



## TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO

### ORDEM DE SERVIÇO Nº 2/SETIN, DE 16 DE OUTUBRO DE 2008.

O **SECRETÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO**, no uso de suas atribuições legais e regulamentares, conferidas pelo art. 17, do Regulamento Geral, e

Considerando que à Coordenadoria de Normatização e Controle compete definir políticas, normas e padrões para arquitetura de dados, sistemas e segurança da informação, bem como exercer o controle direto e indireto dos procedimentos adotados, prescrita pelo art. 23, do Regulamento Geral, e

Considerando a necessidade de estabelecimento da Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (GSTI) instituído por esta unidade e pelas unidades a ela subordinadas em conformidade com os modelos de referência, metodologias, métodos e práticas que permitam aprimorar a prestação de serviços e produtos de TI, aderentes a padrões mundiais como a Norma NBR ISO 9000:2000, Norma NBR ISO 9001:2000 e ITIL (Information Technology Infrastructure Library), e

Considerando a necessidade de sistematizar a emissão, alteração, publicação, padronização e controle dos documentos da Gestão de Serviços de TI na SETIN,

#### **RESOLVE:**

#### TERMOS E DEFINIÇÕES

Art. 1º. Política da Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (Anexo I) – documento que especifica os mecanismos através dos quais as demandas de tecnologia da informação podem ser atendidas. Oferece um ponto de referência a partir do qual se possa configurar e monitorar os serviços de TI para que sejam adequados aos requisitos propostos.

Art. 2º. Norma – documento que estabelece a base ou medida para realização ou a avaliação de alguma demanda.

Art. 3º. Processo de Trabalho – documento que estabelece a maneira pela qual se realiza uma operação, segundo determinadas normas, métodos ou técnica. Um processo de trabalho é formado por diversas atividades que interagem para o alcance do objetivo especificado.

Art. 4º. Procedimento – documento que estabelece o modo de proceder. Os procedimentos descrevem de forma detalhada exatamente o que deve ser executado em determinada atividade do processo de trabalho.

Art. 5º. Análise de conformidade – verificação e validação do documento em relação aos requisitos estabelecidos nos modelos de referência, metodologias, métodos e práticas e quanto ao padrão (template) para Gestão de Serviços de TI.

#### DESCRIÇÃO

Art. 6º. O Assessor, Coordenador, Supervisor ou colaborador designado elabora a proposta de documento da Gestão de Serviço conforme padrão disponibilizado no sítio da SETIN: Norma, Processo de Trabalho ou Procedimento.

§ 1º. No caso de Procedimento, o documento será validado pelo Coordenador ou Assessor da Unidade Administrativa onde haja execução. O documento será encaminhado à Coordenadoria de Normatização e Controle – Seção de Qualidade - para análise de conformidade. O documento pode ser encaminhado por meio eletrônico; é necessário registro em sistema de controle de solicitações. Se o documento estiver conforme os padrões definidos será codificado e seu conteúdo publicado no sítio da SETIN, de acordo com a categoria de classificação da informação.

§ 2º. Tratando-se de documento definido como Norma ou Processo de Trabalho que envolva mais de uma Coordenadoria ou Assessoria, deve ser validado pelos dirigentes de cada uma das unidades envolvidas, antes do envio à Coordenadoria de Normatização e Controle. Após a análise de conformidade, será codificado e, em seguida, seu conteúdo publicado no sítio da SETIN, obedecido o critério de classificação da informação.

§ 3º. Em qualquer dos casos, o documento que não atender aos critérios de conformidade, retornará à Unidade Administrativa demandante para ajuste.

#### DA CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Art. 7º. O objetivo da classificação da informação é assegurar que os ativos da informação recebam um nível adequado de proteção. A informação deve ser classificada para indicar a importância, a prioridade e o nível de proteção.

Art. 8º. Todo documento gerado para a Gestão de Serviços de TI deve ter a informação classificada pelo gestor da informação, conforme segue:

I – pública – informação sem restrição de acesso, não necessitando que sejam fornecidas autorizações de acesso pelo gestor da informação. Podem ser acessadas por usuário interno ou externo;

II – interna – informação de uso interno pelo gestor da informação devendo ter autorização de acesso somente a Unidade Administrativa a qual faz parte o usuário interno;

III – restrita – informação de uso restrito pelo gestor da informação devendo ter autorização de acesso somente o grupo de usuário, podendo o usuário interno fazer parte de diversas Unidades Administrativas;

IV – confidencial – informação de uso restrito e com caráter confidencial pelo gestor da informação devendo ter autorização de acesso somente o grupo de usuários podendo o usuário interno fazer parte de diversas Unidades

Administrativas.

#### DA IDENTIFICAÇÃO

Art. 9º. Se o documento estiver conforme os requisitos estabelecidos, será codificado conforme exemplo abaixo:

TIXX00000.00

TI categoriza o documento concernente à área de Tecnologia da Informação.

XX define o documento quanto ao tipo:

NR – Norma

PT – Processo de Trabalho

PR – Procedimento

00000 seqüencial de dígitos com cinco posições

.00 controle da versão do documento

#### DA PUBLICAÇÃO

Art. 10º. Os padrões (templates) dos documentos estão disponíveis no sítio da SETIN.

§ 1º. O documento, após validação, revisão e codificação será disponibilizado no sítio da SETIN, de acordo com os critérios de classificação da informação, em formato Adobe Acrobat PDF (Portable Document Format).

§ 2º. Somente os documentos cuja classificação da informação seja categorizada como Pública serão publicados no sítio da SETIN.

§ 3º. Os documentos publicados serão obrigatoriamente assinados digitalmente pelo Supervisor da Seção de Qualidade ou por seu substituto eventual.

#### DOS PRAZOS

Art. 11º. Os documentos para gestão de serviços de TI cumprirão prazos para redação, publicação e revisão.

§ 1º. As Normas são documentos diretivos dos Processos de Trabalho no âmbito da Secretaria. Após a publicação de uma norma o(s) processo(s) de trabalho a ela atrelado(s) deve(m) ser redigido(s) e publicado(s) em prazo fixado pelo Secretário de Tecnologia da Informação.

§ 2º. Os Processos de Trabalho são documentos atributivos e visam à designação de responsabilidades e competências na produção de um produto ou serviço de TI. Após a publicação de um processo de trabalho os procedimentos compreendidos devem ser redigidos e publicados em prazo fixado pelo Coordenador/Assessor da área onde o procedimento tenha execução.

§ 3º. Os documentos da gestão de serviço de TI, considerados conformes pela Seção de Qualidade da Coordenadoria de Normatização e Controle, devem ser publicados no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da sua disponibilização pela Coordenadoria/Assessoria relatora.

§ 4º. Os documentos da gestão de serviço de TI devem ser revistos, pelos Coordenadores, Assessores, Supervisores, responsáveis pelo processo de trabalho ou por servidor indicado a cada 6 (seis) meses, ou quando se fizer

necessário.

## MONITORAMENTO E CONTROLE

Art. 12º. Os processos de trabalho relativos à gestão de serviços da SETIN são passíveis de controle, monitoramento e mensuração considerando as entregas de soluções de TI ao usuários do Tribunal Superior do Trabalho.

§ 1º. A Coordenadoria de Normatização e Controle deve realizar auditorias internas ordinárias e extraordinárias para determinar se a Gestão de Serviço de TI:

- a) Está conforme com as disposições desta Ordem de Serviço, com os requisitos das Normas, Processos de Trabalho e Procedimentos publicados, e;
- b) Está mantida e implementada eficazmente.

§ 2º. As responsabilidades e os requisitos para planejamento, execução de auditorias, apresentação de resultados e manutenção dos registros serão definidos em procedimentos específicos.

§ 3º. A Coordenadoria/Assessoria a ser auditada deve assegurar que as ações para eliminar não-conformidades e suas causas sejam tomadas sem atrasos.

§ 4º. A Coordenadoria de Normatização e Controle aplicará métodos adequados ao monitoramento e, quando aplicável, à mensuração dos Processos de Trabalho relativos à Gestão de Serviços de TI. Esses métodos devem demonstrar a capacidade para o alcance dos resultados planejados.

§ 5º. A Coordenadoria de Normatização e Controle deve melhorar continuamente a eficácia da Gestão de Serviços de TI, por meio de achados de auditoria, de análises de indicadores e pela implementação de ações corretivas e preventivas.

**RAFAEL ALMEIDA DE PAULA**

## **ANEXO I DA ORDEM DE SERVIÇO SETIN.N.º 2/2008 POLÍTICA DA GESTÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Art. 1º. A Gestão dos Serviços de Tecnologia da Informação da SETIN (GSTI) está aderente a padrões internacionais em governança de TI e baseada no modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Art. 2º. A Gestão dos Serviços de Tecnologia da Informação da SETIN tem por finalidade alcançar os resultados em relação aos objetivos de qualidade, para satisfação das necessidades, expectativas e requisitos ligados à área de Tecnologia da Informação do Tribunal Superior do Trabalho.

Art. 3º. A Gestão dos Serviços de Tecnologia da Informação da SETIN tem como iniciativa a realização de mapeamento e revisão de serviços e processos de TI.

Art. 4º. A documentação da GSTI refere-se ao conjunto de exigências organizada em 8 níveis:

I. Política e objetivo da GSTI: fornecer direcionamentos sobre o compromisso da Gestão dos Serviços de TI.

II. Descrição, validação e classificação dos processos de TI.

III. Estabelecimento de consenso entre as áreas envolvidas no desempenho dos processos.

IV. Estabelecimento de Acordo de Nível Operacional (OLA - Operacional Level Agreement) para entrega de serviços entre as áreas envolvidas no processo.

V. Estabelecimento de Metas e Indicadores para os processos.

VI. Controle do documento descritivo do processo.

VII. Avaliação do processo.

VIII. Estabelecimento de Acordo de Nível de Serviço (SLA - Service Level Agreement) para entrega de serviços entre a SETIN e as demais Unidades Administrativas do TST.

Art. 5º. Das etapas:

I- Fica instituído o Comitê Gestor da GSTI, formado pelos Coordenadores e Assessores das Unidades Administrativas internas à SETIN, que tem a atribuição de avaliar e validar os documentos da Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação. Caso seja verificada alguma inadequação no documento descrito, serão realizados os ajustes devidos.

II- Qualquer colaborador envolvido no processo pode identificar a necessidade de mudança e sugerir alteração do documento.

III- Se o processo estiver adequado aos requisitos, será codificado, pela Coordenadoria de Normatização e Controle, conforme estabelecido na Norma 00001 - Padronização de Documentos da Gestão de Serviços de TI, disponível no sítio da SETIN na Intranet do TST.

IV- Os padrões (templates) dos documentos da GSTI encontram-se disponíveis no sítio da SETIN na Intranet do TST.

V- O documento aprovado pelo Comitê Gestor da GSTI será disponibilizado em meio eletrônico na Intranet do TST, na página da Seção de Qualidade da Coordenadoria de Normatização e Controle, sendo a vigência aquela disponível no sítio, desde que a informação seja categorizada como pública.

VI- É permitido a cada Coordenadoria e Assessoria da SETIN, envolvida no processo, a manutenção de cópia controlada do processo descrito.

VII- A cópia controlada será aquela impressa do sítio da SETIN.

VIII- O processo descrito somente será alterado se submetido à

etapa I do Artigo 5º desta Política.

IX- O Comitê Gestor é responsável pela definição do(s) OLA(s) e por sua respectiva execução. É responsabilidade do Comitê Gestor cumprir o(s) OLA(s).

X- É função da Seção de Qualidade da CNC monitorar os processos de trabalho para verificar o cumprimento do(s) OLA(s).

XI- O Comitê Gestor é responsável pela definição das Metas e Indicadores de cada Processo de Trabalho.

XII- O Comitê Gestor é responsável pela definição do(s) SLA(s) e por sua respectiva execução. É responsabilidade do Comitê Gestor cumprir e fazer cumprir o(s) SLA(s).

XIII- Semestralmente, ou quando se julgar necessário, o Comitê Gestor analisa criticamente os processos descritos, atualiza-os, se necessário, e providencia sua aprovação.

**RAFAEL ALMEIDA DE PAULA**