



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO  
SAS Quadra 1, Bloco D - Bairro Setor de Autarquias Sul - CEP 70097-900 - Brasília - DF - www.trt10.jus.br  
Praça dos Tribunais Superiores

## PORTARIA DA PRESIDÊNCIA 172/2023

de 21 de dezembro de 2023

*Institui os Acordos de Nível de Serviço (ANS) e os Acordos de Nível Operacional (ANO) no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da Décima Região.*

**O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 10ª REGIÃO**, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

*considerando* a adoção de ações de melhoria contínua nos serviços que favoreçam a governança da tecnologia da informação;

*considerando* que este Tribunal, atualmente, não dispõe de Acordos de Nível de Serviço e de Acordos de Nível Operacional com os usuários dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);

*considerando* que os Acordos de Nível de Serviço e os Acordos de Nível Operacional são necessários para garantir que todos os serviços atuais e planejados sejam entregues nas metas atingíveis e os benefícios esperados sejam alcançados; e

*considerando* o objetivo de facilitar as relações entre os grupos solucionadores de serviços e o usuário, acordando os níveis de serviços e níveis operacionais, baseados nos Catálogo de Serviços, com monitoramento constante da qualidade dos trabalhos desempenhados, observando melhorias nos serviços entregues e no próprio processo de Gerenciamento de Nível de Serviço e de Nível Operacional,

**RESOLVE:**

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES INICIAIS

**Art. 1º.** Ficam instituídos, definidos, documentados, acordados, monitorados e medidos os Acordos de Nível de Serviço e os Acordos de Nível Operacional, os quais estão determinados nos Catálogos de Serviços (Anexo I e II), além de reportar e analisar o nível da qualidade dos serviços prestados pelos grupos solucionadores.

**Art. 2º.** Para fins do disposto nesta Norma, consideram-se:

**I - Acordos de Nível de Serviço (ANS) ou *Service Level Agreement* (SLA):** acordos formais entre o grupo solucionador de serviços e seus usuários, a respeito das metas que devem ser atendidas pelos serviços e as responsabilidades de ambas as partes;

**II - Acordos de Nível Operacional (ANO) ou *Operation Level Agreement* (OLA):** acordos

estabelecidos entre os grupos solucionadores de serviços de TIC, os quais formalizam as responsabilidades e a participação de diferentes grupos na execução de atividades que suportam a entrega dos serviços;

**III - Catálogo de Serviços:** repositório central com a relação de serviços, prestados pelos grupos solucionadores, e suas respectivas características, condições de fornecimento e Acordos de Níveis de Serviços e Acordos de Nível Operacional;

**IV - Central de Serviços de TIC:** ponto único de contato entre o provedor de serviço de TIC e os usuários para gerenciar incidentes, requisições de serviço e a comunicação com os usuários;

**V - Incidente:** uma interrupção/falha inesperada ou redução na qualidade de um serviço de TIC que faça parte do Catálogo de Serviços; e

**VI - Requisição:** uma solicitação do usuário, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço, sem caráter corretivo.

## **CAPÍTULO II COMPETÊNCIA**

**Art. 3º.** Compete aos seguintes grupos solucionadores o gerenciamento dos Acordos de Nível de Serviço definidos nos Catálogos de Serviços do Anexo I:

**I** - Central de Serviços de TIC - Suporte 10;

**II** - Coordenadoria de Estatística e Pesquisa - CDESP;

**III** - Coordenadoria de Gestão Documental - CDDOC;

**IV** - Coordenadoria de Gestão do Processo Judicial Eletrônico - CDPJE;

**V** - Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia - CDTEC;

**VI** - Coordenadoria de Sistemas - CDSIS;

**VII** - Coordenadoria de Suporte ao Usuário - CDSUP;

**VIII** - Seção de Serviço de Comunicação - SCSCO; e

**IX** - Secretaria de Apoio Judiciário - SEAJU.

**Art. 4º.** Compete aos seguintes grupos solucionadores o gerenciamento dos Acordos de Nível Operacional definidos nos Catálogos de Serviços do Anexo II:

**I** - Central de Serviços de TIC - Suporte 10;

**II** - Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia - CDTEC;

**III** - Coordenadoria de Sistemas - CDSIS;

**IV** - Divisão de Segurança Cibernética - DISEC; e

**V** - Seção de Serviço de Comunicação - SCSCO.

## **CAPÍTULO III CRITICIDADE**

**Art. 5º.** O prazo para solução do chamado está definido de acordo com o nível de criticidade do ANS e do ANO, o qual classifica-se em:

**I** - Muito alta: com prazo para solução do ANS e ANO em até 24h;

- II - Alta: com prazo para solução do ANS e ANO em até 48h;
- III - Média: com prazo para solução do ANS e ANO em até 72h;
- IV - Baixa: com prazo para solução do ANS e ANO em até 96h; e
- V - Muito baixa: com prazo para solução do ANS e ANO em até 120h.

## CAPÍTULO IV

### DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 6º.** O ANS e o ANO, registrados nos Catálogos de Serviços dos Anexos I e II, foram definidos pelas áreas técnicas e de negócio.

**Art. 7º.** Os pedidos de inclusão, exclusão ou alteração de serviços constantes dos Catálogos de Serviços (Anexos I e II) deverão ser feitos pelos grupos solucionadores por meio do sistema SEI, mediante solicitação direcionada à Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicações (SGTIC), para apreciação.

**Parágrafo único.** Os pedidos deverão ser requeridos mediante preenchimento do formulário constante do Anexo III.

**Art. 8º.** Para efeito de contagem de prazo do tempo de resposta ao usuário e atendimento de manifestação, será considerado o horário de atendimento entre 7 (sete) e 19 (dezenove) horas, ininterruptamente, nos dias de expediente normal do Tribunal, sendo o tempo pausado nos finais de semana, recessos e feriados, conforme calendário oficial publicado no portal eletrônico do Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região.

**Art. 9º.** Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

**Desembargador ALEXANDRE NERY DE OLIVEIRA**  
**Presidente do Tribunal**



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE NERY RODRIGUES DE OLIVEIRA**, **Desembargador do Trabalho Presidente**, em 21/12/2023, às 12:53, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.trt10.jus.br/validadorsei.htm> informando o código verificador **2402876** e o código CRC **9821930F**.