



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