

Portaria N° 256/2021

Define a Política de Gerenciamento de Nível de Serviços de TIC do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região.

O **PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**, no uso de suas atribuições regimentais,

CONSIDERANDO o art.4º da Resolução CNJ 370/2021, no que diz respeito ao aperfeiçoamento dos viabilizadores de Governança de TIC, em especial ao domínio **Gerenciamento de Serviços de TIC**;

CONSIDERANDO a necessidade de revisão e atualização dos processos de trabalho em razão da reestruturação funcional da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações;

RESOLVE:

Revogar a Portaria TRT24/GP/DG 34/2018, de 07 de março de 2018, e definir a Política de Gerenciamento de Nível de Serviços de TIC no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região, nos termos do presente ato.

**CAPÍTULO I
DAS DEFINIÇÕES**

Art.1º Para fins deste ato, considera-se:

I. Acordo de Nível de Serviço (ANS): acordo firmado entre a área de TI e seus clientes, que descreve o serviço de TI, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo;

II. Acordo de Nível Operacional (ANO): acordo firmado entre a área de TI e sua própria equipe interna que descreve os níveis de atendimento interno que deverão assegurar o tempo de solução de qualquer chamado;

III. Processo de trabalho: conjunto de atividades inter-relacionadas que transforma insumos em produtos, agregando valor e atendendo à demanda do cliente;

IV. Serviço de TIC: qualquer ferramenta ou mecanismo fornecido pela área de TIC, descrito no Catálogo de Serviços de TIC, e utilizado pelos usuários de TIC para execução das tarefas.

**CAPÍTULO II
DAS DIRETRIZES GERAIS**

Art.2º A Política de Gerenciamento de Nível de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região obedecerá às seguintes diretrizes:

I. Estabelecer o processo de trabalho para negociar, ajustar acordos, monitorar, relatar e revisar as metas dos serviços de TI;

II. Garantir que todos os serviços atuais e planejados sejam entregues nas metas atingíveis acordadas;

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

**CAPÍTULO III
DO PROCESSO DE TRABALHO**

Art.3º As atividades executadas no âmbito da Política de Gerenciamento de Nível de Serviços de TIC deverão observar os procedimentos descritos no processo de trabalho "**Gerenciar Nível de Serviços de TIC**", disponível no site do Portal de Governança de TIC do TRT24, item "Processos de Trabalho".

CAPÍTULO IV

DOS RESPONSÁVEIS E DAS RESPONSABILIDADES

Art.4º Os responsáveis e as responsabilidades no âmbito da presente Política serão definidos em função dos papéis estabelecidos no processo de trabalho "**Gerenciar Nível de Serviços de TIC**":

I. O papel de "**Dono do Processo**" caberá ao Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações;

II. O papel de "**Gerente do Processo**" e de "**Gerente de Nível de Serviço**" caberá ao Chefe do Setor de Gerenciamento da Central de Serviços.

CAPÍTULO V

DA FORMALIZAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO DOS ACORDOS

Art.5º Os ANOs e ANSs deverão ser devidamente formalizados e documentados, conforme os respectivos modelos previstos no processo de trabalho.

Art.6º Os acordos deverão ser revisados conforme os prazos estabelecidos e poderão sofrer alterações, caso necessário, antes dos referidos prazos.

CAPÍTULO VI

DO ÂMBITO E DA APLICAÇÃO

Art.7º A Política de Gerenciamento de Nível de Serviços de TIC aplica-se a todos os serviços do Catálogo de Serviços de TIC prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT24.

Art.8º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Campo Grande, 18 de outubro de 2021.

Desembargador André Luís Moraes de Oliveira
Presidente do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região