



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO
Gabinete da Presidência

ATO TRT 11ª REGIÃO Nº 057/2010/SGP

Institui a Política de Gerenciamento de Serviços de TI no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região.

A PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a necessidade de melhorar o nível de qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação - TI, bem como alinhá-los aos objetivos de negócio do Regional e aumentar a satisfação dos clientes;

CONSIDERANDO a necessidade de definir modelo de controle de qualidade nos processos de gerenciamento de serviços de TI, baseado nas melhores práticas de gestão de serviços de TI;

CONSIDERANDO a necessidade de aplicar a governança de TI no escopo dos processos de tecnologia da informação do Regional;

CONSIDERANDO a constante preocupação com a qualidade e celeridade na prestação à sociedade,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Política de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação - TI no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região.

Art. 2º As disposições deste Ato aplicam-se ao gerenciamento dos serviços da informação do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região.

Art. 3º Para os efeitos deste Ato, aplicam-se as seguintes definições:

I - Serviços de TI: serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido para um ou mais clientes, que oferece apoio aos processos de negócio de clientes, e composto pela combinação de pessoas, processos e tecnologias, que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;

II - Gerenciamento de Serviços de TI: conjunto de capacidades organizacionais específicas (processos, métodos, funções, papéis e atividades) para prover valores aos clientes sob a forma de serviços;

ATO TRT 11ª REGIÃO Nº 057/2010/SGP

III - Recurso de Tecnologia de Informação: qualquer equipamento, dispositivo, serviço, infra-estrutura ou sistema de processamento da informação, ou as instalações físicas que os abriguem;

IV - Usuários: magistrados, advogados, servidores ocupantes de cargo efetivo ou em comissão, requisitados e cedidos, e, desde que previamente autorizados, empregados de empresas prestadoras de serviços terceirizados, consultores, advogados, peritos, estagiários e outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho, utilizando, em caráter temporário, os recursos tecnológicos do TRT;

V - Provedor de Serviço de TI: unidade organizacional ou pessoa que oferece serviços de TI para clientes internos ou externos;

VI - Central de Serviço (Service Desk): o ponto único de contato (PUC) entre o provedor de serviço e os usuários. Gerencia incidentes, requisições de serviço e também a comunicação com os usuários;

VII - Incidente: uma interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço de TI;

VIII - Item de Configuração: qualquer componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um serviço de TI;

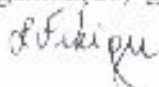
IX - Mudança: acréscimo, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar serviços de TI;

X - Acordo de Nível de Serviço: acordo entre o provedor de serviço de TI e o cliente. O ANS descreve o Serviço de TI, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do Provedor de Serviço de TI e do Cliente;

XI - Tempo médio para restauração de serviço: medida de momento em que o Item de Configuração ou Serviços de TI falhou até quando ele estiver completamente restaurado e executando sua funcionalidade normal;

XII - Janelas de Manutenção: grade de horários acordados e periódicos em que as alterações ou liberações são implantadas com o mínimo de impacto nos serviços, visando atuar de uma forma mais eficiente na diminuição do tempo de indisponibilidade não programado.

Art. 4º. A gestão de serviços de TI compreende a administração dos serviços que a área de TI provê à organização, gerenciando-os desde a sua instalação até sua manutenção.





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 11ª REGIÃO
Gabinete da Presidência

ATO TRT 11ª REGIÃO Nº 057/2010/SGP

Parágrafo único. A gestão de serviços de TI de que trata o *caput* deste artigo compreende obrigatoriamente atividades de planejamento, elaboração, entrega, monitoramento, avaliação e ajustes contínuos dos serviços de TI a serem oferecidos.

Art. 5º. Será criado e mantido pela unidade organizacional responsável pela TI um catálogo de serviços oferecidos pelo Regional.

Parágrafo único. O catálogo referido no *caput* deste artigo abrangerá os serviços que estão sendo fornecidos, descrição detalhada dos serviços, níveis de serviço, custo, cliente e a pessoa/unidade organizacional responsável pela manutenção do serviço.

Art. 6º. Serão elaborados acordos de níveis de serviço, contendo a descrição explícita sobre:

I - a descrição do serviço;

II - o tempo de serviço acordado entre as partes;

III - as expectativas de entrega do serviço, inclusive com definição de índice de indisponibilidade (planejada e não planejada);

IV - tempo médio para restauração de serviço em caso de indisponibilidades;

V - as janelas de manutenção;

VI - os itens de configuração da arquitetura do serviço;

VII - informações para contato dos responsáveis pelo fornecimento do serviço.

§ 1º Os acordos de níveis de serviços serão assinados pelo responsável pela Secretaria de Tecnologia da Informação e pelo representante dos interessados na utilização do serviço, de preferência com alto poder decisório na instituição.

§ 2º Os acordos de níveis de serviços serão revisados periodicamente, a fim de identificar possíveis melhorias na forma de prestação dos serviços ou distorção nos níveis de expectativas de entrega de serviço.

Art. 7º A Secretaria de Tecnologia da Informação organizará o suporte a usuários em equipes distribuídas em 3 (três) níveis de atendimento.

§ 1º O primeiro nível de atendimento é composto por grupo de atendentes que resolve o problema durante a própria ligação do usuário, com a utilização de ferramentas complementares (base de conhecimento, software de controle remoto) e treinamento adequado.

R. Siqueira

ATO TRT 11ª REGIÃO Nº 057/2010/SGP

§ 2º O segundo nível de atendimento é composto por técnicos com conhecimento sobre o problema ou por integrantes da equipe de infraestrutura de redes ou de manutenção de softwares, ou ainda, por uma equipe de campo, que vai até o local para solucionar o problema registrado;

§ 3º O terceiro nível de atendimento é composto por servidores especializados, prestadores de serviço, fabricantes de hardwares ou softwares e consultores contratados.

Art. 8º Criar a CENTRAL DE SERVIÇOS da Secretaria de Tecnologia da Informação, com as seguintes atribuições:

I - registrar, por meio de sistema único, as chamadas e requisições dos usuários;

II - resolver os incidentes registrados, como atendimento de primeiro nível,

III - avaliar incidentes e, quando necessário, encaminhar as requisições de solução de problemas, por meio de atendimento de segundo nível, às áreas responsáveis;

IV - manter os usuários informados sobre o progresso das requisições;

III - monitorar o cumprimento dos acordos de níveis de serviço;

IV - criar e manter um banco de dados de erros conhecidos;


V - prover informações gerenciais para a governança de TI.

Parágrafo único. Quando os incidentes registrados não forem resolvidos pela Central de Serviços, serão escalonados ao segundo nível, visando à solução e ao restabelecimento do serviço.

Art. 9º Diretrizes técnicas adicionais serão descritas e mantidas em documentos a parte, disponíveis na página principal da intranet do Regional ou em site específico mantido por este Tribunal.

Art. 10. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Manaus, 25 de outubro de 2010.


Luiza Maria de Pompel Palabela Veiga
Desembargadora Federal
Presidente do TRT da 11ª Região