

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO - 13ª REGIÃO PARAÍBA

DOC:ATO	NUM:223	ANO:2018	DATA:27-06-2018
ATO			
PROTOCOLO: 21463		ANO:2016	Consulte Protocolo
DISPONIBILIZADO: DA_e		DATA:27-06-2018	PG:00

Nota: Alterado pelo ATO TRT SGP Nº101/2019**ATO TRT GP N. 223/2018**

João Pessoa, 27 de junho de 2018.

Institui o Processo de Gerenciamento de Mudanças no Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região

O DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais, regimentais e de acordo com os termos do Protocolo TRT N. 21463/2016,

CONSIDERANDO que, na forma do art. 50 de Regulamento Geral do TRT 13ª Região, a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação deve atuar para planejar, dirigir e controlar as atividades relacionadas à tecnologia da informação e comunicação, dentre as quais a otimização de processos de trabalho de TIC;

CONSIDERANDO o que dispõe a Resolução CNJ nº 211, de 15 de dezembro de 2015, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

CONSIDERANDO a Resolução CSJT nº 158/2015, que aprova o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho (PETIC-JUD) para o período de 2015 a 2020, destacando, como um dos objetivos estratégicos, o compromisso de “aprimorar a gestão e governança de TIC”;

CONSIDERANDO a importância da padronização de procedimentos de trabalho, refletida no Plano Estratégico para o período de 2015 a 2020 deste Tribunal, por meio do objetivo estratégico “Racionalizar as rotinas de trabalho”;

CONSIDERANDO a edição dos Acórdãos do Plenário do TCU nº 1603/2008, 663/2009, 2308/2010, 2585/2012 e 3117/2014, que recomendam a promoção de ações voltadas à normatização e ao aperfeiçoamento dos controles e processos de governança, de gestão e de uso da Tecnologia da Informação e Comunicação;

CONSIDERANDO o Projeto Estratégico Institucional “Governança de TIC”, aprovado pelo Presidente do TRT da 13ª Região em 18/04/2016;

CONSIDERANDO as recomendações das boas práticas de gerenciamento de serviços de TIC (ABNT ISSO/IEC 20.000, COBIT 5.0 e ITIL 2011);

CONSIDERANDO a necessidade do Plano Diretor de TIC, para o período de 2017 a 2019, “Implantação do Processo de Gerenciamento de Mudanças”.

R E S O L V E:

Art. 1º Fica instituído o Processo de Gerenciamento de Mudanças no Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

Art. 2º Para os fins deste Ato, entende-se como:

I - Serviço de TIC: serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;

II - Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS): ferramenta de gestão dos serviços de TIC;

III - Item de Configuração (IC): qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TIC. Por exemplo: servidor, roteador, software etc;

IV - Mudança: adição, modificação ou remoção de qualquer item (hardware ou software) que possa afetar um ou mais serviços de TIC;

V - Mudança Emergencial: qualquer mudança cujas alterações no serviço de TIC não possam aguardar o regular fluxo do processo, em razão de perigo de dano aos ativos de TIC ou ao patrimônio da organização;

VI - Requisição de Mudança (RdM): pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;

VII - Solicitante: servidor responsável por algum processo de TIC e que necessite de uma mudança;

VIII - Gerente do Processo de Gerenciamento de Mudanças: servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação designado para gerenciar e monitorar o processo, bem como implementar ações de melhoria contínua;

IX - Dono do Serviço: responsável pelas decisões relacionadas a um serviço. Este papel é desempenhado pela área de negócio do Tribunal;

X - Comitê de Controle de Mudanças (CCM): comitê responsável por avaliar, autorizar e priorizar as mudanças planejadas nos serviços de TIC;

XI - Comitê de Mudanças Emergenciais (CME): comitê responsável por avaliar e autorizar as mudanças emergenciais;

XII - Usuário: magistrados, servidores, requisitados, prestadores de serviços terceirizados, advogados, Ministério Público, peritos, outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo que esteja acessando os serviços de TIC do TRT 13ª Região.

Art. 3º O processo definido visa atingir os seguintes objetivos:

I - Responder aos requerimentos de mudanças necessárias nos serviços, maximizando valor e reduzindo incidentes, rupturas e retrabalhos;

II - Responder às solicitações de negócio e de TIC para mudanças que irão

alinhar os serviços com as necessidades do negócio;

III - Assegurar que as mudanças sejam registradas, avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas e implementadas.

Art. 4º Toda mudança deverá ter pelo menos um incidente, um problema ou uma requisição de serviço associada;

Art. 5º O Comitê de Controle de Mudanças será composto por:

I - Dono do serviço de TIC afetado pela mudança;

II - Responsável Técnico pelo serviço;

III - Responsável pela Unidade de Segurança da Informação;

IV - Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC, que presidirá o Comitê.

Art. 6º O Gerente de Mudanças disponibilizará as RdMs para avaliação do CCM.

§1º As decisões sobre as RdMs deverão ser unânimes;

§2º Eventuais dúvidas poderão ser esclarecidas pelo solicitante da mudança e/ou pelo Gerente de Mudanças.

Art. 7º Toda mudança planejada/normal deverá ser aprovada e priorizada pelo Comitê de Controle de Mudança antes de sua execução;

Art. 8º O Comitê de Mudanças Emergenciais será composto por:

I - Dono do principal serviço afetado pela mudança;

II - Responsável Técnico pelo serviço;

III - Diretor da SETIC, que presidirá o Comitê.

Art. 9º A mudança emergencial será convocada pelo Diretor da SETIC por meio de contato telefônico, e-mail ou outro instrumento oficial do TRT da 13ª Região.

Art. 10. A aprovação de mudança emergencial deverá ser solicitada aos integrantes do CME e devidamente registrada posteriormente na RdM.

Art. 11. Toda mudança emergencial deverá ser aprovada pelo Comitê de Mudanças Emergenciais antes de sua execução.

Art. 12. O Processo de Gerenciamento de Mudanças observará o manual do processo, anexo a este Ato e dele parte integrante.

Art. 13. Os fluxos, o manual, a documentação e as demais informações sobre o processo estão disponíveis no Portal da Governança de TIC, na página do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

Art. 14. Os papéis definidos no manual do processo, relativos aos servidores

da SETIC, serão designados pelo Diretor da unidade.

Art. 15. A atribuição do papel “dono do serviço” será feita por meio de portaria, aprovada pela Presidência do Tribunal.

ASSIM DISPUNHA O ATO ALTERADO:

Art. 2º Para os fins deste Ato, entende-se como:

I - Serviço de TIC: serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;

II - Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS): ferramenta de gestão dos serviços de TIC;

III - Item de Configuração (IC): qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TIC. Por exemplo: servidor, roteador, software etc;

IV - Mudança: adição, modificação ou remoção de qualquer item (hardware ou software) que possa afetar um ou mais serviços de TIC;

V - Requisição de Mudança (RdM): pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;

VI - Solicitante: servidor responsável por algum processo de TIC e que necessite de uma mudança;

VII - Gerente do Processo de Gerenciamento de Mudanças: servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação designado para gerenciar e monitorar o processo, bem como implementar ações de melhoria contínua;

VIII - Dono do Serviço: responsável pelas decisões relacionadas a um serviço. Este papel é desempenhado pela área de negócio do Tribunal;

IX - Comitê de Controle de Mudanças (CCM): comitê responsável por avaliar e priorizar as mudanças planejadas;

X - Comitê de Mudanças Emergenciais (CME): comitê responsável por avaliar as mudanças emergenciais;

XI - Usuário: magistrados, servidores, requisitados, prestadores de serviços terceirizados, advogados, Ministério Público, peritos, outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo que esteja acessando os serviços de TIC do TRT 13ª Região.

Art. 3º O processo definido visa atingir os seguintes objetivos:

I - Responder aos requerimentos de mudanças necessárias nos serviços, maximizando valor e reduzindo incidentes, rupturas e retrabalhos;

II - Responder às solicitações de negócio e de TIC para mudanças que irão alinhar os serviços com as necessidades do negócio;

III - Assegurar que as mudanças sejam registradas, avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas e implementadas.

Art. 4º Toda mudança deverá ter pelo menos um incidente, um problema ou uma requisição de serviço associada;

Art. 5º O Comitê de Controle de Mudanças será composto por:

(SETIC);

I - Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

II - Responsável pelo Setor de Segurança da Informação;

III - Responsável pelo Núcleo de Infraestrutura de TIC;

IV - Dono do serviço de TIC afetado pela mudança;

V - Responsável técnico do serviço de TIC afetado pela mudança.

Art. 6º O Gerente de Mudanças disponibilizará as RdMs para avaliação do CCM.

§1º As decisões sobre as RdMs deverão ser unânimes;

§2º Eventuais dúvidas poderão ser esclarecidas pelo solicitante da mudança e/ou pelo Gerente de Mudanças.

Art. 7º Toda mudança planejada/normal deverá ser aprovada e priorizada pelo Comitê de Controle de Mudança antes de sua execução;

Art. 8º O Comitê de Mudanças Emergenciais será composto por:

I - Diretor da SETIC;

II - Responsável pelo Setor de Segurança da Informação;

III - Dono do serviço de TIC afetado pela mudança;

IV - Responsável técnico do serviço de TIC afetado pela mudança.

Art. 9º A mudança emergencial será convocada pelo Diretor da SETIC por meio de contato telefônico, e-mail ou outro instrumento oficial do TRT da 13ª Região.

Art. 10. A aprovação de mudança emergencial deverá ser solicitada aos integrantes do CME e devidamente registrada posteriormente na RdM.

Art. 11. Toda mudança emergencial deverá ser aprovada pelo Comitê de Mudanças Emergenciais antes de sua execução.

Art. 12. O Processo de Gerenciamento de Mudanças observará o manual do processo, anexo a este Ato e dele parte integrante.

Art. 13. Os fluxos, o manual, a documentação e as demais informações sobre o processo estão disponíveis no Portal da Governança de TIC, na página do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

Art. 14. Os papéis definidos no manual do processo, relativos aos servidores da SETIC, serão designados pelo Diretor da unidade.

Art. 15. A atribuição do papel “dono do serviço” será feita por meio de portaria, aprovada pela Presidência do Tribunal.

Art. 16. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência.

Publique-se.

EDUARDO SERGIO DE ALMEIDA
Desembargador Presidente