

**REVOGADO**



**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO**  
Diretoria-Geral  
Diretoria da Secretaria de Coordenação de Informática

**[Revogado pela Resolução TRT3/GP 154/2020]**

**ORDEM DE SERVIÇO DG/DSCI N. 1, DE 9 DE JANEIRO DE 2015**

Institui os Processos de Trabalho de Tecnologia da Informação (PTTI) nas rotinas atinentes às Diretorias de Informática do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região.

O DIRETOR DA SECRETARIA DE COORDENAÇÃO DE INFORMÁTICA e o DIRETOR-GERAL, no uso de suas atribuições, especialmente as definidas no art. 212 do [Regulamento Geral deste Tribunal](#), que estabelece a competência da Diretoria da Secretaria de Coordenação de Informática (DSCI), sob a supervisão da Diretoria-Geral, para coordenar, orientar e dirigir as atividades relativas à informática,

CONSIDERANDO o disposto no art. 10 da [Resolução n. 90, de 29 de setembro de 2009](#), do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que dispõe sobre a necessidade de adequação dos processos do setor responsável pela gestão de trabalho da área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) às melhores práticas indicadas pelos padrões nacionais e internacionais para as áreas de governança e de gerenciamento de serviços de TIC;

CONSIDERANDO que o CNJ, com o intuito de instituir o Planejamento Estratégico de TIC no âmbito do Poder Judiciário, sugere, por intermédio da [Resolução n. 99, de 24 de novembro de 2009](#), a implantação dos processos de suporte a serviço preconizados no ITIL® como ação que afeta positivamente o resultado do Objetivo Estratégico Primar pela satisfação do cliente TIC;

CONSIDERANDO que o Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho (PETI-JT), estabelecido pela [Resolução n. 69, de 21 de junho de 2010](#), do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT), determina a adoção das melhores práticas em governança de tecnologia da

informação e comunicação como objetivo estratégico, e recomenda, como iniciativas que impactam positivamente o resultado de diversos objetivos estratégicos, a implantação das melhores práticas de governança de tecnologia da informação (COBIT®, ITIL®, PMBoK®) e a implantação da gestão por processos;

CONSIDERANDO que este Tribunal, com o intuito de instituir o seu Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC), aprovou, por intermédio da [Resolução Administrativa n. 191, de 16 de dezembro de 2010](#), a adoção das melhores práticas de governança de tecnologia da informação e comunicação como objetivo estratégico; e

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer processos para a governança e gestão de processos de TIC, de forma a viabilizar o atendimento ao [Acórdão CSJT A-7869-38.2013.5.90.0000](#), publicado em 1º de julho de 2014, que determina a este Regional o estabelecimento de processos formais para a gestão de TI,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir os Processos de Trabalho de Tecnologia da Informação (PTTIs) nas rotinas atinentes às Diretorias de Informática do Tribunal Regional do Trabalho da Terceira Região.

Parágrafo único. Os servidores de todas as áreas de Tecnologia da Informação (TI) deste Tribunal observarão os PTTIs nas rotinas de trabalho, com a orientação do Gestor do Processo e a supervisão do responsável pela unidade.

Art. 2º À Diretoria da Secretaria de Coordenação de Informática (DSCI) cabe assegurar estrutura, recursos, responsabilização, autoridade e competência apropriadas para realizar a gestão dos PTTIs.

Parágrafo único. As responsabilidades sobre a gestão dos PTTIs, neste Regional, ficam assim estabelecidas:

I. Compete ao Diretor da DSCI:

a) assegurar a melhoria contínua dos PTTIs;

b) garantir que os requisitos acordados das partes interessadas, internas e externas, sejam contemplados na melhoria contínua dos PTTIs;

c) definir as metas de melhoria na qualidade dos processos de trabalho e na utilização dos recursos envolvidos;

d) envidar os esforços necessários para que todas as ações aprovadas sejam realizadas e alcancem o resultado nas áreas de negócio desejado;

e) garantir que as melhores práticas de mercado sejam adotadas e mantidas em toda a área da TI;

f) gerenciar os diversos objetivos dos PTTIs e os possíveis conflitos existentes entre eles, com a finalidade de alcançar os objetivos da organização; e

g) designar a unidade, na pessoa do responsável, para exercer a função de Proprietário de Processos para cada um dos PTTIs.

II. Compete aos Proprietários de Processo, nos processos sob sua tutela:

a) garantir que o processo atinja os objetivos definidos;

b) assistir e ser responsável em última instância pelo desenho do processo;

c) documentar e publicar o processo;

d) negociar o envolvimento e a participação das demais áreas do Tribunal no processo, quando necessário;

e) garantir que o processo seja executado de acordo com o que foi documentado e aprovado;

f) definir os indicadores-chave de desempenho e resultado, a fim de avaliar a efetividade e eficiência do processo;

g) validar as análises sobre os resultados dos indicadores-chave de desempenho e resultado, e tomar as ações necessárias;

h) atribuir um responsável adequado para resolver os problemas advindos da execução do processo;

i) aprimorar a efetividade e a eficiência do processo;

j) assegurar, perante a DSCI, os implementos necessários para a execução do processo, como infraestrutura recursos materiais, humanos, tecnológicos, financeiros, aplicações e gerenciamento dos dados;

k) assegurar que toda equipe envolvida com a execução do processo possua o treinamento necessário e esteja ciente do seu papel; e

l) designar um Gestor de Processo para cada processo;

### III. Compete aos Gestores de Processo:

a) responder pela coordenação e pelo desenvolvimento de soluções de desenho do processo;

b) garantir que o desenho do processo reflita as estratégias do processo em geral e cumpra os requisitos das partes interessadas;

c) produzir e manter toda a documentação de desenho do processo, incluindo diagramas, planos, arquiteturas e políticas;

d) garantir que o processo, os papéis, as responsabilidades e a documentação sejam regularmente revisados;

e) identificar boas práticas de mercado, frameworks, modelos e padrões que possam suportar as atividades do processo;

f) apresentar recomendações de melhoria ao Proprietário do Processo;

g) criar e implementar um plano de melhorias;

h) medir, avaliar e comunicar as iniciativas de melhoria no processo;

i) sugerir aos Proprietários de Processo os indicadores-chave de desempenho e resultado, a fim de avaliar a efetividade e a eficiência do processo;

j) monitorar, analisar e apresentar ao Proprietário do Processo os

resultados dos indicadores-chave de desempenho e resultado, e propor as ações necessárias;

k) atribuir à pessoa competente a responsabilidade pela solução de problemas advindos da execução do processo e reportá-los ao Proprietário do Processo;

l) treinar, orientar e apoiar os profissionais de TI que atuam nos papéis ou estão envolvidos no processo; e

m) garantir que toda a equipe possua o treinamento necessário e esteja ciente do seu papel no processo;

IV. À seção de Governança de TI, sem prejuízo de outras atribuições que lhe forem cometidas, compete:

a) investigar as principais opções para prover os PTTIs de forma eficaz e eficiente;

b) propor soluções inovadoras, baseadas em abordagens atuais para o desenho de processos, treinamento da equipe, envolvimento das partes interessadas, gestão dos indicadores e ferramentas de apoio;

c) responder por todos os aspectos de padrões de TI, política e estratégia de implementação de PTTIs;

d) garantir que o processo, os papéis, as responsabilidades e a documentação da gestão dos processos sejam regularmente revistos e auditados para melhorar a eficiência, a efetividade e a conformidade;

e) avaliar a conformidade das práticas executadas nas rotinas de trabalho dos servidores das Diretorias de Informática com os PTTIs, e elaborar relatórios com os desvios identificados e recomendações para adequação;

f) produzir um mapa de todos os processos e suas interfaces de alto nível, a fim de garantir-lhes a integração, a consistência e a continuidade;

g) aconselhar e orientar sobre boas práticas de mercado, padrões, regulamentações e protocolos que possam impactar os processos; e

h) identificar fatores de influência internos e externos, prever necessidades e propor ações para aumentar a efetividade global dos PTTIs.

Art. 3º Os PTTIs das Diretorias de Informática estão disponíveis para consulta na Intranet deste Tribunal, no Portal de Processos de Trabalho de TI, localizado no link: Intranet >> Informática >> Processos de Trabalho.

Art. 4º Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua publicação.

Belo Horizonte, 09 de janeiro de 2015.

**GILBERTO ATMAN PICARDI FARIA**

Diretor da Secretaria de Coordenação de Informática

**RICARDO OLIVEIRA MARQUES**

Diretor-Geral