TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

ORDEM DE SERVIÇO N. 1/SETIN, DE 29 DE JULHO DE 2025

Define os processos de gerenciamento 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;

CONSIDERANDO as melhores práticas para organizar processos de TIC e orientar profissionais a exercerem suas funções com eficiência reunidas dentro da biblioteca de gestão de serviços de tecnologia da informação (Information Technology Infrastructure Library - ITIL) em sua versão 3 e atualizações;

CONSIDERANDO o disposto na Resolução CNJ Nº 370/2021, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

CONSIDERANDO as atribuições do Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Superior do Trabalho (CGESTI), instituído pela Ordem de Serviço SETIN nº 1, de 30 de março de 2023;

CONSIDERANDO a necessidade de constante aprimoramento na prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação por parte da SETIN, em virtude de atualizações organizacionais, negociais e tecnológicas praticadas no âmbito do Tribunal Superior do Trabalho;

RESOLVE:

JusLaboris
Biblioteca Digital do Tribunal Superior do Trabalho
Fonte: Boletim Interno [do] Tribunal Superior do Trabalho, Brasília, DF, n. 31, p. 51-52, 8 ago. 2025.

Art. 1º Estabelecer os princípios orientadores do gerenciamento de serviços na Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TST, baseados na biblioteca de gestão ITIL 3 e atualizações, com o objetivo de orientar, incentivar e apoiar as ações da SETIN na melhoria contínua de prestação de serviços, independentemente das mudanças em seus objetivos, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gestão.

Art. 2º Para os fins do artigo anterior, consideram-se princípios orientadores, aplicáveis tanto internamente à Secretaria quanto aos serviços prestados às demais unidades do TST, os seguintes:

I - Foco no valor: entregar valor para as partes interessadas, abrangendo várias perspectivas e incluindo a experiência dos usuários, colaboradores, parceiros, etc;

II - Começar de onde está: não começar do zero; construir algo considerando o que já está disponível para ser aproveitado;

III - Progredir iterativamente com feedback: não tentar fazer tudo de uma vez; organizar o trabalho em partes menores e gerenciáveis; usar o feedback antes, durante e após cada iteração garantindo que as ações sejam focadas e apropriadas;

IV - Colaborar e promover visibilidade: trabalhar de forma colaborativa com times multidisciplinares produzindo assim melhores resultados;

V - Pensar e trabalhar holisticamente: os resultados são entregues aos usuários internos e externos por meio de uma gestão eficaz e eficiente com a integração dinâmica de informações, tecnologia, pessoas, práticas, etc.;

VI - Manter as coisas simples e práticas: produzir soluções simples e práticas para entregar os resultados desejados e eliminar tudo aquilo que não agrega valor; e

VII - Otimizar e automatizar: a intervenção humana só deve acontecer quando realmente contribuir com a agregação de valor, buscando-se automatizar atividades simples e rotineiras.

Art. 3º Em consonância com a Resolução CNJ 370/2021, os processos de Gestão de Serviços que deverão ser considerados para efeito de implementação pela SETIN são:

I - Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições;
II - Gerenciamento de Mudanças;
III - Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC;
IV - Gerenciamento de Níveis de Serviço de TIC;
V - Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TIC;
VI - Gerenciamento de Problemas;
VII - Gerenciamento de Liberação e Implantação;
VIII - Processo de Desenvolvimento de Sistemas;
IX - Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço de TIC;
X - Gerenciamento de Disponibilidade; e
XI - Gerenciamento de Capacidade.

Art. 4º A instituição dos processos de Gestão de Serviços elencados

JusLaboris
Biblioteca Digital do Tribunal Superior do Trabalho

no art. 3º deverá observar os princípios orientadores mencionados no art 2º.

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

§ 2º A concepção, a documentação, a implantação e a gestão dos processos mencionados no caput são de responsabilidade das unidades da SETIN, conforme previsto nas respectivas especificações e documentações, com o apoio da Coordenadoria de Governança e Evolução Digital.

§ 3º Cabe ao CGESTI instituir os processos de Gestão de Serviços, bem como definir seus respectivos responsáveis.

§ 4º A implementação dos processos deverá priorizar aqueles previstos nos incisos de I a V do art. 3º.

§ 5º Os processos previstos nos incisos de VI a XI do art. 3º deverão ser implementados de forma incremental, após o alcance de níveis de maturidade satisfatórios para os processos constantes do § 4º, em que se evidencie sua execução, monitoramento e revisão anual.

Art. 5º Os processos instituídos serão revisados anualmente.

Art. 6º Anualmente, ou a pedido do CGESTI, será realizada avaliação de maturidade dos processos instituídos.

Parágrafo único: A avaliação será coordenada pela Coordenadoria de Governança e Evolução Digital.

Art. 7º Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 8º Revoga-se a Ordem de Serviço Nº 2/SETIN, de 29 de junho de 2023.

FABIANO DE ANDRADE LIMA

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

JusLaboris
Biblioteca Digital do Tribunal Superior do Trabalho

Fonte: Boletim Interno [do] Tribunal Superior do Trabalho, Brasília, DF, n. 31, p. 51-52, 8 ago. 2025.