



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Secretaria de Gestão Estratégica
Escritório de Projetos

SOLICITAÇÃO DE PROJETO ESTRATÉGICO

Nome do Projeto: *Programa de implantação da gestão de serviços de TIC*

Controle de Versões

Autor da Solicitação: *Subseção de Gestão de Serviços de TIC*

Email: *dtic.servicos@trt3.jus.br*

Ramal: 7967

Versão	Data	Notas da Revisão
1	03.02.2015	<i>Versão atualizada de acordo com os novos templates do EP</i>
2	04.03.2015	<i>Inclusão das iniciativas (projetos e ações) para sustentar objetivos do PEC 2015-2020</i>

SITUAÇÃO ATUAL E JUSTIFICATIVA

A sociedade tem, cada vez mais, cobrado excelência nos serviços prestados pelos órgãos públicos, que devem aplicar seus recursos na geração de resultados com eficiência e eficácia. O alcance dessa efetividade resultará em melhor atendimento aos cidadãos, contribuindo para a harmonia social através da melhoria da qualidade dos serviços.

Dentre as diversas ações possíveis de serem realizadas para chegar ao nível de excelência desejado, está a melhoria na prestação dos serviços de TIC. Estes serviços, mesmo não fazendo parte das atribuições precípuas do TRT3, são ferramentas essenciais para dar suporte aos processos de negócio que a instituição tem que executar.

A melhoria da qualidade dos serviços prestados pela área de TIC das instituições passa pelo estabelecimento formal de processos de trabalho, acompanhado, no que for possível, da automatização desses processos, em consonância com as recomendações dos órgãos de Controle e as melhores práticas de TI da atualidade.

Os projetos e ações a seguir elencados têm por objetivo garantir que os serviços de TIC sejam adequados às necessidades deste Regional e que sejam prestados aos usuários em conformidade com os acordos de nível de serviço firmados. As iniciativas visam também a que haja um processo contínuo de gestão, acompanhamento e melhoria dos procedimentos de trabalho, como forma de manter aprimoramento constante na prestação de serviços de TIC.

DESCRIÇÃO

Este programa consiste na definição e implementação de políticas, processos, procedimentos e recursos de informação para estabelecer o Sistema de Gestão de Serviços de TIC. O objetivo do Sistema de Gestão é conceber, implementar, implantar e



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Secretaria de Gestão Estratégica
Escritório de Projetos

SOLICITAÇÃO DE PROJETO ESTRATÉGICO

Nome do Projeto: *Programa de implantação da gestão de serviços de TIC*

operar soluções integradas capazes de trazer melhorias na prestação dos serviços de TIC e no atendimento às demandas da Instituição e da sociedade.

Compõem este programa:

Projeto Solução Integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação – Implantação e customização de solução integrada de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação, fundamentada nas melhores práticas da biblioteca ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library Version 3*), compreendendo o fornecimento de licenças de software que atendam às disciplinas dessa biblioteca, parametrização dos processos de gestão de serviços e capacitação dos usuários.

Indicação de gerente: Chefe da Subseção de Gestão de Serviços de TIC

Projeto Diagnóstico e Modelagem de Processos de Gerenciamento de Serviços de TIC – Serviços de diagnóstico e modelagem dos processos e funções de TI, elaborado com base nas boas práticas da biblioteca ITIL V3 e no modelo de maturidade do *framework* de controle Cobit Versão 5.

Indicação de gerente: Chefe da Subseção de Governança de TIC

Projeto Políticas de Gestão de Serviços de TIC – Definição e formalização de políticas de gestão de serviços de TIC destinadas a fornecer as diretrizes gerais para a prestação dos serviços.

Indicação de gerente: Chefe da Subseção de Gestão de Serviços de TIC

Projeto Melhoria do Nível de Maturidade em Gestão de Serviços de TIC – Identificação, seleção e condução de ações que permitam o aumento da maturidade da instituição na gestão de serviços.

Indicação de gerente: Chefe da Subseção de Gestão de Serviços de TIC

O PROGRAMA NÃO INCLUI

- Seleção de ferramentas auxiliares para a gestão de serviços, por exemplo, modelagem de processos.

RESULTADOS ESPERADOS

- ✓ Definição e manutenção dos processos de gerenciamento de serviços de TIC;
- ✓ estabelecimento e gerenciamento de acordos de nível de serviço entre a TIC e as áreas de negócio;
- ✓ melhoria na qualidade da prestação dos serviços de TIC;
- ✓ divulgação ampla dos serviços de TIC;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Secretaria de Gestão Estratégica
Escritório de Projetos

SOLICITAÇÃO DE PROJETO ESTRATÉGICO

Nome do Projeto: *Programa de implantação da gestão de serviços de TIC*

- ✓ aproximação entre a TIC e as áreas de negócio da instituição;
- ✓ atendimento centralizado de incidentes e requisições de serviço através da central de atendimento;
- ✓ gestão do desempenho dos serviços de TIC;
- ✓ melhoria contínua dos serviços de TI.

VINCULAÇÃO ESTRATÉGICA

Aperfeiçoar a gestão e a governança corporativa de TIC.

PREVISÃO DE INÍCIO DO PROJETO: janeiro de 2015.

PROPOSTA DE GERENTE DO PROJETO: Chefe da Subseção de Gestão de Serviços de TIC.

INDICAÇÃO DE PATROCINADOR DO PROJETO: Gilberto Atman Picardi Faria