



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO**

ATO Nº 160/GP/TRT 19ª, DE 09 DE DEZEMBRO DE 2016

Aprova o Processo de Gestão de Incidentes e Requisição de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

O DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

CONSIDERANDO que a Resolução nº 211, do Conselho Nacional de Justiça determina, em seu artigo 12, que cada órgão deve definir seus processos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);

CONSIDERANDO que incidentes e requisições são processos integrantes do macroprocesso de serviços, previstos na Resolução nº 211, do Conselho Nacional de Justiça;

CONSIDERANDO que o planejamento estratégico de tecnologia da informação e comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região prevê a implantação de solução de gestão de serviços de TIC (ITIL) como uma ação estratégica (nº 9);

CONSIDERANDO a necessidade de observar as recomendações dos órgãos de controle no que concerne à orientação para adoção de gestão de incidentes e serviços na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);

CONSIDERANDO a importância da adoção de melhores práticas em gestão de serviços para o aprimoramento do desempenho dos sistemas e soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) adotadas no Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região,

RESOLVE:

Art. 1º. **Instituir** os Processos de Gestão de Incidentes e de Requisição de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

Art. 2º. As disposições deste Ato aplicam-se aos Incidentes e Requisições de qualquer Serviço que faça parte do Catálogo de Serviços de TIC disponibilizado no Sistema de Requisição de Serviços (SRS).

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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

I - Acordo em Nível de Serviço (ANS): é o acordo, entre a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) e a área de negócio, que descreve, em termos mensuráveis, o Serviço de TIC, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo;

II – Catálogo de Serviços: é o documento que lista todos os Serviços de TIC prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal;

III – Setor de Suporte de TIC – é a Unidade Organizacional pertencente à SETIC, responsável pela gestão das Requisições de Serviço de TIC (Atendimentos Eletrônicos).

IV – Sistema de Requisição de Serviços (SRS): é a ferramenta utilizada para registro formal e controle dos Incidentes e Requisições de Serviços.

V – Gestor de Atendimento: é uma função do Setor de Suporte de TIC, responsável pelo controle e organização das requisições de serviços e registro de incidentes de TI;

VI – Incidente: é qualquer evento que resulte em uma interrupção não planejada ou na redução da qualidade de um Serviço de TIC;

VII – Requisição de Serviço: é qualquer demanda resultante de uma solicitação do usuário, como pedido de instalação, permissão de acesso ou orientação para o uso de uma solução de TIC.

VIII – Serviço de TIC: é o serviço baseado em Tecnologia da Informação e Comunicação que dá suporte aos processos da área de negócio de um ou mais setores, definido através do Acordo em Nível de Serviço.

IX – Solução de Contorno: é a ação adotada para a para redução ou eliminação do impacto de um incidente ou problema para o qual uma solução definitiva ainda não esteja disponível;

X – Solução definitiva: é a ação tomada para reparar a causa raiz de um incidente ou problema;

XI – Usuários demandantes: magistrados, servidores ocupantes de cargo efetivo ou em comissão, requisitados e cedidos, e, desde que previamente autorizados, empregados de empresas prestadoras de serviços terceirizados, advogados, membros do Ministério Público, peritos, estagiários e outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho, utilizando, em caráter temporário, os recursos tecnológicos do TRT ou qualquer outro usuário externo que esteja acessando os serviços de TIC do TRT 19ª Região.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO**

Art. 4º. Os Processos de Gestão de Incidentes e Requisição de Serviços serão coordenados pelo gestor de Atendimento.

Art. 5º. Compete à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicar o servidor que exercerá o papel de Gestor de Atendimento.

Art. 6º. O processo de gestão de incidentes objetiva o restabelecimento da operação normal do serviço o mais rápido possível garantindo, assim, os melhores níveis de qualidade e disponibilidade do serviço e minimizando os impactos na operação do negócio dentro dos níveis de serviços estabelecidos.

Art. 7º. Objetivando o restabelecimento da normalidade de um serviço pode-se adotar procedimento de Solução de Contorno com a finalidade de reduzir ou eliminar o impacto de um incidente ou problema para o qual uma solução definitiva ainda não esteja disponível;

Art. 8º. O Processo de Gestão de Requisição de Serviços tem como objetivo principal atender às requisições (solicitações/demandas) de serviços dos usuários.

Art. 9º. Todos Incidentes ou Requisições de Serviço devem ser registrados no SRS gerando um Atendimento Eletrônico.

Art.10. O acesso ao SRS e os meios de contato com o Suporte de TI estão disponíveis na Intranet do Tribunal.

Art. 11. Compete ao Suporte de TI:

- I- Receber (assumir) o atendimento eletrônico dentro do prazo estabelecido;
- II- Classificar, categorizar e priorizar o atendimento eletrônico;
- III- Realizar o primeiro atendimento coletando mais informações sobre o problema e tentando resolver a demanda;
- IV- Quando não for possível solucionar no primeiro atendimento, repassar o atendimento para as equipes técnicas da SETIC.

Art. 12. Compete aos usuários de TIC:

- I- Abrir o atendimento eletrônico através do SRS;
- II- Fornecer, quando solicitado, informações relevantes sobre sua demanda;
- III- Consultar informações atualizadas de seu atendimento eletrônico no SRS;
- IV- Reabrir o atendimento eletrônico se o problema não for solucionado;
- V- Avaliar o atendimento através do SRS.

Art. 13. Compete as áreas técnicas:

- I- Receber os atendimentos encaminhados pelo Suporte de TI;
- II- Realizar as ações necessárias para contornar/solucionar os incidentes ou Requisições de Serviço;



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO**

III- Registrar, como assentamento no atendimento eletrônico, todas as ações realizadas;
IV- Manter atualizada a Base de Conhecimento e a Base de Erros Conhecidos.

Art. 14. Fica determinado que a presente regulamentação deve ser observada por todos os usuários de serviço de TIC do Tribunal.

Art. 15. Os documentos, arquivos, registros de Incidentes e Requisições de Serviços, bem como as lições aprendidas e relatórios gerenciais do Processo de Gestão de Incidentes e Requisições de Serviço deverão ser armazenados em Banco de Dados informatizados, controlados pelo gestor de atendimento e servirão de base para a avaliação, revisão e melhoria contínua dos mesmos.

Art. 16. Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região, com auxílio da Comissão de Informática.

Art. 17. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

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

• **Original assinado**
PEDRO INÁCIO DA SILVA
Desembargador Presidente

Publicado no DEJT e no BI nº12,
ambos, de 13/12/2016.