



**PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO
TRIBUNAL PLENO**

(Texto compilado até as alterações promovidas pela Resolução Administrativa Nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)

Institui a Política de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (PGTIC) no Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região.

CERTIFICO que o Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, em sessão plenária hoje realizada, sob a Presidência do Excelentíssimo Desembargador Aldon do Vale Alves Taglialegna, Presidente do Tribunal, com a presença dos Excelentíssimos Desembargadores Breno Medeiros, Vice-Presidente, Platon Teixeira de Azevedo Filho, Kathia Maria Bomtempo de Albuquerque, Elvecio Moura dos Santos, Gentil Pio de Oliveira, Mário Sérgio Bottazzo, Paulo Pimenta, Daniel Viana Júnior, Geraldo Rodrigues do Nascimento e Eugênio José Cesário Rosa e da Excelentíssima Procuradora do Trabalho Cirêni Batista Ribeiro, consignada a ausência da Excelentíssima Desembargadora Iara Teixeira Rios, em gozo de férias, tendo em vista o que consta do Processo Administrativo SISDOC nº 019797/2014 (MA 095/2015) e,

CONSIDERANDO a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) como ferramenta indispensável à realização das funções institucionais do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região e como instrumento para viabilizar soluções que conduzam ao alcance dos objetivos estratégicos do Tribunal;

CONSIDERANDO o grande volume de recursos financeiros, humanos e patrimoniais empregados na produção e na manutenção de bens e serviços de TIC;

CONSIDERANDO a necessidade de garantir que o uso, as ações e os investimentos de TIC estejam alinhados aos objetivos institucionais, de maneira que ofereçam máxima contribuição para o desempenho do Tribunal;

CONSIDERANDO as recomendações constantes dos itens 9.1.1 e 9.1.2 do Acórdão 2.308/2010 TCU, Plenário, 8 de setembro de 2010, a respeito da vinculação de objetivos, iniciativas, indicadores e metas de TI às estratégias de negócio;

CONSIDERANDO a importância de se estabelecerem objetivos, princípios e diretrizes de governança de TIC alinhados às recomendações constantes da NBR ISO/IEC 38500:2009 que trata da governança corporativa de Tecnologia da Informação e às boas práticas do Control Objectives for Information and Related Technology - Cobit e de outros modelos de governança e gestão de TIC reconhecidos internacionalmente; e

CONSIDERANDO o Relatório de Auditoria nº 10/2014 da Secretaria de Controle Interno, constante dos autos do Processo Administrativo TRT 18ª 17593/2014 cujo objeto trata de governança e controles gerais de TIC,

RESOLVEU, por unanimidade:

Art. 1º Instituir a Política de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação - PGTIC no Tribunal Regional do Trabalho 18ª Região.

§ 1º As normas gerais e específicas de governança e gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, emanadas no âmbito do Tribunal são partes integrantes da política a que se refere esta Resolução.

§ 2º As políticas e normas do Tribunal que tratam da gestão de riscos e segurança da informação devem ser integradas e harmonizadas com as disposições desta Resolução. **(Parágrafo alterado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

§ 3º Além de seguir o disposto nesta Resolução, as iniciativas e atos normativos relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicação devem ser integrados e harmonizados às determinações sobre o tema emitidas pelos órgãos superiores, notadamente o Conselho Nacional de Justiça e o Conselho Superior da Justiça do Trabalho. **(Parágrafo incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

TÍTULO I DA POLÍTICA DE GOVERNANÇA E GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PGTIC

Art. 2º A Tecnologia da Informação e Comunicação é parte integrante da estratégia do Tribunal e elemento transformador dos serviços e processos organizacionais, visando à melhoria da prestação jurisdicional.

Parágrafo único. Por sua importância estratégica, a governança de TIC será exercida pela Alta Administração.

CAPÍTULO I Dos Conceitos

Art. 3º São os seguintes os conceitos que a PGTIC do Tribunal abrange:

I. Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC: ativo estratégico de suporte para processos de negócio institucionais por meio da conjugação de recursos, processos e técnicas utilizados para obter, processar e armazenar informações, bem como para fazer uso delas;

II. Governança de TIC: sistema pelo qual o uso atual e futuro da TIC é dirigido e controlado, avaliando-o e direcionando-o para dar suporte à organização e monitorando-o para realizar os planos do Tribunal. Inclui a estratégia e as políticas de TIC dentro da organização;

III. Gestão de TIC: sistema de controles e processos de TIC necessários para alcançar os objetivos estratégicos estabelecidos pela direção da organização;

IV. Princípios, diretrizes e objetivos de TIC: declarações sobre o papel estratégico da TIC no que se refere à função institucional do Tribunal e como a TIC deve ser utilizada de forma integrada aos valores e objetivos organizacionais;

V. Arquitetura de TIC: conjunto de escolhas técnicas que abrangem a organização lógica de dados, aplicações e infraestrutura de TIC e guiam a unidade de TIC rumo à satisfação das necessidades do Tribunal;

VI. Infraestrutura de TIC: corresponde às plataformas de hardware, de telecomunicações, das redes *lan* e *wan*, às instalações físicas e às pessoas, necessários para exercerem os papéis e responsabilidades relativas a TI; **(Inciso alterado pela RA nº 86/2017)**

VII. Solução de TIC: conjunto formado por elementos de tecnologia da informação, sistemas, serviços e bens que se integram para produzir resultados que atendam às necessidades do Tribunal. Classificam-se, segundo a sua natureza, em:

a) Solução de TIC Corporativa: provoca impacto significativo sobre os resultados e o funcionamento do Tribunal; e

b) Solução de TIC Departamental: destinada ao atendimento de necessidades de determinada unidade ou de um conjunto reduzido de unidades, sem impacto significativo sobre os resultados e o funcionamento do Tribunal.

VIII. Acordo de Nível de Serviço: acordo entre as unidades responsáveis pelo provimento de solução de TIC e os usuários para estabelecer padrão de qualidade da solução, como horários de funcionamento, tempo máximo de resposta, quantidade mínima de transações processadas, percentuais mínimos de disponibilidade e prazo para atendimento a demandas.

CAPÍTULO II Dos Princípios

Art. 4º São princípios de governança, gestão e uso de TIC no TRT 18ª Região:

I. Responsabilidade - definição formal de autoridade e responsabilidade em relação ao uso de TIC;

II. Estratégia - alinhamento dos planos e das ações de TIC ao PETIC 18ª Região;

III. Aquisição - aquisições de TIC com planejamento, transparência, oportunidades, custos e riscos equilibrados;

IV. Desempenho - disponibilidade dos serviços, níveis de serviços e qualidade de serviços necessários para atender às demandas atuais e futuras do TRT 18ª Região;

V. Conformidade - adequação às normas e melhores práticas aplicáveis,

bem como às diretrizes traçadas nesta política; e

VI. Comportamento Humano - respeito aos princípios éticos e às necessidades atuais e futuras do pessoal de TIC.

CAPÍTULO III Das Diretrizes

Art. 5º A PGTIC observará as seguintes diretrizes:

I. As soluções de TIC serão disponibilizadas e mantidas pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação e geridos pelos gestores das unidades organizacionais responsáveis pelos referidos processos; **(Inciso alterado pela RA nº 86/2017)**

II. O planejamento de TIC deve contar com ampla participação das unidades interessadas e levar em conta os riscos de TIC identificados no âmbito da gestão de riscos;

III. Indicação de responsáveis pelo alcance dos objetivos e metas, bem como aferição dos indicadores em relação ao acompanhamento do planejamento de TIC;

IV. Garantia de que as propostas orçamentárias para as áreas de TIC sejam elaboradas, alocadas e priorizadas com base nos objetivos e metas institucionais;

V. Definição e avaliação dos processos de governança e gestão de TIC de acordo com as recomendações dos órgãos de controle e com os modelos de administração de TIC reconhecidos nacional e internacionalmente; e

VI. Desenvolvimento de competências, habilidades e conhecimentos adequados à governança e gestão de TIC.

CAPÍTULO IV Dos Objetivos

Art. 6º A PGTIC do TRT 18ª Região tem por finalidade assegurar o alinhamento das práticas de governança, de gestão e de uso de TIC às necessidades das partes interessadas, observados os seguintes objetivos específicos:

I. Direcionar os recursos aplicados na gestão e no uso de TIC às prioridades institucionais, considerando os riscos envolvidos e maximizando a realização de benefícios para as partes interessadas;

II. Prover mecanismos de transparência e controle de TIC;

III. Definir papéis e responsabilidades dos envolvidos na governança e na gestão de TIC; e

IV. Assegurar conformidade aos normativos internos e externos.

TÍTULO II ESTRUTURAS ORGANIZACIONAIS

Art. 7º As decisões de TIC são tomadas em relação a:

- I. Princípios, diretrizes e objetivos;
- II. Segurança da informação;
- III. Acompanhamento da execução das estratégias e planos, de forma a garantir o alinhamento com as necessidades institucionais;
- IV. Priorização de ações e projetos;
- V. Aprovação e alocação de recursos;
- VI. Arquitetura, Infraestrutura e Soluções. **(Artigo alterado pela RA nº 86/2017, DEJT: 17/08/2017)**

Art. 8º As estruturas envolvidas nas decisões de TIC no TRT 18ª Região são:

- I - Presidência; **(Inciso incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**
- II - Comitê de Governança e Gestão Participativa - CGOV; **(Primitivo inciso I renumerado e alterado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**
- III - Comissão de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação - CGTIC; **(Primitivo inciso II renumerado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**
- IV - Comissão de Segurança da Informação - CSegInfo; **(Primitivo inciso III renumerado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**
- V - Unidade de Apoio à Governança de TIC; **(Primitivo inciso IV renumerado e alterado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**
- VI - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – STI; **(Primitivo inciso V renumerado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**
- VII - Gestores de soluções de TIC. **(Primitivo inciso VI renumerado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

Parágrafo único. Os Comitês e Comissões do TRT18 atuarão alinhados com as diretrizes da PGTIC e do Comitê de Governança e Gestão Participativa. **(Parágrafo alterado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

CAPÍTULO I

Do Comitê de Governança e Gestão Participativa – CGOV (Nomenclatura alterada pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)

Art. 9º A composição do CGOV está disciplinada na Resolução Administrativa Nº 83, de 12 de novembro de 2018, que institui o Sistema de Governança Institucional do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região.

Parágrafo único. O CGOV, nos assuntos relacionados à TIC, será assessorado e secretariado pelo Chefe da Unidade de Apoio à Governança de TIC. **(Artigo alterado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

Art. 10. Ao CGOV, nas questões relacionadas à TIC, compete:

- I. Estabelecer princípios e diretrizes de Tecnologia da Informação e Comunicação, em conformidade com a PGTIC e com o Plano Estratégico Institucional;
- II. Aprovar as revisões da PGTIC, da Política de Segurança da Informação - PSI e submetê-las à apreciação do Tribunal Pleno;
- III. Definir objetivos de TIC, bem como deliberar e priorizar planos deles decorrentes;
- IV. Aprovar o Plano Estratégico de TIC – PETIC e submetê-lo à apreciação do Tribunal Pleno;
- V. Aprovar o Plano Diretor de TIC (PDTIC), o Plano Anual de Capacitação em TIC (PACTIC), o Plano Anual de Contratações de TIC e a Proposta Orçamentária Prévia (POP) das áreas de TIC, e suas revisões, elaborados pela STI, observando os alinhamentos estratégicos;
- VI. Acompanhar, periodicamente, a execução dos planos e a evolução dos indicadores de desempenho de TIC, para ratificar ou reavaliar as prioridades, identificar eventuais desvios e determinar correções necessárias; e
- VII. Priorizar e tomar as decisões relacionadas à proposta de investimento em TIC, que poderão estar associadas a projetos corporativos, oriundos do Planejamento Estratégico do TRT 18ª ou do Plano Estratégico de TIC, ou a projetos emergentes, originados de demandas das unidades do Tribunal ou da própria STI.

Art. 11. ***(Revogado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020).***

CAPÍTULO II

Da Comissão de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação – CGTIC

Art. 12. A Comissão de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação - CGTIC é de caráter permanente e tem por finalidade auxiliar o CGOV sobre as questões relacionadas à gestão de TIC no TRT 18ª Região. É composta pelos seguintes membros:

- I. Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação; ***(Inciso alterado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)***
- II. Diretor da Coordenadoria de Gerenciamento do PJE e de Sistemas; ***(Inciso alterado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)***
- III. Diretor da Coordenadoria de Infraestrutura de TIC; ***(Inciso alterado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)***
- IV. Diretor da Divisão de Relacionamento e Atendimento de TIC; ***(Inciso alterado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)***
- V. Chefe do Núcleo de Planejamento, Apoio e Contratações de TIC; ***(Inciso alterado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)***
- VI. Chefe da Unidade de Apoio à Governança de TIC. ***(Inciso alterado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)***
- VII. ***(Revogado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)***

§ 1º A CGTIC será coordenada pelo Diretor de Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação. **(Parágrafo alterado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

§ 2º A CGTIC será secretariada por servidor lotado na Unidade de Apoio à Governança de TIC, a qual dará ciência do nome do secretário à Comissão. **(Parágrafo alterado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

§ 3º As decisões da CGTIC serão submetidas à apreciação do Presidente do Tribunal.

Art. 13. À CGTIC, compete:

I. Formular os acordos de níveis de serviços junto aos Gestores de Soluções de TIC e às áreas de negócio usuárias dos serviços; **(Inciso alterado pela Portaria GP/NGTIC nº 11/2016, DEJT: 15/04/2016)**

II. Elaborar, com participação das principais áreas de negócio indicadas pelo CGOV, e acompanhar a execução do Plano Diretor de TIC (PDTIC), do Plano Anual de Capacitação em TIC (PACTIC), do Plano Anual de Contratações de TIC e da Proposta Orçamentária Prévia (POP) das áreas de TIC; **(Inciso alterado pela RA nº 86/2017)**

III. Formular e acompanhar planos táticos e operacionais, processos e indicadores indispensáveis ao alcance dos princípios, diretrizes e objetivos de TIC, bem como propor os ajustes necessários; **(Inciso alterado pela Portaria GP/NGTIC nº 11/2016, DEJT: 15/04/2016)**

IV. Avaliar relatórios de análise de riscos, de níveis de serviço, de capacidade ou de disponibilidade, entre outros, bem como propor planos deles decorrentes, submetendo-os à deliberação do CGOV; **(Inciso alterado pela Portaria GP/NGTIC nº 11/2016, DEJT: 15/04/2016)**

V. Analisar solicitações de disponibilização de Soluções de TIC; **(Inciso alterado pela Portaria GP/NGTIC nº 11/2016, DEJT: 15/04/2016)**

VI. Propor e decidir soluções relacionadas à arquitetura de TIC; **(Inciso alterado pela Portaria GP/NGTIC nº 11/2016, DEJT: 15/04/2016)**

VII. **(Revogado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020, DEJT: 7/08/2020).**

Art. 14. A CGTIC se reunirá ordinariamente uma vez a cada bimestre, e extraordinariamente, sempre que necessário, podendo ainda deliberar de forma remota.

§ 1º Além dos assuntos relacionados às competências listadas no art. 13, poderão ser incluídas na pauta das reuniões outras matérias relevantes à gestão de TIC. **(Parágrafo alterado pela Portaria GP/NGTIC Nº 11/16, DEJT: 15/04/2016)**

§ 2º A CGTIC poderá convidar terceiros para assessoria em matérias específicas.

CAPÍTULO III Da Comissão de Segurança da Informação

Art. 15. A Comissão de Segurança da Informação está disciplinada na Resolução Administrativa Nº 145, de 17 de dezembro de 2019, que institui a Política de Segurança da Informação do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região. **(Artigo alterado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

Art. 16. **(Revogado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

Art. 17. **(Revogado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

CAPÍTULO IV

Da Unidade de Apoio à Governança de TIC

(Nomenclatura alterada pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)

Art. 18. A Unidade de Apoio à Governança de TIC tem por finalidade coordenar, em alinhamento com os objetivos institucionais, as propostas da estratégia e da segurança da informação em TIC, observadas as diretrizes e deliberações do CGOV.

§ 1º A Unidade de Apoio à Governança de TIC faz parte da estrutura organizacional do Tribunal e está subordinada à Secretaria-Geral de Governança e Estratégia.

§ 2º As atribuições da Unidade de Apoio à Governança de TIC estão elencadas no Regulamento Geral de Secretaria do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região. **(Artigo alterado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

Art. 19. **(Revogado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

CAPÍTULO V

Da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - STI

Art. 20. As atribuições da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação estão elencadas no Regulamento Geral de Secretaria do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região. **(Artigo alterado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

CAPÍTULO VI

Dos Gestores das Soluções de TIC

Art. 21. Os gestores das soluções de TIC serão designados por ato específico da Presidência.

Art. 22. Aos gestores das soluções de TIC, compete:

- I. Definir processos de trabalho, regras de negócio e requisitos de uma solução de TIC, bem como propor os níveis de serviços para a solução;
- II. Homologar a solução apresentada;
- III. Acompanhar as demandas de manutenção da solução de TIC;
- IV. Avaliar, periodicamente, os benefícios obtidos com a implantação das soluções de TIC; e
- V. Avaliar os riscos relacionados com a solução de TIC.

TÍTULO III DOS PROCESSOS DE ALINHAMENTO

Art. 23. Os processos de alinhamento têm por objetivo assegurar a avaliação, a direção e o monitoramento do uso efetivo da TI por meio da gestão.

Art. 24. Os processos de alinhamento definidos nesta política para os próximos dois anos serão:

- 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; e
- IX. **(Revogado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**
- X. Processo de gerenciamento de disponibilidade; **(Inciso incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**
- XI. Processo de gerenciamento de capacidade; **(Inciso incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**
- XII. Processo de gerenciamento de continuidade de serviços de TIC; **(Inciso incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**
- XIII. Processo de gerenciamento de segurança da informação; **(Inciso incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**
- XIV. Processo de gerenciamento de acesso; e **(Inciso incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**
- XV. Processo de gerenciamento de evento. **(Inciso incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

Art. 25. **(Revogado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

Art. 26. Ficam definidos os níveis de maturidade dos processos listados no art. 24, incisos I a XV: **(Caput alterado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

I. Nível maturidade 1 - Os processos são ad hoc e desorganizados. Existe a percepção da necessidade de tratamento e até mesmo um tratamento inicial, sem, no entanto, formalização da documentação, com ações isoladas, reativas e desestruturadas;

II. Nível maturidade 2 - Os processos seguem um caminho padrão. Não há, contudo, formalização e as ações são fortemente dependentes da experiência de algumas pessoas, sem treinamento adequado a todos os envolvidos e sem conhecimento completo, confiável e atualizado dos aspectos críticos envolvidos;

III. Nível maturidade 3 - Os processos estão estabelecidos, documentados e comunicados. O pessoal está treinado para executar suas atribuições. As ações são proativas. Existe um conhecimento formal dos aspectos críticos envolvidos, porém o gerenciamento por métricas ainda não é plenamente confiável, pois se encontra em estágio inicial e não necessariamente aderente ao negócio;

IV. Nível maturidade 4 - Os processos são monitorados e medidos. Neste estágio o gerenciamento é realizado por métricas e encontra-se em estágio avançado e aderente ao negócio. As ações de monitoramento do ambiente em toda a cadeia de negócios (*supply chain*) começam a ser tratadas e a integrar as regras de realização de negócios. As avaliações independentes, o reporte à alta administração e análise crítica são periódicos e sistemáticos, e estão incorporados ao tratamento que a organização dispensa aos processos; e

V. Nível maturidade 5 - Os processos estão automatizados e seguem as boas práticas. As ações de monitoramento do ambiente em toda a cadeia de negócios (*supply chain*) fazem parte da cultura organizacional e integram as regras de realização de negócios. As avaliações independentes, o reporte à alta administração e análise crítica por parte desta são periódicos e sistemáticos, e estão incorporados ao tratamento que a organização dispensa aos processos. As evoluções são implementadas e o aprendizado é registrado e disseminado.

Parágrafo único. Os processos listados no art. 24, incisos I a XV terão metas de nível de maturidade estabelecidas no Plano Estratégico de TIC. **(Parágrafo incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

CAPÍTULO I

Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços

Art. 27. 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. 28. 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 II

Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço

Art. 29. 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. 30. 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. Assegurar 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 III

Processo de Gerenciamento da Mudança

Art. 31. 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. 32. 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 irão alinhar os serviços com as necessidades do negócio; e

III. Assegurar que as mudanças sejam registradas, avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, implementadas.

CAPÍTULO IV **Processo de Liberação e Implantação**

Art. 33. 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. 34. 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 V **Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço**

Art. 35. 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. 36. 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 VI **Processo de Gerenciamento de Incidente**

Art. 37. 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 VII

Processo de Gerenciamento de Problema

Art. 38. O processo de Gerenciamento de Problema tem o propósito de gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas desde primeira identificação por meio de investigação documentação e eventual remoção.

Art. 39. 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 VIII

Processo de Cumprimento de Requisição

Art. 40. O processo de Cumprimento de Requisição tem o propósito de gerenciar o ciclo de vida de todas as solicitações de serviços dos usuários.

Art. 41. 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 IX

(Revogado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)

Art. 42. **(Revogado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

CAPÍTULO X

Processo de Gerenciamento de Disponibilidade

(Capítulo incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)

Art. 42-A O processo de Gerenciamento de Disponibilidade tem o propósito de fornecer um ponto de atenção e gerenciamento para todas as questões relacionadas à disponibilidade associadas a serviços e recursos, garantindo que as metas de disponibilidade em todas as áreas sejam medidas e atingidas. **(Artigo incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

Art. 42-B 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. **(Artigo incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

CAPÍTULO XI

Processo de Gerenciamento de Capacidade

(Capítulo incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)

Art. 42-C 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. **(Artigo incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

Art. 42-D 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. **(Artigo incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

CAPÍTULO XII

Processo de Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TIC (Capítulo incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)

Art. 42-E 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. **(Artigo incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

Art. 42-F 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. Realizar exercícios regulares de Análise de Impacto no Negócio (BIA) para assegurar que todos os planos de continuidade sejam mantidos em alinhamento com as mudanças nos requisitos e impactos do negócio;

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, 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. Em conjunto com as atividades de gerenciamento de fornecedores, negociar e acordar com estes os contratos necessários para prover a capacidade de recuperação necessária para suportar todos os planos de continuidade. **(Artigo incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

CAPÍTULO XIII
Processo de Gerenciamento de Segurança da Informação
(Capítulo incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)

Art. 42-G O processo de Gerenciamento de Segurança da Informação tem o propósito de prover foco e gestão a todos os aspectos e atividades relacionados à segurança de TIC. **(Artigo incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

Art. 42-H O processo de Gerenciamento de Segurança da Informação visa assegurar que:

I. As informações estejam disponíveis e utilizáveis quando necessário e os sistemas que as fornecem 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). **(Artigo incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

CAPÍTULO XIV
Processo de Gerenciamento de Acesso
(Capítulo incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)

Art. 42-I O processo de Gerenciamento de Acesso tem o propósito de fornecer o direito de os usuários poderem usar um serviço ou grupo de serviços. É, portanto, a execução de políticas e ações definidas nos processos de Gerenciamento de Segurança da Informação e de Gerenciamento de Disponibilidade. **(Artigo incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

CAPÍTULO XV
Processo de Gerenciamento de Evento
(Capítulo incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)

Art. 42-J 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. **(Artigo incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

Art. 42-K 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. **(Artigo incluído pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

TÍTULO IV DA COMUNICAÇÃO

Art. 43. A disseminação de informações sobre a Governança de TIC no TRT da 18ª Região ocorrerá por meio de comunicados e do Portal de Governança e Gestão de TIC, os quais deverão conter, no mínimo, informações sobre:

- I. Princípios e diretrizes que orientarão o uso de TIC;
- II. Objetivos;
- III. Planos, projetos, ações e processos;
- IV. Editais, contratos e execução orçamentária; e
- V. Segurança da informação e riscos relacionados à TIC.

Parágrafo único. Compete à Unidade de Apoio à Governança de TIC a devida atualização das informações disponibilizadas no Portal de Governança e Gestão de TIC. **(Parágrafo alterado pela RA nº 59/2020, DEJT: 7/08/2020)**

TÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 44. As unidades do Tribunal são corresponsáveis pela implantação e manutenção da PGTIC no Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região.

Art. 45. Esta política deverá ser revisada ordinariamente nos anos ímpares e extraordinariamente quando deliberado pelo CGOV. **(Artigo alterado pela RA nº 86/2017)**

Art. 46. Os casos omissos serão resolvidos pelo CGOV.

Art. 47. Fica revogada a Portaria TRT18ª GP/SGJ Nº 42/2015.

Art. 48. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação no DEJT.

Sala de Sessões, aos 8 dias do mês de dezembro de 2015.

Original assinado
Goiamy Póvoa
Secretário do Tribunal Pleno

***Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho – Caderno Administrativo, nº 1873/2015,
Data da disponibilização: 10 de dezembro de 2015***