



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região
ATO REGULAMENTAR GP Nº 16/2019/TRT16

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

A DESEMBARGADORA PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª 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),

CONSIDERANDO a necessidade de aumentar a disponibilidade dos serviços de TIC e a satisfação do usuário de TIC,

RESOLVE:

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

Parágrafo único: A Política de Gerenciamento de Problemas de TIC aplica-se aos serviços de TIC ofertados pelo Tribunal.

**CAPÍTULO I
DOS TERMOS E DEFINIÇÕES**

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



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

I - **Gerenciamento de Problemas de TIC:** processo da ITIL responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas, que tem como principal objetivo identificar e propor soluções para a causa raiz de um ou mais incidentes;

II - **Incidente:** qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa uma interrupção ou uma redução da sua qualidade;

III - **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;

IV - **Problema:** causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes;

V - **Serviço de TIC:** qualquer ferramenta ou mecanismo fornecido pela área de TIC para a execução das tarefas dos usuários;

VI - **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;

VII - **TIC:** Tecnologia da Informação e Comunicação.

CAPÍTULO II DOS OBJETIVOS

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

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

II - Garantir a aplicação de procedimento padronizado às atividades relacionadas ao gerenciamento de problemas de TIC;

III - Gerenciar todo o ciclo de vida de problemas relacionados aos serviços de TIC, com o objetivo de prevenir a ocorrência de incidentes e problemas resultantes, eliminar incidentes recorrentes, assegurar que medidas proativas para melhorias dos serviços sejam implementadas e minimizar o impacto adverso de incidentes inevitáveis.



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

CAPÍTULO III DO GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

Art. 4º O Processo de Gerenciamento de Problemas é composto pelos fluxos de Tratamento e Monitoramento de Problemas.

Art. 5º O fluxo de Tratamento de Problemas é composto pelas seguintes etapas:

I - Detecção e Registro: refere-se à identificação da necessidade de investigação de um erro que impacte em um serviço ou ativo de TIC;

II - Investigação e Diagnóstico: etapa de investigação do problema com vistas a encontrar uma solução;

III - Resolução: consiste na implementação e validação da solução encontrada dentro do ambiente de TIC;

IV - Encerramento: etapa que consiste na documentação do trabalho realizado.

Art. 6º O fluxo de Monitoramento de Problemas abarca o conjunto de atividades necessárias para medir o desempenho do processo e para proativamente sugerir a investigação de um problema com base na análise de tendências e recorrências de incidentes.

CAPÍTULO IV DO PROCESSO DE TRABALHO

Art. 7º As atividades executadas no âmbito da Política de Gerenciamento de Problemas de TIC deverão observar os procedimentos descritos no **Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC**, documento que será disponibilizado na página de Governança de TIC e conterà, no mínimo, o desenho dos fluxos, a descrição detalhada das atividades e a definição dos papéis e responsabilidades.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 8º O processo de trabalho estabelecido neste Ato será revisto, no mínimo, com periodicidade anual.



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

Art. 9º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência.

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

São Luís, novembro de 2019.

(assinado digitalmente)

SOLANGE CRISTINA PASSOS DE CASTRO CORDEIRO

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELA DESEMBARGADORA SOLANGE CRISTINA PASSOS DE CASTRO CORDEIRO (Lei 11.419/2006)
EM 27/11/2019 14:35:14 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: B79A9014D4.4B396E77DE.5053830A76.4806469943