



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL

Tribunal Regional do Trabalho – 2ª Região

5.43	Implantar Processo de Gerenciamento de Problemas		
Disciplina	Gerenciamento de Serviços	Principal Área	Coordenadoria de Atendimento
Alinhamento	<p>PETI-TRT2 OE 5 - Implementar gestão de governança com adoção das melhores práticas OE 8 - Aprimorar o canal de comunicação com o usuário interno e externo OE 9 - Melhorar a entrega e a qualidade dos produtos e serviços de TI OE 10 - Assegurar a continuidade e disponibilidade dos serviços de TI AC 4 - Implantar a gestão de governança de TI com base nas melhores práticas AC 11 - Implantar melhores práticas de atendimento</p> <p>Res. CNJ nº 90 (art. 10) <i>Art. 10. A estrutura organizacional, o quadro de pessoal, a gestão de ativos e os processos do setor responsável pela gestão de trabalho da área de TIC do Tribunal deverão estar adequados às melhores práticas preconizadas pelos padrões nacionais e internacionais para as áreas de governança e de gerenciamento de serviços de TIC.</i></p> <p>PETI-JT OE 1 - Buscar a excelência no atendimento contribuindo para a celeridade na prestação jurisdicional e para o acesso à justiça OE 2 - Garantir a efetividade e a facilidade de uso dos sistemas e serviços, contribuindo para melhoria da imagem da Justiça do Trabalho OE 7 - Adotar as melhores práticas em governança de TIC OE 10 - Garantir a disponibilidade de sistemas e serviços essenciais às atividades judiciais e administrativas OE 12 - Garantir a adequação da infraestrutura, sistemas e serviços de TIC AC 5 - Implantar as melhores práticas de governança de tecnologia da informação (COBIT, ITIL, PMBok)</p>		
Escopo	1) Implantar o respectivo Processo, de acordo com sua modelagem, aprimorando o processo atual do Service-Desk		
Pré-requisito	Nenhum		
Dependência	5.41 - Diagnosticar e Modelar os Processos de Gerenciamento de Serviços		
Não realização	Descumprimento de objetivos estratégicos		
Responsável	Seção de Governança de TI		
Custeio	Inexistente		