



PODER JUDICIÁRIO – JUSTIÇA DO TRABALHO
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região

Ao décimo nono dia do mês de fevereiro de 2016, às 10:30h, na Av. Vitorino Freire, 2001, prédio sede do TRT 16ª Região, no 6º Andar, na Sala da Presidência, reuniu-se o Comitê Gestor de Tecnologia da Informação Comunicações (CGTIC) do TRT16, instituído pela Portaria GP nº 175/2016. Presentes o Exmo. Desembargador Presidente, JAMES MAGNO ARAÚJO FARIAS, o Exmo. Juiz Auxiliar da Presidência do Tribunal, BRUNO DE CARVALHO MOTEJUNAS, a Exma. Juíza, GABRIELLE AMADO BOUMANN, a Secretária Geral da Presidência JOSELENA DO CARMO SOARES PEREIRA, a Diretora Geral ADRIANA ALBUQUERQUE DE BRITO, o Coordenador de Tecnologia da Informação e Comunicações, Rômulo José Maia Moura e o servidor Rafael Robinson Sousa Neto, Analista Judiciário Área de Apoio Especializado Tecnologia da Informação, todos membros do CGTIC e os servidores convidados Gilberto Cunha Filho, Analista Judiciário Área de Apoio Especializado Tecnologia da Informação e Aured de Freitas Costa Rodrigues Técnico Judiciário Área de Apoio Especializado Tecnologia da Informação. Os membros deliberaram sobre a pauta abaixo, conforme observações infrarrelatadas.

PAUTA

- Aprovação de minutas de regulamentação das Políticas da Central de Atendimento de TI e do Gerenciamento do catálogo de serviço de TI;
- Priorização de projetos de TI;

1 Aprovação de minutas de regulamentação das Políticas da Central de Atendimento de TI e do Gerenciamento do catálogo de serviço de TI

A reunião foi aberta pelo Exmo. Desembargador Presidente, JAMES MAGNO ARAÚJO FARIAS, enfatizando seu apreço pela área de tecnologia e o reconhecimento da importância estratégica da mesma para a Organização.

Também foi ratificado o apoio da Presidência às ações de Tecnologia da Informação para obter maior produtividade e economia de custos para o Tribunal.

Rafael Souza
BAN



Em seguida o Presidente passou a palavra ao Coordenador da CTIC, Rômulo Moura, para apresentação da pauta da reunião.

O Coordenador da CTIC, Rômulo Moura, apresentou o primeiro item da pauta que consiste na análise da minutas de regulamentação das Políticas da Central de Atendimento de TI e do Gerenciamento do catálogo de serviço de TI com o objetivo de formalizar os processos que já estão em operação desde o dia 01/12/2015.

As minutas foram analisadas pelos membros do Comitê que fizeram pequenas observações e deliberaram para que após as correções sugeridas os documentos devem ser submetidos à Presidência, acompanhados desta Ata que os aprova para os procedimentos de publicação.

2 Priorização de projetos de TI;

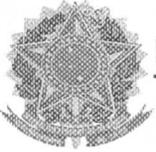
Foi informado à Comissão, pelo Coordenador da CTIC, Rômulo Moura, que um dos principais objetivos da reunião do Comitê é deliberar sobre a priorização de projetos e assim aproveitou para apresentar os projetos em andamento e uma planilha com os projetos já solicitados à CTIC pelas diversas áreas do Tribunal que aguardam priorização.

A CTIC apresentou uma sugestão de priorização dos projetos com base em critérios detalhados para os membros do CGTIC. Assim cada projeto recebeu uma pontuação e a partir desta pontuação foram ordenados em ordem decrescente.

Os projetos foram divididos por áreas:

2.1 Governança

O CGTIC aprovou a planilha apresentada com a ordem de priorização dos projetos de Governança de TIC, solicitando apenas a



inclusão da formalização de Processo de Gerenciamento de Níveis de Serviços com prioridade de atendimento;

2.2 Desenvolvimento de Sistemas

O CGTIC deliberou:

O projeto P08-Sistema de Contratos e o P04-Automação de Boletim Interno devem ser excluídos da lista de demandas, com a determinação do Presidente para elaboração de ato administrativo para extinção do boletim interno.

Os projetos em andamento devem ser finalizados na ordem que estão priorizados na planilha em anexo.

Determinou que os projetos de Indexação de Normas internas para consulta, P05-Remodelagem do Site do TRT16 e P09-Automação do Acúmulo de Jurisdição devem ser tratados como prioridade para execução à medida que as equipes terminem os projetos em andamento.

Acordou que na próxima reunião do CGTIC, a CTIC apresentará um projeto piloto com utilização de tecnologia voltada para dispositivos móveis para aprovação do Comitê.

2.3 Infraestrutura

O Coordenador da CTIC alertou sobre o risco do não atendimento dos projetos P03-Aquisição de Storage (100TB), P23-Renovação de garantia dos switches SAN e P24-Renovação de garantia dos servidores Blades.

O Comitê determinou a elaboração de DOD's deste três projetos para submissão ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho. A CTIC ficará responsável pela elaboração dos documentos e os enviará à Presidência. O Presidente confirmou que pleiteará os recursos necessários ao atendimento destes projetos junto ao CSJT.

O Comitê decidiu que os projetos com custo zero podem ser atendidos de acordo com a pontuação de priorização da planilha.

Além disso, o Presidente do Comitê solicitou a estimativa de custo com licenciamento Microsoft para Office 2016. A CTIC



apresentará a Presidência o valor estimado até o final do mês de fevereiro de 2016.

3 Demais assuntos

O Presidente solicitou o levantamento das quantidades de tablets e microcomputadores disponíveis em estoque. A CTIC ficou incumbida de obter tal informação e repassar à Presidência.

4 Próxima reunião do CGTIC

Foi definida que a próxima reunião do Comitê será no dia 04 de abril de 2016 às 10h na sala da Presidência do TRT16.

Sem mais assuntos para discutir a reunião foi encerrada.

16/04/2016
[Handwritten signature]



PODER JUDICIÁRIO – JUSTIÇA DO TRABALHO
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região



JAMES MAGNO ARAÚJO FARIAS
Presidente do CGTIC



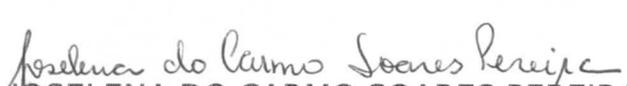
BRUNO DE CARVALHO MOTEJUNAS
Membro do Comitê



GABRIELLE AMADO BOUMANN
Membro do Comitê



ADRIANA ALBUQUERQUE DE BRITO
Membro do Comitê



JOSELEMA DO CARMO SOARES PEREIRA
Membro do Comitê



RÔMULO JOSÉ MAIA MOURA
Membro do Comitê



RAFAEL ROBINSON DE SOUSA NETO
Membro do Comitê

PORTARIA GP. Nº

São Luís,

O DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA SEXTA REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a necessidade de melhorar o nível da qualidade do serviço prestado pela TI com o intuito de suportar o Planejamento Estratégico deste tribunal;

CONSIDERANDO a constante preocupação com a qualidade e a celeridade na prestação dos serviços de TI;

CONSIDERANDO as recomendações do Conselho Nacional de Justiça, no art.10 da resolução 90/2009, em que a gestão de trabalho de TI deverá estar adequada às melhores práticas preconizadas pelos padrões nacionais e internacionais para as áreas de governança e de gerenciamento de serviços de TI;

CONSIDERANDO as recomendações de auditorias do Tribunal de Contas da União (TCU) para que os órgãos implementem um processo de gestão de serviços de TIC (acórdãos 381/2011 e 1112/2014);

RESOLVE

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Instituir a POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DE TI no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região.

CAPÍTULO II

DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os efeitos deste Ato, aplicam-se as seguintes definições:

I - INCIDENTES DE TI: qualquer interrupção não planejada ou redução de desempenho de um determinado serviço de TI;

II - SERVIÇOS DE TI: qualquer ferramenta ou mecanismo fornecido pela área de TI para a execução das tarefas dos usuários;

III - REQUISIÇÃO DE SERVIÇO: demanda por um determinado serviço de TI, que não afeta sua prestação, não provoca sua interrupção ou degradação da sua qualidade;

IV - CATÁLOGO DE SERVIÇO DE TI: Conjunto de Serviços de TI disponíveis para os usuários do Tribunal;

Ref. 5024
Handwritten signature

V - USUÁRIOS: magistrados, servidores ocupantes de cargo efetivo ou em comissão, requisitados e cedidos, e, desde de que previamente autorizados, empregados de empresas prestadoras de serviços terceirizados, Advogados, Ministério Público, Peritos, estagiários e outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho, utilizando, em caráter temporário, os recursos tecnológicos do TRT ou qualquer outro usuário externo que esteja acessando os serviços de TI do TRT 16ª Região;

VI - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS): acordo firmado entre a área de TI e a Instituição, que descreve o serviço de TI, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo;

VII - ACORDO DE NÍVEL OPERACIONAL (ANO): acordo interno firmado entre as áreas do Tribunal para a entrega de um serviço de TI. Esse acordo reforça os cumprimentos das metas estabelecidas no ANS;

VIII - MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DA FUNÇÃO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DE TI: estabelece e formaliza os papéis, atribuições e responsabilidades para os participantes envolvidos na função Gerenciamento da Central de Atendimento de TI, prescrevendo a relação e a atribuição de responsabilidades no âmbito dessa função;

IX - MODELO DE GERENCIAMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DE TI: documento que descreve todos os passos necessários para executar o Gerenciamento da Central de Atendimento de TI.

CAPÍTULO III DAS DIRETRIZES GERAIS

Art. 3º A Política de Gerenciamento da Central de Atendimento de TI do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região obedecerá às seguintes diretrizes:

I - Estabelecer o processo de trabalho para atendimento e monitoramento dos incidentes e requisições de serviços solicitadas pelos usuários;

II - Buscar melhoria contínua do processo de trabalho com foco no aumento a satisfação dos usuários e na qualidade dos serviços ofertados pela Central de atendimento de TI;

III - Definir as atribuições e responsabilidades relativas ao processo de trabalho.

CAPÍTULO IV DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Art. 4º Para a execução desta função são estabelecidos os seguintes papéis e responsabilidades:

I - Gerente da Central de Atendimentos de TI: *responsável por* garantir a Central de Atendimento de TI atue em conformidade com as diretrizes definidas por esta política;

[Handwritten signatures and initials]

II - Supervisor da Central de Atendimento de TI: responsável por gerenciar e acompanhar os eventos registrados pela central, conforme os requisitos estabelecidos pelo acordo de nível de serviço (ANS);

III - Coordenador do grupo solucionador: responsável por gerenciar e acompanhar os eventos atribuídos ao grupo solucionados sob a sua coordenação, conforme acordado nos níveis de serviços operacionais (ANO).

IV - Grupo solucionador: responsável por resolver eventos e manter a central de atendimento informada sobre o andamento das solicitações (incidentes e requisições);

V - Analista da Central de Atendimento: atua como ponto único de contato entre os usuários e a TI, recebendo e registrando solicitações e mantendo o usuário informado sobre o andamento de seus chamados, até a sua resolução;

VI - Solicitante: solicita atendimento ou informa uma falha no serviço de TI.

CAPÍTULO V

DA CENTRAL DE ATENDIMENTO DE TI (CATI)

Art. 5º Fica instituída a Central de Atendimento de TI, ponto único de contato entre os usuários do Tribunal e os serviços de TI, tendo como principal função os atendimento aos incidentes e requisições de serviços solicitados pelos usuários do tribunal.

Art. 6º A Central de Atendimento de TI atuará nas solicitações de serviços de TI disponíveis no Catálogo de Serviços de TI, seguindo o estipulado nos Acordos de Níveis de Serviços.

Art. 7º Os atendimentos da Central de Atendimento de TI serão realizados preferencialmente de forma remota.

Art. 8º As solicitações de serviços de TI deverão ser obrigatoriamente registradas na Central de Atendimento de TI.

§1º O registro poderá ser realizado por telefone ou com a utilização de ferramenta de gerenciamento de serviços de TI.

§2º Compete a Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações disponibilizar um número telefônico específico para a Central de Atendimento de TI, bem com a ferramenta para registro e acompanhamento das solicitações de TI dos usuários.

Art. 9º A Central de Atendimento de TI será estruturada em três níveis de atendimento, a saber:

I - Nível 1: responsável pelo registro, classificação, priorização, resolução e fechamento de chamados, através de script de atendimento e de forma remota. Responsável, também, pelas atividades relacionadas à comunicação com os usuários;

II - Nível 2: responsável pelo atendimento a solicitações que exijam o deslocamento presencial ou maior conhecimento sobre hardware e software, além daquelas que não forem resolvidas pelo Nível 1;



III - Nível 3: responsável pelo atendimento a solicitações que exijam um conhecimento especializado ou que não forem resolvidas pelos Níveis 1 e 2.

Art. 10. São atribuições da Central de Atendimento de TI:

I - Ser ponto único de contato entre os usuários de TI e a CTIC para o registro de incidentes, dúvidas e requisições relacionadas à utilização dos serviços de TI;

II - Registrar, acompanhar, resolver - quando possível - e supervisionar todos os incidentes e solicitações de serviço visando ao cumprimento do Acordo de Nível de Serviço;

III - Validar a solução proposta junto aos usuários;

IV - Manter os usuários informados do progresso de suas solicitações de TI.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 11. A Matriz de Responsabilidades e o Modelo de Gerenciamento da Central de Atendimento de TI, assim como diretrizes técnicas adicionais, serão descritos e mantidos em documentos à parte, disponíveis na intranet ou em sítio da Web específicos mantidos por este Tribunal.

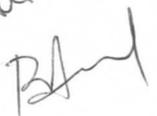
Art. 12. Os casos omissos e emergenciais serão resolvidos pela Presidência deste Tribunal, após análise prévia da unidade de Governança da CTIC do Regional.

Art. 13. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência.

Publique-se no Boletim Interno Eletrônico.



Deputado


PORTARIA GP. Nº

São Luís,

O DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA SEXTA REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a necessidade de melhorar a qualidade do serviço prestado pela TI com o intuito de suportar o Planejamento Estratégico deste tribunal;

CONSIDERANDO a necessidade de definir um modelo de controle e processos de gerenciamento de Serviços de TI;

CONSIDERANDO a necessidade de fornecer uma fonte única e central sobre todos os serviços acordados pela TI com a área de negócio;

CONSIDERANDO a necessidade da padronização e implementação da cultura de Serviços de TI,

CONSIDERANDO as recomendações do Conselho Nacional de Justiça e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho para que sejam instituídos processos de gerenciamento de serviços de apoio à Governança de TI;

CONSIDERANDO as recomendações de Auditorias do TCU para que os órgãos implementem um processo de gestão de Catálogo de Serviços de TI (acórdãos 381/2011, 750/2014 e 1112/2014),

R E S O L V E

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Instituir a POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇO DE TI no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região.

Art. 2º As disposições deste Ato e seus anexos aplicam-se aos todos os serviços que façam parte do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região.

CAPÍTULO II

DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

[Handwritten signatures and initials]

- I. **USUÁRIOS:** magistrados, servidores ocupantes de cargo efetivo ou em comissão, requisitados e cedidos, e, desde que previamente autorizados, empregados de empresas prestadores de serviços terceirizados, Advogados, Ministério Público, Peritos, estagiários e outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho, utilizando, em caráter temporário, os recursos tecnológicos do TRT ou qualquer outro usuário externo que esteja acessando os serviços de TI do TRT da 16ª Região.
- II. **SERVIÇO DE TI:** É um meio de entregar valor ao cliente utilizando tecnologia de informação;
- III. **CATÁLOGO DE SERVIÇO DE TI:** Conjunto de Serviços de TI disponíveis para os usuários do tribunal;
- IV. **GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇO:** Processo, definido na ITIL, responsável por criar e manter os serviços disponibilizados no Catálogo de Serviços de TI.
- V. **MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇO DE TI:** estabelece e formaliza os papéis, atribuições e responsabilidades para os participantes envolvidos no Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TI, prescrevendo a relação e a atribuição de responsabilidades no âmbito desse processo;
- VI. **MODELO DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇO:** é o documento que descreve todos os passos necessários para executar o Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviço;

CAPÍTULO III

DOS OBJETIVOS DA POLÍTICA

Art. 4º Esta política estabelece neste Tribunal o Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TI que contempla atividades de planejamento, elaboração, monitoramento, avaliação e ajustes contínuos do Catálogo de Serviço, baseado nas regras e fluxos estabelecidos no Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TI.

Parágrafo único. O Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços do TRT da 16ª Região tem como objetivo principal elaborar, manter e divulgar o Catálogo de Serviços de TI, garantindo que ele seja uma fonte confiável de todos os serviços de TI prestados pelo Tribunal.

CAPÍTULO IV

DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Art. 5º Para os fins desta política são estabelecidos os seguintes papéis e responsabilidades:

- I. **DONO DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE PROCESSOS DE TI:** É responsável pela garantia da qualidade do processo e de sua melhoria contínua.
- II. **GERENTE DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS:** é responsável pelo gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho.

Referido
[Handwritten signatures]

Art. 6º Compete à Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações indicar os servidores que exercerão os papéis de dono e gerente do processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TI.

Parágrafo único. Um mesmo servidor poderá acumular diversos papéis estabelecidos nesta Política ou no Modelo deste processo, incluindo o de dono ou de gerente do processo.

Art. 7º Compete ao Dono do Processo, apoiado pelo Gerente do Processo, a atualização constante do Modelo do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TI, de forma a mantê-lo consistente e alinhado aos serviços existentes.

Parágrafo único. Caso as atualizações no Modelo do Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TI impliquem a necessidade de alteração da presente política, o Dono do Processo deverá submeter previamente a atualização pretendida a Comissão Permanente de TI do Regional, para apreciação e deliberação.

CAPÍTULO V

Do Catálogo de Serviços de TI

Art. 8 O Catálogo de Serviços de TI do Tribunal será dividido em dois: Catálogo de Serviço de Negócio e o Catálogo de Serviços Técnico.

Art. 9 O Catálogo de Serviços de Negócio corresponde a uma lista de serviços de TI oferecidos aos usuários do Tribunal.

Art. 10 O Catálogo de Serviços Técnico contém os detalhes técnicos sobre os serviços de TI que serão entregues aos clientes. Inclui relacionamentos para os serviços de suporte, serviços compartilhados, componentes e itens de configuração necessários para suportar a provisão de serviços ao negócio.

Art. 11 Todos os Serviços de TI que o tribunal disponibiliza a seus usuários devem constar no Catálogo de Serviços de Negócio.

Art. 12 O Serviços de TI deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Categoria do Serviço
- Nome do Serviço;
- Ofertas e seus respectivos detalhamentos;
- Clientes;
- Acordo de nível de serviço.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 13. A Matriz de Responsabilidades e o Modelo do Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TI, assim como diretrizes técnicas adicionais, serão descritos e mantidos em documentos à parte, disponíveis na *intranet* ou em sítio da Web específicos mantidos por este Tribunal.



Deputado Souza
R. Souza
V.

Art. 14. Os casos omissos e emergenciais serão resolvidos pela Presidência deste Tribunal, após análise prévia da unidade de Governança da CTIC do Regional.

Art. 15. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência.

Publique-se no Boletim Interno Eletrônico.

J. Napoleão
[Assinatura]