



Poder Judiciário Federal
Tribunal Regional do Trabalho da 9.^a Região

Ata/Pauta - 28.04.2026 - 2ª Reunião Extraordinária do Comitê de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC (ID 18531743)



DANIEL
ADRIANO
PINTO DA
SILVA 08/05
/2026
CGOV TIC
TRT9



EDUARDO
SILVEIRA
ROCHA 14/05
/2026 SGTIC
TRT9



ARION
MAZURKEVIC
15/05/2026
GAB28 TRT9

Agendamento (ID 18531744)

Data: 28/04/2026

Horário: 15:00

Reunião Extraordinária: Sim

Convidados:

Membros:

ARION MAZURKEVIC - Desembargador(a) Presidente - Desembargador(a) indicado(a) pelo(a) Presidente

ANGÉLICA CÂNDIDO NOGARA SLOMP - VICE-COORDENADOR - Magistrada de 1º Grau indicada pelo Presidente do Tribunal

MARCUS AURELIO LOPES - MEMBRO TITULAR - Coordenador(a) do Comitê de Segurança da Informação e Proteção de Dados (CSIPD)

ANA CRISTINA NAVARRO LINS - MEMBRO TITULAR - DIRETOR-GERAL - DIRETORIA-GERAL

CLAUDIA CRISTINA THAM OTTA - MEMBRO TITULAR - DIRETOR DE SECRETARIA - SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA E ESTATÍSTICA

DANIEL ADRIANO PINTO DA SILVA - MEMBRO TITULAR - COORDENADOR - COORDENADORIA DE GOVERNANÇA EM TIC

DANIELLE CORREA POLAK SIGWALT - MEMBRO TITULAR - SECRETÁRIO - SECRETARIA GERAL DA PRESIDÊNCIA

EDUARDO SILVEIRA ROCHA - SECRETÁRIO - SECRETÁRIO - SECRETARIA GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES -

FABRÍCIO TEILO DE ARAUJO - MEMBRO TITULAR - DIRETOR DE SECRETARIA - SECRETARIA DE AUDITORIA INTERNA

GERUSA RAQUEL MATOS - MEMBRO TITULAR - Representante indicada pela Presidência



ROBERTA DE BIASIO PIRES - MEMBRO TITULAR - SECRETÁRIO - SECRETARIA GERAL JUDICIÁRIA

SANDRO AUGUSTO HAISI - MEMBRO TITULAR - Servidor(a) indicado(a) pela Corregedoria Regional

Convidados:

SANDRA CRISTINA ZANONI CEMBRANELI CORREIA - Magistrado - Representante AMATRA IX

CLAUCIO JORGE DE LIMA - SEÇÃO DE CATÁLOGO E ATIVOS DE MICROINFORMÁTICA

ELADIR PRADOS - COORDENADORIA DE OPERAÇÕES E SUPORTE AO USUÁRIO

FRANCISCO RIEDI - COORDENADORIA DE GOVERNANÇA EM TIC

RENATO CELSO MOREIRA FILHO - Representante do SINJUTRA

RICARDO ERBANO - COORDENADORIA DE GESTÃO DE TIC

Local da reunião: Telepresencial

Participantes:

Membros:

ARION MAZURKEVIC - Desembargador(a) Presidente - Desembargador(a) indicado(a) pelo(a) Presidente

CLAUDIA CRISTINA THAM OTTA - MEMBRO TITULAR - DIRETOR DE SECRETARIA - SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA E ESTATÍSTICA

DANIEL ADRIANO PINTO DA SILVA - MEMBRO TITULAR - COORDENADOR - COORDENADORIA DE GOVERNANÇA EM TIC

EDUARDO SILVEIRA ROCHA - MEMBRO TITULAR - SECRETÁRIO - SECRETARIA GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES -

FABRÍCIO TEILO DE ARAUJO - MEMBRO TITULAR - DIRETOR DE SECRETARIA - SECRETARIA DE AUDITORIA INTERNA

GERUSA RAQUEL MATOS - MEMBRO TITULAR - Representante indicada pela Presidência

ROBERTA DE BIASIO PIRES - MEMBRO TITULAR - SECRETÁRIO - SECRETARIA GERAL JUDICIÁRIA



DANIEL
ADRIANO
PINTO DA
SILVA 08/05
/2026
CGOV TIC
TRT9



EDUARDO
SILVEIRA
ROCHA 14/05
/2026 SGTIC
TRT9



ARION
MAZURKEVIC
15/05/2026
GAB28 TRT9



SANDRO AUGUSTO HAISI - MEMBRO TITULAR - Servidor(a) indicado(a) pela Corregedoria Regional

Convidados:

CLAUCIO JORGE DE LIMA - SEÇÃO DE CATÁLOGO E ATIVOS DE MICROINFORMÁTICA

ELADIR PRADOS - COORDENADORIA DE OPERAÇÕES E SUPORTE AO USUÁRIO

RICARDO ERBANO - COORDENADORIA DE GESTÃO DE TIC



DANIEL
ADRIANO
PINTO DA
SILVA 08/05
/2026
CGOV TIC
TRT9



EDUARDO
SILVEIRA
ROCHA 14/05
/2026 SGTIC
TRT9



ARION
MAZURKEVIC
15/05/2026
GAB28 TRT9

Itens da reunião (ID 18531751)

Item 1 (ID 18531752)

Nome do item: Revisão de Políticas de TIC - abr/2026

Descrição:

Em relação à revisão da **Política de Gerenciamento de Serviços de TIC (Política 99)**, Eduardo explicou que o objetivo central é a unificação normativa, fundindo a Política 99 com as diretrizes de desempenho, disponibilidade, continuidade, configuração e capacidade, visto que esses temas possuem relação direta. Eduardo citou que o tribunal está seguindo atualizações das disciplinas internacionais ITIL e COBIT, ressaltando que adotar essas práticas não é apenas uma decisão interna, mas uma orientação expressa do CNJ e do CSJT.

Eduardo enfatizou uma alteração fundamental na governança: o "Dono do Processo", que na política anterior era o Secretário de TI, passa a ser o gestor da área que executa o trabalho.

Quanto ao gestor negocial, ressaltou-se que a formalização desse papel é fundamental para assegurar que os responsáveis pela operação possuam autonomia e representatividade nas decisões relativas aos sistemas.

Em relação aos Níveis de Serviço e Gestão, Eduardo detalhou que os serviços já são classificados em essenciais, importantes e acessórios, e que essa revisão agrega tais definições à política. Além disso, explicou que a modernização da gestão de ativos permitirá um inventário automatizado via rede, garantindo maior segurança e controle de versões de software.

Por fim, em relação à transparência, Eduardo mencionou a intenção de criar painéis públicos de informação para que o andamento dos serviços seja visível externamente, aumentando a maturidade institucional.

Em relação à revisão das **Diretrizes de Atendimento de TIC (Service Desk) (Política 101)**, Eduardo afirmou que a maioria das mudanças visa refletir a realidade já vivenciada pelo tribunal e promover o alinhamento com resoluções do



CSJT de 2021 e 2024.

Relacionado ao Autosserviço e Chatbots, Eduardo destacou o fomento ao uso de chatbots (bots de atendimento) para o público externo (advogados), visando reduzir custos e melhorar a agilidade. Após um questionamento do Dr. Arion sobre a qualidade desse suporte, Eduardo assegurou que o atendimento humano via telefone permanecerá como canal alternativo e que o uso do chat não será obrigatório.

No que tange aos equipamentos particulares, Eduardo explicou a necessidade de estabelecer limites de responsabilidade para o suporte em dispositivos pessoais. Ele citou um exemplo real de atendimento prestado a um computador particular durante o recesso por necessidade de serviço, mas ponderou que a TI não pode ser responsabilizada se, por exemplo, uma atualização de Windows solicitada pelo usuário não for satisfatória.

Eduardo justificou a inclusão de uma regra na política que responsabiliza o usuário por "intervenções básicas" (como conectar um teclado), citando um caso inusitado em que um usuário exigiu que um técnico se deslocasse até outra cidade apenas para trocar um teclado.

Eduardo esclareceu que o apoio técnico presencial em eventos será limitado aos 30 minutos iniciais para testes e preparação, salvo se o Presidente determinar a permanência do técnico.

Por fim, Eduardo e Daniel destacaram a importância de oficializar a regra de avisar sobre paradas programadas do PJE com 5 dias de antecedência. Eduardo observou que isso evita a necessidade de devolução de prazos processuais por descumprimento de normas nacionais.

Solução Proposta:

Aprovação das proposições dos normativos submetidos à apreciação, com seu posterior encaminhamento à Presidência para instituição.

Deliberação:

Aprovadas as proposições dos normativos submetidos à apreciação, com seu posterior encaminhamento à Presidência para instituição.

anexo 1: [Download: Política 99 2026.pdf](#)

anexo 2: [Download: Política 101-2026.pdf](#)

Monitoramento PDTIC?: Não



DANIEL
ADRIANO
PINTO DA
SILVA 08/05
/2026
CGOV TIC
TRT9



EDUARDO
SILVEIRA
ROCHA 14/05
/2026 SGTIC
TRT9



ARION
MAZURKEVIC
15/05/2026
GAB28 TRT9



POLÍTICA nº 99, DE xx DE ABRIL DE 2026

(referendada pela RA XX/2026)

Estabelece diretrizes para o Gerenciamento de Serviços de TIC no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região.

O DESEMBARGADOR DO TRABALHO, PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais, diante do disposto no art. 25 do Regimento Interno,

CONSIDERANDO:

- a necessidade de assegurar a adequada governança, planejamento, prestação e melhoria contínua dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região;

- a **Resolução CNJ nº 370, de 28 de janeiro de 2021**, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) e estabelece diretrizes para a adoção de modelos de gerenciamento de serviços de TIC no âmbito do Poder Judiciário;

- a **Resolução CSJT nº 397, de 2024**, que estabelece diretrizes para a governança e gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo grau e determina a implementação de práticas de gerenciamento de serviços de TIC;

- a necessidade de implementação, no âmbito deste Tribunal, de práticas estruturadas de **gerenciamento de serviços de TIC**, abrangendo, entre outras, as práticas de central de serviços, gerenciamento de incidentes, problemas, solicitações de serviço, mudanças, liberações, níveis de serviço, catálogo de serviços, ativos, configuração, capacidade, disponibilidade e continuidade dos serviços;

- a adoção de boas práticas internacionais de gerenciamento de serviços de TIC, especialmente aquelas consolidadas na **biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library)**;

- a importância de assegurar maior eficiência operacional, transparência e qualidade na prestação dos serviços de TIC, bem como a melhoria contínua dos processos de trabalho relacionados à gestão e à operação da infraestrutura tecnológica;

- a necessidade de estabelecer diretrizes institucionais para a organização,

padronização e aprimoramento do atendimento aos usuários de TIC internos e externos do Tribunal;

- o disposto no **Regimento Interno do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região**, que atribui à Presidência competência para editar atos normativos destinados à organização administrativa e ao funcionamento dos serviços do Tribunal;

R E S O L V E, ad referendum do Órgão Especial:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Instituir, no âmbito do **Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (TRT9)** a **POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC** deste Tribunal, incluindo a solicitação, instalação, operação e manutenção desses serviços, até a sua descontinuação.

CAPÍTULO II DOS PRINCÍPIOS ORIENTADORES DO GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

Art. 2º O Gerenciamento de Serviços de TIC no TRT da 9ª Região 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 de TIC, 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: organizar o trabalho em partes menores e gerenciáveis, promovendo a coleta e integração sistemática de feedback de usuários de TIC e gestores antes, durante e após cada iteração, de modo a assegurar a melhoria contínua e a evolução dos serviços ;

IV - colaborar e promover visibilidade: trabalhar de forma colaborativa com times multidisciplinares, de modo a produzir melhores resultados;

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

VI - manter as coisas simples e práticas: produzir soluções simples e práticas

para entregar os resultados desejados e eliminar tudo que não agrega valor;

VII - 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

VIII - realizar auditorias periódicas: avaliar regularmente os processos de trabalho e implementar planos de ação fundamentados nos achados das auditorias, visando reforçar a conformidade, a eficiência operacional e o valor entregue aos usuários de TIC.

CAPÍTULO III DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Art. 3º Para os efeitos das diretrizes estabelecidas nesta Política, destacam-se os seguintes papéis e responsabilidades:

I - EQUIPE DE LIBERAÇÃO: responsável por planejar, preparar, controlar e testar as liberações para implementação no ambiente de produção;

II - GESTOR NEGOCIAL: gestor da unidade (titular e substituto) ou grupo de trabalho, responsável pelos respectivos serviços definidos no Catálogo de Serviços, incluindo as definições de requisitos de negócio da solução, pela ativação e desativação de um serviço, sendo também, além de possível requisitante da mudança, responsável pela avaliação do impacto da solução da qual é gestor no ambiente produtivo, e participando da proposição de enquadramento do serviço à classe de nível de serviço mais adequada;

III - GESTOR TÉCNICO: responsável pela gestão técnica do serviço, que também participa da proposição de enquadramento do serviço à classe de nível de serviço mais adequada;

IV - GRUPO CONSULTIVO DE MUDANÇAS (GCM): grupo de natureza consultiva, de caráter temporário, convocado pelo **gerente de mudanças** conforme o conjunto de Requisições de Mudança (RdMs) a serem analisadas, composto, no mínimo, pelos **coordenadores da área de TIC** ou seus representantes e pelo **gerente de mudanças**, e com as seguintes atribuições:

- i. avaliar os requerimentos estabelecidos para as Mudanças;
- ii. envolver o requisitante da mudança nas etapas de elaboração e análise dos documentos que compõem a RdM;
- iii. avaliar os riscos e impacto para os negócios;
- iv. avaliar a mudança sob o ponto de vista de sua área atuação de cada

membro;

v. avaliar a conformidade do planejamento da RdM, o impacto e a priorização das mudanças no ambiente produtivo de TIC;

vi. realizar avaliação integrada das Mudanças;

vii. garantir o cumprimento dos requerimentos de aprovação para Mudanças, sob uma perspectiva integrada;

viii. deliberar em todas as RdMs planejadas e registrar as autorizações na Solução de Gerenciamentos de Serviços de TIC; e

ix. solicitar revisão das RdMs de acordo com o processo;

V - GRUPO CONSULTIVO DE MUDANÇAS EMERGENCIAIS (GCME): composto pelo **gerente de mudanças** e pelos **Gestores de Unidade das áreas de Infraestrutura e Desenvolvimento de Soluções**, com as mesmas atribuições do GCM, **exceto** pelo fato de que algumas das avaliações podem ser dispensadas, justificadamente, em razão da urgência da implementação necessária;

VI - SUBCOMITÊ DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (STIC): órgão responsável pelas principais decisões de Gestão de TIC, alinhadas às políticas estabelecidas, atuando como instância de apoio ao Dono do Processo, sempre que demandado; e

VII - TITULAR DA ÁREA DE TIC: no contexto do Controle de Mudanças, revisar e auditar a RdM de caráter emergencial e levantar os motivos que a tornaram emergencial e de sugerir ações que evitem futuras recorrências de situações de emergência similares.

CAPÍTULO IV DA IMPLEMENTAÇÃO DAS PRÁTICAS

Art. 4º Na implementação das práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC, este Tribunal observará, além do estabelecido no ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), as seguintes diretrizes adicionais estabelecidas para os processos de trabalho ou práticas detalhados em cada subseção seguinte.

CAPÍTULO V DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

Art. 5º Na implementação desta prática, a Central de Serviços de TIC, também denominada "Service Desk", é o Ponto Único de Contato (PUC) entre os usuários de TIC internos e externos do Tribunal e a área de TIC, para receber, registrar e tratar os chamados e requisições de TIC, registrando e tratando os chamados no primeiro nível, ou escalá-los para os níveis superiores, conforme fluxos estabelecidos nos Modelos do Processo, observando a Central de Serviços de TIC, dentre outras responsabilidades:

I - que os usuários de TIC sejam mantidos informados sobre o progresso do atendimento dos incidentes e das solicitações de serviços, por meio da solução de gerenciamento de serviços de TIC vigente;

II - que seja mantida uma base de conhecimentos acessível, periodicamente atualizada, que auxilie na resolução dos incidentes e das solicitações de serviços;

III - as indisponibilidades planejadas ou imprevistas sejam comunicadas; e

IV - os usuários de TIC sejam atendidos de maneira direta, pelo "SUPORTE N1 ou Serviço de Atendimento de Primeiro Nível (SAPN)" e/ou "SUPORTE N2 ou Serviço de Atendimento de Segundo Nível (SASN)", e de maneira indireta, pelo "SUPORTE N3 ou Terceiro Nível" e/ou "SUPORTE N4 ou Quarto Nível".

Art. 6º O atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito do Tribunal será realizado por meio da **Central de Serviços de TIC**, observadas as diretrizes, princípios e regras estabelecidos na **Política de Atendimento de TIC do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região** ou em normativo que venha a substituí-la.

§ 1º A Política de Atendimento de TIC disciplinará, entre outros aspectos:

I – os canais institucionais de atendimento aos usuários de TIC;

II – os fluxos e procedimentos de registro e tratamento de incidentes e solicitações de serviço;

III – os critérios de priorização e escalonamento de chamados técnicos;

IV – as responsabilidades das equipes técnicas envolvidas no atendimento; e

V – os mecanismos de comunicação e acompanhamento das solicitações pelos usuários de TIC.

§ 2º As atividades de atendimento deverão observar os princípios e práticas de **Gerenciamento de Serviços de TIC** estabelecidos nesta Política e os processos definidos na Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC do Tribunal.

§ 3º A área de TIC poderá estabelecer procedimentos operacionais complementares para a execução das atividades de atendimento, observadas as diretrizes

desta Política e da Política de Atendimento de TIC.

CAPÍTULO VI DO GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

Art. 7º Na implementação desta prática:

I - o foco deve ser no registro completo e no tratamento ágil do incidente, assegurando a análise de causa-raiz e coleta de indicadores de desempenho;

II - todos os incidentes devem ser registrados na Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC de modo a permitir o seu tratamento, acompanhamento, verificação do atendimento aos níveis de serviço acordados e coleta de indicadores de desempenho pertinentes ao processo/prática.

CAPÍTULO VII DO GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

Art. 8º Na implementação desta prática:

I - deve ser utilizada a solução 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

II - devem ser identificadas as causas reais e potenciais de incidentes e gerenciamento das soluções de contorno e de erros conhecidos.

CAPÍTULO VIII DO GERENCIAMENTO DE SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO

Art. 9º Na implementação desta prática:

I - a gestão do ciclo de vida completo das solicitações (requisições) de serviço é aplicável a todos os serviços de TIC prestados pelo provedor de serviços de TIC, incluindo o registro, tratamento, acompanhamento e procedimentos de controle das ocorrências, conforme o Catálogo de Serviços de TIC;

II - o tratamento dessas solicitações de serviço pode exigir a aprovação ou estar restrito a determinados perfis de usuários de TIC, tais como magistrados, servidores, gestores e substitutos legais das Unidades.

CAPÍTULO IX DO CONTROLE DE MUDANÇAS

Art. 10. Na implementação desta prática:

I - a sua abrangência deve compreender as mudanças de TIC constantes no catálogo de serviços de TIC e seus respectivos itens de configuração, exceto:

- a) mudanças organizacionais;
- b) recuperação de desastres, que devem seguir fluxos estabelecidos por processos de trabalho específicos de continuidade de serviços de TIC;
- c) execução de tarefas cotidianas de administração do ambiente, tais como administração de usuários de TIC, de permissão de acesso a sistemas, pastas e arquivos; e
- d) execução de rotinas cobertas por funcionalidades dos serviços de rede e alta disponibilidade que garantam a disponibilidade operacional dos serviços de TIC, tais como alterações simples nos ambientes virtualizados de processamento, armazenamento e comunicação de dados, e desde que a conclusão da equipe técnica seja de que não haja interrupção da continuidade dos serviços de TIC.

II - mudanças complexas nos ambientes elencados na alínea d do inciso I que venham a tornar a sua alta disponibilidade inoperante devem obrigatoriamente passar pelo controle de mudanças;

III - baseado em um modelo padronizado de avaliação do impacto aos usuários de TIC, as mudanças são classificadas em Padrão, Planejada ou Emergencial, conforme definição e seguir:

a) padrão: em que qualquer mudança de baixo impacto ao usuário de TIC, com resultados bem conhecidos, pode ser regularmente executada durante o período normal de trabalho;

b) planejada: qualquer mudança significativa classificada como sendo de alto ou médio impacto ao usuário de TIC, que somente pode ser executada nas janelas de manutenção, em conformidade com os níveis de serviço estabelecidos; e

c) emergencial: similar à mudança planejada, mas que precisa ser executada com extrema urgência; o período da execução da mudança deve ser autorizado caso a caso pelo GRUPO CONSULTIVO DE MUDANÇAS EMERGENCIAIS, devendo ser objeto de revisão e auditoria pelo titular da área de TIC, para que se apurem os motivos que levaram tal ocorrência a caráter emergencial.

IV - cada mudança deve ser acompanhada de um plano de recuperação em caso de falhas, sendo necessária a documentação do impacto potencial para minimizar riscos operacionais; e

V - cada proposta de mudança planejada deverá incluir avaliação do impacto potencial nos níveis de serviço, com planos de mitigação e contingência para riscos identificados, acompanhada de designação de INTEGRANTES TÉCNICOS que possam realizar ações corretivas imediatas, no primeiro período de utilização dos serviços de TIC pós implantação, em resposta ao monitoramento realizado pela Central de Serviços de TIC.

CAPÍTULO X DO GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO

Art. 11. Na implementação desta prática:

I - a implantação de serviços de TIC e recursos, novos ou alterados, é dependente da existência de plano de liberação contendo a descrição das etapas e as responsabilidades dos envolvidos para disponibilização da nova versão;

II - cada liberação deverá estar documentada e, sempre que possível, testada em ambiente controlado antes da implementação no ambiente de produção, assegurando a possibilidade de reversão segura caso ocorram problemas durante a implementação.

CAPÍTULO XI DO GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Art. 12. A implementação desta prática envolve a elaboração, manutenção e divulgação do Catálogo de Serviços de TIC do Tribunal, garantindo que este seja uma fonte atualizada e íntegra de informações, fornecendo detalhes de cada serviço fornecido pela área de TIC.

§ 1º Os eventos de implantação e desativação de cada serviço de TIC devem ser formalizados pelo gestor comercial e gestor técnico.

§ 2º O **ANEXO I - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC** contém link para o catálogo de serviços de TIC.

CAPÍTULO XII DO GERENCIAMENTO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

Art. 13. Os níveis de serviço dos serviços de TIC constantes no Catálogo de Serviços de TIC são definidos segundo o critério de impacto direto da sua falta ou descontinuidade na prestação jurisdicional, conforme as classes definidas no **ANEXO II - NÍVEIS DE SERVIÇO ACORDADOS PARA SERVIÇOS ESSENCIAIS, IMPORTANTES E ACESSÓRIOS**, tendo esta classificação como objetivos:

I - orientar a alocação de recursos e investimentos para viabilizar, em médio e longo prazo, adaptações da infraestrutura de TIC de modo a torná-la mais eficiente e menos custosa;

II - orientar o estabelecimento de níveis de serviço compatíveis; e

III - oferecer parâmetros para o processo de continuidade de serviços essenciais.

§ 1º Os serviços de TIC prestados por provedores de serviços externos não serão objeto de estabelecimento de ANS - Acordo de Níveis de Serviço interno.

§ 2º Os relatórios de monitoramento dos ANSs devem estar disponíveis em painel público acessível para os usuários de TIC internos e, nos casos de descumprimento dos acordos, devem incluir medidas de recuperação nos níveis de serviço ou adequação das metas de desempenho à capacidade da área de TIC.

CAPÍTULO XIII DO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO DE SERVIÇO

Art. 14. Na implementação desta prática:

I - deve ser feita a identificação inequívoca de novos Itens de Configuração e registro no Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC);

II - devem ser atualizados os dados de configuração quando mudanças forem implantadas;

III - deve ocorrer verificações e auditorias periódicas dos registros de configuração a fim de apurar a conformidade com a real estrutura de TIC, registrando ações corretivas para melhoria contínua;

IV - os ativos de infraestrutura devem conter informações mínimas, tais como:

tipo, localização, responsável técnico e cópia de segurança, quando aplicável; e

V - devem ser inspecionados os sistemas e infraestrutura para identificar itens não autorizados.

Art. 15. Como parte do processo de mapeamento de ameaças, mitigação de riscos e execução de atividades corretivas, com foco na infraestrutura e na sua elevação a nível adequado de proteção frente a tentativas de ataque (hardening), preferencialmente antes da entrada em produção, poderão ser definidos referenciais de configuração segura para dispositivos de rede.

Parágrafo único. Os referenciais de que trata o caput poderão abranger, entre outros aspectos, o uso de servidores DNS autorizados, práticas de gerenciamento de firewalls locais, cuidados com contas e senhas padrão de fabricantes e critérios para utilização de serviços e protocolos compatíveis com a finalidade do ativo institucional, observadas as limitações técnicas, operacionais e orçamentárias vigentes.

CAPÍTULO XIV DO GERENCIAMENTO DE ATIVOS DE TIC

Art. 16. Na implementação desta prática:

I - deve ser respeitada a interação com o processo institucional de gestão patrimonial, com escopo de atuação detalhado, a fim de evitar sobreposição; e

II - deve ser observada a sincronização com as movimentações dos ativos de TIC para que sejam realizadas por meio de outras práticas ou processos de trabalho de gestão patrimonial do Tribunal.

Art. 17. Compete à unidade de TIC manter inventário atualizado e auditável da infraestrutura tecnológica. A identificação de ativos de hardware e software dar-se-á, preferencialmente, por métodos automatizados, tais como atualização por DHCP e ferramentas de descoberta ativa ou passiva, observados os critérios de viabilidade técnica e econômica.

Art. 18. Devem ser estabelecidos processos de resposta imediata para **ativos** não autorizados, abrangendo as fases de identificação, contenção, inclusive por bloqueio ou quarentena, e tratamento, com a regularização ou remoção do ativo, observados os critérios de viabilidade técnica e econômica.

Art. 19. Para assegurar a operacionalidade das aplicações, a área de TIC deve **fomentar** o uso de softwares com suporte ativo. Caso existam ativos em fim de vida (End-of-Life) ainda em operação, estes devem ser **objetos de análise de risco específica**, definindo-se estratégias de isolamento ou mitigação até sua efetiva substituição.

CAPÍTULO XV DO GERENCIAMENTO DE CAPACIDADE E DESEMPENHO

Art. 20. Na implementação desta prática devem ser respeitados:

- I - a produção e manutenção de um plano de capacidade;
- II - o fornecimento de informações às áreas do negócio e de TIC sobre questões relacionadas à capacidade e desempenho;
- III - o monitoramento dos níveis de capacidade e desempenho de serviços de TIC constantes do plano;
- IV - o auxílio no diagnóstico e na resolução de incidentes relacionados; e
- V - a avaliação do impacto das mudanças no plano de capacidade.

CAPÍTULO XVI DO GERENCIAMENTO DE DISPONIBILIDADE

Art. 21. Na implementação desta prática deve ser respeitado:

- I - que o projeto de infraestrutura e aplicações possa entregar os níveis requeridos de disponibilidade operacional estabelecidos;
- II - que os serviços e componentes estejam aptos à coleta de dados requeridos para medições de disponibilidade operacional;
- III - o monitoramento, a análise e o reporte de disponibilidade operacional; e
- IV - o planejamento de melhorias.

Parágrafo único. A área de TIC deve registrar as ocorrências e disponibilizar relatório com as indisponibilidades dos serviços essenciais.

CAPÍTULO XVII DO GERENCIAMENTO DE CONTINUIDADE

Art. 22. Na implementação desta prática:

I - são considerados alvos das estratégias de continuidade os serviços de TIC enquadrados nos níveis de serviço estabelecidos;

II - as estratégias de continuidade podem envolver a elaboração de planos de continuidade operacional; planos de recuperação de desastres; e/ou procedimentos técnicos de restauração de serviços, aplicáveis de acordo com os níveis de serviço estabelecidos, devendo tais estratégias serem testadas, aprovadas e revisadas periodicamente, mediante a execução de exercícios, pelas equipes técnicas de TIC envolvidas, com a participação da alta administração, no que couber;

III - as estratégias e soluções de continuidade vinculadas diretamente às necessidades dos processos de trabalho finalísticos do órgão devem ser formalizadas mediante ato da Presidência, as quais devem ser reavaliadas, com periodicidade inferior a 3 (três) anos, quanto à operacionalidade em relação ao custo-benefício; e

IV - as equipes técnicas de TIC que tratam da continuidade de serviço devem ser treinadas e capacitadas periodicamente, a fim de garantir o adequado desempenho de suas funções.

CAPÍTULO XVIII DO GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO

Art. 23. Na implementação desta prática deve ser observado que a sistematização da produção, manutenção e reutilização do conhecimento seja apoiada por um conjunto de técnicas e ferramentas que gere uma forte integração de informações, com o objetivo de melhorar o desempenho do Tribunal.

CAPÍTULO XIX DA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

Art. 24. O uso da Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC é obrigatório para o registro e acompanhamento de incidentes, requisições, problemas, mudanças, liberação e implantação, níveis de serviço, catálogo de serviços e gestão do conhecimento, de modo a permitir o acompanhamento e a coleta de dados para os indicadores de desempenho das práticas/processos de trabalho.

§ 1º As demais práticas objeto desta Política devem ser implementadas na Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC disponível neste Tribunal.

§ 2º A área de TIC publicará em sua página de governança de TIC o nome e a versão mais recente da(s) ferramenta(s) componente(s) da Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC utilizada(s) para cada prática implementada e os documentos que evidenciam o alcance do Nível 3 de maturidade de cada prática, cuja documentação deverá ser mantida

atualizada e revisada, no mínimo anualmente.

CAPÍTULO XX DA RESPONSABILIDADE PELO GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS

Art. 25. Em consonância com as diretrizes estabelecidas na **Política de Gerenciamento de Processos de Trabalho** do Tribunal, o Dono dos Processos ou Práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC elencados neste instrumento é o(a) Titular da Unidade Responsável pela Infraestrutura e Operações de TIC, que designará o respectivo Gerente de cada processo de trabalho ou prática.

CAPÍTULO XXI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 26. A presente política entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se a **Política nº 15**, de 15 de setembro de 2017, que institui **Política de Gerenciamento de Serviços de TIC** no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região e a **Política nº 5**, de 21 de junho de 2017, que institui a **Política de Gestão de Ativos de TIC** no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região.

(assinado eletronicamente)

ARION MAZURKEVIC

Presidente do TRT da 9ª Região

ANEXO I CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Link para o **Catálogo de Serviços de TIC**, acessível por todos os usuários do Tribunal:
<https://url.Trt9.jus.br/8dtf6>

ANEXO II NÍVEIS DE SERVIÇO ACORDADOS PARA SERVIÇOS ESSENCIAIS, IMPORTANTES E ACESSÓRIOS

Classe dos serviços de TIC	ANS de Disponibilidade Operacional					ANS de Atendimento	ANS de Tempo de Solução **
	Horário de Disponibilidade Operacional	Percentual de Disponibilidade Operacional	Manutenções Programadas	Plano de Continuidade (PCSE/PRS)	Monitoramento	Horário de Atendimento e Prazo de Registro	SLA
Serviços Essenciais	24 horas por dia	99,5% (máximo de 43.8 horas de indisponibilidade no ano)	prioritariamente em finais de semana e feriados, necessariamente mediante prévia comunicação aos usuários de TIC	PCSE / PRS plano de continuidade para recuperação integral do serviço	exigido, com envio de alertas às equipes responsáveis	Horário de atendimento normal: 8:00 às 18:00 Segunda a Sexta-feira Prazo registro:	solucionar 80% das ocorrências em até 45h úteis*
Serviços Importantes	devem estar disponíveis 24 horas por dia, admitindo-se interrupções eventuais	98,5% (máximo de 131 horas de indisponibilidade por ano)	em dias ou horários de pouco uso, preferencialmente mediante comunicação prévia aos usuários de TIC não requer certificação de paradas não programadas	procedimentos técnicos de restauração de serviço	não exigido	95% em até 40 minutos, 100% em até 12h; Plantão / sobreaviso em casos específicos ***	solucionar 75% das ocorrências em até 63h úteis*
Serviços Acessórios	entre 06:00h e 22:00h nos dias úteis	97% (máximo de 262 horas de indisponibilidade por ano)	de manutenção fora dos horários de disponibilidade, independente de aviso prévio aos usuários de TIC não requer certificação de paradas não programadas	procedimentos técnicos de restauração de serviço	não exigido		solucionar 70% das ocorrências em até 90h úteis*

Versão 1.0, 29 de abril de 2026

PCSE - Plano de Continuidade de [Serviços Essenciais](#) de TIC

PRS - Plano de Recuperação de [Serviços](#)

* tempos contados em unidades úteis (dias, horas e minutos), considerado o horário de expediente regimental

** chamados dependentes de solução via CSJT não integram o acordo de nível de serviço estabelecido neste Regional

*** poderá haver plantão/sobreaviso para casos específicos envolvendo [Serviços Essenciais](#), a critério da Administração

POLÍTICA nº 101, DE xx DE ABRIL DE 2026

(referendada pela RA XX/2026)

Estabelece diretrizes de Atendimento de TIC no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª. Região.

O DESEMBARGADOR DO TRABALHO, PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais, diante do disposto no art. 25 do Regimento Interno,

CONSIDERANDO:

- a necessidade de assegurar atendimento eficiente, padronizado e transparente aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região;

- a Resolução CNJ nº 370, de 28 de janeiro de 2021, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) e estabelece diretrizes para a adoção de modelos de gerenciamento de serviços de TIC no âmbito do Poder Judiciário;

- a Resolução CSJT nº 397, de 2024, que estabelece diretrizes para a governança e gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo grau, incluindo a implementação de práticas de gerenciamento de serviços de TIC;

- a Política de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região, que estabelece a Central de Serviços de TIC como ponto único de contato entre os usuários de TIC e a área de TIC;

- a necessidade de organização e padronização dos canais institucionais de atendimento aos usuários de TIC, bem como de registro, acompanhamento e tratamento das solicitações de serviço e incidentes;

- a adoção, pelo Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região, de práticas consolidadas de Gerenciamento de Serviços de TIC, baseadas em boas práticas reconhecidas internacionalmente, especialmente aquelas constantes da biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library);

- o cenário de restrições orçamentárias enfrentado pelo Tribunal, que exige a racionalização do uso de recursos públicos e a redução de despesas por parte de todas as

unidades administrativas;

- que a redução de custos associados à prestação de serviços de atendimento terceirizados implica a necessidade de adoção de medidas de racionalização e otimização da demanda por atendimentos de TIC;

- a necessidade de promover a melhoria contínua da qualidade dos serviços de TIC prestados aos usuários internos e externos do Tribunal, mediante a utilização de indicadores de desempenho, mecanismos de acompanhamento e avaliação da satisfação dos usuários;

- o disposto no Regimento Interno do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região, que atribui à Presidência competência para editar atos normativos destinados à organização administrativa e ao funcionamento dos serviços do Tribunal;

R E S O L V E, ad referendum do Órgão Especial:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º As diretrizes de Atendimento de TIC deste Tribunal estabelecidas nesta Política têm por objetivos:

I - estabelecer princípios, diretrizes, regras e responsabilidades na prestação de serviços de suporte técnico aos usuários de TIC do Tribunal;

II - otimizar os recursos de atendimento e de suporte técnico com a distribuição e priorização dos chamados de acordo com critérios de criticidade e urgência, estabelecidos de acordo com os objetivos estratégicos da instituição;

III - reduzir a volumetria mensal de chamados e os tempos médios de atendimento e resolução, visando à otimização da capacidade operacional da Central de Serviços de TIC;; e

IV - otimizar o atendimento para o tratamento de situações críticas e urgentes, relacionadas diretamente à prestação jurisdicional.

CAPÍTULO II

DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Art. 2º Designa-se o titular da área de TIC como responsável por fazer cumprir as diretrizes estabelecidas na presente Política, devendo determinar ou solicitar que se determinem as correções pertinentes, sempre que necessário.

Art. 3º Compete à Unidade responsável pela Comunicação no Tribunal, mediante demanda da Área de TIC, a criação e veiculação de campanhas informativas, com o objetivo de difundir e incentivar a adesão dos usuários de TIC às diretrizes estabelecidas na presente Política.

CAPÍTULO III

DOS PRINCÍPIOS

Art. 4º Objetivando a padronização e otimização dos recursos de atendimento e suporte técnico de TIC, são princípios do atendimento aos usuários de TIC do Tribunal:

I - garantir a utilização da Central de Serviços de TIC como Ponto Único de Contato (PUC) entre os usuários de TIC e as equipes de suporte técnico; e

II - priorizar o autosserviço e o uso da Base de Conhecimento, incentivando a autonomia do usuário para a solução de dúvidas recorrentes sem a necessidade de intervenção direta das equipes técnicas..

CAPÍTULO IV

DAS DIRETRIZES DE ATENDIMENTO

Art. 5º São elementos estruturais do atendimento aos usuários de TIC do Tribunal:

I - o fluxo de atendimento da Função Central de Serviços de TIC;

II - o conjunto de boas práticas, definido pela biblioteca ITIL;

III - a arquitetura organizacional envolvida no atendimento aos usuários de TIC e seus respectivos normativos; e

IV - a prioridade de atendimento a chamados graves e críticos como forma de

eliminar ou minimizar o prejuízo à prestação jurisdicional.

Art. 6º O Atendimento aos Usuários de TIC no âmbito deste Tribunal observará o seguinte:

I - qualquer necessidade de contato entre os usuários de TIC e as equipes técnicas de TIC deverá ser encaminhada à Central de Serviços de TIC, que fará o registro ou a atualização do chamado técnico correspondente:

a) ficando evidenciada a necessidade de comunicação com as equipes técnicas de TIC de níveis superiores, somente a Central de Serviços de TIC fará o contato direto correspondente, seguindo os procedimentos técnicos estabelecidos;

b) requisições e contatos realizados de maneira diversa à prevista nesta Política poderão ser atendidos pelas equipes técnicas de TIC, a critério do gestor da Unidade, com o oportuno registro do chamado pelo usuário de TIC solicitante ou pela equipe da área de TIC;

c) a Central de Serviços de TIC estará disponível no horário de atendimento interno do Tribunal, sendo que contatos ou registros realizados fora desse horário serão tratados a partir do próximo expediente, com exceção de hipóteses de atendimento em plantões judiciais, situação que deverá ser tratada com a urgência necessária, podendo ocorrer o atendimento pelo plantão ou sobreaviso na área de TIC.

II - o atendimento telefônico via ramais prioritários é dedicado exclusivamente à prestação de suporte técnico a magistrados e salas de audiências;

III - para as demais situações deverá ser utilizado o canal de atendimento via *chat* para registrar e consultar o tratamento das solicitações:

a) na impossibilidade técnica de acesso à ferramenta de *chat*, estará disponível o canal de atendimento telefônico regular da Central de Serviços de TIC.

IV - o suporte técnico aos usuários de TIC **externos** deve ser prestado preferencialmente pelo canal de atendimento via *chat* ou, alternativamente, pelo canal de atendimento telefônico externo;

V - todos os registros de chamados estarão disponíveis na solução de gerenciamento de serviços de TIC (SGSTIC) vigente no Tribunal, mediante autenticação por meio de login e senha, tanto para usuários de TIC internos quanto para usuários de TIC externos:

a) o usuário de TIC poderá registrar e acompanhar chamados diretamente na solução SGSTIC, bem como expressar sua satisfação com o atendimento prestado por meio da pesquisa de satisfação, que será gerada após o tratamento de cada solicitação.

VI - o suporte técnico prestado aos usuários de TIC internos que utilizam equipamentos particulares será restrito a orientações remotas sobre os sistemas do Tribunal, não havendo previsão para manutenção do sistema operacional, outros aplicativos ou hardware:

a) nestes casos excepcionais, a área de TIC não se responsabiliza por eventuais falhas ou problemas decorrentes da execução, pelo usuário, das orientações prestadas ou de qualquer procedimento realizado no equipamento particular durante o atendimento;

b) é vedado o atendimento presencial a equipamentos particulares.

VII - o atendimento presencial aos usuários de TIC internos é restrito às dependências do Tribunal:

a) os atendimentos presenciais na capital serão realizados exclusivamente pela Central de Serviços de TIC, mediante registro prévio de chamado e agendamento com a equipe responsável;

b) o atendimento presencial nas unidades do interior ocorrerá somente na impossibilidade de aplicação de solução pela Central de Serviços de TIC e de acordo com a disponibilidade da equipe técnica da área de TIC;

c) durante o atendimento e conforme orientações da Central de Serviços de TIC, o usuário de TIC solicitante é responsável por realizar testes e intervenções básicas no equipamento, incluindo verificação e substituição de cabos, ou substituição do próprio equipamento, principalmente nas unidades em que não houver previsão de atendimento presencial pela área de TIC;

d) em caso de impossibilidade de realização dos procedimentos pelo usuário de TIC solicitante, o gestor da Unidade deverá indicar outro responsável da unidade demandante; e

e) cabe ao usuário de TIC transportar equipamentos de uso externo em posse de servidores ou magistrados até o local de atendimento.

VIII - as solicitações de urgência serão registradas exclusivamente pela Central de Serviços de TIC no respectivo chamado técnico e serão avaliadas objetivamente, de acordo com a matriz de priorização (impacto x urgência), disponível no **ANEXO I - DEFINIÇÃO DO NÍVEL DE PRIORIDADE EM FUNÇÃO DA MATRIZ DE IMPACTO X URGÊNCIA**;

IX - as ofertas de serviços limitam-se àquelas definidas no Catálogo de Serviços de TIC, sendo que solicitações relacionadas a serviços não previstos no Catálogo seguirão o fluxo de inclusão de oferta, antes do registro da necessidade de atendimento:

a) requisições de caráter pessoal deverão seguir a via administrativa para

análise e deliberação da Administração.

X - o atendimento a sessões, audiências, eventos, reuniões, videoconferências, cursos e outras situações similares será prestado no momento de preparação e teste prévio do ambiente e nos 30 minutos iniciais do evento:

a) salvo situações excepcionais e justificadas, mediante autorização da Presidência, é vedado o acompanhamento presencial durante todo o período de realização das situações citadas no inciso X;

b) em caso de falha durante a realização das situações elencadas no inciso X, uma solicitação de atendimento urgente deverá ser registrada na Central de Serviços de TIC e deverá ser atendida com prioridade; e

XI - mediante demanda do SUPORTE N3 ou Terceiro Nível, a Central de Serviços de TIC comunicará os usuários internos e especialmente os usuários externos sobre previsões de indisponibilidade previamente programada de sistemas ou serviços com, pelo menos, 5 (cinco) dias de antecedência, acionando também a Unidade responsável pela Comunicação do Tribunal, para as providências de sua competência.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 7º A presente política entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se a **Política nº 40**, de 08 de julho de 2019, que institui as Diretrizes de Atendimento de TI do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região.

(assinado eletronicamente)

ARION MAZURKEVIC

Presidente do TRT da 9ª Região

ANEXO I DEFINIÇÃO DO NÍVEL DE PRIORIDADE EM FUNÇÃO DA MATRIZ DE IMPACTO X URGÊNCIA

Nível de Prioridade			Urgência				
			1	2	3	4	5
			Muito Baixa	Baixa	Média	Alta	Muito Alta
Impacto	5	Muito Alto	5	10	15	20	25
	4	Alto	4	8	12	16	20
	3	Médio	3	6	9	12	15
	2	Baixo	2	4	6	8	10
	1	Muito Baixo	1	2	3	4	5

Nível de Prioridade			Urgência				
			1	2	3	4	5
			Muito Baixa	Baixa	Média	Alta	Muito Alta
Impacto	5	Muito Alto				Máxima	
	4	Alto			Alta		
	3	Médio		Baixa	Média		
	2	Baixo					
	1	Muito Baixo	Mínima				

Urgência				
1 - Muito Baixa	2 - Baixa	3 - Média	4 - Alta	5 - Muito Alta
O trabalho do solicitante pode continuar sem queda de produtividade ou prejuízo, até que o incidente seja resolvido.	A atividade do solicitante pode ser interrompida ou está programada para o futuro, sendo possível agendar a resolução do incidente sem causar queda de produtividade ou prejuízo.	A atividade do solicitante está programada para ocorrer em breve, mas há tempo para resolver o incidente dentro do prazo estimado, sem causar queda de produtividade ou prejuízo.	A atividade do solicitante não pode ser interrompida e é preciso uma ação imediata para resolver o incidente.	O incidente afeta um grande número de usuários que não dispõem de formas alternativas para executar as tarefas que estão sendo prejudicadas devido ao incidente.

Impacto	5	Muito Alto	Impacto na imagem e na credibilidade da instituição perante o público externo (risco de não atendimento às obrigações legais).
	4	Alto	Ocorrência de dificuldades operacionais que necessitam de intervenção urgente (mas ainda não são visíveis ao público externo).
	3	Médio	O impacto é visível para toda a instituição e não existem soluções alternativas que permitam minimizá-lo.
	2	Baixo	Incidentes cujas implicações são graves, mas o tempo estimado de resolução é o suficiente para evitar prejuízos à instituição.
	1	Muito Baixo	Todos as demais situações não classificados anteriormente.

Prioridade	
Máxima 20-25	Resposta imediata, envolvendo todos os recursos necessários, até a resolução do incidente.
Alta 12-16	Avaliação imediata da situação, podendo ocorrer realocação de recursos que estejam trabalhando em atividades de menor prioridade.
Média 8-10	Avaliação imediata da situação, com possível acionamento de fornecedores externos, se necessário. O atendimento é planejado para ocorrer dentro do prazo previsto para a resolução do incidente.
Baixa 4-6	Avaliação da possibilidade de atendimento conforme procedimento operacional padrão ou da necessidade de priorização.
Mínima 1-3	Atendimento conforme procedimento operacional padrão.