

## ORDEM DE SERVIÇO Nº 3/SETIN, DE 21 DE AGOSTO DE 2017

Institui processos de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Superior do Trabalho

O SECRETÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, no uso de suas atribuições legais e regulamentares, e

CONSIDERANDO o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação para o período de 2015 a 2020, aprovado pelo Órgão Especial do Tribunal Superior do Trabalho, conforme Resolução Administrativa Nº 1709, de 1º de dezembro de 2014, mormente o objetivo estratégico “Aprimorar a gestão de serviços de TIC”,

### RESOLVE:

Art. 1º Instituir, no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIN, os seguintes processos de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – GSTIC:

I – Gestão de Mudança, sob a responsabilidade da Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica; ([Redação dada pela Ordem de Serviço n. 2/SETIN, de 18 de outubro de 2018](#))

II – Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC, sob a responsabilidade da Coordenadoria de Apoio à Governança e Gestão de TIC;

III – Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TIC, sob a responsabilidade da Coordenadoria de Apoio à Governança e Gestão de TIC;

IV – Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições, sob a responsabilidade da Coordenadoria de Suporte Técnico aos Usuários;

V – Gestão de Níveis de Serviço de TIC, sob a responsabilidade da Coordenadoria de Apoio à Governança e Gestão de TIC; ([Redação dada pela Ordem de Serviço n. 2/SETIN, de 18 de outubro de 2018](#))

VI – Gerenciamento de Problemas, sob a responsabilidade da Coordenadoria de Suporte Técnico aos Usuários;

VII – Gerenciamento de Liberação e Implantação, sob a responsabilidade da Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas;

VIII – Processo de Desenvolvimento de Sistemas, sob a responsabilidade da Coordenadoria de Desenvolvimento de Sistemas;

IX – Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço de TIC, sob a responsabilidade da Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica; e

X – Gerenciamento de Eventos, sob a responsabilidade da Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica.

XI – Gerenciamento de Disponibilidade, sob a responsabilidade da Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica; ([Incluído pela Ordem de Serviço n. 2/SETIN, de 18 de julho de 2019](#))

XII – Gerenciamento de Capacidade, sob a responsabilidade da Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica. ([Incluído pela Ordem de Serviço n. 2/SETIN, de 18 de julho de 2019](#))

§ 1º Os processos instituídos são de cumprimento obrigatório pelas unidades vinculadas à SETIN.

§ 2º A concepção, documentação, implantação e gestão dos processos de que trata o caput são de responsabilidade das unidades indicadas nos incisos deste artigo.

§ 3º A execução dos processos é de responsabilidade das unidades da SETIN conforme estabelecido em sua documentação.

§ 4º Os processos de que tratam os incisos XI e XII serão definidos e implantados durante a vigência do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2015-2020. ([Incluído pela Ordem de Serviço n. 2/SETIN, de 18 de julho de 2019](#))

Art. 2º A documentação dos processos de que trata o artigo 1º será publicada na intranet do Tribunal, na área destinada à SETIN, com a indicação da respectiva versão, data de publicação e o escopo relativo aos serviços de TIC contemplados.

Parágrafo único. São responsabilidades da Coordenadoria de Apoio à Governança e Gestão de TIC a definição dos padrões de documentação dos processos e a sua publicação na intranet.

**HUMBERTO MAGALHÃES AYRES**

Este texto não substitui o original publicado no Boletim Interno do Tribunal Superior do Trabalho.