

## Atos da Presidência

## INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 159/2023

Dispõe sobre o Modelo de Gestão das Soluções 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 necessidade de definir as atribuições das unidades envolvidas na governança e na gestão negocial das soluções de tecnologia da informação e serviços digitais utilizados no Tribunal de Justiça do Estado do Paraná - TJPR;

**CONSIDERANDO** a necessidade de assegurar a participação dos usuários finais e dos gestores da informação na definição e na validação de requisitos e regras de negócio, assim como na homologação das soluções e serviços digitais;

**CONSIDERANDO** os serviços estratégicos e a prioridade de manutenção/sustentação de soluções de tecnologia da informação e serviços digitais constantes do Portfólio de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná;

**CONSIDERANDO** a importância de estabelecer processos de trabalho, atribuições e práticas compatíveis com os modelos reconhecidos mundialmente, como a norma NBR ISO/IEC 38500:2009, o *Control Objectives for Information and Related Technologies (Cobit)*, a *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* e a série de normas NBR ISO/IEC 20000:2008;

**CONSIDERANDO** a Resolução nº 327/2021 - OE/TJPR, a qual "*Dispõe sobre os projetos institucionais do Tribunal de Justiça do Estado Paraná*";

**CONSIDERANDO** a Resolução nº 370/2021 do Conselho Nacional de Justiça, a qual "*Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD)*";

**CONSIDERANDO** a melhoria contínua do índice de governança de TIC do poder Judiciário (IGOV-TIC-JUD);

**CONSIDERANDO** o disposto no expediente SE!! nº 0093802-73.2023.8.16.6000,

## R E S O L V E :

## CAPÍTULO I

## DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

**Art. 1º** Fica instituído o Modelo de Gestão das Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, que contempla:

**I** - a solicitação de Demandas de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);

**II** - os critérios que deverão ser aplicados para a priorização das demandas e a gestão de portfólio de projetos de TIC; e

**III** - que todas as demandas de TIC deverão ser submetidas aos critérios de priorização referidos no *caput* deste artigo.

## CAPÍTULO II

## DOS CONCEITOS e DEFINIÇÕES

**Art. 2º** Para efeito do disposto nesta resolução, entende-se por:

**I** - Escritório de projetos de TIC: estrutura funcional no Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC que realiza a gestão de demandas de TIC e o Portfólio de projetos de TIC;

**II** - Coordenador Negocial (*BRM - Business Relationship Management*): responsável pelo gerenciamento e priorização das demandas, dirimindo e resolvendo conflitos entre os gestores negociais (POs) de sua área de atuação;

**III** - Gestor Negocial (*Product Owner*): pessoa responsável por receber, avaliar, documentar e priorizar as demandas referentes ao negócio de uma solução de TIC, sejam elas normativas, evolutivas ou adaptativa;

**IV** - Gestor Técnico: pessoa responsável por coordenar as ações técnicas necessárias para a implementação das demandas apresentadas pelo gestor negocial;

**V** - Demandante de soluções de TIC: todo usuário, interno ou externo ao TJPR, que tenha pedido de alteração ou desenvolvimento de solução de TIC;

**VI** - Gestor de Projetos (Gerente de projetos): pessoa designada como principal responsável para a condução do projeto no nível tático-operacional, de forma alinhada com as diretrizes e orientações do Gestor Negocial, e com ênfase na coordenação da equipe do projeto;

**VII** - Demanda de TIC: atividade que exige a implementação, compra, implantação e/ou implementação de solução de TIC;

**VIII** - Portfólio de Projetos de TIC: organização de programas, projetos, demandas ou atividades relacionadas a TIC que visam atender os objetivos estratégicos institucionais;

**IX** - Portfólio de Serviços de TIC: conjunto de serviços de TIC e *softwares* que são gerenciados e ofertados pelo DTIC;

**X** - Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação: conjunto de bens e/ou serviços destinados a solucionar problemas ou atender necessidades por meio do desenvolvimento e/ou da implantação de sistemas informatizados (*software*),

módulos ou funcionalidades destes sistemas e/ou de equipamentos de informática (*hardware*) disponibilizados pelo TJPR;

**XI** - Erro/Falha (*Bug*): erro ou falha no sistema que resulta em um comportamento inesperado ou indesejado diferente do que foi especificado; e

**XII** - Erro impeditivo: erro que comprometa o resultado esperado de uma atividade e que impeça a sua conclusão.

## CAPÍTULO III

## DAS DIRETRIZES

**Art. 3º** Cada Solução de TIC registrada no Portfólio de Serviços de TIC deverá possuir ao menos um Gestor Técnico e um Gestor Negocial, designado por ato administrativo.

**§1º** Os gestores negociais serão indicados pelas seguintes áreas negociais:

**I** - Presidência, para as demandas de segundo grau e externas;

**II** - Corregedoria Geral da Justiça, para as demandas de primeiro grau; e

**III** - Secretaria, para as demandas administrativas.

**§2º** As gerências negociais para cada serviço deverão ser estruturadas nas áreas negociais indicadas nos incisos de I a III com, no mínimo, um(a) servidor(a) que pertença ao quadro permanente do TJPR com profundo conhecimento negocial do sistema, sem prejuízo das respectivas atribuições.

**§3º** As unidades negociais indicadas nos incisos de I a III deverão indicar um coordenador negocial (BRM).

**§4º** Os gestores técnicos serão indicados pelo DTIC.

## CAPÍTULO IV

## DAS ATRIBUIÇÕES

**Art. 4º** Ao demandante de soluções de TIC compete:

**I** - preencher a documentação necessária para o registro da sua solicitação, com todas as evidências necessárias ao bom entendimento da demanda (ex: captura de telas, vídeos e protótipos);

**II** - cumprir o fluxo das demandas divulgado pelo DTIC;

**III** - relacionar ao seu pedido toda documentação que comprove a determinação legal, caso seja aplicado; e

**IV** - dirimir dúvidas durante o planejamento e execução da demanda.

**§1º** O não cumprimento destas responsabilidades poderá inviabilizar o desenvolvimento da solução demandada.

**§2º** Nos casos em que for identificada pelo DTIC a falta de alguma das informações constantes nos critérios de priorização estabelecidos pelo Comitê de Governança de TIC, a demanda será devolvida ao gestor negocial para os ajustes necessários.

**Art. 5º** Ao Coordenador Negocial (BRM) compete:

**I** - coordenar os diversos gestores negociais de sua unidade de atuação;

**II** - avaliar e classificar as demandas de sua unidade de atuação; e

**III** - apresentar as demandas ao Comitê de Governança de TIC para priorização.

**Art. 6º** As atribuições dos Gestores Negociais são:

**I** - receber as demandas do artigo quarto oriundas dos usuários internos e externos, esclarecer eventuais dúvidas e prestar as orientações necessárias quanto à utilização e às funcionalidades das soluções de TIC sob sua responsabilidade;

**II** - colaborar na análise da conveniência da evolução e alteração da solução de TIC, observando-se as restrições negociais, legislativas e fornecendo toda a documentação necessária para a sua implementação, servindo como interlocutor entre o DTIC e o demandante;

**III** - identificar, formalizar, garantir a integridade da requisição e definir os requisitos negociais em caso de criação ou evolução de soluções de TIC;

**IV** - definir e documentar os critérios mínimos de aceite das demandas;

**V** - homologar as soluções de TIC;

**VI** - auxiliar na capacitação e formação de multiplicadores da área negocial;

**VII** - realizar, em conjunto com o DTIC, estudos complementares que se fizerem necessários, como estimativas de custos, análise de riscos e levantamento de alternativas no mercado, para embasar a decisão acerca da forma de provimento de solução de TIC mais vantajoso para o TJPR;

**VIII** - confirmar o atendimento da demanda negocial dos contratos, acordos de cooperação e outros instrumentos congêneres, cabendo ao DTIC verificar a entrega da solução de TIC dos respectivos ajustes;

**IX** - coordenar a elaboração e disponibilização para consulta pelos usuários e manter atualizados, no Portal do TJPR e/ou Intranet, manuais e roteiros de utilização, tutoriais e outras informações necessárias à correta utilização da solução de tecnologia da informação e à compreensão dos processos de trabalho associados; e

**X** - definir as regras de negócio e os seus requisitos, aceitar as implementações realizadas, e acordar os níveis de serviços com o DTIC desde a concepção até a descontinuação da solução.

**Art. 7º** As atribuições dos Gestores Técnicos são:

**I** - avaliar a conveniência técnica e a melhor forma de evolução e alteração da solução de TIC;

**II** - assegurar a adequação da solução de TIC às diretrizes técnicas estabelecidas pelo DTIC; e

**III** - auxiliar na capacitação e formação de multiplicadores técnicos.

**Art. 8º** Ao Escritório de Projetos de TIC compete:

**I** - manter o Portfólio de Projetos de TIC organizado íntegro e com informações atualizadas;

**II** - auxiliar os gestores negociais e gestores técnicos sobre a execução do fluxo das demandas e prover informações para auxiliar a tomada de decisão;

**III** - indicar um gestor de projetos para o acompanhamento e coordenação das atividades;

**IV** - conciliar os conflitos ou falhas de comunicações entre os gestores negociais e gestores técnicos, quando necessário;

**V** - assegurar que o fluxo das demandas e a priorização estão sendo executadas, e propor ajustes quando necessário;

**VI** - divulgar atualizações sobre a execução das demandas no Portfólio de Projetos de TIC; e

**VII** - garantir a temporalidade das demandas de TIC registradas.

#### **CAPÍTULO V**

##### **DO FLUXO DAS DEMANDAS**

**Art. 9º** As demandas de aprimoramento, desenvolvimento ou correção de solução de TIC identificadas pelos demandantes deverão ser enviadas às respectivas áreas negociais.

**§1º** Toda demanda obedecerá a um fluxo de trabalho único e deverá ser registrada em software de apoio à gestão recomendada pelo DTIC.

**§2º** A definição do processo de demandas de TIC é tratado em normativo específico.

**Art. 10.** Demandas externas devem ser apresentadas preferencialmente pelas entidades máximas de comando de cada órgão:

**I** - Presidência ou Corregedoria de Tribunal/Conselho;

**II** - Chefia do Ministério Público, federal e estadual;

**III** - Chefia das advocacias públicas, federal, estadual e municipal;

**IV** - Chefia da Defensoria Pública, federal e estadual;

**V** - Chefia dos órgãos de polícia;

**VI** - Presidente de associações de classes e sindicatos ligados ao judiciário; e

**VII** - Presidência do Conselho Federal e das Seccionais Estaduais da Ordem dos Advogados do Brasil.

**§1º** A Presidência do Tribunal poderá delegar o encaminhamento da solicitação de aprimoramento de solução de TIC.

**§2º** A solicitação deverá conter a justificativa e os elementos técnicos mínimos para subsidiar a tomada de decisão pelo TJPR.

**§3º** O gestor negocial será o responsável por manter canal de comunicação com o solicitante, informando sobre o rito previsto neste normativo e prestando as informações necessárias até a entrega final da demanda.

#### **CAPÍTULO VI**

##### **DA GESTÃO DE PORTFÓLIO DE PROJETOS DE TIC**

**Art. 11.** Ao Comitê de Governança de TIC cabe aprovar o Portfólio de Projetos de TIC devendo o Escritório de Projetos de TIC comunicar aos envolvidos e ao público em geral através de publicação no portal institucional do TJPR.

**Art. 12.** As demandas restantes no portfólio de projetos ao final de sua vigência devem ser novamente avaliadas pelo gestor negocial e reapresentadas.

#### **CAPÍTULO VII**

##### **DA PRIORIZAÇÃO DAS DEMANDAS**

**Art. 13.** Recebida a demanda, o gestor negocial realizará a análise de viabilidade, relevância negocial e da documentação complementar, utilizando os critérios estabelecidos pelo Comitê de Governança de TIC, devendo indicar a pertinência da sua continuidade.

**Parágrafo único.** Cumprida a etapa prevista no *caput* deste artigo e munido de todas as informações necessárias para execução da demanda, o gestor negocial se encarregará de cumprir o fluxo da demanda, conforme disposto no capítulo V.

**Art. 14.** O Gestor Técnico deverá revisar e completar os critérios de avaliação de responsabilidade do DTIC de modo a garantir eficácia na priorização da solução de TIC.

**Art. 15.** O Escritório de Projetos de TIC garantirá a organização das soluções de TIC conforme pontuação obtida através dos critérios de priorização estabelecidos pelo Comitê de Governança de TIC e indicar o gestor de projetos que será responsável pelo acompanhamento da demanda após sua inclusão no portfólio de projetos de TIC.

**Art. 16.** O Comitê de Governança de TIC definirá preferencialmente em sua primeira reunião do ano a composição do portfólio de projetos de TIC, conforme as indicações de projetos apresentadas pelos coordenadores negociais e alinhado com a produtividade das equipes do DTIC.

**§1º** A revisão do portfólio de projetos de TIC poderá ser solicitada a qualquer tempo, conforme disponibilidade e trâmites do referido Comitê.

**§2º** As demandas do Portfólio de Projetos de TIC consideradas excedentes à capacidade das equipes do DTIC, serão suspensas até nova revisão e aprovação do Portfólio de Projetos de TIC e disponibilidade de execução pelo DTIC.

**§3º** As demandas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que não forem incluídas no portfólio de projetos, mas que apresentarem relevância para o negócio, poderão a critério do CGOVTIC, ser submetidas a uma avaliação quanto às possíveis alternativas.

**Art. 17.** As demandas de solução de TIC serão executadas de acordo com a ordem de prioridade resultante da aplicação dos critérios definidos pelo Comitê de Governança de TIC, observando-se que:

**I** - o DTIC tem autonomia para alocar as equipes de trabalho de acordo com as necessidades de cada demanda e para suspender a execução daquelas que dependam de intervenção do demandante ou gestor negocial e coordenador negocial nas quais, após provocados, não tenha havido resposta em até 15 (quinze) dias corridos, salvo manifestação justificada no expediente;

**II** - as demandas suspensas retornarão à fila de execução após serem sanadas as dúvidas;

**III** - a quantidade de demandas executadas simultaneamente pelo DTIC dependerá da disponibilidade de equipe com conhecimento técnico necessário, assim como da estratégia do departamento para compartilhamento de conhecimento e mitigação de riscos;

**IV** - o DTIC juntamente com os coordenadores negociais pode, quando identificado, agrupar demandas semelhantes sempre mantendo a prioridade da demanda mais alta da fila;

**V** - o DTIC poderá iniciar a execução de uma demanda subsequente na ordem de prioridade, caso não possua equipe disponível com o conhecimento técnico necessário para executar a demanda classificada como prioritária; e

**VI** - a alteração da ordem de priorização resultante da aplicação dos critérios definidos nesta resolução é privativa do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação.

**§1º** Os projetos estruturantes, que são aqueles considerados necessários à continuidade e melhoria das soluções de TIC devidamente aprovados pelo CGOVTIC, com reflexos diretos na qualidade, segurança e produtividade, não serão submetidos à priorização definida neste normativo, por possuírem priorização e governança próprios, definidos pelo DTIC e alinhados à estratégia do Poder Judiciário do Estado do Paraná, mas contribuirão para a composição do portfólio de projetos.

**§2º** O Presidente do Tribunal de Justiça, em caso de necessidade e urgência, poderá alterar a ordem de priorização resultante da aplicação dos critérios definidos nesta resolução, submetendo a alteração ao referendo do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação na primeira reunião subsequente.

**Art. 18.** Demandas que não atingirem valor mínimo de corte nos critérios de priorização definidos pelo Comitê de Governança de TIC serão encerradas, cientificado ao demandante.

**§1º** O valor mínimo seguirá os critérios definidos pelo Comitê de Governança de TIC.

**§2º** Essas demandas podem ser reapresentadas e reavaliadas em qualquer tempo.

#### **CAPÍTULO VIII**

##### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 19.** A ferramenta, a concepção, o desenho, a construção, a implantação, a contratação e o atendimento das soluções de TIC serão tratados em guia de referência proposto pelo DTIC.

**§1º** O fluxo e a tramitação de dúvidas e de demandas de correção, evolução e criação de soluções de TIC deverão ser padronizados de forma a assegurar o monitoramento e a transparência.

**§2º** Caberá ao Gestor Negocial avaliar as solicitações não atendidas até a publicação desta Instrução Normativa e tomar as providências necessárias.

**Art. 20.** Casos omissos serão tratados pelo Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.

**Art. 21.** Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 27 de julho de 2023.

**DES. LUIZ FERNANDO TOMASI KEPPEM**  
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná