

Atos da Presidência

DECRETO JUDICIÁRIO Nº 505/2019

Institui os Processos de Gerenciamento da Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação e o Gerenciamento de Incidentes, Requisições e de Problemas de TIC, no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ, no uso de suas atribuições legais e regimentais, **CONSIDERANDO** a implantação de práticas que favoreçam a governança e gestão da tecnologia da informação e comunicação (TIC) no âmbito deste Tribunal;

CONSIDERANDO que os processos de gestão de TIC devem estar adequados às melhores práticas preconizadas pelos padrões nacionais e internacionais para as atividades consideradas estratégicas, consoante dispõe o artigo 10 da Resolução nº 211/2015 do Conselho Nacional de Justiça, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

CONSIDERANDO o modelo de gestão de Governança em TI "Control Objectives for Information and related Technology 5 - COBIT 5" e "Information Technology Infrastructure Library - ITIL v3", conjunto de boas práticas em infraestrutura, operação e manutenção de serviços de TI para as áreas operacional e tática da organização;

CONSIDERANDO a Resolução nº 211, do Conselho Nacional de Justiça, de 16 de dezembro de 2015, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

CONSIDERANDO a Portaria nº 85, do Conselho Nacional de Justiça, de 08 de julho de 2016, que institui o plano estratégico de tecnologia da informação e comunicação do Conselho Nacional de Justiça para o período de 2016-2020 (PETIC-CNJ); **CONSIDERANDO** que cabe a cada órgão do Poder Judiciário definir os seus processos, observando as melhores práticas atinentes ao tema, criando um ambiente favorável à melhoria contínua, nos termos do §2º do artigo 12 da Resolução nº 211/2015 do Conselho Nacional de Justiça;

CONSIDERANDO a importância de definição e padronização dos processos relativos ao gerenciamento de serviços de TIC, a fim de prover e manter serviços e soluções de tecnologia da informação e comunicação que viabilizem e priorizem o cumprimento da função institucional deste Tribunal;

D E C R E T A :

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente Decreto institui os processos de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, de Gerenciamento de Incidentes de TIC, de Gerenciamento de Requisições de TIC e de Gerenciamento de Problemas de TIC no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.

Art. 2º Para os efeitos deste Decreto aplicam-se as seguintes definições:

I - Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC): ativo estratégico que suporta processos institucionais por meio da conjugação de recursos, processos de trabalho e técnicas utilizadas para obter, processar, armazenar, fazer uso e disseminar informações;

II - Governança de TIC (GovTIC): conjunto de diretrizes, estruturas organizacionais, processos de trabalho e mecanismos de controle que visam assegurar que as decisões e ações relativas à gestão e uso de TIC estejam alinhadas às necessidades institucionais e contribuam para o cumprimento da missão e alcance das metas da instituição;

III - Incidente de TIC: interrupção não planejada de um serviço de TIC ou redução da sua qualidade;

IV - Requisição de serviços de TIC: solicitação de recurso ou permissão adicional para ampliar ou melhorar a qualidade de um serviço de TIC;

V - problema: causa-raiz de um ou mais incidentes que deve ser investigada para encontrar uma solução;

VI - catálogo de serviços de TIC: repositório contendo as informações sobre os serviços prestados pelo Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC);

VII - base de conhecimento: bases de dados ou conhecimento acumulados sobre um determinado assunto;

VIII - Central de Serviços de TIC (*Service Desk*): ponto único de contato entre o DTIC e os usuários (internos e externos), que registra e acompanha incidentes, requisições de serviço e realiza a comunicação com os usuários;

IX - primeiro nível de atendimento: equipe responsável pela solução básica dos incidentes e requisições utilizando a base de conhecimento;

X - segundo nível de atendimento: equipe especializada, ou atendimento presencial, responsável pela busca da solução do máximo possível dos incidentes e requisições registrados;

XI - terceiro nível de atendimento: especialistas internos ou externos responsáveis pela resolução dos incidentes e requisições não concluídos nos níveis anteriores.

Art. 3º Os processos identificados neste Decreto têm por objetivos:

I - garantir uma estratégia de serviços de TIC alinhada às diretrizes nacionais e institucionais do TJPR;

II - proporcionar a alocação racional de recursos públicos mediante a padronização de processos de trabalho;

III - incorporar boas práticas de gestão com vistas a promover a efetiva implantação da GovTIC.

CAPÍTULO II

DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

Art. 4º O processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC é composto pelas seguintes etapas:

I - recebimento: chamado recebido pela equipe de atendimento de primeiro nível da Central de Serviços de TIC, cuja primeira ação é identificar sua natureza e a compatibilidade com o catálogo de serviços de TIC, classificá-lo como Incidente ou Requisição e caso necessário, complementá-lo com informações adicionais;

II - tratamento: compreende a execução dos procedimentos previstos no tratamento de incidentes ou requisições, com uma solução definitiva ou provisória;

III - fechamento: consiste na conclusão do chamado do Incidente ou Requisição com retorno ao usuário solicitante e a coleta da avaliação do atendimento.

CAPÍTULO III

DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DE TIC

Art. 5º O processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC é composto pelas seguintes etapas:

I - avaliação: compreende a pesquisa na base de conhecimento das possíveis soluções para o incidente apresentado;

II - tratamento: busca a solução através de ações temporárias ou definitivas, com escalonamento para os níveis superiores quando necessário;

III - fechamento: consiste na conclusão do atendimento com retorno ao usuário solicitante e a documentação das novas informações na base de conhecimento.

CAPÍTULO IV

DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÕES DE TIC

Art. 6º O processo de Gerenciamento de Requisições de TIC é composto pelas seguintes etapas:

I - avaliação: compreende a pesquisa na base de conhecimento dos procedimentos necessários diante da requisição apresentada;

II - tratamento: atendimento da requisição, com encaminhamento ao setor responsável se necessário;

III - fechamento: consiste na conclusão do atendimento, informando ao usuário solicitante.

CAPÍTULO V

DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS DE TIC

Art. 7º O processo de Gerenciamento de Problemas de TIC é composto pelas seguintes etapas:

I - avaliação: associação de incidentes similares em um registro de problema de TIC;

II - tratamento: envolvimento de todas as áreas do DTIC para a identificação de uma causa-raiz e a busca da solução temporária ou definitiva dos incidentes associados;

III - fechamento: registro das soluções adotadas na base de conhecimento, encerramento dos incidentes relacionados e comunicação aos usuários solicitantes.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 8º O desenho dos processos tratados neste ato, a descrição das atividades, dos papéis e responsabilidades dos envolvidos serão publicados no Portal do TJ-PR, na área de Tecnologia da Informação, após aprovação pelo Comitê Gestor de TIC e pelo Comitê de Governança de TIC.

Art. 9º Os processos serão revisados anualmente ou, quando necessário, em menor prazo.

Art. 10. Este Decreto Judiciário entra em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 22 de agosto de 2019.

Des. ADALBERTO JORGE XISTO PEREIRA
Presidente do Tribunal de Justiça