



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO

ATO TRT SGP N.º 242, DE 1º DE AGOSTO DE 2019

Institui o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

O DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA TERCEIRA REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e de acordo com os Protocolos n.ºs 000.5045/2018, 000.07568/2019 e 000.10865/2019,

considerando que, na forma do art. 50 do Regulamento Geral deste Regional, a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) deve atuar para planejar, dirigir e controlar as atividades relacionadas à tecnologia da informação e comunicação, a exemplo da otimização de processos de trabalho de TIC;

considerando a Resolução Administrativa n.º 118/2018, que fixa a Política de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (PGTIC) nesta Corte;

considerando o que dispõe a Resolução CNJ n.º 211, de 15 de dezembro de 2015, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

considerando o Ato TRT SGP n.º 101/2019, que institui o Processo de Gerenciamento de Mudanças de TIC;

considerando o Ato TRT GP n.º 210/2018, que institui o Processo de Cumprimento de Requisições de TIC;

considerando o Ato TRT GP n.º 112/2018, que institui o Processo da Função Central de Serviço;

considerando o Ato TRT GP n.º 053/2018, que institui o Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC;

considerando o Ato TRT GP n.º 115/2016, que institui o Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC;

considerando o Ato TRT GP n.º 440/2017, que institui o Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço;

considerando o Ato TRT GP n.º 114/2016, que institui o Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC;

considerando a necessidade de fornecer uma fonte única e central de todos os serviços disponibilizados pela TIC;

considerando a necessidade de padronização e implementação da cultura de Serviços de TIC,

R E S O L V E:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Instituir o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

Art. 2º As disposições deste ato e anexos aplicam-se a todos os serviços que compõem o Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

CAPÍTULO II

DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

I - USUÁRIOS: magistrados, servidores, requisitados, prestadores de serviços terceirizados, advogados, Ministério Público, peritos, outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho ou qualquer usuário externo que venha a acessar os serviços de TIC do TRT da 13ª Região;

II - SERVIÇO DE TIC: serviço baseado no uso da tecnologia da informação, provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição;

III - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC: conjunto de serviços de TIC disponíveis para os usuários internos e externos ao Tribunal;

IV - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS): acordo entre a área de TIC e seus usuários, descrevendo o serviço de TIC e documentando as metas de níveis de serviço acordadas com os usuários;

V - DONO DO SERVIÇO: servidor com alto grau de conhecimento do negócio relacionado ao serviço de TIC, capaz de propor melhorias e aperfeiçoá-lo;

VI - RESPONSÁVEL TÉCNICO: servidor com alto grau de conhecimento técnico relacionado ao serviço de TIC, capaz de sugerir melhorias em nível operacional;

CAPÍTULO III

DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Art. 4º Compete ao dono do serviço, dentre outras atividades relacionadas:

I - Entender o funcionamento do serviço em nível negocial;

II - Prestar informações sobre o serviço, quando solicitado;

III - Receber e analisar as demandas relativas ao serviço;

IV - Propor, mediante justificativa, mudanças no serviço, inclusive por sugestão de outros servidores e desde que por ele aprovadas;

V - Atuar como representante do serviço em toda a organização;

VI - Analisar, periodicamente, ou quando for o caso, os indicadores do serviço;

VII - Propor ações de melhoria, a fim de evitar ou corrigir eventuais desvios nas metas estabelecidas para o serviço;

VIII - Participar da negociação de acordos de níveis de serviço;

IX - Empreender esforços para viabilizar a execução do serviço e a implementação de suas ações de melhoria.

§ 1º Na hipótese do inciso III, o dono do serviço deverá manifestar-se em até 3 dias úteis, aprovando ou recusando a demanda, justificadamente, ou ainda informando o cronograma detalhado para avaliação mais criteriosa do pedido.

§ 2º A demanda prevista no inciso III, se emergencial, terá tratamento prioritário pelo dono do serviço, que deverá apresentar justificadamente sua aprovação ou recusa em até 1 dia útil.

§ 3º Permanecendo o dono de serviço silente nas hipóteses e nos prazos estabelecidos nos parágrafos precedentes, a chefia imediata será comunicada e, em caso de reincidência, a Direção-Geral, para providências.

Art. 5º Compete ao responsável técnico pelo serviço, dentre outras atividades relacionadas:

I - Entender o funcionamento do serviço em nível operacional e zelar pela integridade de sua prestação;

II - Oferecer informações sobre o serviço, quando solicitado;

III - Analisar as demandas relativas ao serviço quanto à sua viabilidade técnica;

IV - Propor ao dono do serviço, mediante justificativa, mudanças no serviço, inclusive por sugestão de outros servidores e especialmente devido à necessidade de atualização ou melhorias;

V - Atuar como representante técnico do serviço em toda a organização;

VI - Medir, periodicamente, ou quando for o caso, os indicadores do serviço;

VII - Participar da negociação de acordos de níveis de serviço;

VIII - Reportar ao dono do serviço quaisquer problemas relacionados ao serviço.

§ 1º Na hipótese do inciso III, o responsável técnico pelo serviço deverá manifestar-se em até 3 dias úteis, aprovando ou recusando a demanda, justificadamente, ou ainda informando o cronograma detalhado para avaliação mais criteriosa do pedido.

§ 2º A demanda prevista no inciso III, se emergencial, terá tratamento prioritário pelo responsável técnico, que deverá apresentar justificadamente sua aprovação ou recusa em até 1 dia útil.

§ 3º Permanecendo o responsável técnico silente nas hipóteses e nos prazos estabelecidos nos parágrafos precedentes, a Direção da SETIC será comunicada, para providências.

Art. 6º O dono do serviço e o responsável técnico deverão dar ciência expressa de sua designação e das atribuições do seu encargo, após nomeação pelo Presidente do Tribunal.

Parágrafo Único. Em caso de impossibilidade de exercício do encargo, o dono do serviço ou o responsável técnico poderá solicitar sua substituição, mediante apresentação de justificativa à Presidência.

CAPÍTULO IV

DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Art. 7º Todos os serviços de TIC aprovados e mantidos por este Tribunal, com as respectivas definições de dono e responsável técnico, constam do Anexo I deste ato e constituem o Catálogo de Serviços de TIC.

Art. 8º Quaisquer alterações no Catálogo de Serviços de TIC deverão seguir o Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços.

Art. 9º A criação de um novo serviço de TIC será precedida da indicação dos respectivos donos e responsáveis técnicos, nos termos do Artigo 6º.

Art. 10. Os Serviços de TIC devem conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - Nome do serviço;

II - Descrição do serviço;

III - O que o serviço oferece aos seus usuários;

IV - Quais são os usuários do serviço;

V - Como ter acesso ao serviço;

VI - Categoria do serviço;

VII - Acordo de nível do serviço;

VIII - Responsável negocial pelo serviço;

IX - Responsável técnico pelo serviço;

X - Classificação dos serviços como estratégico ou não.

Art. 11. O Catálogo de Serviços de TIC estará disponível no sítio da Governança de TIC deste Tribunal e será mantido pela unidade Escritório de Processos de TIC.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 12. Ficam revogados os Atos TRT GP N.º 129/2018 e TRT SGP N.º 177/2019.

Art. 13. Os casos omissos e emergenciais serão resolvidos pela Presidência deste Tribunal, após análise prévia da SETIC.

Art. 14. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência.

Publique-se no DA_e.

WOLNEY DE MACEDO CORDEIRO

Desembargador Presidente