIC ofertados pelo Tribunal.

CAPÍTULO I DOS TERMOS E DEFINIÇÕES

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

I - ITIL: sigla para *Information Technology Infrastructure Library*, é um conjunto de boas práticas detalhadas para o gerenciamento de serviços de TI que se concentra no alinhamento de serviços de TIC com as necessidades dos negócios;

II - Incidente de TIC: qualquer interrupção não planejada ou redução de desempenho de um determinado serviço de TI;



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região

III - Incidentes graves: são aqueles que causam grande impacto e exigem máxima urgência de atendimento;

IV - Serviço de TIC: qualquer atividade da área de TI que visa a produzir, executar ou desenvolver algo para atender às necessidades dos usuários de TIC;

V - Chamado: necessidade registrada na Central de Serviços de TIC;

VI - Usuário de TIC: são os clientes dos serviços de TIC prestados pelo TRT16. Podem ser internos a estrutura do tribunal, como magistrados, servidores, terceirizados e estagiários; ou externos, com advogados, membros do Ministério Público e partes.

VII - Grupo Solucionador: grupo técnico (áreas de TIC ou a própria Central de Serviços) responsável por atuar nas atividades de suporte relacionadas a sua área de atuação;

VIII - Central de Serviços de TIC: área responsável pelo atendimento aos usuários, registro de incidentes e requisições de serviços ;

IX - TIC: Tecnologia da Informação e Comunicação;

X - Processo de Trabalho: conjunto de atividades relacionadas que envolvem pessoas, procedimentos e informação e produzem um serviço ou produto específico de modo a atender a alguma necessidade da organização. O processo de trabalho deve descrever a ordem/fluxo de execução das atividades, os detalhes de processamento dos procedimentos, o resultado esperado, as responsabilidades dos participantes e as métricas de aferição de resultados;

CAPÍTULO II DOS OBJETIVOS

Art. 3º A Política de Gerenciamento de Incidentes de TIC tem por objetivo:

I - Estabelecer o processo de trabalho para o gerenciamento de incidentes de TIC no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT16);

II - Garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para restaurar as operações nos serviços de TIC, com o mínimo de



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região

impacto adverso para o Tribunal e garantindo os níveis acordados de qualidade de serviço;

III - Definir as atribuições e responsabilidades relativas ao processo de trabalho.

CAPÍTULO III DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Art. 4º Para os fins desta política são estabelecidos os seguintes papéis e responsabilidades:

I - Dono do Processo: buscará a qualidade e eficiência geral do processo;

II - Gerente do Processo: promoverá a execução das atividades do processo buscando a eficiência e efetividade geral;

III - Grupo Solucionador: atuará na solução e resolução de incidentes de sua responsabilidade e manterá a Central de Serviços de TIC informada sobre a sua atuação nos chamados.

CAPÍTULO IV DO PROCESSO DE TRABALHO

Art. 5º As atividades executadas no âmbito da Política de Gerenciamento de Requisições de Serviços de TIC deverão observar os procedimentos descritos no Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC, documento este que será disponibilizado na página de Governança de TIC e conterá, no mínimo, o desenho dos fluxos, a descrição detalhada das atividades e a definição dos papéis e responsabilidades.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 6º O Processo de Trabalho estabelecido neste Ato será revisto, no mínimo, com periodicidade anual.

Art. 7º. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência.

Publique-se no Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho e disponibiliza-se no site deste Regional.



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região

São Luís (MA), de novembro de 2020.

JOSÉ EVANDRO DE SOUZA