

TEXTO INTEGRAL

ATO NORMATIVO 28/2022

ATO NORMATIVO TJ N.º 28/ 2022

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 Henrique Carlos de Andrade Figueira, no uso de suas atribuições legais;

CONSIDERANDO o que dispõe o art. 8º da [Resolução CNJ n.º 370](#), de 28 de janeiro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça.

CONSIDERANDO o disposto no art. 7º da [Resolução CNJ n.º 468](#), de 15 de julho de 2022, do Conselho Nacional de Justiça.

CONSIDERANDO o que dispõe no art. 11 da [Resolução TJ/OE n.º 27](#), de 03 de outubro de 2022, aprovada na sessão administrativa do Órgão Especial do dia 03 de outubro de 2022 (Processo n.º [2022-06105723](#));

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

CONSIDERANDO necessárias as observações às boas práticas da Information Technology Infrastructure Library (ITIL 4) de outros modelos de governança e gestão de TIC reconhecidos internacionalmente;

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), apoiada pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGETIC), do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e fiscalizada pelo Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC).

Art. 2º. Caberá ao CGETIC propor ações de melhoria e monitorar, através de indicadores, a qualidade dos serviços de TIC.

Art. 3º. O CGETIC, 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 priorizações de ações da área de tecnologia deverão ser deliberadas pelo CGETIC, preferencialmente na primeira reunião de cada exercício.

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

§ 5º. Todas as resoluções propostas pelo CGETIC 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 de Serviço;

II. Gerenciamento de Portfólio de Serviços;

- III. Gerenciamento de Nível de Serviço;
- IV. Gerenciamento de Disponibilidade;
- V. Gerenciamento de Capacidade e Desempenho;
- VI. Gerenciamento de Continuidade de Serviços;
- VII. Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- VIII. Gerenciamento da Segurança da Informação;
- IX. Gerenciamento de Relacionamento;
- X. Gerenciamento de Risco;
- XI. Gerenciamento de Mudanças;
- XII. Gerenciamento de Liberação;
- XIII. Gerenciamento de Implantação;
- XIV. Gerenciamento de Configuração de Serviços;
- XV. Gerenciamento do Conhecimento;
- XVI. Gerenciamento de Requisições de Serviços;
- XVII. Gerenciamento de Incidentes;
- XVIII. Gerenciamento de Problemas;
- XIX. Gerenciamento de Ativos de TIC;
- XX. Gerenciamento de Desenvolvimento de Software;
- XXI. Análise de Negócios;
- XXII. Gerenciamento de Projetos;
- XXIII. Central de Serviços;
- XXIV. 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), apoiadas pelo CGETIC e seguindo as diretrizes da Administração do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ) e do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), para cada exercício.

Art. 7º. Cabe à DGTEC o controle dos prazos de início de atendimento ao usuário, de acordo com o estabelecido nos contratos de atendimento de serviços de TIC do PJRJ.

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

§ 2º. O padrão de prazo de início de atendimento ao usuário deverá ser revisado bienalmente 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 prazos de início de atendimento ao usuário deve ser disponibilizada na página institucional do PJERJ 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 em especial o [Ato Normativo n.º 16/2018](#).

Rio de Janeiro, 07 de dezembro de 2022.

Desembargador HENRIQUE CARLOS DE ANDRADE FIGUEIRA
Presidente do Tribunal de Justiça

[ANEXO](#)

Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial.