

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 um modelo de controle da qualidade nos processos de gerenciamento de serviços de TI do Regional, 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 jurisdicional 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 de todos os 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 e oferece apoio aos processos de negócio de clientes. É 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: é um conjunto de capacidades organizacionais específicas (processos, métodos, funções, papéis e atividades) para prover valores aos clientes sob a forma de serviços;

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, 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 clientes externos;

VI – Central de Serviço (Service Desk): funciona 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 de um Serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI;

VIII – Item de Configuração: é qualquer Componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um Serviço de TI;

IX – Mudança: É o acréscimo, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar Serviços de TI;

X – Acordo de Nível de Serviço: é um acordo entre o provedor de serviço de TI e um 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: é a medida do 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: é uma 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 a sua manutenção.

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 Um catálogo de serviços existentes e oferecidos pelo Regional deverá ser criado e mantido pela unidade organizacional responsável pela TI no Regional.

Parágrafo único: O catálogo referido no caput deste artigo deverá abranger todos os serviços que estão sendo fornecidos, contendo uma descrição do serviço, 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 a:

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 – o 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 deverão ser assinados em conjunto pelo responsável pela Secretaria de Tecnologia da Informação e por um ou mais representantes

dos interessados na utilização do serviço, de preferência com alto poder decisório na instituição.

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

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

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

§ 2º o segundo nível de atendimento é composto por técnicos com maiores conhecimentos sobre o problema em questão. Pode ser representado por integrantes da equipe de infraestrutura de redes ou de manutenção de softwares. Poderá ser representado, ainda, por uma equipe de campo que vai até o local do usuário para solucionar um 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 É criada a CENTRAL DE SERVIÇOS, sendo o ponto único de contato entre a área de Tecnologia da Informação e os usuários do Regional.

Art. 9º São atribuições da Central de Serviços:

I – registrar por meio de sistema específico, todas as chamadas e requisições dos usuários;

II – como atendimento de primeiro nível, tentar resolver incidentes registrados;

III – avaliar incidentes e, quando necessário, encaminhar as requisições de solução de problemas, através 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 forem resolvidos pela Central de Serviços, estes deverão ser escalonados a um segundo nível, visando a solução e restabelecimento do serviço;

Art. 10º Diretrizes técnicas adicionais serão descritas e mantidas em documentos a parte, disponíveis a partir da página principal da intranet do Regional ou em site específico mantido por este Tribunal.

Art. 11º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Manaus, 25 de Outubro de 2010.

Luíza Maria de Pompei Falabela Veiga
Desembargadora Federal Presidente do TRT da 11ª Região