



## PODER JUDICIÁRIO FEDERAL

Tribunal Regional do Trabalho – 2ª Região

5.45		Implantar Sistema de Apoio ao Gerenciamento de Serviços	
<b>Disciplina</b>	Gerenciamento de Serviços	<b>Principais Áreas</b>	Coordenadoria de Atendimento e Coordenadoria de Administração de Recursos
<b>Alinhamento</b>	<b>PETI-TRT2</b> 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 OE 11 - Assegurar qualidade, integridade e disponibilidade da informação OE13 - Satisfazer os usuários, primando pela qualidade dos serviços AC 4 - Implantar a gestão de governança de TI com base nas melhores práticas  <b>PETI-JT</b> OE 7 - Adotar as melhores práticas em governança de TIC OE 12 - Garantir a adequação da infraestrutura, sistemas e serviços de TIC		
<b>Escopo</b>	1) Adquirir sistema aderente aos processos do Itil modelados e implantados 2) Implantar o respectivo sistema		
<b>Pré-requisito</b>	Nenhum		
<b>Dependência</b>	5.41 - Diagnosticar e Modelar os Processos de Gerenciamento de Serviços		
<b>Não realização</b>	Descumprimento de objetivos estratégicos		
<b>Responsável</b>	Seção de Governança de TI		
<b>Custeio</b>	Incluído na Seção: <a href="#">Despesas custeadas pelo TRT2</a> - Item 9		