

RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 148/2015

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, segurança da informação e do processo de planejamento de TIC devem ser integradas e harmonizadas com as disposições desta Resolução.

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;

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. Os serviços e soluções de TIC serão disponibilizados e mantidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação e geridos pelos gestores das unidades organizacionais responsáveis pelos referidos processos;

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 à 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 de TIC;

- II. Segurança da informação em TIC;
- III. Acompanhamento da execução das estratégias e planos de TIC, de forma a garantir o alinhamento com as necessidades institucionais;
- IV. Priorização de ações e projetos de TIC;
- V. Aprovação e alocação de recursos destinados à TIC;
- VI. Arquitetura de TIC;
- VII. Infraestrutura de TIC; e
- VIII. Serviços e Soluções de TIC.

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

- I. Comitê de Governança – CGOV;
- II. Comissão de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação - CGTIC;
- III. Comissão de Segurança da Informação - CSegInfo;
- IV. Núcleo de Governança Corporativa de TIC - NGTIC;
- V. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – STI; e
- VI. Gestores de soluções de TIC.

Parágrafo único. Os Comitês Gestores Regionais dos sistemas e-gestão e PJe-JT atuarão alinhados com as diretrizes da PGTIC e do Comitê de Governança – CGOV.

CAPÍTULO I

Do Comitê de Governança – CGOV

Art. 9º O CGOV, nas questões relacionadas à Tecnologia da Informação e Comunicação, tem por finalidade deliberar sobre as questões relacionadas à Governança e Gestão de TIC no TRT 18ª Região, bem como submetê-las, quando necessário, à aprovação do Tribunal Pleno. É composto pelos seguintes membros:

- I. Desembargador Presidente;
- II. Desembargador Vice-Presidente e Corregedor;
- III. Diretor da Escola Judicial do TRT da 18ª Região;
- IV. Juiz Auxiliar da Presidência, quando houver;
- V. Juiz Coordenador do Comitê de Priorização do 1º Grau;
- VI. Magistrado indicado pela AMATRA XVIII;
- VII. Secretário-Geral da Presidência;
- VIII. Secretário-Geral Judiciário;
- IX. Diretor-Geral;
- X. Secretário de Gestão Estratégica; e
- XI. Secretário de Tecnologia da Informação.

(Artigo alterado pela Portaria GP/NGTIC 011/16, DEJT: 15/04/2016)

§ 1º. O CGOV será coordenado pelo Desembargador Presidente.

§ 2º. O CGOV, nos assuntos relacionados à TIC, será assessorado e secretariado pelo Chefe do Núcleo de Governança de TIC.

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. O CGOV se reunirá ordinariamente a cada quadrimestre e extraordinariamente, sempre que necessário.

§ 1º Além dos assuntos relacionados às competências listadas no art. 10 poderão ser incluídas na pauta das reuniões outras matérias relevantes.

§ 2º A critério do CGOV poderão ser criados subcomitês e/ou comissões para tratar de assuntos específicos da governança e gestão de TIC.

§ 3º O CGOV poderá convidar terceiros para assessoria em matérias específicas.

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. Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- II. Coordenador de Sistemas e Internet;
- III. Coordenador de Infraestrutura e Comunicação;
- IV. Chefe de Núcleo de Atendimento ao Usuário;
- V. Chefe de Núcleo de Projetos e Processos de Negócio;
- VI. Chefe de Núcleo de Governança Corporativa de TIC;
- VII. Chefe de Núcleo de Suporte ao Usuário do PJE.

§ 1º A CGTIC será coordenada pelo Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação.

§ 2º A CGTIC será secretariada pelo Chefe do Setor de Estratégia em TIC, vinculado ao Núcleo de Governança Corporativa de TIC.

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

(Artigo alterado pela Portaria GP/NGTIC 011/16, DEJT: 15/04/2016)

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;
- II. Elaborar 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;
- 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;
- 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;
- V. Analisar solicitações de disponibilização de Soluções de TIC;
- VI. Propor e decidir soluções relacionadas à arquitetura de TIC;
- VII. Alinhar as decisões dos Comitês Gestores Regionais dos sistemas e-gestão e PJe-JT com as diretrizes da PGTIC e do Comitê de Governança – CGOV.

(Artigo alterado pela Portaria GP/NGTIC 011/16, DEJT: 15/04/2016)

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.

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

(Artigo alterado pela Portaria GP/NGTIC 011/16, DEJT: 15/04/2016)

CAPÍTULO III

Da Comissão de Segurança da Informação

Art. 15. A Comissão de Segurança da Informação é de caráter permanente e tem por finalidade coordenar, implantar, divulgar e operacionalizar a Política de Segurança da Informação do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, bem como propor e acompanhar planos de ação para aplicação desta política. É composta pelos seguintes membros:

- I. Juiz auxiliar da Presidência ou, quando não houver, o Secretário-Geral da Presidência;
- II. Um Assessor do Gabinete da Vice-Presidência;
- III. Assessor da Secretaria Geral Judiciária;
- IV. Diretor de Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação; e
- V. Chefe do Núcleo de Governança de TIC.
- VI. Um membro da Comissão Permanente de Segurança do TRT da 18ª Região.

§ 1º. A Comissão de Segurança da Informação será assessorada e secretariada pelo Chefe da Unidade de Segurança da Informação do Núcleo de Governança de TIC.

§ 2º As propostas da Comissão de Segurança da Informação serão submetidas à apreciação do Presidente do Tribunal.

Art. 16. À Comissão de Segurança da Informação, compete:

I. Propor a realização de campanhas de conscientização dos usuários quanto à política de segurança da informação;

II. Dirimir dúvidas e opinar sobre questões não contempladas pela política de segurança da informação ou pelas normas a ela relacionadas, bem como sugerir as alterações necessárias;

III. Opinar sobre as iniciativas do Núcleo de Governança de TIC, relacionadas à Segurança da Informação, relativos às seguintes matérias, entre outras:

- a) Acesso aos recursos de rede, inclusive internet;
- b) Uso adequado de correio eletrônico (e-mail), estações de trabalho e dispositivos móveis fornecidos pelo Tribunal;
- c) Uso e instalação de softwares;
- d) Monitoramento e avaliação dos recursos de tecnologia da informação;
- e) Plano de continuidade do negócio de TIC;
- f) Tratamento e resposta a incidentes em redes computacionais; e
- g) Incremento da segurança da informação.

Art. 17. A Comissão de Segurança da Informação em TIC 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.

§ 2º A Comissão de Segurança da Informação em TIC poderá convidar terceiros para assessoria em matérias específicas.

CAPÍTULO IV **Do Núcleo de Governança Corporativa de TIC – NGTIC**

Art. 18. O Núcleo de Governança Corporativa 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 políticas e deliberações do CGOV.

Parágrafo Único. O NGTIC faz parte da estrutura organizacional do Tribunal e está subordinado à Presidência do Tribunal.

Art. 19. Ao NGTIC, compete:

I. Propor a formulação de normas e procedimentos de implantação, controle e monitoramento de governança de TIC;

II. Propor a formulação de normas e procedimentos de implantação, controle e monitoramento da segurança da informação, gestão de riscos, plano de continuidade do negócio e classificação da informação, no âmbito da Tecnologia da Informação e Comunicação;

III. Subsidiar a Alta Administração do Tribunal com informações de controle e monitoramento de TIC para possibilitar a tomada de decisão;

IV. Assessorar e secretariar as reuniões do CGOV;

V. Integrar e secretariar a CGTIC;

- VI. Integrar e secretariar a Comissão de Segurança da Informação;
- VII. Elaborar o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETIC em conformidade com as diretrizes estabelecidas pelo CGOV.

(Artigo alterado pela Portaria GP/NGTIC 011/16, DEJT: 15/04/2016)

- VIII. Avaliar e submeter ao CGOV o Plano Diretor de TIC (PDTIC), o Plano Anual de Capacitação em TIC (PATIC), o Plano Anual de Contratações de TIC e a Proposta Orçamentária Prévia (POP) das áreas de TIC, elaborados pela STI, observando os alinhamentos estratégicos e acompanhando-os periodicamente;
- IX. Propor e auxiliar a organização de ações de capacitação relativas à governança de TIC e Segurança da Informação em TIC;
- X. Promover, em conjunto com a Divisão de Comunicação Social e Cerimonial e unidades envolvidas, ações permanentes de divulgação e conscientização acerca dos conceitos e das práticas relativas à segurança da informação em TIC e à governança de TIC; e
- XI. Levantar dados e informações acerca da satisfação quanto aos serviços de TIC prestados às partes interessadas.

CAPÍTULO V

Da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - STI

Art. 20. À STI, compete:

- I. Atuar conforme prioridades e diretrizes estabelecidas pelo CGOV, em conformidade com a Política de Governança e Gestão de TIC e o Plano Estratégico de TIC do Tribunal;
- II. Gerenciar, executar e monitorar os planos estabelecidos pela CGTIC;
- III. Implementar os processos de alinhamento definidos nesta Política;
- IV. Fornecer informações gerenciais de TIC;
- V. Acompanhar os acordos de níveis de serviço e efetuar medidas necessárias para correções de eventuais desvios;
- VI. Elaborar, periodicamente, relatórios de análise de riscos, de níveis de serviço, de capacidade ou de disponibilidade, dentre outros;
- VII. Promover a excelência operacional de TIC, o desenvolvimento gerencial e a adoção de instrumentos de acompanhamento de resultados, bem como avaliar e decidir sobre a prioridade de projetos de melhoria relacionados aos processos da STI;
- VIII. Promover a gestão eficiente e eficaz dos recursos orçamentários destinados à aquisição e à contratação de equipamentos, softwares e serviços de apoio necessários ao provimento das soluções de TIC.
- IX. Promover a excelência operacional de TIC, o desenvolvimento gerencial e a adoção de instrumentos de acompanhamento de resultados, bem como avaliar e decidir sobre a prioridade de projetos de melhoria relacionados aos processos da STI;
- X. Promover a gestão eficiente e eficaz dos recursos orçamentários destinados à aquisição e à contratação de equipamentos, softwares e serviços de apoio necessários ao provimento das soluções de TIC; e
- XI. Propor soluções relacionadas à arquitetura de TIC.

(Artigo alterado pela Portaria GP/NGTIC 011/16, DEJT: 15/04/2016)

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. Processo de gestão de riscos de TIC.

Art. 25. Os processos de alinhamento definidos no artigo anterior, incisos I a VIII, deverão atingir nível de maturidade 3 até o final do ano 2017.

Art. 26. Ficam definidos os níveis de maturidade dos processos listados no art. 23, incisos I a VIII:

- 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.

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

Processo de Gerenciamento de Riscos de TIC

Art. 42. O processo de Gerenciamento de Riscos de TIC tem o propósito de identificar, mensurar e gerenciar os riscos de TIC que impactam nos

processos de negócios da organização e nos objetivos estratégicos de TIC, estabelecendo os ativos críticos, ameaças – humanas, naturais,

tecnológicas e de ambiente – e vulnerabilidades que podem ser exploradas.

Parágrafo único. O processo de Gerenciamento de Riscos de TIC deverá estar alinhado com a Política de Riscos e Controles Internos instituída pelo TRT 18ª Região.

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 ao NGTIC a atualização das informações disponibilizadas no Portal de Governança e Gestão de TIC.

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 ao final dos anos ímpares e extraordinariamente quando deliberado pelo CGOV.

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***