



**CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO
SECRETARIA JURÍDICA, PROCESSUAL E DE APOIO ÀS SESSÕES**

RESOLUÇÃO CSJT N.º 397, DE 27 DE NOVEMBRO DE 2024.

Institui a Política de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus- PGSERV-TIC.

O **CONSELHO SUPERIOR DA JUSTIÇA DO TRABALHO**, em Sessão Virtual com início à 0 hora do dia 19/11/2024 e encerramento à 0 hora do dia 26/11/2024, sob a presidência do Exmo. Conselheiro Aloysio Corrêa da Veiga, Relator, presentes os Exmos. Conselheiros Mauricio José Godinho Delgado, Luiz Philippe Vieira de Mello Filho, Cláudio Mascarenhas Brandão, Douglas Alencar Rodrigues, Maria Helena Mallmann, Paulo Roberto Ramos Barrionuevo, Marcus Augusto Losada Maia, Cesar Marques Carvalho, Márcia Andrea Farias da Silva, Ricardo Martins-Costa e Manuela Hermes de Lima,

considerando a necessidade de aprimorar o nível de qualidade dos serviços de TIC e alinhá-los aos objetivos de negócio dos órgãos da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus, com o aumento da satisfação dos usuários;

considerando as recomendações de auditorias do Tribunal de Contas da União (TCU) para que os órgãos implementem um processo de gestão de serviços de TIC (Acórdãos n.os 381/2011, 750/2014 e 1112/2014, todos do Plenário);

considerando a [Resolução CSJT n.º 185, de 24 de março de 2017](#), que dispõe sobre a padronização do uso, da governança, da infraestrutura e da gestão do Sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe) instalado na Justiça do Trabalho;

considerando a [Resolução CNJ n.º 370, de 28 de janeiro de 2021](#), que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (Entic-Jud), em especial o artigo 21, que preconiza que os órgãos devem constituir e manter estruturas organizacionais adequadas e compatíveis

com a relevância e com a demanda de TIC, tendo em vista, entre outros, o macroprocesso de serviços e seus processos de catálogo, de requisições, de incidentes, de ativos de microinformática e de central de serviços;

considerando o [Ato Conjunto TST.CSJT.GP n.º 6, de 20 de fevereiro de 2020](#), que dispõe sobre a Política de Suporte ao Sistema Processo Judicial Eletrônico (PJe) na Justiça do Trabalho e institui o Manual de Gestão de Demandas de Sistemas Satélites do PJe na Justiça do Trabalho;

considerando a Política de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação do Conselho Superior da Justiça do Trabalho (PGTIC);

considerando como referencial teórico a Biblioteca de Tecnologia da Informação e Infraestrutura (Information Technology Infrastructure Library (ITIL)), conjunto de boas práticas aplicáveis à infraestrutura, à operação e à manutenção de serviços de Tecnologia da Informação (TI), atualmente em sua quarta versão (ITIL 4); e

considerando a decisão proferida nos autos do Processo Ato 1000037-43.2024.5.90.0000,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Política de Gerenciamento de Serviços de TIC para a Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus - PGSERV-TIC.

Capítulo I Dos Conceitos e das Definições

Art. 2º Para os fins desta Política, aplicam-se os seguintes conceitos e definições:

I – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS): acordo entre provedor de TIC e usuário, descrevendo serviços, metas e responsabilidades.

II – ATIVO: algo que tenha valor para a organização, segundo norma NBR ISO/IEC 27002.

III – ATIVO DE TIC: *software* (aplicativos, licenças, sistemas, ferramentas de desenvolvimento e utilitários) e *hardware* (dispositivos físicos).

IV – CADEIA DE VALOR DE SERVIÇO (CVS): elemento central do Sistema de Valor de Serviço, fornece um modelo operacional flexível que delinea as principais atividades necessárias para responder à demanda e facilitar a realização de valor por meio da criação e da gestão de produtos e serviços.

V – CAPACIDADE: rendimento máximo que um item de configuração ou serviço de TIC pode entregar.

VI – CATÁLOGO DE SERVIÇOS: relação de serviços ofertados pelo provedor de serviços de TIC ou com seu apoio, e respectivas características, condições de fornecimento e ANS.

VII – CENTRAL DE SERVIÇOS (*SERVICE DESK*): Ponto Único de Contato (PUC) entre o provedor de serviços de TIC e os usuários, executa atividades como gerenciamento dos incidentes, solicitações de serviços e comunicação com os usuários.

VIII – CONTINUIDADE DE SERVIÇO: condição operacional de disponibilidade e desempenho de um serviço em caso de desastre.

IX – DESASTRE: evento não planejado, repentino, que causa grandes danos ou sérias perdas a uma organização.

X – DESEMPENHO: presente na prática "Gerenciamento de Capacidade e Desempenho", garante que a realização dos serviços esteja em conformidade com os níveis de serviço acordados (ANS).

XI – DISPONIBILIDADE: capacidade de um serviço de TIC ou outro item de configuração de desempenhar, quando requerido, a função acordada.

XII – ERRO CONHECIDO: problema com causa-raiz e solução de contorno documentadas. Erros conhecidos têm ciclo de vida gerenciado pela prática de gerenciamento de problemas.

XIII – GESTÃO PATRIMONIAL: processo de incorporação, registro, conservação e controle do acervo físico, contábil e documental dos bens permanentes de uma organização.

XIV – GESTOR TÉCNICO DA SOLUÇÃO: responsável pela negociação do ANS pela TI.

XV – GESTOR NEGOCIAL DA SOLUÇÃO: responsável pela negociação do ANS pela área de negócio.

XVI – IMPACTO: medida do efeito de incidente, problema ou mudança em processos do negócio. Os critérios para avaliação do impacto devem estar alinhados àqueles utilizados pelo Tribunal na Gestão de Riscos Institucionais. Exemplos de critérios incluem: quantidade de áreas afetadas da organização, quantidade de serviços impactados, grau de exposição da imagem da organização, volume de perdas financeiras, conformidade com leis e regulamentações.

XVII – INCIDENTE: interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço de TIC.

XVIII – ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC): qualquer componente de serviço ou outro item que requer gerenciamento para que possa entregar um serviço de TIC. As informações sobre cada item de configuração são mantidas em seu ciclo de vida pela prática de gerenciamento de configuração do serviço com interações com a prática de controle de mudanças. Os itens de configuração podem variar muito em complexidade, tamanho e tipo, e podem ser: um serviço inteiro ou um sistema, *hardware*, *software*, instalações físicas da organização como salas, documentos de processos e Acordos de Nível de Serviço.

XIX – ITIL: biblioteca de tecnologia da informação, é o conjunto de práticas elaboradas para melhorar a produtividade da área de TIC. Seu objetivo primordial é otimizar os processos e a operação do uso da infraestrutura tecnológica de uma organização.

XX – LIBERAÇÃO: versão de um serviço ou outro item de configuração, ou coleção de itens de configuração, que é disponibilizada para uso. Liberação pode incluir muitos componentes diferentes de infraestrutura e de aplicativos que trabalham juntos para fornecer funcionalidade nova ou alterada e também pode incluir documentação, treinamento (para usuários ou equipe de TI), processos ou ferramentas atualizadas e quaisquer outros componentes necessários. Cada componente de uma liberação pode ser desenvolvido pelo provedor de serviços de TIC ou adquirido por um terceiro e integrado pelo provedor de serviços de TIC. Liberações podem variar de muito pequenas, aquelas que envolvem apenas uma pequena alteração de funcionalidade, a muito grandes, quando envolvem muitos componentes que entregam um serviço completamente novo.

XXI – MUDANÇA: acréscimo, modificação ou remoção de itens de configuração que possam afetar serviços de TIC.

XXII – NÍVEL 3 DE MATURIDADE (DEFINIDO): a prática é reconhecida, documentada e já possui um responsável. Cada prática deverá apresentar os seguintes requisitos mínimos:

a) documentação do processo, incluindo o fluxo respectivo e os fluxos de integração com os demais processos;

b) designação formal do gerente da Prática;

c) definição de papéis e responsabilidades pelo processo;

d) definição de objetivos e metas e de artefato que permita a medição periódica dos resultados do processo;

e) procedimento de revisão do processo com periodicidade definida;

e

f) aprovação formal pelo dono do processo.

XXIII - NUVEM: vasta rede de servidores remotos ao redor do globo, conectados e operando como um único ecossistema. Esses servidores são responsáveis por armazenar e gerenciar dados, executar aplicativos e fornecer conteúdos ou serviços, como transmissão de vídeos, *webmail*, *software* de produtividade ou mídias sociais. A nuvem substitui os dispositivos de armazenamento local (redes locais ou computadores individuais), permitindo o acesso *online* dos aplicativos, dados e conteúdos a partir de qualquer dispositivo com acesso à Internet. As informações ficam disponíveis em praticamente qualquer lugar, a qualquer hora, com garantia de acessibilidade e segurança de acesso.

XXIV – PONTO ÚNICO DE CONTATO (PUC): centraliza os canais de atendimento e a comunicação entre os usuários e o provedor de serviços de TIC, de forma consistente e padronizada.

XXV – PRÁTICA: forma de trabalho ou maneira pela qual um trabalho deve ser feito. As práticas do ITIL4 são equivalentes aos processos e funções nas versões anteriores do ITIL (V3/2011) e reforçam a flexibilidade da Cadeia de Valor de Serviço (CVS), conferindo melhor compreensão e versatilidade para as atividades de gerenciamento de serviços. Tais práticas fornecem uma nova visão, que combina práticas provenientes dos conhecimentos gerais de gestão empresarial, gestão de serviços de TIC (GSTI ou ITSM, do inglês *Information*

Technology Service Management) e de gestão tecnológica, com foco em soluções tecnológicas para entrega de serviços de TIC. São práticas tratadas no âmbito desta Política as seguintes:

a) Central de Serviços de TIC (*Service Desk*), que atua como ponto único de contato (PUC) entre os usuários (internos e externos) da Instituição e o provedor de serviços de TIC, para receber, por meio dos canais de atendimento disponíveis, os incidentes e solicitações de serviços de TIC, registrando-os e tratando-os no primeiro nível, ou escalando-os para os níveis superiores, conforme fluxos e regras estabelecidos nos Modelos de Processos correspondentes;

b) Gerenciamento de Incidentes, que tem por objetivo solucionar ocorrências visando a restauração do serviço ou do item de configuração afetado, de modo a minimizar os efeitos para o negócio, em observância aos níveis acordados de qualidade do serviço (ANS);

c) Gerenciamento de Solicitação de Serviço, que suporta a qualidade acordada de um serviço por meio do tratamento de todas as solicitações de serviço predefinidas e iniciadas pelos usuários de maneira eficaz e fácil de usar;

d) Gerenciamento de Problemas, responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas, prevenindo proativamente a ocorrência de incidentes e minimizando o impacto dos incidentes que não puderem ser evitados;

e) Gerenciamento de Liberação, cujo propósito é de disponibilizar para uso serviços e funcionalidades novos ou que foram modificados;

f) Controle de Mudanças, que tem por propósito maximizar o número de alterações de TI bem-sucedidas, garantindo que os riscos tenham sido adequadamente avaliados, que as mudanças sejam apropriadamente aprovadas para prosseguimento e que a agenda de mudanças seja gerenciada;

g) Gerenciamento de Nível de Serviços, cujo propósito é definir metas claras e baseadas nos negócios para o desempenho dos serviços, permitindo que a entrega de um serviço seja devidamente avaliada, monitorada e gerenciada com relação a essas metas;

h) Gerenciamento de Catálogo de Serviços, que objetiva fornecer uma fonte oficial de informações consistentes sobre todas as ofertas de serviços de TIC e assegurar que tais informações estejam disponíveis;

i) Gerenciamento de Ativos de TIC, que envolve planejar e gerenciar o ciclo de vida de todos os ativos de TIC, para apoiar a organização na maximização do valor, no controle de custos e no gerenciamento de riscos, bem como para suportar a tomada de decisão sobre aquisição, reuso e desfazimento de ativos, em conformidade com regulamentos e requisitos contratuais; compreende os Ativos de Microinformática e os Ativos de Infraestrutura e Telecomunicação Corporativa, que incluem equipamentos e *softwares*;

j) Gerenciamento de Configuração de Serviço, que objetiva assegurar que informações precisas e confiáveis sobre a configuração dos serviços e dos itens de configuração (IC) que os suportam estejam disponíveis quando e onde necessário;

k) Gerenciamento da Capacidade e Desempenho, que objetiva assegurar que a capacidade da infraestrutura de TIC entregue os níveis esperados

e acordados de desempenho, buscando satisfazer a demanda atual e futura e considerando a relação custo x benefício;

l) Gerenciamento de Disponibilidade, que objetiva assegurar que os serviços entreguem os níveis acordados de disponibilidade de acordo com as necessidades de negócio e dos usuários;

m) Gerenciamento da Continuidade do Serviço, que objetiva gerenciar riscos capazes de afetar serviços críticos e assegurar que haja um plano para recuperar os níveis mínimos acordados de serviço e seu correspondente desempenho, em apoio a um Plano de Continuidade de Negócios do Órgão.

XXVI – PRIORIDADE: escala utilizada para identificar a importância relativa de incidente, problema ou mudança. Tipicamente definida a partir de matriz que considera a urgência e o impacto.

XXVII – PROBLEMA: causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o problema é registrado. A prática de gerenciamento de problema é responsável pela investigação a ser conduzida.

XXVIII – PROCESSO: conjunto estruturado de atividades que transforma entradas em saídas, com agregação de valor para o alcance de determinado objetivo.

XXIX – PROVEDOR DE SERVIÇO DE TIC: unidades organizacionais ou pessoas dentro de uma instituição que oferecem serviços de TIC para clientes internos ou externos, sendo que, nos Tribunais, tipicamente o provedor de serviços de TIC é a Secretaria de Tecnologia da Informação (Setin, Setic ou STI).

XXX – SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO: solicitação referente a serviço de TIC que faça parte do catálogo de serviços que não seja classificada como Incidente ou Problema.

XXXI – SERVIÇO DE TIC: serviço fornecido por provedor de serviços de TIC, para um ou mais usuários, em apoio aos seus processos de negócio. Composto da combinação de pessoas, processos, práticas e tecnologias.

XXXII – SISTEMA DE VALOR DE SERVIÇO (SVS): componente chave do ITIL4, descreve como os insumos (Oportunidade e Demanda), os elementos (Governança Organizacional, Gerenciamento de Serviços, Melhoria Contínua, Recursos e Capacidades) e os resultados da organização (realização de objetivos e de valor para a organização e as partes interessadas) operam juntos para permitir a criação de valor.

XXXIII – SOLUÇÃO DE CONTORNO: redução ou eliminação do impacto de um incidente ou problema para o qual uma solução definitiva ainda não está disponível.

XXXIV – SOLUÇÃO DEFINITIVA: eliminação definitiva do impacto de incidente ou problema.

XXXV – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC): ativo estratégico que suporta processos de negócio institucionais, por meio da conjugação de recursos, processos e técnicas utilizados para obter, processar, armazenar, fazer uso e disseminar informações.

XXXVI – URGÊNCIA: medida que indica a celeridade que deve ser adotada no tratamento de incidente, problema ou mudança.

XXXVII – USUÁRIO: aquele que usa serviço de TIC fornecido pelo provedor de serviços de TIC: magistrado, advogado, defensor, servidor, prestador de serviços, procurador, estagiário, desde que previamente autorizado a utilizar os recursos tecnológicos da Instituição.

XXXVIII – VALOR: cocriação por meio do trabalho conjunto entre o provedor e o cliente, usuário e patrocinador do serviço de TI.

Capítulo II Dos Objetivos da Política

Art. 3º O objetivo da PGSERV-TIC é estabelecer diretrizes e responsabilidades para a administração dos serviços de TIC, por meio da gestão dos serviços desde sua solicitação, instalação, operação e manutenção até serem descontinuados.

§1º O Gerenciamento de Serviços de TIC compreende as seguintes práticas obrigatórias:

- I - gerenciamento de incidentes;
- II - gerenciamento de solicitação de serviço;
- III - gerenciamento de nível de serviço;
- IV - gerenciamento de catálogo de serviços; e
- V - controle de mudanças.

§2º Os Tribunais Regionais do Trabalho priorizarão a implementação das seguintes práticas adicionais, depois de alcançado o Nível 3 de Maturidade (Definido) em relação às práticas obrigatórias :

- I - central de serviços;
- II - gerenciamento de liberação;
- III - gerenciamento de configuração de serviço;
- IV - gerenciamento de ativos de TIC;
- V - gerenciamento de capacidade e desempenho;
- VI - gerenciamento de disponibilidade;
- VII - gerenciamento da continuidade do serviço; e
- VIII - gerenciamento de problemas.

§3º As práticas relacionadas nos §§ 1º e 2º representam o conjunto mínimo de práticas a serem implementadas nos órgãos da Justiça do Trabalho submetidos a esta Política.

§4º O Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT) definirá o processo de avaliação das práticas elencadas no §1º.

Capítulo III

Dos Princípios Orientadores do Gerenciamento de Serviços de TIC

Art. 4º A PGSERV-TIC rege-se pelos seguintes princípios:

I - concentrar-se no valor: entregar valor para as partes interessadas, abrangendo várias perspectivas e incluindo a experiência dos usuários, dos colaboradores, dos parceiros e de outros;

II - aproveitar recursos existentes: evoluir a partir de práticas e ativos disponíveis, evitando retrabalho e otimizando o uso eficiente dos recursos atuais.

III - progredir iterativamente com *feedback*: não tentar fazer tudo de uma vez; organizar o trabalho em partes menores e gerenciáveis; usar o *feedback* antes, durante e após cada iteração, garantindo que as ações sejam focadas e apropriadas; o gestor negocial deve fornecer *feedback* ao gestor técnico para melhorar continuamente o serviço;

IV - promover a melhoria contínua por meio da coleta e integração sistemática de *feedback* dos usuários nos processos de gerenciamento de serviços, garantindo a evolução dos serviços de TIC;

V - colaborar e promover visibilidade: trabalhar de forma colaborativa com times multidisciplinares, de modo a produzir melhores resultados; os gestores das unidades de negócio dos respectivos serviços devem designar gestores negociais e manter atualizadas as indicações dos gestores negociais;

VI - pensar e trabalhar holisticamente: os resultados são entregues aos usuários internos e externos por meio de uma gestão eficaz e eficiente, com integração dinâmica de informações, de tecnologia, de pessoas, de práticas e outros;

VII - manter as coisas simples e práticas: produzir soluções simples e práticas para entregar os resultados desejados e eliminar tudo que não agrega valor;

VIII - otimizar e automatizar: a intervenção humana só deve acontecer quando realmente contribuir com a agregação de valor, buscando-se automatizar atividades simples e rotineiras, e;

IX - realizar auditorias periódicas e coletar *feedback* para aprimorar processos e garantir o valor entregue ao usuário, implementando planos de ação com base nos achados das auditorias para reforçar a melhoria contínua.

Capítulo IV

Das Práticas

Art. 5º Na implementação das práticas obrigatórias de Gerenciamento de Serviços de TIC, os Tribunais Regionais do Trabalho observarão as seguintes diretrizes:

I - Gerenciamento de Incidentes

No Gerenciamento de Incidentes o foco é o registro completo e o tratamento ágil de incidentes para restabelecer o serviço no menor tempo possível, assegurando a análise de causa-raiz e coleta de indicadores de desempenho.

As ações e resultados serão documentados no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC do Tribunal, de modo a permitir o acompanhamento e a verificação do atendimento aos níveis de serviço acordados.

II - Gerenciamento de Solicitação de Serviços

O Gerenciamento de Solicitação de Serviços consiste na gestão do ciclo de vida completo das solicitações de serviço, incluindo o registro, tratamento, acompanhamento e controle das ocorrências, conforme o Catálogo de Serviços de TIC.

O tratamento poderá exigir aprovação ou restrição a determinados perfis de usuários, como magistrados e gestores.

III - Gerenciamento de Nível de Serviço:

O Gerenciamento de Nível de Serviço engloba as seguintes etapas:

a) negociação dos Acordos de Nível de Serviço (ANSs) entre a equipe técnica do provedor de serviços de TIC e as partes envolvidas para os serviços gerenciados e mantidos pela equipe do órgão, os quais conterão, no mínimo, as seguintes informações: identificação do serviço, finalidade, gestor negocial e técnico, tempo de resolução de incidentes e de solicitações do serviço, e horário de disponibilidade;

b) estabelecimento formal do serviço de TIC pelos gestores; e

c) monitoramento e avaliação dos ANSs estabelecidos, mediante divulgação dos resultados e coleta de feedback dos gestores negociais. Os relatórios de monitoramento dos ANSs serão publicados em periodicidade definida pelo Comitê de Governança de TIC Regional e, nos casos de descumprimento dos acordos, deverão incluir medidas de recuperação nos níveis de serviço ou adequação das metas à capacidade do provedor de serviços de TIC.

IV - Gerenciamento de Catálogo

O Catálogo de Serviços de TIC será revisto periodicamente, mantendo-se as informações atualizadas sobre os serviços fornecidos.

V - Controle de Mudanças

No controle de Mudanças, observar-se-ão:

a) As mudanças serão avaliadas por pessoas que possam compreender os riscos, impactos e os benefícios esperados.

b) As mudanças dependem de prévia autorização, a fim de evitar atrasos e garantir a conformidade.

c) É indispensável a correta designação da autoridade, pessoa ou grupo para autorização de cada tipo de mudança, a fim de garantir que o controle de mudanças seja eficiente e efetivo.

d) Cada mudança deverá ser acompanhada de um plano de recuperação em caso de falhas, sendo necessária a documentação de todos os impactos potenciais para minimizar riscos operacionais.

e) Cada proposta de mudança deverá incluir avaliação dos potenciais impactos nos níveis de serviço, com planos de mitigação e contingência para riscos identificados, acompanhada de monitoramento pós-implantação que permita ações corretivas imediatas em resposta a impactos nos níveis de serviço.

VI - Central de Serviços de TIC

São objetivos da Central de Serviços de TIC:

a) manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento dos incidentes e das solicitações de serviços, por meio do sistema de gerenciamento de serviços de TIC vigente;

b) criar uma base de conhecimentos acessível, periodicamente atualizada, que auxilie na resolução dos incidentes e das solicitações de serviços; e

c) comunicar as indisponibilidades planejadas ou imprevistas.

VII - Gerenciamento de Liberação

No Gerenciamento de Liberação, a implantação de serviços e recursos, novos ou alterados, depende da existência de plano de liberação contendo a descrição das etapas e as responsabilidades dos envolvidos para disponibilização da nova versão.

Cada liberação deverá estar documentada e testada em ambiente controlado antes da implementação no ambiente de produção, assegurando a possibilidade de reversão segura caso ocorram problemas durante a implementação.

VIII - Gerenciamento de Configuração de Serviço

O Gerenciamento da Configuração de Serviço consiste:

a) na identificação inequívoca de novos Itens de Configuração e registro no Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC);

b) na atualização de dados de configuração quando mudanças forem implantadas;

c) na verificação dos registros de configuração, a fim de apurar se estão corretos; e

d) na inspeção de sistemas e infraestrutura para identificar itens não documentados.

IX - Gerenciamento de Ativos de TIC

No Gerenciamento de Ativos de TIC, observar-se-ão:

- a) a interação com o processo institucional de gestão patrimonial, com escopo de atuação detalhado, a fim de evitar sobreposição; e
- b) a sincronização com as movimentações dos ativos de TIC realizadas por meio de outras práticas ou processos de gestão patrimonial do órgão.

Os ativos de infraestrutura deverão conter informações mínimas, tais como: tipo, localização, responsável técnico e cópia de segurança.

X - Gerenciamento de Capacidade e Desempenho

O Gerenciamento de Capacidade e Desempenho compreende:

- a) a produção e manutenção de um plano de capacidade;
 - b) o fornecimento de orientações às áreas do negócio e de TI sobre questões relacionadas à capacidade e desempenho;
 - c) o monitoramento dos níveis de capacidade e desempenho de serviços constantes do plano;
 - d) o auxílio no diagnóstico e na resolução de incidentes relacionados;
- e
- e) a avaliação do impacto das mudanças no plano de capacidade.

XI - Gerenciamento de Disponibilidade

No Gerenciamento de Disponibilidade, observar-se-ão:

- a) o projeto de infraestrutura e aplicações que possam entregar os níveis requeridos de disponibilidade, estabelecidos no gerenciamento de ANS;
- b) os serviços e componentes aptos a coleta de dados requeridos para medições de disponibilidade;
- c) o monitoramento, a análise e o reporte de disponibilidade; e
- d) o planejamento de melhorias.

XII - Gerenciamento da Continuidade do Serviço

Compreendem o Gerenciamento da Continuidade do Serviço:

- a) os serviços de TIC considerados essenciais para a prestação jurisdicional e alvos das soluções de continuidade, em especial o PJe, serão avaliados, com suporte da gestão de riscos de TIC, quanto à prioridade e ao impacto no órgão;
- b) as estratégias e soluções de continuidade sujeitas a alterações de acordo com as necessidades dos processos finalísticos do órgão serão formalizadas mediante ato da Presidência do TRT, as quais serão reavaliadas, com periodicidade inferior a 3 (três) anos, quanto à operacionalidade em relação ao custo-benefício;
- c) os planos e os procedimentos de continuidade que abrangem a recuperação dos ativos de TIC em caso de desastre, bem como aqueles que

contenham incidentes de caráter tecnológico, serão elaborados, testados, aprovados e revisados periodicamente pelas áreas envolvidas, com participação da alta administração, no que couber;

d) os testes de planos e procedimentos de continuidade incluirão a execução de exercícios; e

e) as equipes que tratam da continuidade de serviços serão treinadas e capacitadas periodicamente, a fim de garantir o adequado desempenho de suas funções.

XIII - Gerenciamento de Problemas

No Gerenciamento de Problemas, observar-se-ão:

a) o registro, atendimento, controle, gerenciamento e tratamento de todas as ocorrências categorizadas como problemas;

b) a utilização do sistema de gerenciamento de serviços de TIC vigente, por meio da integração e da comunicação das práticas de gerenciamento de serviços de TIC, de modo a reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes; e

c) identificação das causas reais e potenciais de incidentes e gerenciamento das soluções de contorno e de erros conhecidos.

Capítulo V

Da Instituição Formal, Execução e Atualização das Práticas e Transparência

Art. 6º As práticas objeto desta Política serão implementadas nas ferramentas de gerenciamento de serviço de TIC disponíveis nos Tribunais Regionais do Trabalho.

Parágrafo único. Os Tribunais Regionais do Trabalho publicarão na respectiva página de governança de TIC o nome e a versão mais recente da(s) ferramenta(s) utilizada(s) para cada prática.

Capítulo VI

Das Disposições Finais e Transitórias

Art. 7º Os órgãos da Justiça do Trabalho, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias após a publicação desta Resolução, informarão ao Conselho Superior da Justiça do Trabalho o *link* da página *web* onde estarão armazenados os documentos relacionados no capítulo V, referentes às práticas obrigatórias constantes do § 1º do artigo 3º, para inclusão das informações no sítio do CSJT. As demais práticas necessárias, constantes do § 2º do artigo 3º, serão informadas ao CSJT, à medida que forem implementadas.

Parágrafo único. Para a prática “controle de mudanças”, constante do § 1º, V, do artigo 3º, será dado, extraordinariamente, o prazo de 270 (duzentos

e setenta) dias após a publicação desta Resolução.

Art. 8º As unidades competentes do CSJT deverão avaliar anualmente a adoção da PGSERV-TIC definida nesta Resolução pelos órgãos da Justiça do Trabalho.

Art. 9º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Ministro ALOYSIO CORRÊA DA VEIGA
Presidente do Conselho Superior da Justiça do Trabalho

Este texto não substitui o original publicado no Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho.