



Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região  
PORTARIA GP Nº 246/2016 São Luís, março de 2016.

O DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o constante no PA-1262/2016,

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);

## R E S O L V E

### CAPÍTULO I

**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 desta Portaria, 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;



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

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;

V - 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, advogados, membros do 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 solicitados pelos usuários;



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

II - Buscar melhoria contínua do processo de trabalho com foco no aumento da 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 que a Central de Atendimento de TI atue em conformidade com as diretrizes definidas por esta política;

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 solucionador 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



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

principal função o 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 à 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 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;



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

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 site deste Tribunal.

*(assinado digitalmente)*

Des. JAMES MAGNO ARAÚJO FARIAS  
Presidente do TRT da 16ª Região