



PORTARIA Nº 3.954 DE 1º DE AGOSTO DE 2017.

Institui o processo de Aferição e Monitoração dos Níveis de Serviço de TIC da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região.

A PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a implantação de práticas que favoreçam a governança da tecnologia da informação no âmbito deste Tribunal;

CONSIDERANDO os princípios constitucionais e administrativos da eficiência, eficácia e economicidade constantes do art. 37 da Constituição Federal e os termos da Lei nº 8.666/1993;

CONSIDERANDO o disposto no artigo 10 da Resolução nº 211/2015 do CNJ, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

CONSIDERANDO o disposto no item 6.2.j do Levantamento iGovTIC-Jud-2016 do CNJ, referente à formalização e cumprimento do processo de monitoramento e aferição periódica dos acordos de nível de serviços essenciais de TIC;

CONSIDERANDO o disposto no item 5.2 do Questionário de Governança do TCU – ciclo 2016, referente ao gerenciamento de nível de serviço de TI, no que diz respeito ao monitoramento do alcance dos níveis de serviço definidos;

CONSIDERANDO o contido no processo administrativo de nº PA 0005252-55.2017.5.04.0000;

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o processo de Aferição e Monitoração dos Níveis de Serviço de TIC da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região.

Parágrafo único. O processo tem por fundamento as seguintes referências legais e normativas:

I - “Control Objectives for Information and related Technology 5 – COBIT 5”, modelo de gestão de Governança em TI;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

II - Resolução CNJ nº 211/2015, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

III - Information Technology Infrastructure Library - ITIL, é um conjunto de boas práticas em infraestrutura, operação e manutenção de serviços de TI para as áreas operacional e tática da organização.

Art. 2º Para os efeitos deste ato aplicam-se as seguintes definições:

I - Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC): ativo estratégico que suporta processos institucionais por meio da conjugação de recursos, processos de trabalho e técnicas que são utilizadas para obter, processar, armazenar, fazer uso e disseminar informações.

II - Governança de TIC: conjunto de diretrizes, estruturas organizacionais, processos de trabalho e mecanismos de controle que visam assegurar que as decisões e ações relativas à gestão e uso de TIC estejam alinhadas às necessidades institucionais e contribuam para o cumprimento da missão e alcance das metas da instituição.

III – Acordo de Nível de Serviço – ANS: consiste no prazo de atendimento a um chamado de suporte sobre um determinado serviço de TIC.

IV - Catálogo de serviços de TIC: catálogo contendo todos os serviços de TIC, oferecidos pela SETIC, ao público interno e externo do Tribunal.

Art. 3º O processo de Aferição e Monitoração dos Níveis de Serviço de TIC tem por objetivo:

I - proporcionar a alocação racional de recursos públicos através da padronização de processos de trabalho;

II - incorporar boas práticas de gestão com vistas a promover a efetiva implantação da governança de Tecnologia da Informação e das Comunicações;

III - definir etapas, perfis e responsabilidades do processo;

IV - monitorar, analisar e propor melhorias no serviço prestado ao usuário de TIC quanto ao tempo de atendimento.

Art. 4º O processo de Aferição e Monitoração dos Níveis de Serviço de TIC é composto pelas seguintes tarefas:

a) propor serviço;

b) estabelecer encaminhamento;

c) analisar causas;

d) identificar melhorias;

e) implementar melhorias;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

- f) acompanhar melhorias;
- g) analisar dados coletados;
- h) propor novo ANS;
- i) avaliar;
- j) autorizar.

Art. 5º O desenho do processo, a descrição das atividades, dos papéis e responsabilidades dos envolvidos serão publicados no Portal de Governança de TI, após aprovação pela Presidência.

Parágrafo único. As alterações nos documentos indicados no *caput* serão publicadas no Portal de Governança de TI, após aprovação pela Presidência.

Art. 6º O processo estabelecido nesta Portaria será revisto anualmente ou, quando necessário, em menor prazo.

Art. 7º A presente Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

BEATRIZ RENCK
Presidente do TRT da 4ª Região/RS