

ATA DA QUARTA REUNIÃO DO COMITÊ DE GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (CGOVTIC) DO ANO DE 2023, realizada sob a forma híbrida no dia 26 de julho de dois mil e vinte e três (26/07/2023 – 14h), presentes:

Cargo	Nome	Presença
Presidente do CGOVTIC	Desembargador Marcel Guimarães Rotoli de Macedo	Física
Vice-Presidente do CGOVTIC	Desembargador Luciano Carrasco Falavinha Souza	Física
Juiz Auxiliar da Presidência	Doutor Carlos Eduardo Faísca Nahas	Física
Juiz Auxiliar da Presidência	Doutor Cesar Ghizoni	Física
Juiz Auxiliar da Corregedoria-Geral de Justiça	Doutor Gustavo Hoffmann	Física
Juiz Auxiliar da 2ª Vice-Presidência	Doutor Lucas Cavalcanti da Silva	Física
Juiz Auxiliar da 1ª Vice-Presidência	Doutor Márcio José Tokars	Física
Juiz de Direito de 1º Grau de Jurisdição	Doutor Marcos Caires Luz	online
Juíza Auxiliar da Presidência (Suplente)	Doutora Fernanda Karam de Chueiri Sanches	Física
Diretor do DTIC	Rafael Coninck Teigão	Física
Diretor do DEPLAN	Vinicius Rodrigues Lopes	online
Supervisora da Assessoria de Governança de TIC	Andreia Karla Dorce	Física
Coordenadoria de Gestão e Planejamento de TIC	Alessio Roman Junior	Física
Supervisor da Assessoria Técnica de TIC	Johnatan Daniel Fromholz Lima	Física
Analista de Sistemas	Pablo Tavares	online
Coordenadoria de Qualidade e Relacionamento com o Usuário DTIC	Luiz Fernando Moletta Alves	online

Divisão de Atendimento DTIC	Paulo Henrique Waromby	online
Divisão de Gestão de Projetos e Processos	Luis Fernando Parizotto Mormul	online
Servidor da CGJ	Gerson Mikalixen Junior	Física
Secretário do Tribunal de Justiça	José Luiz Faria de Macedo Filho	Física
Técnico Judiciário	Gustavo Malaquias de Paula	online
Técnica Judiciária	Juliana Minela Klinger	online
Técnica Judiciária	Renata Alves	Física
Técnica em Computação	Danielle Trein Romanelli	online
Técnico em Computação	Renan Rafael Marcon	online

1. SEI 0092711-45.2023.8.16.6000 - Apresentação da proposta para a Pesquisa de Satisfação dos Usuários de TIC (Renata/Andreia - DTIC-GOV)

A **Sra. Andreia** abriu a reunião, fazendo um breve resumo sobre a pesquisa e a metodologia utilizada. Tendo passado a palavra para a **Sra. Renata**, a mesma iniciou a explicação, primeiramente, dizendo que o principal objetivo da qualidade de um serviço é ir ao encontro das necessidades das pessoas. Continuou sua fala, agora apresentando os itens da agenda para a nova proposta de metodologia para a pesquisa de satisfação: PLANO DIRETOR, A METODOLOGIA NPS, A PROPOSTA – PESQUISA SIGA, A PROPOSTA - PESQUISA ANUAL, PONDERAÇÃO, DIMENSIONAMENTO, PAINÉS E NOVAS FUNCIONABILIDADES. No **Plano Diretor**, a iniciativa é de que 90% dos usuários fiquem satisfeitos com os serviços prestados pelo DTIC. A **Metodologia NPS** (*Net Promoter Score*) faz alusão à pergunta definitiva que se faz ao usuário para medir o grau de satisfação, numa escala de 0 a 10, sendo de 0 a 6 chamados de *Detratores*, 7 e 8 são os *Neutros* e 9 e 10 os *Promotores*. Para a medição, são excluídos os Neutros, e subtraídos os Detratores dos Promotores, restando o NPS da instituição. Existem dois NPS, *Transacional e Relacional*. Quanto à proposta da metodologia nos atendimentos diários do **SIGA**, utilizará o NPS – T (transacional). A **Sra. Renata** explicou que a pergunta feita na pesquisa deverá ser adaptada, pois a que hoje se utiliza pode levar o usuário à dúvida. Outra mudança sugerida é um espaço convidativo para comentários, tanto positivos

como negativos. Finalmente, a mudança de prazo para resposta de pesquisa de satisfação para 1 (um) dia apenas. Quanto à proposta da **pesquisa anual**, será utilizado o NPS-R (relacional), explicando que o DTIC atua em 5 (cinco) grandes áreas: Governança, Planejamento e Gestão de TIC - Soluções de TIC – Infraestrutura Tecnológica - Segurança da Informação - Atendimento ao Usuário. No tocante à **Ponderação**, foi explicado pelo Sra. Renata que o DTIC terá sua pesquisa de satisfação norteadas pelos NPS transacional e relacional, sendo o público alvo da pesquisa os servidores do Tribunal, Magistrados, partes, colaboradores, Promotores, estes últimos tão somente nas pesquisas de atendimento do SIGA. Pela **Sra. Andreia** foi apresentado o item de **Dimensionamento da amostra**, ou seja, a metodologia utilizada para identificar o número de pessoas que precisam responder a pesquisa de satisfação para se ter um grau de confiabilidade de 95% e margem de erro de 5%. Também explicou sobre a análise trimestral das pesquisas dos usuários insatisfeitos, e anualmente, observar em quais áreas existem mais insatisfação e procurar melhorar. Pelo **Sr Aléssio** foi explicado sobre os **Painéis e Novas Funcionalidades no SIGA** para acompanhamento das pesquisas, que servirá como orientação para os futuros serviços prestados. Informou ainda que existem duas ações, uma delas é no atendimento do SIGA fazer uma observação se já houve alguma insatisfação daquele usuário e tentar retomar uma solução ou trazer um atendimento mais empático com ele, outra é gerar chamados para a área de qualidade para entrar em contato com o usuário, para entender o porquê daquela pesquisa ter sido negativa. O **Des. Falavinha** alertou sobre as perguntas que são feitas na pesquisa de satisfação, e ponderou que o departamento poderá ser prejudicado. O **Dr. Marcos Caires** destacou a importância da pergunta sobre cordialidade no atendimento, tendo relevância a partir do momento da terceirização desse serviço. A **Sra. Andreia** explicou que com o advento da terceirização, essa pesquisa terá que ser mais pontual, e os estudos serão apresentados para o Comitê futuramente. O **Sr. Rafael** explicou que o chamado fica aberto por 1 (um) dia, para que o usuário possa retornar no seu atendimento. Após algumas sugestões em relação às perguntas apresentadas, o **Des. Marcel** determinou que esse item seja trazido na próxima reunião com as sugestões apontadas.

Deliberação: Será retomada a discussão na próxima reunião, para alterações e ponderações acerca dos apontamentos do **Des. Falavinha**.

2. **Apresentação do Simulador do iGOvTIC-JUD (Andreia - DTIC-GOV)**

A **Sra. Andreia** explicou que é um índice medido pelo CNJ, que avalia o grau de maturidade da Governança de TI, em todos os Tribunais do Brasil. É dividido em algumas áreas de avaliação. Destacou que esse ano foi incluída a área negocial, com a avaliação de uma unidade do Tribunal, que foi a Presidência, sendo realizada pelo Gabinete do Dr. Cesar Ghizoni. Foi apresentada ainda as principais diferenças entre o questionário de 2022 e 2023, destacando a pergunta que trata sobre a migração dos serviços para nuvem. Sobre o item, o **Sr. Rafael** destacou que o Tribunal priorizou a utilização de datacenters, e a **Sra. Andreia** explicou que já foi iniciado um procedimento de planejamento, em conjunto com o Ateliê de Inovação, para cumprir a demanda do CNJ. Com os dados preenchidos no simulador o índice alcançado foi de aproximadamente 95%, maior do que no ano anterior, que chegou a 92,98%. É um índice que se enquadra na categoria de excelência e atende ao Prêmio CNJ de Qualidade. Destacou também que para cada item apontado como positivo, é gerada uma evidência, para possível auditoria.

Deliberação: Foi aprovado o simulador pelo comitê.

3. **Lições aprendidas da nova metodologia de prototipação utilizada na última eleição (DPRO/Alessio)**

Sr. Alessio agradeceu ao comitê o apoio na implementação da nova metodologia, o trabalho foi feito para aprimorar o trabalho do Departamento. Explicou que os projetos podem ser realizados de maneira ágil e satisfatória, desde que a parte negocial auxilie preliminarmente com sugestões.

Deliberação: não houve deliberações.

4. SEI 0073096-69.2023.8.16.6000 - definição dos critérios objetivos formalmente instituídos para a escolha de líderes de coordenação e de gerência na área de TIC; (Johnatan – DTIC-AT)

Foi explicado pelo **Sr. Johnatan** que umas das perguntas do IGOV é sobre os critérios objetivos para a escolha de líderes. Foi apresentada a minuta do Decreto para ser regulamentada pela Presidência. **Des. Falavinha** sugeriu alteração do art. 5º, Capítulo V – Das Disposições Finais – para ser retirada a parte final da redação: “ouvido o Supervisor Geral de Informática e Comunicação”

Deliberação: Envio para aprovação do Presidente do Tribunal de Justiça, através do encaminhamento ao Juiz Auxiliar, e também a alteração do art. 5º, Capítulo V – Das Disposições Finais.

5. SEI 0136776-62.2022.8.16.6000 - atualização trimestral do Plano de Capacitação de TIC; (Johnatan – DTIC-AT)

Sr. Johnatan explicou sobre os cursos que estão em andamento para capacitação de servidores de TIC. Há exigência do CNJ para nivelamento tecnológico (Portaria 257/2022 CNJ) A plataforma Udemy government facilitaria a realização de cursos, e a EJUD não ficaria com tantas demandas. O custo total da contratação é de R\$ 75.780,40 (setenta e cinco mil, setecentos e oitenta reais e quarenta centavos), para assinatura de 40 (quarenta) licenças. Outro curso apresentado pelo **Sr. Johnatan** foi o ITIL 4, que também já foi protocolado na EJUD, mas aguarda resposta. Por fim, apresentou o curso sobre LGPD, que aguarda desde setembro de 2022 a deliberação da Escola Judicial

Deliberação: O Presidente do Comitê, Des. Marcel irá apresentar a questão de todos os cursos que aguardam manifestação da EJUD, diretamente com o Des. Ramon.

6. SEI 0072902-69.2023.8.16.6000 - atividade de alteração e unificação de cadastros de partes; (Andreia - DTIC-GOV) / Moletta - DTIC-CQ)

Sra. Andreia falou sobre recomendação do CNJ que determinou a retirada de algumas atividades realizadas no DTIC, incluindo a atividade de alteração e unificação de cadastros de partes. Os servidores que fazem esse serviço não têm competência técnica. Os pedidos são feitos pelo SIGA pela unidade judicial, os técnicos de computação fazem a avaliação e alteram os dados no PROJUDI e depois retornam o atendimento. É uma responsabilidade muito grande para o Departamento. São muitos pedidos de unificação, e a equipe conta com poucos servidores. Hoje, são 7 (sete) servidores para atender as demandas do 1º Grau e 3 (três) para o 2º Grau. Só esse ano, já foram feitos 7.331 atendimentos referentes à unificação e alteração de partes. A solução seria a criação de uma unidade especializada ou a transferência para uma unidade já existente. Foi feita pesquisa em outros Tribunais, verificando que essa questão é tratada por servidores da área judicial, e não por servidores de TI. **Des. Falavinha** ratificou que a solução seria a criação de uma unidade judiciária especializada. **Dr. Gustavo** frisou que há expediente da Corregedoria-Geral de Justiça indicando a necessidade de criação de unidade para realizar tal atividade, entende que é uma demanda importante e deve ser realizada por equipe especializada. **Sra. Andreia** também explicou que com a terceirização de serviços de DTIC ficará ainda mais difícil, haja vista que os terceirizados não terão acesso no PROJUDI para realizar esse tipo de alteração.

Deliberação: Seguir proposta da Corregedoria para criação de unidade, e encaminhamento ao Secretário do Tribunal de Justiça visto que o expediente encontra-se naquela unidade.

7. SEI 0060331-76.2017.8.16.6000 - que trata do Plantão de TIC; (Johnatan – DTIC-AT)

Dr Cesar iniciou a explicação apontando duas alternativas já discutidas pelo Comitê, a suplementação orçamentária ou inclusão no orçamento do ano de 2023, sendo que as duas não são incompatíveis. Relatou que o DEF ainda não tem a

suplementação da verba, e que é necessário encaminhamento ao DPLAN para incluir no orçamento do ano que vem.

Deliberação: Aprovação pelo comitê. Encaminhamento para o DPLAN para o plano orçamentário de 2024.

8. SEI 0102732-17.2022.8.16.6000 - aprovação da lista de serviços essenciais de TIC; (Alessio/Mormul - CGP- DPRO)

O **Sr. Mormul** apresentou a lista de serviços essenciais de tecnologia da informação e comunicação. Nela, há a divisão em 3 (três) serviços essenciais: JUDICIAIS, ARRECADADORES E ADMINISTRATIVOS. Os Judiciais subdivididos em *Projudi* e *Serviços de Audiências (Teams)*; os Arrecadadores – *Sistema Uniformizado* e os Administrativos, subdivididos em *Portal Institucional* e *Hércules (recursos humanos)*. Para cada serviço hoje realizado, o Departamento faz um mapeamento de todos os itens de infraestrutura dos ativos que compõem esse serviço, os “ativos de serviço”. Essa lista de serviços já foi aprovada pelo Comitê de Gestores do DTIC.

Deliberação: Aprovada pelo comitê.

9. OUTROS ASSUNTOS DISCUTIDOS DURANTE A REUNIÃO

1 – Transcrições das audiências no MS Teams

O **Des. Falavinha** comentou sobre a funcionalidade da ferramenta de gravação e transcrição das audiências no MS teams, e a importância da divulgação aos Magistrados. O **Dr. Marcos** sugeriu a criação de um banco de dados das audiências transcritas pelo Teams. Foi discutido que a uma opção é, após a transcrição, o arquivo seja salvo em PDF, a fim de que não possa ser posteriormente modificado pelas partes.

Deliberação: Foi sugerido que o **Dr. Marcos Caires** faça testes com as transcrições das audiências pelo Teams, e salve em PDF. Deve-se incluir este assunto em pauta para a próxima reunião.

10. Confirmação da data da próxima reunião presencial e/ou por videoconferência, a ser realizada no dia 30/08/2023, às 14 horas.

Esgotada a pauta, nada mais havendo a tratar, agradecendo a presença de todos, o eminente Desembargador Marcel Guimarães Rotoli de Macedo **declarou encerrados os trabalhos**. E, para constar, eu, Juliana Minela Klinger, Técnica Judiciária 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.