



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região

ATO REGULAMENTAR GP Nº 04/2020/TRT16

Institui a Política de Gerenciamento de Nível de Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região.

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

CONSIDERANDO a implantação, pelo Tribunal, de práticas que favorecem a governança e a gestão da tecnologia da informação,

CONSIDERANDO a Resolução Nº 211/2015 do CNJ, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD),

CONSIDERANDO a necessidade de aprimorar a gestão dos serviços de TIC com a implantação das melhores práticas preconizadas pelo *Information Technology Library* (ITIL),

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Política de Gerenciamento de Nível de Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região.

Parágrafo único: A Política de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC aplica-se a todos os serviços de TIC prestados pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) do Tribunal.

CAPÍTULO I DOS TERMOS E DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os efeitos desta Política, aplicam-se as seguintes definições:

I - ITIL: sigla para *Information Technology Infrastructure Library*, é um conjunto de boas práticas detalhadas para o gerenciamento de serviços de TI que se concentra no alinhamento de serviços de TIC com as necessidades dos negócios;

II – Serviço de TIC: qualquer atividade da área de TI que visa a produzir, executar ou desenvolver algo para atender às necessidades dos usuários de TIC;



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região

III - Acordo de Nível de Serviço (ANS): é um acordo firmado entre a área de TIC e seus clientes, que descreve o serviço de TIC, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo;

IV - Usuário de TIC: são os clientes dos serviços de TIC prestados pelo TRT16. Podem ser internos a estrutura do tribunal, como magistrados, servidores, terceirizados e estagiários; ou externos, com advogados, membros do Ministério Público e partes.

V - TIC: Tecnologia da Informação e Comunicação;

VI - Processo de Trabalho: conjunto de atividades relacionadas que envolvem pessoas, procedimentos e informação e produzem um serviço ou produto específico de modo a atender a alguma necessidade da organização. O processo de trabalho deve descrever a ordem/fluxo de execução das atividades, os detalhes de processamento dos procedimentos, o resultado esperado, as responsabilidades dos participantes e as métricas de aferição de resultados;

VII - Catálogo de Serviços de TIC: conjunto de Serviços de TIC disponíveis para os usuários do Tribunal;

CAPÍTULO II DOS OBJETIVOS

Art. 3º A Política de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC tem por objetivo:

I - Estabelecer o processo de trabalho para negociar, ajustar acordos, monitorar, relatar e revisar as metas dos serviços de TIC no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região;

II - Garantir que todos os serviços atuais e planejados sejam entregues nas metas atingíveis acordadas;

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

CAPÍTULO III DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região

Art. 4º Para os fins desta política são estabelecidos os seguintes papéis e responsabilidades:

I - Dono do Processo: buscará a qualidade e eficiência geral do processo;

II - Gerente de Nível de Serviço: promoverá a execução das atividades do processo buscando a eficiência e efetividade geral;

CAPÍTULO IV DO PROCESSO DE TRABALHO

Art. 5º As atividades executadas no âmbito da Política de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC deverão observar os procedimentos descritos no Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC, documento cuja responsabilidade de elaboração e atualização é da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações.

Parágrafo Único - O documento deverá ser disponibilizado na página de Governança de TIC e conterá, no mínimo, o desenho dos fluxos, a descrição detalhada das atividades e a definição dos papéis e responsabilidades.

Art. 6º Deverão ser estabelecidos Acordos de Nível de Serviço (ANS) entre a Área Gestora dos serviços e a CTIC para todos serviços do Catálogo de Serviços de TIC.

Art. 7º Os ANSs deverão ser devidamente formalizados e revisados conforme modelo e procedimentos descritos no processo de trabalho.

Art. 8º Os ANSs conterão no mínimo:

I - Definição dos serviços englobados pelo ANS;

II - Prazos para o suporte técnico com tempos para o início e resolução de atendimentos;

III - Definição dos indicadores e metas de cumprimento do acordo;

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 9º O Processo de Trabalho estabelecido neste Ato será revisto, no mínimo, com periodicidade anual.



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região

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

Dê-se ciência.

Publique-se no Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho e disponibiliza-se no site deste Regional.

São Luís (MA), de outubro de 2020.

JOSÉ EVANDRO DE SOUZA