



**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***