

**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO - 13ª REGIÃO PARAÍBA**

DOC:ATO NUM:210 ANO:2018 DATA:19-06-2018

ATO

DISPONIBILIZADO: DA\_e DATA:18-06-2018 PG:00

**ATO TRT GP N. 210/2018**

João Pessoa, 19 de junho de 2018.

Institui o Processo de Cumprimento de Requisição de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

**O DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA TERCEIRA REGIÃO**, no uso de suas atribuições legais, regimentais e de acordo com os termos do Protocolo TRT n. 07028/2018,

**CONSIDERANDO** que, na forma do art. 50 de Regulamento Geral do TRT 13ª Região, a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação deve atuar para planejar, dirigir e controlar as atividades relacionadas à tecnologia da informação e comunicação, dentre as quais a otimização de processos de trabalho de TIC;

**CONSIDERANDO** o que dispõe a 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** a Resolução CSJT n. 158/2015, que aprova o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho (PETIC-JUD) para o período de 2015 a 2020, destacando, como um dos objetivos estratégicos, o compromisso de “aprimorar a gestão e governança de TIC”;

**CONSIDERANDO** a importância da padronização de procedimentos de trabalho, refletida no Plano Estratégico para o período de 2015 a 2020 deste Tribunal, por meio do objetivo estratégico “Racionalizar as rotinas de trabalho”;

**CONSIDERANDO** a edição dos Acórdãos do Plenário do TCU n. 1603/2008, 663/2009, 2308/2010, 2585/2012 e 3117/2014, que recomendam a promoção de ações voltadas a normatização e ao aperfeiçoamento dos controles e processos de governança, de gestão e de uso da Tecnologia da Informação e Comunicação;

**CONSIDERANDO** o Projeto Estratégico Institucional “Governança de TIC”, aprovado pelo Presidente do TRT da 13ª Região em 18/04/2016;

**CONSIDERANDO** as recomendações das boas práticas de gerenciamento de serviços de TIC (ABNT ISSO/IEC 20.000, COBIT 5.0 e ITIL 2011);

**CONSIDERANDO** a necessidade do Plano Diretor de TIC, para o período de

2017 a 2019, “Implantação do Processo de Gerenciamento de Requisições”,

## **R E S O L V E:**

**Art. 1º** Fica instituído o Processo de Cumprimento de Requisição no Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

**Art. 2º** Para os fins deste Ato, entende-se como:

**I - Serviço de TIC:** serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;

**II - Acordo de Nível de Serviço (ANS):** acordo entre a área de TIC e seus usuários. O ANS descreve o serviço de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com os usuários;

**III - Incidente:** qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa uma interrupção deste ou uma redução da sua qualidade;

**IV - Item de Configuração (IC):** qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TIC. Por exemplo: servidor, roteador, software etc;

**V - Requisição de Mudança (RdM):** pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;

**VI - Gerente do Processo de Cumprimento de Requisição:** servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação designado para gerenciar e monitorar o processo, bem como implementar ações de melhoria contínua;

**VII - Central de Serviços:** proporciona um único ponto central de contato para todos os usuários de TI. A Central de Serviços registra e gerencia todos os incidentes, solicitações de serviços e de acesso e fornece uma interface para outros processos de TIC;

**VIII - Grupo Solucionador:** equipe responsável por atuar no cumprimento das requisições, uma vez que a solução não foi encontrada, ou não pode ser aplicada, pela equipe da Central de Serviços;

**IX - Dono do Serviço:** responsável pelas decisões relacionadas a um serviço. Este papel é desempenhado pela área de negócio do Tribunal;

**X - Usuário:** magistrados, servidores, requisitados, prestadores de serviços terceirizados, advogados, Ministério Público, peritos, outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo que esteja acessando os serviços de TIC do TRT 13ª Região;

**XI - iGovTI:** resultado da consolidação das respostas das organizações públicas ao questionário de governança de TI elaborado pela Secretaria de Fiscalização de TI (Sefti) do Tribunal de Contas da União (TCU).

**Art. 3º** O processo definido visa a atingir os seguintes objetivos:

**I** - Definir, documentar, monitorar e medir o trabalho executado pela equipe da Central de Serviços e do Grupo Solucionador;

**II** - Oferecer um canal para os usuários requisitarem e receberem serviços padronizados de TIC;

**III** - Fornecer informações aos usuários relacionadas à disponibilidade dos serviços de TIC;

**IV** - Auxiliar os usuários com informações gerais sobre os serviços de TIC;

**V** - Receber reclamações e sugestões a respeito dos serviços de TIC.

**Art. 4º** A priorização das requisições de serviço será realizada pelo gestor de cada unidade da SETIC, consultado o Comitê Permanente de Informática, quando necessário.

**Art. 5º** Toda requisição de serviço que não tratar de contratação de TIC deverá ser originada através da criação de um chamado na ferramenta oficial deste Tribunal.

**Art. 6º** O Processo de Cumprimento de Requisição observará o manual do processo, anexo a este Ato e dele parte integrante.

**Art. 7º** Os fluxos, o manual, a documentação e as demais informações sobre o processo estão disponíveis no Portal da Governança de TIC, na página do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

**Art. 8º** Os papéis definidos no manual do processo, relativos aos servidores da SETIC, serão designados pelo Diretor da unidade.

**Art. 9º** A atribuição do papel “dono do serviço” será feita por meio de portaria, aprovada pela Presidência do Tribunal.

**Art. 10.** O presente Ato entra em vigor a partir da data de sua publicação.

Dê-se ciência.  
Publique-se no DA-e.

**EDUARDO SERGIO DE ALMEIDA**  
Desembargador Presidente