

 <p>Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região Núcleo de Governança Corporativa de TIC Setor de Estratégia em TIC</p>	Revisão: 0.1
	Vigência: (DATA DE PUBLICAÇÃO)
	Classificação: PÚBLICO
	Ato normativo: Portaria TRT 18ª GP/NGTIC nº 010/2016

## DIRETRIZES DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

### 1 OBJETIVO

Instituir Diretrizes de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT-18ª Região), provendo requisitos mínimos obrigatórios para estabelecer, implementar e operar, monitorar e revisar, manter e melhorar continuamente os processos de gerenciamento de serviços de TIC.

### 2 APLICAÇÃO

As disposições deste documento aplicam-se a todos os processos de gerenciamento de serviços de TIC que estejam em fase de projeto ou operação no TRT-18ª Região.

A ordem na qual os requisitos são apresentados não reflete sua importância nem implica a ordem em que devem ser implementados. Os itens são numerados apenas para fins de referência.

A exclusão de quaisquer dos requisitos especificados neste documento não é aceitável.

Cabe à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STI), ao Núcleo de Governança Corporativa de TIC (NGTIC) e à Comissão de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC) a responsabilidade de zelar pelo adequado cumprimento destas diretrizes.

### 3 ALINHAMENTO

Resolução nº 211, de 15 de dezembro de 2015, do CNJ (ENTIC-JUD);

Resolução nº 158, de 27 de novembro de 2015, do CSJT (PETIC-JT);

Resolução Administrativa nº 148/2015 do TRT-18ª Região (PGTIC); e,

*Framework Information Technology Infrastructure Library* – ITIL versão 3, edição 2011, adaptado às necessidades deste Tribunal.

## 4 DEFINIÇÕES

**4.1 Serviço de TIC:** meio para entregar valor aos usuários, propiciando os resultados desejados, sem que tais usuários precisem assumir custos e riscos específicos/inerentes à TIC;

**4.2 Provedor de serviço de TIC:** unidade organizacional que oferece serviços de TIC para usuários internos ou externos;

**4.3 Gerenciamento de serviços de TIC:** conjunto de capacidades organizacionais específicas (processos, métodos, funções, papéis e atividades) para planejar, projetar, implantar, operacionalizar, coordenar e melhorar continuamente serviços de TIC, com o propósito de prover valor aos usuários;

**4.4 Usuários:** magistrados, servidores e, desde que previamente autorizados, empregados de empresas prestadoras de serviços terceirizados, consultores e ainda estagiários e menores aprendizes em atividade no Tribunal;

**4.5 Valor do serviço:** garantia de que o serviço é realizado e com utilidade ao usuário (com o mínimo de qualidade);

**4.6 Processo:** conjunto de atividades inter-relacionadas que transforma insumos em produtos, agregando valor ao usuário;

**4.7 Dono do Processo:** setor responsável por garantir que um processo seja adequado a um propósito. Suas responsabilidades incluem o patrocínio, desenho, melhoria contínua e a prestação de contas sobre sua execução e desempenho final; e,

**4.8 Gerente do Processo:** pessoa responsável pelo gerenciamento operacional de um processo, das atividades do processo de trabalho. Suas responsabilidades incluem o planejamento e coordenação de todas as atividades necessárias para executar, monitorar e relatar informações do processo.

## **5 DIRETRIZES GERAIS**

**5.1** Os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC do TRT-18ª Região obedecerão às seguintes diretrizes gerais:

**5.1.1** Alinhamento com a Política de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (PGTIC);

**5.1.2** Descrição das informações específicas e necessárias para seu entendimento, execução e gerenciamento;

**5.1.3** Diagramação do fluxo das atividades, utilizando notação visual de modelagem de processos de negócio;

**5.1.4** Definição de ferramentas tecnológicas que darão suporte à execução de suas atividades;

**5.1.5** Estabelecimento de tutorial para o uso das ferramentas tecnológicas;

**5.1.6** Publicação de seus fluxos e demais informações relevantes no sítio do Tribunal na Internet; e,

**5.1.7** Revisão e avaliação periódicas visando à melhoria contínua.

## **6 DOS PROCESSOS**

**6.1** Os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC estão listados nos incisos I a VIII, art. 24, da Resolução Administrativa n. 148/2015, que Institui a Política de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (PGTIC) no TRT-18ª Região. São eles:

**6.1.1** Processo de gerenciamento do catálogo de serviços;

**6.1.2** Processo de gerenciamento de nível de serviços;

**6.1.3** Processo de gerenciamento da mudança;

**6.1.4** Processo de gerenciamento de liberação e implantação;

**6.1.5** Processo de gerenciamento de configuração e ativo de serviço;

**6.1.6** Processo de gerenciamento de incidente;

**6.1.7** Processo de gerenciamento de problema; e,

**6.1.8** Processo de cumprimento de requisição.

**6.2** Os processos devem alcançar, até o final do ano 2017, o nível de maturidade 3, conforme art. 25 da Política de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (PGTIC).

## **7 DA GESTÃO DOS PROCESSOS**

**7.1** Cabe à STI estabelecer, implementar e operar, monitorar e analisar criticamente, manter e melhorar os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC, coordenando-os, identificando eventuais desvios e determinando ações corretivas para saná-los.

**7.2** São atribuições da STI:

**7.2.1** Elaborar e descrever os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC;

**7.2.2** Definir papéis e responsabilidades para cada processo, complementarmente aos listados no item 9 desta norma, quando necessário;

**7.2.3** Designar os responsáveis por cada papel estabelecido no processo;

**7.2.4** Estabelecer a operacionalização dos processos;

**7.2.5** Coordenar, acompanhar e manter os controles de desempenho, garantindo que estejam adequados aos propósitos de cada processo;

**7.2.6** Produzir informações gerenciais, de aderência a este normativo e de nível de maturidade para fins de controle e/ou transparência;

**7.2.7** Prover recursos para a execução das atividades e gerenciamento dos processos;

**7.2.8** Promover, continuamente, iniciativas de capacitação para os colaboradores atuantes nas atividades que envolvam o Gerenciamento de Serviços de TIC;

**7.2.9** Comunicar e dar publicidade às ações relativas aos serviços de TIC;

**7.2.10** Garantir a melhoria contínua dos processos; e,

**7.2.11** Promover as demais ações necessárias ao cumprimento das diretrizes estabelecidas neste documento.

## **8 OPERACIONALIZAÇÃO**

**8.1** As informações pertinentes e detalhadas sobre cada processo deverão constar em seu documento descritivo com, no mínimo, objetivo do processo, sua aplicação, regras gerais, modelo do processo através de notação visual, detalhamento dos principais subprocessos, relacionamentos com outros processos, entradas e saídas, papéis e responsabilidades, artefatos gerados e indicadores de desempenho.

**8.2** O documento descritivo deverá ser preenchido de acordo com o modelo disponibilizado no Anexo A.

**8.3** O armazenamento e organização dos documentos descritivos dos processos ficarão a critério da STI.

## **9 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

**9.1** A STI exercerá o papel de Dono dos Processos de Gerenciamento de Serviços de TIC no âmbito do TRT-18ª Região;

**9.2** Ficam estabelecidos, no mínimo, os seguintes papéis e responsabilidades para cada processo:

**9.2.1** Gerente do Processo; e,

**9.2.2** Gerente Auxiliar do Processo.

**9.3** Poderão ser definidos, para cada processo, papéis e responsabilidades adicionais, específicos às suas necessidades.

**9.4** A STI deve assegurar que as responsabilidades e autoridades dos papéis sejam atribuídos e comunicados.

**9.4.1** Um mesmo servidor poderá acumular mais de um papel dos estabelecidos, exceto os papéis de Gerente do Processo e Gerente Auxiliar do Processo, que deverão ser ocupados por servidores distintos.

**9.5** Compete ao Gerente do Processo:

**9.5.1** Coordenar e acompanhar a execução das atividades do processo;

**9.5.2** Garantir que o processo seja corretamente executado e que ações corretivas

sejam aplicadas em caso de desvios;

**9.5.3** Garantir que os indicadores sejam medidos;

**9.5.4** Maximizar e otimizar a integração com outros processos, subprocessos, pessoas, ferramentas tecnológicas e controles; e,

**9.5.5** Promover a melhoria contínua do processo.

**9.6** Compete ao Gerente Auxiliar do Processo:

**9.6.1** Manter-se apto a realizar todas as atividades do Gerente do Processo;

**9.6.2** Substituir o Gerente do Processo sempre que necessário ou requisitado.

## **10 INDICADORES E METAS**

**10.1** Os indicadores definidos para os processos deverão ser medidos e acompanhados periodicamente pelos gestores e publicados interna e externamente, de acordo com critérios de confidencialidade e relevância das informações.

**10.2** As informações mínimas de cada indicador deverão constar no documento descritivo de cada processo, conforme Anexo A.

## **11 PUBLICAÇÃO**

**11.1** Os modelos dos processos, através de suas notações visuais, deverão ser divulgados e publicados no sítio do Tribunal na Internet, de acordo com a necessidade e confidencialidade das informações, conforme art. 43 da Política de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (PGTIC).

## **12 REVISÃO E MELHORIA CONTÍNUA**

**12.1** A STI deverá revisar e analisar criticamente os processos para fins de melhoria contínua, ordinariamente pelo menos uma vez por ano e, extraordinariamente, sempre que mudanças significativas forem necessárias.

**12.2** Os processos melhorados, resultantes da revisão, devem manter o alinhamento às metas e objetivos estratégicos do Tribunal, às suas necessidades, bem como continuar aderentes aos requisitos deste documento.

### **13 AVALIAÇÃO DA ADERÊNCIA**

**13.1** O NGTIC deverá conduzir avaliações ordinariamente pelo menos uma vez por ano e, extraordinariamente, sempre que necessário, para verificar a aderência da execução dos processos aos seus modelos e aos requisitos deste documento.

**13.2** O processo de Avaliação da Aderência será realizado da seguinte forma:

**13.2.1** A avaliação deve ser agendada com, no mínimo, 5 dias úteis de antecedência.

**13.2.2** Na data e horário definidos, o avaliador deverá aplicar uma Lista de Avaliação, que conterà os itens a serem verificados.

**13.2.3** A avaliação poderá ser realizada mediante entrevistas, análises de documentos, verificação de *logs* de ferramentas de apoio ao processo, questionários ou por observação de atividades.

**13.2.4** Após a avaliação, o avaliador deverá emitir, em até 5 dias úteis, um Relatório de Conclusão da Avaliação, contendo suas considerações sobre a execução e gerenciamento do processo.

**13.2.5** Para os pontos no relatório onde a execução do processo não esteja aderente ao seu modelo ou algum requisito normativo não esteja sendo cumprido, o Gerente do Processo deverá emitir ao Setor de Estratégia em TIC documento com esclarecimentos e/ou justificativas, em até 5 dias úteis.

**13.2.6** Os itens cujas justificativas não forem aceitas pelo avaliador serão objetos do Documento de Recomendações de Aderência, assinado pela Presidência do Tribunal e remetido ao Gerente do Processo avaliado, contendo sugestões de ações corretivas e/ou preventivas visando à eliminação das causas de não conformidades.

### **14 AVALIAÇÃO DA MATURIDADE**

**14.1** O NGTIC deverá realizar avaliações ordinariamente pelo menos uma vez por ano e, extraordinariamente, sempre que necessário para definir o nível de maturidade de cada processo e verificar o alcance da meta estabelecida no item 6.2 deste normativo.

**14.2** O processo de Avaliação da Maturidade será realizado da seguinte forma:

**14.2.1** A avaliação deve ser agendada com, no mínimo, 5 dias úteis de antecedência.

**14.2.2** Na data e horário definidos, o avaliador deverá aplicar uma Planilha de Diagnóstico, que conterà os itens a serem verificados para a definição da maturidade atual do processo avaliado.

**14.2.3** A avaliação será realizada mediante questionário.

**14.2.4** Após a avaliação, o nível de maturidade atual do processo será calculado e informado ao Gerente do Processo avaliado.

**14.2.5** Os itens que necessitem ser estabelecidos e/ou aperfeiçoados serão objetos do Documento de Recomendações de Maturidade, apreciado pela Comissão de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC) e remetido ao Gerente do Processo avaliado, em até 5 dias úteis, contendo sugestões de ações para estabelecimento e/ou aperfeiçoamento de cada item, visando ao alcance do nível de maturidade desejado.

## **15 DISPOSIÇÕES FINAIS**

**15.1** Caso haja atualizações nos processos que impliquem em eventual necessidade de alteração das presentes diretrizes, as mesmas serão submetidas à CGTIC, para apreciação e deliberação.

**15.2** Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência do Tribunal, após análise prévia da CGTIC.



## ANEXO A – Modelo do Documento Descritivo

**Documento descritivo – *[nome do processo]***

## **1 OBJETIVO DO PROCESSO**

*Explique, de forma sucinta, qual o propósito do processo.*

## **2 APLICAÇÃO**

*Informe a quais bens e/ou serviços de TI este processo se aplica.*

## **3 DEFINIÇÕES E ABREVIÇÕES**

*Insira os conceitos e abreviações que serão utilizados no decorrer do documento.*

## **4 REGRAS GERAIS**

*Descreva, detalhadamente, as regras e definições válidas e que devem ser considerada no processo descrito neste documento.*

## **5 INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS**

*Descreva as principais interfaces do processo com demais processos contidos no escopo do Gerenciamento de Serviços de TI do TRT da 18ª Região.*

## **6 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

*Apresente e detalhe os papéis e responsabilidades envolvidos, incluindo a matriz de responsabilidades – matriz RACI – para o processo.*

*O objetivo dessa matriz é estabelecer e formalizar os papéis e responsabilidades para os participantes envolvidos em determinado processo ou atividade.*

*As responsabilidades são definidas na matriz pelo uso das letras R, A, C e/ou I no cruzamento entre a atividade e o papel responsável, significando:*

- *R – Responsibility (responsabilidade): responsável pela execução da atividade;*
- *A – Accountability (responsabilidade final): responsável por prestar contas do resultado final da atividade;*
- *C – Consulted (consultado): deve ser consultado durante a execução da atividade;*
- *I – Informed (informado): é informado sobre a execução da atividade.*

## 7 MODELAGEM DO PROCESSO

*Para o processo descrito neste documento, incluir o fluxo modelado em notação visual de modelagem de processos de negócio BPMN e a explicação de cada elemento, como atividade, subprocesso, entrada, saída e artefatos envolvidos. O fluxo modelado deve ser inserido em documento anexo.*

## 8 INDICADORES DE DESEMPENHO

*Informe os indicadores para medição de desempenho do processo, sendo que cada indicador deve ter as seguintes informações:*

- **Objetivo:** o que se deseja alcançar com este indicador;
- **Fonte:** de onde as informações serão retiradas;
- **Periodicidade:** de quanto em quanto tempo este indicador será calculado;
- **Regra de cálculo:** como o indicador será calculado; e,
- **Meta:** qual o valor a ser atingido, quando aplicável.

## 9 ANEXOS

*Listagem dos anexos.*

## 10 EXECUÇÃO E APROVAÇÃO

<b>Executado por:</b>
<i>Pessoas que geraram o documento.</i>
<b>Aprovado por:</b>
<i>Pessoas que aprovaram o documento.</i>
<i>Goiânia, de de .</i>