



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

PORTARIA PRESI Nº 869, DE 30 DE AGOSTO DE 2017

A DESEMBARGADORA PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA OITAVA REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e

CONSIDERANDO a necessidade de melhorar o nível de qualidade dos serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação (SETIN), bem como alinhá-lo aos objetivos do Planejamento Estratégico Institucional 2014-2020 do TRT da 8ª Região, aprovado pela Resolução TRT8 Nº 011/2014 (PA 01126/2014);

CONSIDERANDO o que consta no Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT da 8ª Região, aprovado pela Resolução TRT8 Nº 067/2015 (PA 02707/2015);

CONSIDERANDO a necessidade de implantar um modelo de controle da qualidade dos processos de Gerenciamento de Serviços de TIC deste Tribunal, baseado nas melhores práticas de Gestão de Serviços de TIC;

CONSIDERANDO o artigo 12, incisos IV e V, da Resolução CNJ nº 211/2015 (ENTIC-JUD), que determina que os órgãos do Judiciário deverão constituir e manter estruturas organizacionais adequadas e compatíveis com a relevância e demanda de TIC, do macroprocesso de serviços e infraestrutura, respectivamente;

CONSIDERANDO as recomendações da auditoria do Tribunal de Contas da União (TCU), cujo objeto foi avaliar se a gestão e o uso da tecnologia da informação estão de acordo com a legislação e aderentes às boas práticas de governança de TIC (acórdão TCU 1233/2012);

R E S O L V E:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

I - Instituir o Processo de Gerenciamento de Acordo de Nível de Serviços de Tecnologia da Informação no âmbito do

M

Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região.

II - Instituir o Manual do Processo de Gerenciamento de Acordo de Nível de Serviços de TIC no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região, que se aplica a todos os serviços de TIC prestados pela SETIN e será disciplinado por esta portaria e seus anexos.

CAPÍTULO II

DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

I - Para os efeitos desta portaria, aplicam-se as seguintes definições:

a) CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC: ponto único de contato entre o Provedor de Serviço de TIC e os usuários, responsável pela gerência de incidentes, de requisições de serviços e também pela comunicação com os usuários;

b) SERVIÇOS DE TIC: qualquer ferramenta ou procedimento fornecido pela área de TIC para a execução das tarefas dos usuários;

c) CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC: conjunto de serviços suportados pela TI e disponíveis para os usuários do Tribunal;

d) INCIDENTES DE TIC: qualquer interrupção não planejada ou redução de desempenho de um determinado serviço de TIC;

e) REQUISIÇÃO DE SERVIÇO: solicitação de um usuário, por um serviço de TI constante do Catálogo de Serviços de TIC, cujo procedimento é conhecido pelas equipes de atendimento da SETIN, com risco reduzido para o serviço, por não afetar sua prestação, não provocar sua interrupção ou degradar a qualidade, além de não envolver mudança;

f) ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS): acordo firmado entre a área de TIC e a áreas de negócio do Tribunal, que descreve o serviço de TIC, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo;

g) ACORDO DE NÍVEL OPERACIONAL (ANO): são níveis de serviços internos que deverão assegurar o tempo de solução de quaisquer chamados, desde a abertura até sua finalização correta. São níveis estabelecidos com a equipe técnica interna da organização;

h) ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC): qualquer componente que necessite ser gerenciado para que um Serviço de TIC possa ser entregue;

i) REQUISIÇÃO DE MUDANÇA (RDM): é o ponto de partida de todo o processo de Gerenciamento de Mudança. Consiste na solicitação/requisição inicial de uma mudança,

M

feita pelo usuário requisitante da mudança;

j) SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC: *software* adotado pelo Tribunal, tornando-se, a partir de então, de uso obrigatório para registro de incidentes ou requisições de serviços de TIC;

l) USUÁRIOS: magistrados, servidores, advogados, peritos, membros do Ministério Público, estagiários, terceirizados, pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo, desde que autorizados, que estejam acessando, em caráter temporário ou definitivo, os serviços e recursos tecnológicos oferecidos por este Tribunal.

§1º No âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região, a unidade provedora de Serviço de TIC é a Secretaria de Tecnologia da Informação (SETIN).

§2º Outras definições relevantes constam do Manual do Processo de Gerenciamento de Gerenciamento de Acordo de Nível de Serviços de TIC.

CAPÍTULO III

DO PROCESSO

I - O Processo de Gerenciamento de Acordo de Nível de Serviço de TIC tem como objetivo garantir que todos os serviços atuais e planejados sejam entregues nas metas atingíveis acordadas. Isso é acompanhado por meio de um ciclo constante de negociação, acordos, monitoramento, relatos e revisão das metas dos serviços de TIC, bem como pelo fomento de ações para corrigir e melhorar o nível de serviço entregue.

II - As regras gerais do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC consideram que:

a) Os ANS e ANO devem ser devidamente formalizados e documentados;

b) Os ANS devem incluir, como indicador de nível de serviço, o grau de satisfação dos usuários, apurado mediante a avaliação dos serviços de TI pela área clientes;

c) A SETIN deverá monitorar o alcance dos níveis de serviços (ANS e ANO) definidos, e implementar ações corretivas em caso de não alcance dos níveis de serviço definidos;

d) Os ANS e ANO dos Serviços de TIC devem ser monitorados e reavaliados, obrigatoriamente, no mínimo anualmente e aperfeiçoados quando necessário.

CAPÍTULO IV DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

I - O Processo de Gerenciamento de Acordo de Nível de Serviços de TIC será coordenado pelo seu Gerente do Processo, formalmente designado, após indicação da Diretoria da SETIN.

II - Para a execução do processo de Gerenciamento de Acordo de Nível de Serviços serão estabelecidos os seguintes papéis e responsabilidades:

a) GERENTE DO PROCESSO DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS: responsável pelo gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho, conforme descrito na Matriz de Responsabilidades do Processo de Gerenciamento de Acordo de Nível de Serviços;

b) GRUPO SOLUCIONADOR: responsável por resolver eventos e manter a central de serviços informada sobre o andamento das solicitações (incidentes e requisições);

c) ANALISTA DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC: atua como ponto único de contato entre os usuários e a área de TI, recebendo e registrando as solicitações e mantendo o usuário informado sobre o andamento de seus chamados, até a sua resolução;

d) USUÁRIO: solicita resolução de incidentes, requisição de serviços ou informações nos serviços de TIC ofertados.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

I - Fica determinado que os fluxos definidos pelo Processo de Gerenciamento de Acordo de Nível de Serviços de TIC deverão ser seguidos por todos usuários que em algum momento venham a solicitar resolução de incidentes.

II - A operacionalização do Processo, as entradas, as atividades relacionadas, as saídas, os tipos de incidentes e prioridades, os papéis e responsabilidades dos envolvidos, bem como o desenho dos processos associados, devem constar no Manual do Processo de Gerenciamento de Acordo de Nível de Serviços de TIC, disponível e atualizado no sítio da *internet* deste Tribunal.

Parágrafo único. A atualização do Manual Processo de Gerenciamento de Acordo de Nível de Serviços de TIC ficará a cargo da SETIN, que deverá revisá-lo periodicamente.

M

III - Os casos omissos e emergenciais serão resolvidos pelo Comitê de Governança de TIC do Tribunal.

IV - Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se, dê-se ciência e cumpra-se.



SUZY ELIZABETH CAVALCANTE KOURY

Presidente