



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

ATO REGULAMENTAR GP Nº 02/2020/TRT16

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

O DESEMBARGADOR VICE-PRESIDENTE E CORREGEDOR, NO EXERCÍCIO DA PRESIDÊNCIA 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 Requisições de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região.

Parágrafo único: A Política de Gerenciamento de Requisições de Serviços de TIC aplica-se a todas as solicitações de atendimento de requisições de serviços de TIC ofertados pelo 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;



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

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;

III - Requisição de Serviço: demandas do usuário para que algo seja fornecido, por exemplo, uma requisição para informações ou recomendações, para redefinir uma senha, ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário;

IV - Chamado: necessidade registrada na Central de Serviços de TIC;

V - 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.

VI - Grupo Solucionador: grupo técnico (áreas de TIC ou a própria Central de Serviços) responsável por atuar nas atividades de suporte relacionadas a sua área de atuação;

VII - Central de Serviços de TIC: área responsável pelo atendimento aos usuários, registro de incidentes e requisições de serviços ;

VIII - TIC: Tecnologia da Informação e Comunicação;

IX - Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS) : aplicação utilizada para registro dos serviços de TI no TRT16;

X - 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;

XI - 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 Requisições de de Serviços de TIC tem por objetivo:



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

I - Estabelecer o processo de trabalho para o gerenciamento de requisições de serviços de TIC no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT16);

II - Garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para orientar, alinhar e definir as ações de todas as solicitações de requisições de serviços de TIC efetuadas pelos usuários de TIC;

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

### **CAPÍTULO III DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

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 do Processo: promoverá a execução das atividades do processo buscando a eficiência e efetividade geral;

III - Aprovador: deverá analisar e aprovar as solicitações de requisições submetidas para análise;

IV - Grupo Solucionador: atuará no cumprimento das requisições de solicitações e manterá a Central de Serviços de TIC informada sobre a sua atuação nos chamados.

### **CAPÍTULO IV DO PROCESSO DE TRABALHO**

Art. 5º As atividades executadas no âmbito da Política de Gerenciamento de Requisições de Serviços de TIC deverão observar os procedimentos descritos no Processo de Gerenciamento de Requisições de Serviços de TIC, documento este que será 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..

### **CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**



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

Art. 6º O Processo de Trabalho estabelecido neste Ato será revisto, no mínimo, com periodicidade anual.

Art. 7º. 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 novembro de 2020.

JOSÉ EVANDRO DE SOUZA