



**PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO
SECRETARIA-GERAL DA PRESIDÊNCIA
SECRETARIA-GERAL DE GOVERNANÇA E GESTÃO ESTRATÉGICA**

Define os Processos de Gerenciamento de Serviços de TIC no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região.

O DESEMBARGADOR-PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta do Processo Administrativo nº 4523/2016,

CONSIDERANDO a Resolução CNJ nº 370/2021, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

CONSIDERANDO a Resolução Administrativa TRT 18ª Região nº 148/2015, que institui a Política de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (PGTIC) no Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região; e

CONSIDERANDO a Portaria TRT 18ª GP/SGGOVE nº 435/2021, que aprova o processo “Gerenciamento de Processos de Trabalho” do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região e dá outras providências,

RESOLVE:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Ficam definidos, na forma disciplinada por esta portaria, os Processos de Gerenciamento de Serviços de TIC – processos de alinhamento – no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, em harmonia com o preconizado pela Resolução Administrativa TRT 18ª nº 148/2015.

§ 1º Os processos de alinhamento têm por objetivo assegurar a avaliação, a direção e o monitoramento do uso efetivo da TI por meio da gestão.

§ 2º A elaboração dos processos de alinhamento deverão seguir o disposto na Portaria TRT 18ª GP/SGGOVE nº 435/2021.

Art. 2º Os processos de alinhamento definidos no âmbito do Tribunal da 18ª Região são:

- I – processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- II – processo de Gerenciamento de Nível de Serviços;
- III – processo de Gerenciamento da Mudança;
- IV – processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação;
- V – processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;
- VI – processo de Gerenciamento de Incidente;
- VII – processo de Gerenciamento de Problema;
- VIII – processo de Cumprimento de Requisição;
- IX – processo de Gerenciamento de Disponibilidade;
- X – processo de Gerenciamento de Capacidade;
- XI – processo de Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TIC;
- XII – processo de Gerenciamento de Segurança da Informação em TIC;
- XIII – processo de Gerenciamento de Acesso; e
- XIV – processo de Gerenciamento de Evento.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Art. 3º O processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço tem o propósito de prover e manter uma fonte única de informação consistente sobre todos os serviços operacionais e aqueles sendo preparados para entrarem em operação, garantindo que esteja amplamente disponível àqueles que estão autorizados a acessá-la.

Art. 4º O processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço tem os seguintes objetivos:

- I – gerenciar a informação contida no catálogo de serviços;
- II – garantir que o catálogo de serviços esteja preciso e reflita os detalhes atuais, o *status*, as interfaces e as dependências de todos os serviços que estão em operação, ou sendo preparados para entrar em operação, de acordo com as políticas definidas;

III – garantir que o catálogo de serviços esteja disponível aos usuários, que podem acessá-lo de forma a assegurar o uso de suas informações com eficiência e efetividade; e

IV – garantir que o catálogo de serviço suporte novas necessidades envolvidas em todos os outros processos de gerenciamento de serviço.

CAPÍTULO III PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Art. 5º O processo de Gerenciamento de Nível de Serviço tem o propósito de garantir que todos os serviços atuais e planejados sejam entregues nas metas atingíveis acordadas.

Art. 6º O processo de Gerenciamento de Nível de Serviço tem os seguintes objetivos:

I – definir, documentar, acordar, monitorar, medir, reportar e revisar o nível de serviço fornecido;

II – fornecer e melhorar o relacionamento e a comunicação com o negócio e com os clientes;

III – assegurar que metas específicas, mensuráveis e realísticas sejam desenvolvidas e que os clientes tenham uma expectativa clara e sem equívocos do nível de serviço a ser entregue;

IV – garantir que medidas proativas para melhoria dos serviços sejam implementadas a custo justificável; e

V – monitorar e melhorar a satisfação do cliente com a qualidade do serviço entregue.

CAPÍTULO IV PROCESSO DE GERENCIAMENTO DA MUDANÇA

Art. 7º O processo de Gerenciamento da Mudança tem o propósito de controlar o ciclo de vida de todas as mudanças, permitindo mudanças benéficas ao negócio com o mínimo de interrupções para os serviços de TI.

Art. 8º O processo de Gerenciamento de Mudança tem os seguintes objetivos:

I – responder aos requerimentos de mudanças necessárias nos serviços, maximizando valor e reduzindo incidentes, rupturas e retrabalhos;

II – responder às solicitações de negócio e de TI para mudanças que alinharão os serviços com as necessidades do negócio; e

III – assegurar que as mudanças sejam registradas, avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas e implementadas.

CAPÍTULO V PROCESSO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

Art. 9º O processo de Liberação e Implantação tem o propósito de planejar, programar e controlar a construção, teste e implantação de liberações e entregar a nova funcionalidade enquanto protege a integridade dos serviços existentes.

Art. 10. O processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação tem os seguintes objetivos:

I – estabelecer planos de liberações alinhados com os projetos de mudança do cliente e do negócio;

II – construir, instalar, testar e distribuir pacotes de liberação com sucesso;

III – garantir que os serviços novos ou alterados sejam capazes de atender aos níveis de serviços acordados;

IV – garantir que a transferência de conhecimento ocorra para os clientes e usuários, e para a equipe operacional; e

V – assegurar que impactos não previstos nos serviços de produção, operação e suporte da organização sejam mínimos.

CAPÍTULO VI PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVO DE SERVIÇO

Art. 11. O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço tem o propósito de garantir que os ativos requeridos para entregar serviço sejam apropriadamente controlados e que informação precisa e confiável sobre esses ativos esteja disponível quando e onde seja necessária.

Art. 12. O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço tem os seguintes objetivos:

I – definir e controlar os componentes de serviços e infraestrutura, mantendo informações precisas da configuração;

II – suportar os objetivos e os requerimentos de controle dos clientes e do negócio;

III – suportar todos os processos de gerenciamento de serviços; e

IV – otimizar os ativos do serviço, as configurações de TI, as capacidades e os recursos.

CAPÍTULO VII PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTE

Art. 13. O processo de Gerenciamento de Incidente tem o propósito de restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível e minimizar o impacto adverso sobre as operações do negócio, assegurando, assim, que os níveis acordados de qualidade do serviço sejam mantidos.

Parágrafo único. A operação normal do serviço é definida como a operação do serviço dentro dos limites dos ANS.

CAPÍTULO VIII PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

Art. 14. O processo de Gerenciamento de Problema tem o propósito de gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas, desde a primeira identificação por meio de investigação documentação e eventual remoção.

Art. 15. O processo de Gerenciamento de Problema tem os seguintes objetivos:

- I – gerenciar todo o ciclo de vida do problema;
- II – prevenir a ocorrência de incidentes e problemas resultantes;
- III – eliminar incidentes recorrentes; e
- IV – minimizar o impacto adverso de incidentes inevitáveis.

CAPÍTULO IX PROCESSO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO

Art. 16. O processo de Cumprimento de Requisição tem o propósito de gerenciar o ciclo de vida de todas as solicitações de serviços dos usuários.

Art. 17. O processo de Cumprimento de Requisição tem os seguintes objetivos:

- I – oferecer um canal para os usuários requisitarem e receberem serviços padrões, pré-definidos e/ou aprovados;
 - II – fornecer informações aos usuários relacionadas à disponibilidade dos serviços padrão;
 - III – procurar por componentes requeridos para entregar serviços padrão;
- e

IV – auxiliar os usuários com informações gerais, atender questionamentos e reclamações.

CAPÍTULO X PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE

Art. 18. O processo de Gerenciamento de Disponibilidade tem o propósito de fornecer um ponto de atenção e gerenciamento para todas as questões relacionadas à disponibilidade associada a serviços e recursos, garantindo que as metas de disponibilidade em todas as áreas sejam medidas e atingidas.

Art. 19. O processo de Gerenciamento de Disponibilidade tem os seguintes objetivos:

I – produzir e manter um plano de disponibilidade adequado e atualizado que reflita as necessidades atuais e futuras do negócio;

II – fornecer consultoria e orientação para todas as unidades administrativas, em todas as questões relacionadas à disponibilidade;

III – garantir que os indicadores de disponibilidade de serviço atendam ou excedam todas as metas acordadas, por meio do gerenciamento do desempenho da disponibilidade relacionada a serviços e recursos;

IV – auxiliar no diagnóstico e resolução de incidentes e problemas relacionados à disponibilidade;

V – avaliar o impacto de todas as alterações no plano de disponibilidade e a disponibilidade de todos os serviços e recursos; e

VI – garantir que medidas proativas para melhorar a disponibilidade de serviços sejam implementadas sempre que for justificável em termos de custos.

CAPÍTULO XI PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE

Art. 20. O processo de Gerenciamento de Capacidade tem o propósito de fornecer um ponto de atenção e gerenciamento para todas as questões relacionadas à capacidade e desempenho associadas a serviços e recursos.

Art. 21. O processo de Gerenciamento de Capacidade tem os seguintes objetivos:

I – produzir e manter um plano de capacidade adequado e atualizado que reflita as necessidades atuais e futuras do negócio;

II – fornecer consultoria e orientação para todas as unidades administrativas em todas as questões relacionadas à capacidade e desempenho;

III – garantir que os indicadores de capacidade de serviço atendam ou superem todas as metas acordadas, por meio do gerenciamento do desempenho e da capacidade dos serviços e recursos;

IV – auxiliar no diagnóstico e resolução de incidentes e problemas relacionados ao desempenho e à capacidade;

V – avaliar o impacto de todas as mudanças no plano de capacidade e o desempenho e capacidade de todos os serviços e recursos; e

VI – garantir que medidas proativas para melhorar o desempenho dos serviços sejam implementadas sempre que for justificável em termos de custos.

CAPÍTULO XII

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONTINUIDADE DE SERVIÇOS DE TIC

Art. 22. O processo de Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TIC tem o propósito de manter a capacidade de recuperação contínua necessária nos serviços de TIC e seus componentes de suporte.

Art. 23. O processo de Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TIC tem os seguintes objetivos:

I – manter um conjunto de planos de continuidade de serviços de TIC e planos de recuperação de TIC que suportem os planos de continuidade de negócios (PCN) gerais da organização;

II – assegurar que todos os planos de continuidade sejam mantidos em alinhamento com as mudanças nos requisitos e impactos do negócio, observada a Análise de Impacto no Negócio (BIA) da organização.;

III – conduzir exercícios regulares de Análise e Gerenciamento de Riscos, particularmente em conjunto com a organização e com os processos de Gerenciamento de Disponibilidade e Gerenciamento de Segurança da Informação em TIC, que gerem serviços de TIC dentro de um nível acordado de riscos para o negócio;

IV – fornecer consultoria e orientação para todas as unidades administrativas em todas as questões relacionadas à continuidade e recuperação;

V – garantir a implementação de mecanismos adequados de continuidade e recuperação para atender ou exceder as metas acordadas de continuidade de negócios;

VI – avaliar o impacto de todas as alterações nos planos de continuidade de serviços de TIC e nos planos de recuperação de TIC;

VII – garantir que medidas proativas para melhorar a continuidade de serviços sejam implementadas sempre que for justificável em termos de custos; e

VIII – negociar e acordar, em conjunto com as atividades de gerenciamento de fornecedores, os contratos necessários para prover a capacidade de recuperação necessária para suportar todos os planos de continuidade.

CAPÍTULO XIII

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO EM TIC

Art. 24. O processo de Gerenciamento de Segurança da Informação em TIC tem o propósito de prover foco e gestão a todos os aspectos e atividades relacionados à segurança de TIC.

Art. 25. O processo de Gerenciamento de Segurança da Informação em TIC visa assegurar que:

I – as informações estejam disponíveis e utilizáveis quando necessário e os sistemas que as forneçam possam resistir adequadamente a ataques e recuperar ou prevenir falhas (disponibilidade);

II – as informações sejam observadas ou divulgadas apenas para aqueles que têm o direito de saber (sigilo);

III – as informações estejam completas, precisas e protegidas contra modificações não autorizadas (integridade); e

IV – as transações de negócio, bem como trocas de informações com organizações, sistemas ou pessoas, possam ser confiáveis (autenticidade e não repúdio).

CAPÍTULO XIV

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE ACESSO

Art. 26. O processo de Gerenciamento de Acesso tem o propósito de garantir o direito aos usuários de usar um serviço ou grupo de serviços, traduzindo-se na execução de políticas e ações definidas nos processos de Gerenciamento de Segurança da Informação em TIC e de Gerenciamento de Disponibilidade.

CAPÍTULO XV

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE EVENTO

Art. 27. O processo de Gerenciamento de Evento tem o propósito de fornecer a capacidade de se detectar eventos, compreendê-los e determinar a ação de controle apropriada.

Art. 28. O processo de Gerenciamento de Evento tem os seguintes objetivos:

I – fornecer o ponto de entrada para a execução de muitos processos e atividades de operação de serviços;

II – fornecer uma maneira de comparar o desempenho e o comportamento reais com os padrões de design e níveis de serviço acordados; e

III – fornecer uma base para as atividades de garantia de serviço e respectivos relatórios, assim como para as atividades de melhoria contínua de serviços.

CAPÍTULO XVI DOS GERENTES E GERENTES AUXILIARES

Art. 29. Os(As) Gerentes e Gerentes Auxiliares dos processos e função de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) são os seguintes:

I – Central de Serviços: servidor(a) indicado(a) pelo(a) Gestor(a) da unidade de Atendimento de TIC e seu(sua) substituto(a);

II – Gerenciamento de Requisições: servidor(a) indicado(a) pelo(a) Gestor(a) da unidade de Relacionamento e Atendimento de TIC e seu(sua) substituto(a);

III – Gerenciamento de Incidentes: servidor(a) indicado(a) pelo(a) Gestor(a) da unidade de Atendimento de TIC e seu(sua) substituto(a);

IV – Catálogo de Serviços: servidor(a) indicado(a) pelo(a) Gestor(a) da unidade de Relacionamento de TIC e seu(sua) substituto(a);

V – Gerenciamento de Nível de Serviços: servidor(a) indicado(a) pelo(a) Gestor(a) da unidade de Relacionamento de TIC e seu(sua) substituto(a);

VI – Gerenciamento de Configuração: servidor(a) indicado(a) pelo(a) Gestor(a) da unidade de Relacionamento e Atendimento de TIC e seu(sua) substituto(a);

VII – Gerenciamento de Mudanças: servidor(a) indicado(a) pelo(a) Gestor(a) da unidade de Relacionamento de TIC e seu(sua) substituto(a);

VIII – Gerenciamento de Liberação: servidor(a) indicado(a) pelo(a) Gestor(a) da unidade de Atendimento de TIC e seu(sua) substituto(a);

IX – Gerenciamento de Problemas: servidor(a) indicado(a) pelo(a) Gestor(a) da unidade de Atendimento de TIC e seu(sua) substituto(a);

X – Gerenciamento de Disponibilidade: servidor(a) indicado(a) pelo(a) Gestor(a) da unidade de Infraestrutura de TIC e seu(sua) substituto(a);

XI – Gerenciamento de Capacidade: servidor(a) indicado(a) pelo(a) Gestor(a) da unidade de Infraestrutura de TIC e seu(sua) substituto(a);

XII – Gerenciamento de Continuidade de Serviços Essenciais de TIC: servidor(a) indicado(a) pelo(a) Gestor(a) da unidade de Infraestrutura de TIC e seu(sua) substituto(a);

XIII – Gerenciamento de Segurança da Informação em TIC: servidor(a) indicado(a) pelo(a) Gestor(a) da unidade de Segurança da Informação e seu(sua) substituto(a);

XIV – Gerenciamento de Acesso: servidor(a) indicado(a) pelo(a) Gestor(a) da unidade de Segurança da Informação e seu(sua) substituto(a); e

XV – Gerenciamento de Evento: servidor(a) indicado(a) pelo(a) Gestor(a) da unidade de Infraestrutura de TIC e seu(sua) substituto(a).

Parágrafo único. O nome do servidor indicado constará nos autos do processo administrativo que organiza os processos de gerenciamento de serviços de TIC.

CAPÍTULO XVII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 30. Ficam revogadas a Portaria TRT 18ª GP/DGOV nº 827/2018 e a Portaria TRT 18ª GP/NGTIC nº 010/2016 e Anexo.

Art. 31. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se no Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho.

(assinado eletronicamente)
GERALDO RODRIGUES DO NASCIMENTO
Desembargador-Presidente
TRT da 18ª Região

Goiânia, 14 de março de 2023.
[assinado eletronicamente]

GERALDO RODRIGUES DO NASCIMENTO
DESEMBARGADOR DO TRABALHO