

ATA DA SEXTA REUNIÃO DO COMITÊ DE GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (CGOVTIC) DO ANO DE 2021, realizada sob a forma virtual entre o dia vinte e um de julho de dois mil e vinte e um (21/07/2021 – 12h) e o dia vinte e três de julho de dois mil e vinte e um (23/07/2021 – 17h), e sob a forma presencial por videoconferência, no dia vinte e seis de julho de 2021 (26/07/2021), das 14h às 15h20, via Microsoft Teams, presentes o **Excelentíssimo Desembargador Rogério Etzel** – Presidente do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação; **Excelentíssimo Desembargador Marcelo Gobbo Dalla Déa** – Vice-Presidente do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação; **Doutor Anderson Ricardo Fogaça**, Juiz Auxiliar da Presidência; **Leonardo de Andrade Ferraz Fogaça**, Assessor Jurídico-Administrativo da Presidência; **Doutora Ângela Maria Machado Costa**, Juíza Auxiliar da 1.^a Vice-Presidência; **Doutor Luciano Carrasco Falavinha Souza**, Juiz Auxiliar da 2.^a Vice-Presidência; **Doutora Mariana da Costa Turra Brandão**, Secretária do Tribunal de Justiça; **Doutor Alexandre Gomes Gonçalves**, Juiz Auxiliar da Corregedoria-Geral da Justiça; **Gerson Mikalixen Junior**, representante da Corregedoria-Geral da Justiça; **Doutor Vinícius Rodrigues Lopes**, Diretor do Departamento de Planejamento; **Doutor Marcos Caires Luz**, representando a Associação dos Magistrados do Paraná; **Rafael Coninck Teigão**, Diretor do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação; **Luiz Fernando Moletta Alves**, representante da Assessoria Técnica do DTIC; **Pablo Tavares**, servidor da Assessoria Técnica do DTIC; **Alessio Roman Junior**, servidor da Assessoria Técnica do DTIC; convidados os Srs. **Márcio Mortensen Wanderley**, Chefe da Divisão de Atendimento a Usuários do DTIC; **Paulo Henrique Waromby**, líder da Central de Atendimento do DTIC; **Danilo Kovalechyn**, Chefe da Divisão de Análise e Desenvolvimento de Sistemas Judiciais do DTIC; **Joel Luiz Real Koehler**, Chefe da Divisão de Análise e Desenvolvimento de Sistemas Administrativos do DTIC.

Pauta da Reunião Virtual:

1 – Aprovação da Ata da 5.^a Reunião de 2021 do CGOVTIC; Deliberação: APROVADA por unanimidade;

2 – Avaliação das Demandas Submetidas ao CGOVTIC:

2.1 – Demanda SEI 0079397-03.2021.8.16.6000: Acompanhamento da Implantação do Plano Diretor de TIC 2021 (PDTIC): deliberação sobre o contido no Despacho n.º 6610549, do SEI em tela; Deliberação: APROVADA por unanimidade. 2.2 – Demanda SEI 0078874-88.2021.8.16.6000: Plano de Trabalho da Resolução n.º

370/2021-CNJ: deliberação sobre o contido no Despacho n.º 6605937, do SEI em tela; **Deliberação: APROVADA por unanimidade.** **2.3 – Demanda SEI 0078376-89.2021.8.16.6000: Acompanhamento do Plano de Transformação Digital:** a demanda trata do início das atividades de acompanhamento do Plano de Transformação Digital, com a participação da administração do Tribunal, conforme previsto no artigo 15 da Resolução n.º 370/2021 do Conselho Nacional de Justiça. Deliberação sobre o contido no Despacho n.º 6602189, do SEI em comento; **Deliberação: APROVADA por unanimidade.** **2.4 – Demanda SEI 0101102-91.2020.8.16.6000: Plano de Ação para Melhoria do Índice de Governança (iGovTIC-Jud);** deliberação sobre o contido no Despacho n.º 6609240, do SEI em comento; **Deliberação: APROVADA por unanimidade.** **2.5 – Demanda SEI 0028036-44.2021.8.16.6000: Atividades Desenvolvidas pela DADSA e DADSJ;** o expediente traz planilhas informativas das atividades desenvolvidas pela Divisão de Sistemas Administrativos e pela Divisão de Sistemas Judiciais do DTIC, para ciência do Comitê de Governança. Proposta de deliberação: *“Considerando os documentos acostados ao presente expediente e diante da deliberação do CGOVTIC na 6.ª reunião de 2021 (6608687), este Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação manifesta ciência acerca das atividades mencionadas pelo Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação.”*; **Deliberação: APROVADA por unanimidade.**

Pauta da Reunião Presencial por Videoconferência:

1 – Demanda SEI 0091871-40.2020.8.16.6000: Disponibilização de Ferramenta de Agendamento de Atendimentos Presenciais no Portal do Tribunal de Justiça; o Des. Rogério Etzel, informou se tratar de um requerimento da Amapar, para a qual a ferramenta *Bookings* não se mostrava adequada. O Dr. Marcos Caires, representante daquela Associação, explicou que a disponibilidade pública da agenda dos magistrados, que seria proporcionada pela ferramenta em tela, seria prejudicial à eficiência do Tribunal, pois os advogados, tendo um canal direto com o juiz, não passariam pelo filtro de atendimento da Secretaria e dos Assessores do Gabinete, estruturas capazes de solucionar grande parte dos pedidos, sem a necessidade de intervenção do magistrado. A solicitação da Amapar seria no sentido contrário, ou seja, após os dois primeiros níveis de atendimento, permitir ao juiz disponibilizar um link de videoconferência, por exemplo, para o advogado. O Des. Marcelo, no entanto, ressaltou que o regramento desse acesso ao magistrado seria decidido pela Corregedoria, no

caso do 1.º grau, e pela Presidência, no caso do 2.º, e o Sr. Leonardo complementou que a intenção ao iniciar o pedido era a de definir apenas a ferramenta, e não as regras de negócio. O Des. Rogério Etzel, então, comentou que o próprio *Microsoft Teams* e o *Cisco Webex* poderiam ser usados como ferramentas, concluindo-se, após sugestão do Des. Marcelo e anuência dos demais, pela perda de objeto do presente expediente; **Deliberação: Reconhecida a perda de objeto do expediente.**

2 – Apresentação dos Procedimentos de Implantação da Ferramenta Assyst e Proposta de Mudança de Procedimentos Operacionais da Central de Atendimento do DTIC; de acordo com o Sr. Alessio, o sistema Assyst, internamente chamado de SIGA, havia sido contratado com o objeto de melhorar a eficiência do atendimento, centralizar os pedidos ao DTIC em ferramenta única, proporcionar um portfólio centralizado de serviços e administrar um plano de continuidade, entre outros. Havia sido adquiridos treze processos ITIL, dos quais os seguintes deveriam entrar em produção no dia 16 de agosto de 2021: gerenciamento de incidentes, de nível de serviço, de catálogo de serviços, de conhecimento, e cumprimento de solicitação. Em seguida, comentou que usuários externos poderiam se cadastrar diretamente na ferramenta, sendo o acesso pós-cadastro via CPF e senha. Todos os usuários teriam acesso a um portal de autosserviço. A tela inicial para os usuários internos traria campos como “serviços” (onde constariam as opções de suporte ao usuário, sistemas internos e sugestão de melhoria), “mensagens” (onde o DTIC poderia disponibilizar informações de manutenção), “acompanhar processo” (onde o usuário poderia verificar o andamento de seu pedido) e “pesquisa de satisfação” (onde o usuário classificaria o atendimento). A tela dos usuários externos seria similar à dos internos, com alguns itens a menos. Em seu catálogo de serviços, por exemplo, haveria apenas a opção de sistemas internos. Posteriormente, o Sr. Alessio informou necessitar do Comitê na tomada de decisões referentes à data de implantação do Assyst e à mudança na operação da Central de Atendimento. Em relação à implantação do Assyst, sugeriu a data de 16/08/2021, entre o início da vigência do duplo fator de autenticação para todos os usuários internos (02/08/2021) e a implantação desse mesmo duplo fator para todos os usuários do Projudi (13/09/2021), o que foi acatado pelos demais. Passando à Central de Atendimento, explicou que mais da metade dos atendimentos telefônicos vinham de usuários externos, o que poderia ser suplantado pelo portal de autoatendimento no Assyst. O Sr. Paulo Henrique, líder da Central de Atendimento do DTIC, informou que a equipe atualmente recebia pedidos por meio do SAU, do telefone

3200-400, do Mensageiro e via e-mail. Mostrou, também, o número de atendimentos feitos pela Central entre janeiro de 2020 e junho de 2021, com a média de ligações diárias por técnico oscilando entre um mínimo de 12 e um máximo de 25. O estresse causado pelo alto número de atendimentos telefônicos acarretava muitos afastamentos por motivos de saúde, encolhendo a equipe disponível. Assim, o Sr. Paulo Henrique apresentou a proposta de limitar os atendimentos via telefone aos usuários internos, o que foi acatado pelo Comitê. Reforçando o exposto pelo Sr. Paulo Henrique, o Sr. Rafael comentou que até mesmo a qualidade dos atendimentos havia diminuído, em função do nível de estresse dos servidores. Voltando ao Assyst, o Dr. Marcos Caires destacou a importância de uma divulgação ampla da ferramenta e perguntou se as solicitações de melhoria se encaixavam no fluxo de demandas aprovado em reuniões passadas, ao que o Sr. Alessio respondeu afirmativamente, acrescentando que o usuário teria condições de verificar em qual etapa do fluxo seu pedido se encontrava. Outra dúvida do Dr. Marcos Caires foi em relação à existência de algum controle nas solicitações de melhoria, a fim de evitar seu uso por robôs. O Sr. Alessio informou não haver ainda essa previsão, mas argumentou que tais solicitações de melhoria, quando realizadas por um usuário externo, exigiram um patrocinador interno, e a respeito da divulgação da ferramenta, explicou que, assim que o usuário ligar para a Central, caso não tenha matrícula, receberá automaticamente a recomendação de acessar a página do Assyst. O Sr. Leonardo aproveitou para colocar o Ateliê de Inovação à disposição para, em conjunto com o Departamento de Comunicação e Cerimonial, impulsionar uma campanha de divulgação do Assyst direcionada especialmente à Amapar, ao Ministério Público, à OAB e à Defensoria Pública; **Deliberação: Ambos APROVADOS por unanimidade.**

3 – Demanda SEI 0080637-27.2021.8.16.6000: Projeto SIDEJUD; o Sr. Leonardo explicou que o projeto estava sendo capitaneado pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais, sendo liderado, dentro do TJPR, pelo Ateliê de Inovação. Solicitou que todos os processos relacionados a ele fossem tratados com urgência e pediu ao DTIC que fornecesse mais uma pessoa para auxiliar no projeto, enquanto ainda não eram contratados mais funcionários via PSS. O Sr. Rafael, então, argumentou que o mais adequado seria disponibilizar alguém da equipe de Fundos. Comentou, ainda, que já fora cedido um servidor e que o Departamento cederia mais um, no caso a Sr.^a Ibaíra Gabriel Akim. O Sr. Alessio lembrou que a equipe em comento estava trabalhando no projeto de cobrança por cartões de débito e crédito e na integração entre o sistema de

Fundos e o Projudi. Em vista disso, o Sr. Rafael alertou que o ritmo desses dois projetos seria diminuído, a fim de atender ao SIDEJUD; **Deliberação: CGOVTIC ciente da necessidade de priorização das demandas relacionadas ao SIDEJUD e da cessão de mais servidor da equipe de Fundos ao SIDEJUD;**

4 – Confirmação da data da próxima reunião: confirmada a data de 23/08, às 14h, caso haja necessidade de deliberação presencial por videoconferência ou diante de solicitação em reunião virtual a realizar-se na semana anterior; **Deliberação: APROVADA por unanimidade.**

Esgotada a pauta, nada mais havendo a tratar, agradecendo a presença de todos, o eminente Desembargador Rogério Etzel **declarou encerrados os trabalhos**. E para constar, eu, Daniel Targa Dias Anastacio, Técnico Judiciário do DTIC, lavrei a presente ata, que, depois de aprovada, assino com o Excelentíssimo Senhor Desembargador Presidente do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.