

TEXTO INTEGRAL

ATO NORMATIVO 16/2018

ATO NORMATIVO TJ N.º 16/2018

Estabelece as normas de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ) e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, DESEMBARGADOR MILTON FERNANDES DE SOUZA, no uso de suas atribuições legais;

CONSIDERANDO o que dispõe o art. 8º da [Resolução n.º 211/2015](#) do Conselho Nacional de Justiça, de 15 de dezembro de 2015.

CONSIDERANDO o que dispõe o art. 29 e 46, da [Resolução TJ/OE n.º 09/2017](#), de 07 de agosto de 2017, aprovada na sessão administrativa do Órgão Especial do dia 07 de agosto de 2017 (Processo n.º [2016-000230](#));

CONSIDERANDO os estudos realizados pela Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC) e a deliberação do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (CGTIC) no processo administrativo n.º 2018-0000000;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar padrões e procedimentos de tecnologia da informação para melhoria da qualidade dos serviços;

RESOLVE:

Art. 1º. A gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) será executada pela Diretoria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC) e fiscalizada pelo Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC).

Art. 2º. Caberá ao Comitê de Diretores de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (CDGTIC) propor ações de melhoria e monitorar, através de indicadores, a qualidade dos serviços de TIC.

Art. 3º. O CDGTIC, até a última reunião do ano vigente, proporá a agenda do próximo exercício, com no mínimo a realização de uma reunião mensal.

§ 1º. As reuniões poderão ser presenciais ou virtuais.

§ 2º. A agenda do exercício poderá ser adequada ao longo do ano de acordo com o aparecimento de novas demandas.

§ 3º. As prioridades de ações da área de tecnologia deverão ser deliberadas preferencialmente na primeira reunião de cada exercício do CDGTIC.

§ 4º. As deliberações do CDGTIC se darão por maioria de votos de seus membros.

§ 5º. Todas as resoluções propostas pelo CDGTIC serão posteriormente encaminhadas ao CGTIC para aprovação final.

Art. 4º A gestão de serviços de TIC será implementada baseada na biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Parágrafo único. Estão contemplados na gestão de serviços de TIC os seguintes processos:

- I. Gerenciamento financeiro dos serviços de TI
- II. Gerenciamento de demandas dos serviços
- III. Gerenciamento de portfólio dos serviços

- IV. Gerenciamento de níveis de serviço
- V. Gerenciamento de disponibilidade
- VI. Gerenciamento de capacidade
- VII. Gerenciamento de continuidade
- VIII. Gerenciamento do catálogo de serviços
- IX. Gerenciamento da segurança para os serviços
- X. Gerenciamento de fornecedores
- XI. Gerenciamento de mudanças
- XII. Gerenciamento de liberações
- XIII. Gerenciamento de configurações
- XIV. Gerenciamento do conhecimento
- XV. Gerenciamento de requisições de serviços
- XVI. Gerenciamento de incidentes
- XVII. Gerenciamento de problemas
- XVIII. Gerenciamento de acessos
- XIX. Melhoria contínua dos serviços

Art. 5º. Os serviços de TIC deverão ser mapeados gerando fluxos de trabalho, cujos procedimentos padronizados ficarão estabelecidos em Rotinas Administrativas (RAD) próprias.

Parágrafo único. A fim de propiciar a melhoria contínua dos serviços de TIC devem ser gerados indicadores e metas para os procedimentos mapeados.

Art. 6º. As ações de TIC deverão estar também orientadas pelo Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) e diretrizes da Administração do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), para cada exercício.

Art. 7º. Cabe à DGTEC o controle dos tempos de atendimento ao usuário.

§ 1º. Fica estabelecido o padrão de tempos de atendimento ao usuário, conforme tabela constante do Anexo deste Ato Normativo.

§ 2º. O padrão de tempo de atendimento ao usuário deverá ser revisado anualmente e aprovado pelo CGTIC no máximo até novembro do ano anterior ao início da vigência - que ocorrerá em janeiro de cada ano.

§ 3º. A tabela com o padrão de tempos de atendimento ao usuário deve ser disponibilizada na página institucional do PJRJ na rede mundial de computadores.

Art. 8º. Os casos omissos na aplicação dos dispositivos deste Ato Normativo serão resolvidos pelo CGTIC.

Art. 9º. O presente Ato Normativo entrará em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Rio de Janeiro, 11 de dezembro de 2018.

Desembargador MILTON FERNANDES DE SOUZA
Presidente do Tribunal de Justiça

[ANEXO](#)

Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial.