



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 15ª REGIÃO
Gabinete da Presidência

ANEXO II
(Portaria GP nº 78/2019)

Cartilha de Gestor de Serviço de TIC

Índice

O que é o Gestor de Serviço de TIC?	4
Por que existe o Gestor de Serviço de TIC?	4
Quem é o Gestor de Serviço de TIC?	4
O que faz o Gestor de Serviço de TIC?	4
Como é designado o Gestor de Serviço de TIC?	4
Você foi designado Gestor de Serviço de TIC. E agora o que acontece?	5
Quais as principais responsabilidades do Gestor de Serviço de TIC?	5
Como a SETIC auxiliará o Gestor de Serviço de TIC?	5
Quando efetivamente se inicia a gestão de um serviço de TIC?	6
Como definir os perfis de acesso de um serviço de TIC?.....	6
Que preocupações de segurança da informação o Gestor deve ter na homologação e testes da solução de TIC?	6
Que preocupações de segurança da informação o Gestor deve ter na implantação da solução de TIC?	7
Que preocupações de segurança da informação o Gestor deve ter após a implantação do serviço de TIC?	7
Uma demanda de alteração da solução de TI pode afetar a sua segurança?	7
Glossário	7



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 15ª REGIÃO
Gabinete da Presidência

O que é o Gestor de Serviço de TIC?

O Gestor de Serviço de TIC é o responsável por promover a integração entre as áreas de negócio usuárias de um serviço de TIC e a SETIC, durante todo o ciclo de vida desse serviço.

Isso é necessário devido ao fato de que as áreas de negócio da Instituição têm papel decisivo na definição de requisitos e níveis de serviços apropriados, bem como no apoio aos usuários das soluções de TIC.

Por que existe o Gestor de Serviço de TIC?

A designação de gestores para os serviços de TIC é a forma escolhida pela Instituição para fazer com que tais soluções satisfaçam, tanto quanto possível, as necessidades do negócio. Esta designação permite uma maior integração entre os usuários que entendem como deve ser o uso do serviço pelo qual são responsáveis, associando os procedimentos de trabalho relacionados à solução informatizada disponibilizada.

Quem é o Gestor de Serviços de TIC

Pode ser um grupo ou indivíduo, representado por magistrado ou servidor do TRT, designado para ser o responsável por definições relativas a processos de trabalho, regras de negócio e requisitos de um serviço de TIC, bem como por acordar níveis de serviços para a solução.

O que faz o Gestor de Serviço de TIC?

- Interage com potenciais usuários, com os gestores das unidades clientes do serviço, com a SETIC e outros interessados;
- Define regras de negócio e os requisitos da solução de TIC;
- Homologa as especificações e o produto final implementado;
- Após a implantação, prioriza e acompanha as demandas de manutenção da solução de TIC;
- No caso de soluções terceirizadas, toma ciência das negociações e condições do contrato ou convênio;
- Define e revisa periodicamente os usuários que podem ter acesso a solução, bem como os requisitos para que recebam determinadas permissões de uso (perfil de acesso).

Como é designado o Gestor de Serviço de TIC?

Ele é indicado pelas unidades clientes do serviço de TIC, sendo sua indicação submetida ao Comitê de Governança de TI, que analisará e, se julgar procedente,



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 15ª REGIÃO
Gabinete da Presidência

formalizará a designação.

Você foi designado Gestor de Serviço de TIC. E agora, o que acontece?

O Comitê de Governança de TI cientificará a SETIC da designação, a qual deverá proceder com ajustes técnicos necessários para que você esteja apto a atuar enquanto Gestor.

Os ajustes técnicos da SETIC são:

- Cadastrar ou alterar o seu usuário na solução, a fim de liberar as permissões de acesso inerentes à função de Gestor de Serviço de TIC.
- Prover um perfil de gestor na Central de Serviços de TIC, para que você possa acompanhar o atendimento da SETIC às demandas originadas pelos usuários, solicitando melhorias, correções, alterações ou respostas a dúvidas sobre o serviço de TIC sob sua gestão.

Quais as principais responsabilidades do Gestor de Serviço de TIC?

Entre as competências gerais, destacam-se as seguintes:

- acordar com a SETIC os níveis de serviço da solução, de modo a maximizar os benefícios ao Tribunal;
- quando se tratar de um novo serviço de TIC, apoiar a SETIC na realização dos estudos preliminares e complementares necessários à análise da viabilidade e consequente aprovação do serviço pelas instâncias competentes;
- identificar a necessidade de treinamento e solicitar ações de capacitação para uso da solução aos usuários envolvidos;
- autorizar e acompanhar a implantação inicial;
- avaliar e divulgar manuais, roteiros de utilização, tutoriais e outras informações necessárias à correta utilização da solução.

Entre as competências relacionadas à segurança da informação:

- definir, em conjunto com a SETIC, os requisitos de segurança necessários à solução, relacionados à obtenção, tratamento, transmissão, uso, armazenamento, cópias de segurança e descarte das informações produzidas ou acessadas pela solução de TIC;
- definir e revisar periodicamente os perfis de acesso ofertados pela solução.

Como a SETIC auxiliará o Gestor de Serviço de TIC?

A SETIC deve apoiar tecnicamente o Gestor de Serviço de TIC em todo o ciclo de



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 15ª REGIÃO
Gabinete da Presidência

vida da solução, desde a análise da viabilidade, passando pela implementação, implantação, manutenção e a descontinuidade.

A SETIC terá as seguintes responsabilidades, entre outras:

- avaliar, do ponto de vista técnico, as regras de negócio, os requisitos e os níveis de serviço definidos pelo Gestor de Serviço de TIC e apontar possíveis inconsistências ou incompatibilidades;
- buscar o funcionamento do serviço de TIC, de acordo com os níveis de serviço acordados;
- no caso de inviabilidade técnica na implementação dos requisitos funcionais ou de segurança da informação propostos, comunicar ao Gestor e apresentar possíveis alternativas, observada a relação custo-benefício;
- buscar a aderência do serviço de TIC aos requisitos de segurança acordados com o Gestor de Serviço de TIC e em consonância com os ditames do Comitê de Segurança da Informação.

Quando efetivamente se inicia a gestão de um serviço de TIC?

Com a análise da viabilidade na fase de Planejamento da Contratação e finaliza com a descontinuidade total do serviço.

Como definir os perfis de acesso para um serviço de TIC?

Ao estabelecer os perfis de acesso que um serviço proverá, o Gestor deve buscar contemplar a diversidade de usuários e suas necessidades específicas de uso, a fim de criar grupos de permissões adequados (não excessivamente proibitivos, tão pouco extremamente permissivos).

Os parâmetros para conseguir identificar essas permissões, na maioria das vezes, podem ser obtidos a partir de informações como lotação, cargo, função e os papéis e responsabilidades que o usuário possui.

A SETIC, ao levantar os requisitos do serviço de TIC, deve buscar extrair informações sobre permissões de acesso que possam auxiliar o Gestor.

No caso de soluções terceirizadas, em que não seja possível personalizar as permissões de um perfil, o Gestor deve ser cauteloso ao definir os requisitos para que os usuários recebam determinado perfil de acesso compatível com suas necessidades.

Que preocupações de segurança da informação o Gestor deve ter na homologação e testes da solução de TIC?

Considerando ser uma das responsabilidades do Gestor de Serviço de TIC verificar se estão corretamente implementados os requisitos funcionais e de segurança da



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 15ª REGIÃO
Gabinete da Presidência

informação previamente definidos, é necessário que alguns pontos sejam observados com maior atenção tais como:

- É importante testar o comportamento do serviço de TIC ao receber dados inválidos ou tentativas de operações proibidas para determinado perfil de usuário;
- O cuidado com as informações tratadas pelo serviço de TIC, uma vez que o Gestor tem permissões de acesso privilegiadas e, por isso, deve manter a confidencialidade das informações, tanto no ambiente de homologação, como no de produção.

Que preocupações de segurança da informação o Gestor deve ter na implantação da solução de TIC?

A implantação é o momento em que a solução de TIC fica disponível aos usuários finais e começa a operar regularmente.

O gestor precisa acompanhar de perto para que falhas ou situações inesperadas não afetem a disponibilidade das informações da nova solução ou módulo. É recomendável que se avalie a necessidade de implantação por estágios.

Que preocupações de segurança da informação o Gestor deve ter após a implantação do serviço de TIC?

Uma vez implantada, a solução entra na etapa chamada operação, que é o dia a dia de seu uso pela Instituição. Nesse momento, o gestor é o responsável por acompanhar a utilização do serviço de TIC e verificar se os requisitos funcionais e os de segurança estão sendo atendidos. Caso seja identificada alguma discrepância, o Gestor deve acionar a SETIC para que sejam tomadas as providências necessárias.

Uma demanda de alteração da solução de TI pode afetar sua segurança?

Sim, por isso, ao alterar o serviço de TIC, o Gestor deverá fazer, com apoio da SETIC, uma nova avaliação dos requisitos de segurança, semelhante àquela feita no levantamento inicial.

Glossário

Acordo de nível de serviço: compromisso estabelecido entre a SETIC e o Gestor de Serviço de TIC, no qual se estabelecem níveis de serviço para a solução no ambiente de produção, considerando-se as necessidades do negócio, o impacto para o Tribunal, o custo e a capacidade de alocação de recursos para o provimento da solução.

Homologação: conjunto de ações que tem por objetivo verificar a conformidade de uma solução de TI às respectivas regras de negócio e requisitos.



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 15ª REGIÃO
Gabinete da Presidência

Nível de serviço: meta de desempenho ou de qualidade definida para o serviço de TIC a exemplo de: horário de funcionamento, tempo máximo de resposta, quantidade mínima de transações e taxas de disponibilidade.

Regras de negócio: são regras inerentes ao processo de trabalho que é apoiado pelo serviço de TIC, as quais determinam o comportamento de funcionalidades do serviço de TIC e como as informações são processadas.

Requisitos de segurança da informação: conjunto de aspectos relacionados à confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados e informações gerados ou tratados pela solução, critérios para definição de perfis de acesso a funcionalidades, rastreamento de ações realizadas, verificação de autenticidade e garantia de não repúdio, além de outros aspectos gerais de segurança.

Requisitos de um serviço de TIC: são as capacidades ou características que o serviço de TIC deve apresentar ou as condições que a solução deve atender com vistas à realização de seu propósito. Os seguintes atributos são normalmente considerados: funcionalidade, usabilidade, confiabilidade, desempenho, suportabilidade, integração e segurança da informação.

Unidade gestora: unidade que é a responsável por definições relativas a processos de trabalho, regras de negócio e requisitos de um serviço de TIC.