

## Atos da Presidência

## DECRETO JUDICIÁRIO Nº 559/2022 - P-GP

**Dispõe sobre os processos de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.**

**O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, **CONSIDERANDO** a implantação de práticas que favoreçam a governança e a gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) neste Tribunal;

**CONSIDERANDO** a importância de definição e padronização dos processos relativos ao gerenciamento de Serviços de TIC, a fim de prover e manter serviços e soluções de tecnologia da informação e comunicação que viabilizem e priorizem o cumprimento da função institucional do TJPR;

**CONSIDERANDO** as premissas, os objetivos e as diretrizes tecnológicas constantes do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC);

**CONSIDERANDO** a Resolução nº 325/2020 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que dispõe sobre a Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026;

**CONSIDERANDO** os termos do artigo 18, §1º, da Resolução nº 370/2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em que, para aperfeiçoar os atendimentos, os órgãos deverão implantar processos de gestão baseados em modelos e boas práticas de mercado;

**CONSIDERANDO** o disposto no art. 21 da Resolução nº 370/2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em que cada órgão do Poder Judiciário deverá constituir e manter estruturas organizacionais adequadas e compatíveis de acordo com a demanda de TIC tendo em vista os macroprocessos;

**CONSIDERANDO** o contido no processo eletrônico SEI! nº 0082609-95.2022.8.16.6000.

## D E C R E T A :

## CAPÍTULO I

## DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

**Art. 1º** Ficam instituídos os seguintes processos de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná:

- I - Processo de Gerenciamento de Projetos de TIC;
- II - Processo de Gerenciamento de Níveis de Serviço;
- III - Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviço;
- IV - Processo de Gerenciamento do Conhecimento;
- V - Processo de Gerenciamento de Mudanças;
- VI - Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação;
- VII - Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço;
- VIII - Processo de Gerenciamento da Continuidade de Serviço Essencial de TIC;
- IX - Processo de Gerenciamento do Portfólio de Serviço;
- X - Processo de Gerenciamento de Eventos;
- XI - Processo de Gerenciamento da Disponibilidade;
- XII - Processo de Gerenciamento da Capacidade;
- XIII - Processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC;
- XIV - Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC;
- XV - Processo de Gerenciamento de Requisições de TIC;
- XVI - Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC;
- XVII - Processo de Desenvolvimento de Software;
- XVIII - Processo de Sustentação de Software.

**Art. 2º** A administração dos serviços disponibilizados pelo DTIC ao TJPR compreende a gestão durante todo o ciclo de vida, ou seja, criação, instituição, implementação, operação, monitoramento, revisão e, finalmente, a descontinuação dos serviços.

**Art. 3º** Cada processo contido no artigo 1º deverá possuir um responsável pela sua gestão, ocupando assim o papel de dono do processo.

**Parágrafo Único.** O papel de dono do processo de TIC será exercido por servidores deste Tribunal designados por ato específico.

**Art. 4º** Compete ao dono do processo:

- I - Coordenar e acompanhar todo o ciclo de vida do processo;
- II - Atuar como última instância para assegurar que o processo atenda às expectativas de desempenho estabelecidas;
- III - Envolver partes interessadas para assegurar alinhamento com os objetivos estratégicos;
- IV - Assegurar a compreensão de como as pessoas e os sistemas estão envolvidos para prover suporte à execução do processo;

V - Colaborar com donos de outros processos com objetivo de facilitar a integração dos mesmos e aumentar a qualidade da prestação dos Serviços de TIC;

VI - Cumprir metas e objetivos de desempenho dos processos, fornecendo informações aos interessados;

VII - Propor aperfeiçoamento contínuo nos processos; e

VIII - Coletar evidências da instituição e implantação, execução, monitoramento dos resultados e revisão dos processos.

**Art. 5º** As diretrizes estabelecidas nos artigos 2º e 3º aplicam-se aos processos de TIC já instituídos e aos que venham ser instituídos após a sua publicação.

## CAPÍTULO II

## DA FINALIDADE DOS PROCESSOS

**Art. 6º** Os Processos terão as seguintes finalidades:

I - O Processo de Gerenciamento de Projetos de TIC se destina a padronizar e facilitar o entendimento, a comunicação e estabelecimento dos principais papéis e responsabilidades ao longo do andamento dos projetos de TIC, reduzindo as incertezas e aumentando as possibilidades de sucesso;

II - O Processo de Gerenciamento de Níveis de Serviço se destina à formalização dos níveis de serviço utilizando-se metas específicas e mensuráveis, no intuito de facilitar o monitoramento destes em prol da melhoria da satisfação dos clientes, assim como da qualidade dos Serviços de TIC entregues no âmbito do TJPR;

III - O Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviço se destina a garantir que os clientes tenham conhecimento de todos os serviços prestados pela TIC;

IV - O Processo de Gestão do Conhecimento se destina a fornecer informações padronizadas, consistentes, atualizadas e de forma compartilhada, provendo agilidade aos atendimentos dos incidentes e das requisições de serviços de toda a área de TIC;

V - O Processo de Gerenciamento de Mudança se destina a assegurar que as mudanças nos Serviços de TIC sejam controladas e autorizadas de forma transparente, e que os ativos de TIC envolvidos sempre sejam atualizados considerando os riscos e minimizando o impacto na organização;

VI - O Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação se destina ao controle do versionamento dos componentes (software e hardware) que envolvem os Serviços de TIC, garantindo que sejam aplicados nos diversos ambientes (desenvolvimento, teste, homologação) até chegar ao ambiente de produção do TJPR;

VII - O Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço se destina a controlar os componentes de serviços e infraestrutura, e manter informações precisas no histórico sobre configuração, estado dos serviços e infraestrutura de TIC atual e planejada no TJPR;

VIII - O Processo de Gerenciamento da Continuidade de Serviço Essencial de TIC se destina a definir diretrizes e controles que garantam o restabelecimento dos Serviços essenciais de TIC em situações de risco gerenciado ou inesperadas;

IX - O Processo de Gerenciamento do Portfólio de Serviço de TIC se destina a garantir que a organização tenha a combinação certa de programas, projetos, produtos e serviços para executar a sua estratégia dentro de suas restrições de recursos;

X - O Processo de Gerenciamento de Eventos se destina a monitorar a situação da infraestrutura, detectar e analisar eventos fora da operação normal ou esperada, e encaminhar para ações de controle apropriadas;

XI - O Processo de Gerenciamento da Disponibilidade se destina a garantir que os Serviços de TIC ofereçam níveis acordados de disponibilidade para atender às necessidades do negócio;

XII - O Processo de Gerenciamento da Capacidade se destina a assegurar o dimensionamento adequado dos recursos para todos os Serviços de TIC, buscando um máximo desempenho a um custo justificável;

XIII - Processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC se destina a assegurar o funcionamento da Central de Serviços de TIC sobre os chamados de atendimentos, realizando recebimento, tratamento e encerramento dos mesmos;

XIV - Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC se destina a responder e/ou auxiliar na restauração de uma interrupção de serviço de TIC não planejado. Atua fortemente nas etapas de avaliação, tratamento e fechamento dos atendimentos relacionados aos incidentes de TIC;

XV - Processo de Gerenciamento de Requisições de TIC se destina a responder uma solicitação de serviço de TIC (algo novo). Atua fortemente nas etapas de avaliação, tratamento e fechamento dos atendimentos relacionados a Requisições de TIC;

XVI - Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC se destina a identificação e gerenciamento da causa raiz dos incidentes em serviços de TIC;

XVII - Processo de Desenvolvimento de Software se destina a definir as diretrizes de desenvolvimento de sistemas de TIC num processo uniforme, alinhado aos padrões e melhores práticas de mercado, adequando-os à realidade e às necessidades do TJPR;

XVIII - Processo de Sustentação de Software se destina a realizar a manutenção corretiva e adaptativa dos produtos de software disponibilizados pelo Tribunal.

## CAPÍTULO III

## DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 7º** Cabe ao DTIC elaborar, publicar e atualizar periodicamente os artefatos (guias, manuais, diagramas e outros) aos processos elencados no art. 6º deste normativo, a fim de aprimorá-los e adequá-los às necessidades de evolução dos serviços e promover as medidas necessárias para uma ampla e permanente divulgação e conscientização dos envolvidos.

**Parágrafo Único.** Os fluxos, a documentação e as demais informações sobre os processos serão publicados no portal do TJPR na área de Tecnologia da Informação, após a aprovação do Comitê Gestor de TIC.

**Art. 8º** Os processos mencionados neste decreto serão revistos anualmente ou, quando necessário, em menor prazo, avaliando-se o cumprimento de seus objetivos e o alcance dos resultados esperados.

**Art. 9º** Este Decreto Judiciário entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 10.** Ficam revogados os Decretos Judiciários nº 505/2019, de 23 de agosto de 2019, e nº 465/2021, de 9 de agosto de 2021.

Curitiba, 10 de outubro de 2022.

**Des. JOSÉ LAURINDO DE SOUZA NETTO**  
Presidente do Tribunal de Justiça

---