



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

PORTARIA Nº CJF-POR-2016/00242 de 7 de julho de 2016

Dispõe sobre a institucionalização do processo de trabalho "gerenciar incidentes e cumprimento de requisição no ambiente de Tecnologia da Informação do Conselho da Justiça Federal".

O SECRETÁRIO-GERAL DO CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL, no uso de suas atribuições legais e tendo em vista o que consta no Processo n. CJF-ADM-2015/00500,

CONSIDERANDO a necessidade de tratar os incidentes dos serviços providos pela Secretaria de Tecnologia da Informação - STI com celeridade, restabelecendo o serviço dentro dos prazos de níveis de serviço acordados;

CONSIDERANDO os termos da [Resolução CNJ n. 211, de 15 de dezembro de 2015](#), que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

CONSIDERANDO os Acórdãos n. 1603/2008, 2308/2010, 2585/2012, 1200/2014 e 3051/2014, todos do Plenário do Tribunal de Contas da União, que recomendam a promoção de ações voltadas para a normatização e o aperfeiçoamento dos processos de governança, gestão e uso de tecnologia da informação e comunicação;

CONSIDERANDO as melhores práticas de gestão de incidentes e requisições de serviços de Tecnologia da Informação referenciadas nos principais *frameworks* e modelos de gestão, como *Control Objectives for Information and related Technology* - COBIT, *Information Technology Infrastructure Library* - ITIL, NBR ISO/IEC 27.002, ISO/IEC 20.000, seguidas pelas principais organizações e órgãos governamentais;

CONSIDERANDO as iniciativas estabelecidas no caderno de estratégia do Conselho da Justiça Federal, estabelecidos pela [Portaria n. CJF-POR-2015/00359, de 26 de agosto de 2015](#),

RESOLVE:

Art. 1º Institucionalizar, na forma do anexo desta portaria, o processo de trabalho "gerenciar incidentes e cumprimento de requisição no ambiente de Tecnologia da Informação do Conselho da Justiça Federal".

Art. 2º Designar o Chefe da Seção de Atendimento e Suporte ao Usuário como gerente do processo de trabalho de que trata o artigo anterior.

Art. 3º A Secretaria de Tecnologia da Informação, por meio de sistema eletrônico da central de serviços, receberá as solicitações e controlará o atendimento das demandas.

Art. 4º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Juiz Federal JOSÉ ANTONIO SAVARIS

Assinado com senha por JOSÉ ANTONIO SAVARIS. Documento Nº: 1508969-5816 - consulta à autenticidade em <https://siga.cjf.jus.br/sigaex/autenticar.action>

[Publicada no Boletim Especial - 11/07/2016](#)