



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

PORTARIA PRESI Nº 862, 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 a Central de Serviços de Tecnologia da Informação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região, que se aplica a todos os serviços de TIC prestados

M

pela SETIN e será disciplinado por esta portaria e seus anexos.

II - Instituir o Manual da Função Central de Serviços de TIC no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região.

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) PROVEDOR DE SERVIÇOS DE TIC: unidade organizacional ou pessoa que oferece Serviços de TIC para usuários internos ou externos;

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

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

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

f) 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;

g) 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;

h) 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;

i) 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;

j) 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 Configuração e Ativos.

CAPÍTULO III

DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI

I - A Central de Serviços de TIC tem como objetivo principal prover um ponto único de contato para todos os usuários dos Serviços de TIC para tratamento dos incidentes e requisições de serviço, registrando e gerenciando todos os eventos por meio de ferramenta de *software* especializada.

II - As solicitações de Serviços de TIC deverão ser, obrigatoriamente, registradas na Central de Serviços de TIC.

§1º Todas as requisições ou incidentes dos usuários devem ser registrados, obrigatoriamente, no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC adotado pelo Tribunal.

§2º O registro poderá ser realizado por telefone, *e-mail* ou com a utilização de ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC adotada no Tribunal.

III - Compete à SETIN disponibilizar um número telefônico e endereço de *e-mail* específicos para a Central de Serviços de TIC, bem como a ferramenta para registro e acompanhamento das solicitações de TIC pelos usuários.

IV - A Central de Serviços de TIC deverá validar a solução proposta junto aos usuários, por meio da disponibilização de pesquisa de satisfação ao final do atendimento.

V - A SETIN deverá divulgar, no sítio da *internet* do Tribunal, com periodicidade mensal, relatórios com indicadores operacionais da Central de Serviços.

VI - A Central de Serviços de TIC será estruturada em três níveis de atendimento, a saber:

a) Nível 1: responsável pelo registro, classificação, priorização, resolução e fechamento de chamados, através de rotina padronizada de atendimento e de forma remota, e, também, pelas atividades relacionadas à comunicação com os usuários;

M

b) Nível 2: responsável pelo atendimento às solicitações que exijam o deslocamento presencial ou maior conhecimento sobre *hardware* e *software*, além daquelas que não forem resolvidas pelo Nível 1;

c) Nível 3: responsável pelo atendimento às solicitações que exijam um conhecimento especializado ou que não forem resolvidas pelos Níveis 1 e 2.

VII - Os atendimentos da Central de Serviços de TIC serão realizados preferencialmente de forma remota.

CAPÍTULO IV DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

I - Para a execução desta função são estabelecidos os seguintes papéis e responsabilidades:

a) GERENTE DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC: responsável por garantir que a Central de Serviços de TIC atue em conformidade com as diretrizes definidas por esta política;

b) SUPERVISOR DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC: responsável por gerenciar e acompanhar os eventos registrados pela central, conforme os requisitos estabelecidos pelo acordo de nível de serviço (ANS);

c) COORDENADOR DO GRUPO SOLUCIONADOR: responsável por gerenciar e acompanhar os eventos atribuídos ao grupo solucionador sob a sua coordenação, conforme acordado nos níveis de serviços operacionais (ANO);

d) GRUPO SOLUCIONADOR: responsável por resolver eventos e manter a Central de Serviços informada sobre o andamento das solicitações (incidentes e requisições);

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

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

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

I - A operacionalização da Central de Serviços de TIC, o Modelo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, as entradas, as atividades relacionadas, as saídas, os papéis e responsabilidades dos envolvidos, bem como o desenho dos processos associados, devem constar do Manual da Função

M

Central de Serviços de TIC, disponível e atualizado no sítio da *internet* deste Tribunal.

Parágrafo único. A atualização do Manual da Função Central de Serviços de TIC ficará a cargo da SETIN, que deverá revisá-lo periodicamente.

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

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

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



SUZY ELIZABETH CAVALCANTE KOURY

Presidente