



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