

**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