



# POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC



PODER JUDICIÁRIO  
DO ESTADO DA BAHIA

Tribunal de Justiça do Estado da Bahia  
5ª Avenida do CAB, 560 – Salvador - BA – Brasil  
[www.tjba.jus.br](http://www.tjba.jus.br)

---

**Desenvolvido com apoio da Plano Consultoria**

[www.plano.consulting](http://www.plano.consulting)

#### **Histórico de revisões**

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>
21/06/2023	1.0	Versão inicial: Responsável: Luiz Guilherme de Arraes Garcia
04/07/2023	1.1	Documento com ajustes após revisão interna: Responsável: Luiz Guilherme de Arraes Garcia



## Sumário

1	Introdução.....	3
2	Alinhamento estratégico.....	3
3	Objetivos .....	3
4	Abrangência e escopo.....	4
5	Princípios .....	4
6	Diretrizes.....	5
7	Estrutura de Gestão de Serviços de TIC .....	6
8	Responsabilidades.....	7
8.1	Manutenção e aprovação da Política .....	7
8.2	Papeis, Responsabilidades e Atribuições.....	7
9	Conformidade e Revisão.....	8

## Índice de quadros

Quadro 1 - Papeis e responsabilidades .....	7
---	---

## 1 Introdução

Esta Política de Gerenciamento de Serviços de TIC da SETIM estabelece as diretrizes e procedimentos para garantir a entrega eficiente, eficaz e efetiva dos serviços de TIC no âmbito do TJBA. Esta Política é um marco na busca constante pela excelência em serviços de TIC.

Através dessa Política, busca-se elevar a qualidade dos serviços de TIC, elevar os níveis de satisfação dos usuários e assegurar a aderência às melhores práticas e regulamentações relevantes. Esta Política serve como um guia para todos os envolvidos, garantindo que os serviços de TIC sejam gerenciados de forma consistente e eficaz, sempre alinhados com as expectativas e necessidades dos usuários.

## 2 Alinhamento estratégico

A Política de Gerenciamento de Serviços de TIC tem como fundamentação legal, a normativa vigente, bem como os padrões, conceitos e estudos das seguintes referências:

- a) Resolução N° 370 de 28/01/2021 – CNJ, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o sexênio 2021-2026. O alinhamento estratégico desta Política com a ENTIC-JUD ocorre pela perspectiva de Processos Internos, objetivos estratégicos “Aperfeiçoar a Governança e a Gestão” e “Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas”.
- b) Plano Estratégico do TJBA vigente.
- c) Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) vigente.
- d) Plano Diretor Anual (PDA) vigente.
- e) Estrutura de melhores práticas de mercado para o gerenciamento de serviços de TIC.

## 3 Objetivos

Esta Política tem como finalidade estabelecer a perspectiva estratégica em conformidade com os artefatos citados na seção 2 deste documento, no que diz respeito ao Gerenciamento dos Serviços de TIC. Contém um conjunto de diretrizes para a determinação de práticas associadas e para o aprimoramento da qualidade dos serviços oferecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Modernização (SETIM), com o intuito de suprir as exigências tecnológicas do TJBA. Englobando o planejamento, a especificação, a implantação, a operação, a manutenção e a melhoria contínua desses serviços, assim como a gestão de riscos associados.

Os objetivos específicos da Política de Gerenciamento de Serviços de TIC são:

- a) Assegurar que os serviços de TIC estejam alinhados com as necessidades e prioridades do TJBA;



- b) Assegurar que os serviços de TIC atendam aos requisitos mínimos de qualidade: disponibilidade, capacidade, desempenho, segurança e continuidade;
- c) Melhorar a eficiência e a eficácia dos processos de suporte e entrega de serviços;
- d) Possibilitar a medição e o monitoramento do desempenho dos serviços de TIC. A medição e o monitoramento serão feitos em cada uma das práticas de serviços de TIC;
- e) Garantir a adesão às leis, regulamentos, padrões e códigos de prática relevantes que se aplicam aos serviços de TI, através da identificação das regulamentações específicas, implementação de controles adequados, monitoramento e avaliação contínua, manutenção de documentação e registros apropriados;
- f) Promover a integração e colaboração entre as áreas de negócio e SETIM, através da aplicação consciente desta Política, fortalecendo a comunicação e a cooperação;
- g) Assegurar a adoção das melhores práticas através da coordenação e unificação de processos, sistemas e áreas de negócio, promovendo uniformidade e uma cultura de melhoria contínua, em alinhamento com as estratégias definidas pelo TJBA;
- h) Promover a integração e colaboração entre as áreas de negócio e de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), através da aplicação consciente desta Política, fortalecendo a comunicação e a cooperação;
- i) Desenvolver um programa contínuo de treinamento para os colaboradores envolvidos na implantação das práticas de serviços de TIC, assegurando que possuam o conhecimento, as habilidades e a competência necessários e alinhados com os objetivos estratégicos do TJBA.

## 4 Abrangência e escopo

A presente Política abrange todos os serviços fornecidos pela SETIM, englobando atividades e responsabilidades que estão diretamente ligadas ao planejamento, especificação, implementação, manutenção e aprimoramento contínuo dos produtos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

Essa Política direciona a implementação de melhores práticas de mercado para a gestão de serviços de TIC, englobando pessoal, *hardware*, *software*, redes e dados, além da gestão de riscos de TIC e de segurança da informação.

Esta Política é aplicável a todos os servidores, contratados e partes interessadas envolvidos no planejamento, especificação, implantação, entrega, suporte e utilização dos serviços de TIC no TJBA.

## 5 Princípios

Os seguintes princípios são imprescindíveis para o Gerenciamento dos Serviços de TIC do TJBA:

- a) **Simplicidade:** Processos de trabalho ou atividades excessivas que não agregam valor devem ser descartados;
- b) **Aproveitamento da experiência do usuário:** os Serviços de TIC do TJBA devem ser projetados aproveitando a experiência dos usuários, entregando valor e proporcionando uma experiência satisfatória;
- c) **Foco na entrega de valor aos clientes:** Compreender e alinhar os serviços de TIC às necessidades dos clientes, guiando a melhoria contínua através dessa perspectiva de valor;
- d) **Evolução iterativa dos serviços de TIC:** Adotar entregas em partes menores e em períodos curtos, enfatizando a comunicação e a interação regulares com o cliente/usuário, para assegurar que os serviços de TIC estejam alinhados às expectativas;
- e) **Perspectiva holística e sistêmica:** Todos os componentes e interdependências dos serviços de TIC devem ser vistos como entidades integradas e complexas, que podem ser afetadas por alterações em qualquer serviço de TIC;
- f) **Transparência:** Exceto em casos que necessitam de sigilo justificado, as informações sobre a gestão dos serviços de TIC devem ser amplamente divulgadas e facilmente acessíveis aos interessados.

## 6 Diretrizes

As principais diretrizes de gestão e procedimentos para garantir a entrega, sustentação e melhoria baseiam-se nas seguintes orientações:

- a) Os serviços de TIC precisam ser adequadamente estabelecidos, implementados, geridos e mantidos, assegurando que os recursos e capacidades de TIC do TJBA contribuam para a realização de seus resultados previstos.
- b) A gestão dos serviços de TIC deve se basear nos instrumentos estratégicos, normativos, de planejamento e gestão do TJBA. Além disso, deve considerar a Política de Segurança da Informação e a Política de Privacidade de Dados conforme a LGPD em vigor.
- c) Os serviços de TIC devem sempre ser fornecidos com ênfase na satisfação das necessidades de seus clientes e usuários correspondentes, a um custo justificável e proporcionando valor ao TJBA.
- d) A qualidade dos serviços de TIC deve ser avaliada regularmente, com os relatórios correspondentes sendo apresentados às partes interessadas em suas reuniões táticas.
- e) Os servidores da SETIM com responsabilidades, seja por função ou delegação, ligadas à entrega e suporte de serviços de TIC, devem receber o devido treinamento em gerenciamento de serviços de TIC, para atenderem à capacitação requerida.
- f) A avaliação da qualidade dos serviços de TIC refletirá o cumprimento dessa Política com a inclusão, mas não limitado, de:
  - Indicadores que permitam a avaliação quantitativa e qualitativa do desempenho das práticas em relação a essa Política;

- Revisões regulares para identificar melhorias e ajustes, sejam eles nesta Política ou nas práticas adotadas apresentadas abaixo nessa seção;
- Coleta e análise de *feedback* dos usuários.

Para satisfazer às necessidades mencionadas nos itens acima, os serviços de TIC devem ter como objetivo a realização:

- Do padrão mínimo esperado de disponibilidade, capacidade, segurança e continuidade pelos clientes;
- Da finalidade para a qual foram desenvolvidos.

Para assegurar a observância do que foi estabelecido nessa seção, devem ser instituídas e preservadas, no mínimo, as seguintes práticas de gerenciamento de serviços de TIC:

- Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- Gerenciamento de Incidentes;
- Gerenciamento de Requisições de Serviço;
- Gerenciamento de Mudanças;
- Gerenciamento de Problemas;
- Gerenciamento de Nível de Serviço;
- Gerenciamento de Ativos;
- Gerenciamento de Configurações;
- Gerenciamento do Conhecimento;
- Central de Serviços;
- Gerenciamento de Capacidade;
- Gerenciamento de Continuidade de Serviços;
- Gerenciamento de Disponibilidade;
- Gerenciamento de Implantação; e
- Gerenciamento de Liberação.

As práticas estabelecidas acima devem seguir as melhores referências do mercado em relação ao gerenciamento de serviços de TIC.

Outras práticas, não citadas, podem vir a ser estabelecidas para atender às necessidades do gerenciamento de serviços de TIC do TJBA.

## 7 Estrutura de Gestão de Serviços de TIC

As estruturas envolvidas no mecanismo de tomada de decisão sobre o Gerenciamento de Serviços de TIC no SETIM são:

- Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC);
- Comitê de Governança de Tecnologia e Comunicação (CGOV-TIC); e
- Comitê Gestor de Segurança da Informação (CGSI).

## 8 Responsabilidades

### 8.1 Manutenção e aprovação da Política

A Diretoria de Informática (DIN) é a responsável por aprovar esta Política e eventuais atualizações neste documento e por garantir que os recursos e apoio necessários sejam alocados para sua implementação.

A área de Governança de TIC da SETIM é a responsável por desenvolver e implementar esta Política, bem como pela atualização deste documento. Cabe a essa área o monitoramento, o trabalho de conscientização e a divulgação desta Política no âmbito da SETIM.

### 8.2 Papeis, Responsabilidades e Atribuições

As práticas adotadas devem estruturar os papeis e nomear os gerentes necessários, para sua implementação e execução eficaz. Os papeis devem possuir responsabilidades específicas e competências associadas que atendam aos aspectos de gerenciamento das práticas.

Os papeis são descritos no contexto de processos e atividades. Cada papel é caracterizado por um perfil de competência baseado no modelo apresentado no Quadro 1.

Competência	Atividades e habilidades
Líder	Tomada de decisões, delegação, supervisão de atividades específicas, fornecimento de incentivos e motivação e avaliação de resultados.
Administrador	Atribuição e priorização de tarefas, manutenção de registros, relatórios contínuos e iniciação de melhorias básicas.
Coordenador/Comunicador	Coordenação de múltiplas partes, manutenção da comunicação entre as partes interessadas e execução de campanhas de conscientização.
Especialista em métodos e técnicas	Desenho e implementação de técnicas de trabalho, documentação de procedimentos, consultoria em processos, análise de trabalho e melhoria contínua.
Especialista técnico	Fornecimento de experiência técnica (TIC) e realização de atividades fundamentadas nesse conhecimento especializado.

**Quadro 1** - Papeis e responsabilidades



Para todo serviço, deve haver um gerente designado, em geral, a coordenação executora do serviço. Este papel será responsável pela entrega do serviço específico.

Toda prática adotada deve haver ao menos um papel, Gerente da Prática. Este papel é responsável por garantir que uma prática cumpra com o seu propósito.

## 9 Conformidade e Revisão

A Política de Gerenciamento de Serviços de TIC será revisada anualmente para garantir sua eficácia contínua e conformidade com as mudanças organizacionais, regulamentações e melhores práticas.

As omissões e exceções, assim como qualquer alteração nessa Política, serão aprovadas pela Diretoria de Informática (DIN) e comunicadas a todos os servidores e partes interessadas.

Esta Política é parte integrante do conjunto de instrumentos de governança e gestão que respaldam a definição, concepção, implementação e melhoria na estrutura organizacional do TJBA.

Esta Política entra em vigor a partir da data de sua publicação e se aplica a todos os serviços de TIC do TJBA, definidos no seu Catálogo de Serviços.