



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região

POLÍTICA Nº 15, DE 15 DE SETEMBRO DE 2017.

*Institui a **Política de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)** no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região.*

O DIRETOR DA SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO:

- a necessidade de melhoria contínua do nível de qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), bem como alinhá-los aos objetivos de negócio do Tribunal, com o aumento da satisfação dos clientes;
- 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 TIC;
- 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 - Plenário, 750/2014 - Plenário e 1112/2014 - Plenário);
- as recomendações de auditoria do Tribunal de Contas da União (TCU), no sentido para documentar a descrição do processo de gestão de nível de serviço;
- o Art. 12 da Resolução CNJ 211/2015, o qual preconiza que os órgãos deverão constituir e manter estruturas organizacionais adequadas e compatíveis com a relevância e demanda de TIC, considerando, dentre outros, o macroprocesso de serviços e seus processos de catálogo, de requisições, de incidentes, de ativos de microinformática e de central de serviços;
- a instituição, por meio do Ato 140/2017, do Sistema de Apoio à Governança e Gestão (SAGG);
- o Ato 190/2017 da Presidência, que normatiza a Instituição de Políticas de TIC;
- a instituição, por meio da Política nº 10/2017, da Política de Gerenciamento de Processos de trabalho no âmbito do Tribunal;



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Instituir a POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região.

CAPÍTULO II
DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

I - **ACORDO DE NÍVEL OPERACIONAL (ANO):** acordo entre um provedor de serviços de TIC e outra(s) área(s) do Tribunal. Ele dá apoio à entrega dos serviços de TIC, pelo provedor de serviços, a usuários e define os produtos ou serviços a serem fornecidos e as responsabilidades de ambas as partes;

II - **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS):** acordo entre a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) e o usuário. O ANS descreve o Serviço de TIC, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviços de TIC e do usuário;

III - **ATIVO:** qualquer elemento que tenha valor para a organização, segundo norma NBR ISO/IEC 27002;

IV - **ATIVO DE TIC:** software (aplicativos, licenças, sistemas, ferramentas de desenvolvimento e utilitários), físicos (hardware);

V - **CATÁLOGO DE SERVIÇOS:** relação de serviços ofertados pela STI ou com seu apoio, e suas respectivas características, condições de fornecimento e ANS;

VI - **CENTRAL DE SERVIÇOS (SERVICE DESK):** ponto único de contato (PUC) entre o provedor de serviços e os usuários. Gerencia incidentes, requisições de serviços e também a comunicação com os usuários;

VII - **CONTRATO DE APOIO (CA):** é um contrato entre um provedor de serviços de TIC e uma empresa **terceirizada**. O CA define metas e responsabilidades que são requeridas para atender a metas de nível de serviço acordadas em um ou mais ANS;

VIII - **GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC:** conjunto de capacidades organizacionais específicas (processos, métodos, funções, papéis e atividades) para agregar valor aos usuários sob a forma de serviços;

IX - **IMPACTO:** uma medida do efeito de um incidente, problema ou mudança em processos do negócio;

X - **INCIDENTE:** interrupção não planejada ou redução no desempenho do serviço de TIC.

XI - **ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC) ou RECURSO DE TIC:** qualquer componente gerenciado necessário para a entrega de um ou mais serviços de TIC. Ex.: equipamento, dispositivo, serviço, infraestrutura, servidor, *software*, documentos ou sistema de processamento da informação, ou as instalações físicas que os abriguem;



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região

- XII - **MATRIZ DE RESPONSABILIDADE:** explicita os papéis, atribuições e responsabilidades para os participantes envolvidos em um processo;
- XIII - **MODELO DO PROCESSO:** é o conjunto de documentos que contextualiza e descreve os procedimentos para a execução de um processo;
- XIV - **MUDANÇA:** acréscimo, modificação ou remoção de itens de configuração que possam afetar serviços de TIC;
- XV - **PROBLEMA:** uma condição identificada originada por incidentes múltiplos ou recorrentes que mostram sintomas comuns, ou por um incidente significativo do qual não se conhece a causa;
- XVI - **PROCESSO:** conjunto de atividades sequenciais e relacionadas que transformam entradas em saídas, agregando valor e produzindo resultados;
- XVII - **PRIORIDADE:** uma categoria usada para identificar a importância relativa de um incidente, problema ou mudança;
- XVIII - **REQUISIÇÃO DE MUDANÇA (RdM):** Uma requisição de mudança (RdM) é uma solicitação formal de mudança que busca alterar um ou mais itens de configuração;
- XIX - **REQUISIÇÃO DE SERVIÇO:** requisição referente a serviço de TIC que faça parte do catálogo de serviços, que não sejam classificadas como incidente;
- XX - **SERVIÇO DE TIC:** serviço baseado no uso da TIC, provido para um ou mais usuários, que oferece apoio aos seus processos de negócio. É composto pela combinação de pessoas, processos e tecnologias;
- XXI - **SOLUÇÃO DE CONTORNO:** redução ou eliminação temporária do impacto de um incidente para o qual uma solução definitiva ainda não está disponível;
- XXII - **SOLUÇÃO DEFINITIVA:** eliminação definitiva do impacto de um incidente;
- XXIII - **SOLUÇÃO DE TIC:** conjunto formado por elementos de tecnologia da informação e processos de trabalho, ou recursos de TIC, que se integram para produzir resultados que atendam as necessidades do Tribunal;
- XXIV - **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC):** ativo estratégico que suporta processos de negócio institucionais, por meio da conjugação de recursos, processos e técnicas utilizados para obter, processar, armazenar, fazer uso e disseminar informações;
- XXV - **URGÊNCIA:** é uma medida que indica o tempo que um incidente, problema ou necessidade de mudança produzirá efeitos ou impactos significativos no negócio;
- XXVI - **USUÁRIO:** aquele que usa serviço de TIC fornecido pelo Tribunal, como: magistrados, advogados, defensores, servidores, prestadores de serviço, procuradores, estagiários, desde que previamente autorizados utilizando os recursos tecnológicos do Tribunal.

Parágrafo único. Outras definições e conceitos específicos encontram-se definidos no GLOSSÁRIO, disponível em sítio na *Intranet* ou *Internet* mantido por este Tribunal.



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região

CAPÍTULO III
DOS OBJETIVOS DA POLÍTICA

Art. 3º Esta Política objetiva estabelecer diretrizes e responsabilidades para administração dos serviços que a STI fornece à organização, gerenciando-os desde a sua solicitação, implantação, operação, manutenção até serem descontinuados.

§ 1º O Gerenciamento de Serviços de TIC de que trata o caput deste artigo compreende obrigatoriamente atividades de planejamento, elaboração, entrega, controle, execução e ajustes contínuos dos serviços de TIC oferecidos.

§ 2º Esta política trata da Função Central de Serviços e dos processos de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Níveis de Serviços e Gerenciamento do Conhecimento.

§ 3º As diretrizes e responsabilidades dos processos não contemplados nesta Política serão tratados no âmbito de normativo(s) à parte.

CAPÍTULO IV
DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Art. 4º Para os fins dos processos relacionados ao Gerenciamento de Serviços de TIC são estabelecidos os seguintes papéis e responsabilidades principais:

I - **EQUIPE DE LIBERAÇÃO:** responsável por planejar, preparar e implantar liberações no ambiente de produção de maneira controlada e planejada;

II - **ESPECIALISTA DE LIBERAÇÃO:** responsável por identificar e coordenar as equipes de liberação para a realização das atividades de planejamento, preparação e implantação da liberação dos serviços e componentes de TIC, para garantir a qualidade das implantações e a entrega de valor dos serviços de TIC esperada pelo negócio;

III - **GRUPO CONSULTIVO DE MUDANÇAS (GCM):** grupo de natureza consultiva, convocado pelo gerente de mudanças conforme o conjunto de RdMs a serem analisadas e de caráter temporário é responsável pela conformidade do planejamento da RdM, avaliação do impacto e priorização das mudanças no ambiente produtivo de TI. O GCM será composto, no mínimo, pelos titulares das seguintes unidades:

- a) coordenadores das áreas de TI envolvidas ou seus representantes;
- b) gerente de mudanças;
- c) especialista de liberação;
- d) representante da área de negócio, requisitante da mudança;

São atribuições do GCM:

- a) deliberar em todas as RdMs Planejadas;
- b) aprovar ou solicitar revisão das RdMs de acordo com o processo;
- c) garantir o cumprimento dos requerimentos de aprovação para Mudanças, sob uma perspectiva integrada;



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região

- d) avaliar os requerimentos definidos para as Mudanças;
- e) avaliar os riscos e impactos para os negócios;
- f) realizar avaliação integrada das Mudanças;

Cada integrante do GCM é responsável por avaliar a mudança sob o ponto de vista de sua área de atuação.

IV - GRUPO CONSULTIVO DE MUDANÇAS EMERGENCIAIS (GCME): Grupo composto pelos titulares das seguintes unidades:

- a) coordenadores das áreas de TI envolvidas ou seus representantes;
- b) gerente de mudanças;
- c) especialista de liberação;
- d) representante da área de negócio afetada;
- e) diretor(a) da Secretaria de Tecnologia da Informação.

São atribuições do GCME:

- a) auditar a RdM e levantar os motivos que a tornaram emergencial;
- b) sugerir ações que evitem futuras recorrências de situações de emergência similares.

V - ÓRGÃO COLEGIADO DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: órgão responsável pelas principais ações de Gestão de TIC, alinhadas às políticas estabelecidas, atuando como instância de apoio ao Dono do Processo, sempre que demandada.

CAPÍTULO V
DA CENTRAL DE SERVIÇOS

Art. 5º Os serviços de suporte técnico aos usuários são organizados pela STI em equipes distribuídas em 4 (quatro) níveis de atendimento especializados, conforme definições estabelecidas no Modelo do Processo da Central de Serviços.

Art. 6º A CENTRAL DE SERVIÇOS de TIC (Service Desk) deste Tribunal, vinculada à STI é o ponto único de contato (PUC) entre os usuários internos e externos do Tribunal e a STI, para receber, por meio do atendimento telefônico ou da Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (SGSTIC), os chamados e requisições de TIC dos usuários, registrando e tratando os chamados no primeiro nível, ou se não for possível, escalá-los para os níveis superiores, conforme fluxos estabelecidos nos Modelos de Processo. A Central de Serviços, dentre outras responsabilidades, deverá:

I - manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento dos chamados por meio do sistema de gerenciamento de chamados;

II - criar e manter uma base de conhecimentos que auxilie na resolução de chamados.

Parágrafo único. Os usuários serão atendidos diretamente pelos níveis de atendimento 1 e 2 e, quando necessário, de maneira indireta, pelos níveis 3 e 4.



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região

CAPÍTULO VI
DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

Art. 7º O processo de Gerenciamento de Incidentes tem por objetivo solucionar ocorrências visando à restauração do serviço ou item de configuração impactado, o mais rapidamente possível, de modo a minimizar o impacto para o negócio, em observância aos níveis acordados de qualidade do serviço.

§ 1º Todos os incidentes devem ser registrados na SGTIC, de modo a permitir o seu tratamento, acompanhamento, verificação do atendimento dos níveis de serviço acordados e a coleta de indicadores de desempenho pertinentes ao processo.

§ 2º Procedimentos específicos de atendimento são descritos no Modelo do Processo de Gerenciamento de Incidentes.

CAPÍTULO VII
DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

Art. 8º O processo de Gerenciamento de Problemas implica no registro, tratamento, acompanhamento e controle de todas as ocorrências categorizadas como **problemas**.

Parágrafo único. Os procedimentos específicos são descritos no Modelo do Processo de Gerenciamento de Problemas.

CAPÍTULO VIII
DO PROCESSO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO

Art. 9º O Processo de Cumprimento de Requisição é responsável por gerenciar o ciclo de vida das **requisições de serviços** dos usuários, aplicável a todos os serviços de TIC prestados pela STI, e implica no registro, tratamento, acompanhamento e controle de todas as ocorrências relacionadas à requisição de um serviço de TIC.

§ 1º O tratamento de requisições de serviço pode exigir a aprovação ou estar restrito a determinados perfis de usuários, tais como magistrados, gestores e substitutos legais das Unidades. Os serviços com tais características constam no Modelo do Processo de Cumprimento de Requisição e no Catálogo de Serviços de TIC.

§ 2º Outros procedimentos específicos relativos às requisições de serviços estão descritos no Modelo do Processo de Cumprimento de Requisição.

CAPÍTULO IX
DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS E LIBERAÇÃO

Art. 10. O Processo de Gerenciamento de Mudanças busca garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para analisar, aprovar, implantar e



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região

revisar mudanças na infraestrutura e nas soluções de TIC de maneira eficiente, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e aos usuários.

§ 1º A abrangência do processo compreende as mudanças nos serviços de TIC constantes no catálogo de serviços de TIC e seus respectivos itens de configuração, exceto:

- I - mudanças organizacionais;
- II - recuperação de desastres, que devem seguir fluxos estabelecidos por processos específicos de continuidade de serviços de TIC;
- III - execução de tarefas cotidianas de administração do ambiente, tais como administração de usuários, de permissão de acesso a sistemas, pastas e arquivos;
- IV - execução de rotinas cobertas por funcionalidades de redundância e alta disponibilidade que garantam a disponibilidade dos serviços de TIC, tais como alterações simples nos ambientes virtualizados de processamento, armazenamento e comunicação de dados, e desde que a conclusão da equipe técnica seja de que não haja interrupção da continuidade dos serviços de TIC.

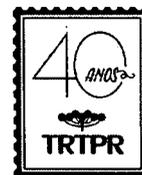
§ 2º Mudanças complexas nos ambientes elencados no inciso IV do **§ 1º** que venham a tornar a sua alta disponibilidade inoperante devem obrigatoriamente seguir o processo de gerenciamento de mudanças.

§ 3º Baseado em um modelo padronizado de avaliação do impacto aos usuários de TIC, as mudanças são classificadas em Padrão, Planejada ou Emergencial, conforme definição a seguir:

- a) padrão: em que qualquer mudança de baixo impacto ao usuário, com resultados bem conhecidos, pode ser regularmente executada durante o período normal de trabalho;
- b) planejada: qualquer mudança significativa classificada como sendo de alto ou médio impacto ao usuário, que somente pode ser executada nas janelas de manutenção estabelecidas nesta política;
- c) emergencial: similar à mudança planejada, mas que precisa ser executada com extrema urgência. O período de sua execução deve ser autorizado caso-a-caso pelo Diretor da STI. Essa mudança deve ser objeto de revisão e auditoria pelo GCME para que se verifique e valide o nível de planejamento e qualidade da execução do serviço, bem como se apure os motivos que levaram tal mudança a ocorrer em caráter emergencial.

§ 4º As autorizações de cada RdM, realizadas pelo GCM ou GCME, devem ser registradas pelo gerente de mudanças, que poderá consultar o Dono do Processo diante de eventual necessidade de acionamento dos responsáveis negociais, devendo-se observar os seguintes requisitos adicionais:

- I - aprovação/execução de mudança emergencial realizada pelo Diretor da STI com posterior revisão/auditoria pelo GCM;
- II - participação do requisitante da mudança nas reuniões agendadas para a análise da RdM;
- III - regularidade dos encontros dos grupos de mudança, "janelas de manutenção e aplicação de mudanças e os períodos de "bloqueio de mudança", conforme descrito no modelo do Processo de Gerenciamento de Mudanças.



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região

Art. 11. O Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação busca garantir que os métodos e procedimentos padronizados sejam usados para planejar, agendar e controlar a construção, testar e implantar as liberações, para realizar mudanças nos serviços existentes, protegendo sua integridade.

Parágrafo único. Procedimentos específicos estão descritos no Modelo dos Processos de Gerenciamento de Mudanças e de Liberação e Implantação.

CAPÍTULO X
DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Art. 12. O processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC compreende a elaboração, manutenção e divulgação do Catálogo de Serviços de TIC do Tribunal, garantindo que este seja uma fonte íntegra de informações, fornecendo detalhes de cada serviço fornecido pela área de TIC, ou com seu apoio.

Parágrafo único. Os procedimentos específicos estão descritos no Modelo do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços.

CAPÍTULO XI
DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

Art. 13. O processo de Gerenciamento de Nível de Serviço consiste em identificar, planejar, acordar, controlar, tratar, revisar e divulgar os Acordos de Nível de Serviço (ANS) realizados entre a STI e os usuários dos serviços de TIC, por meio do qual se define o nível de prestação do serviço necessário para sustentar adequadamente as operações do Tribunal.

§ 1º Os ANS serão assinados pela STI e pelo representante dos interessados na utilização dos serviços, definido para cada serviço ou solução.

§ 2º Os ANS e informações relacionadas, assim como o resultado do seu acompanhamento serão disponibilizados no SAGG.

§ 3º Procedimentos específicos estão descritos no Modelo do Processo de Gerenciamento de Níveis de Serviços.

CAPÍTULO XII
DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO

Art. 14. O processo de Gerenciamento de Conhecimento é responsável por sistematizar a produção, manutenção e reutilização do conhecimento, e é apoiado por um conjunto de técnicas e ferramentas que busca gerir o conhecimento para melhorar o desempenho da organização.

Parágrafo único. Procedimentos específicos estão descritos no Modelo do Processo de Gerenciamento de Conhecimento.



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região

CAPÍTULO XIII
DA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

Art. 15. A Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (SGSTIC) é um conjunto de ferramentas informatizadas que suportam os Processos de TIC descritos no âmbito desta Política.

§ 1º Quando de sua instituição, o uso da SGSTIC será obrigatório para o registro e acompanhamento de incidentes, requisições, problemas, mudanças, liberação e implantação, níveis de serviço, catálogo de serviços de TIC e gestão do conhecimento, de modo a permitir o acompanhamento e coleta de dados para os indicadores de desempenho dos processos.

§ 2º A SGSTIC deve disponibilizar, dentre outras informações, dados dos indicadores de desempenho dos processos de TIC ao SAGG e a outros sistemas, quando necessário.

CAPÍTULO XIV
DA PRESTAÇÃO DE CONTAS

Art. 16. O Relatório de Gestão da STI deve incluir, dentre outras informações, o Relatório de Posicionamento Mensal da Central de Serviços de TIC, detalhes sobre os processos de TIC, os respectivos indicadores de desempenho implementados e os relatórios de avaliação dos serviços prestados.

CAPÍTULO XV
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 17. A operacionalização da Função Central de Serviços, bem como dos processos de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação e Implantação, Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC, Gerenciamento de Nível de Serviço e Gerenciamento do Conhecimento, incluindo o detalhamento sobre a forma como serão realizados os registros, as entradas, as atividades relacionadas e as saídas, os papéis e responsabilidades dos envolvidos, bem como os fluxogramas existentes, constarão no Modelo de cada Processo.

Art. 18. Em consonância com a Política nº 10, o dono dos Processos de Gerenciamento de Serviços de TIC elencados neste instrumento é o(a) Diretor(a) da STI.

Parágrafo único. O(s) gerente(s) de cada Processo será(ão) designado(s) pelo Dono do Processo.

Art. 19. Os casos omissos serão resolvidos pela instância instituidora dessa política e persistindo dúvidas, estas devem ser encaminhadas à instância imediatamente superior.



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região

Art. 20. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.


EDUARDO SILVEIRA ROCHA
Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação