

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO - 13ª REGIÃO PARAÍBA

DOC:ATO NUM:440 ANO:2017 DATA:04-12-2017

ATO

PROTOCOLO: 16000 ANO:2017 Consulte Protocolo

DISPONIBILIZADO: DA_e DATA:05-12-2017 PG:00

ATO TRT GP N. 440/2017

João Pessoa, 04 de dezembro de 2017.

**Institui o Processo de Gerenciamento de
Nível de Serviço de Tecnologia da
Informação e Comunicação.**

O DESEMBARGADOR VICE-PRESIDENTE E CORREGEDOR, NO EXERCÍCIO DA PRESIDÊNCIA DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA TERCEIRA REGIÃO, no uso de suas atribuições legais, regimentais e de acordo com o Protocolo TRT n. 16.000/2017,

CONSIDERANDO que, na forma do art. 50 do 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 (PETICJUD) 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 à 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, “Definição, formalização e desenvolvimento do processo de gerenciamento de nível dos serviços de TI”.

R E S O L V E

Art. 1º Fica instituído o Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação 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 - Gerente do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC: servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) designado para gerenciar e monitorar o processo, bem como implementar ações de melhoria contínua;

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

V - Grupo Gestor do Serviço: grupo composto pelo dono do serviço e seu respectivo responsável técnico da área de TIC.

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

I – Padronizar a forma como os acordos de nível de serviço são criados ou modificados;

II – Definir, documentar, monitorar, reportar e revisar o nível de serviço fornecido;

III – Fornecer e melhorar o relacionamento e a comunicação com o negócio e com os clientes;

IV – Assegurar que medidas proativas para melhoria dos serviços sejam implementadas;

V – Monitorar e melhorar a satisfação do cliente com a qualidade do serviço entregue.

Art. 4º O Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço observará o manual do processo, anexo a este Ato e dele parte integrante.

Art. 5º 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. 6º Os papéis definidos no manual do processo, relativos aos servidores da SETIC, serão designados pelo Diretor da unidade.

Art. 7º A atribuição do papel “dono do serviço” será feita por meio de portaria, aprovada pela Presidência do Tribunal.

Art. 8º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.
Dê-se ciência.
Publique-se no DA_e.

WOLNEY DE MACEDO CORDEIRO
Desembargador Vice-Presidente e
Corregedor no Exercício da Presidência