



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO

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”,

RESOLVE:

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