

**PORTARIA Nº 353, DE 17 DE FEVEREIRO DE 2025**

Dispõe sobre o Modelo de Governança e a Gestão Negocial de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação e sobre os Serviços Digitais do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a necessidade de definir as atribuições das unidades envolvidas com a governança e com a gestão negocial de serviços e soluções digitais utilizados no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte (TJRN);

CONSIDERANDO a necessidade de assegurar a participação dos gestores de unidades e/ou administradores de sistemas na definição e na validação de requisitos e regras de negócio, assim como na homologação das soluções e dos serviços digitais;

CONSIDERANDO a necessidade de assegurar a aplicação correta na estrutura de decisão, políticas e procedimentos de tecnologia da informação, gestão de riscos e gestão de recursos atrelando os resultados à medição de desempenho;

CONSIDERANDO os serviços estratégicos e a prioridade de manutenção/sustentação de soluções de tecnologia da informação e serviços digitais constantes do Portfólio de Sistemas do TJRN;

CONSIDERANDO a importância de estabelecer processos de trabalho, atribuições e práticas compatíveis com os modelos reconhecidos mundialmente, como o Control Objectives for Information and Related Technologies (COBIT), a metodologia Information Technology Infrastructure Library (ITIL) e a norma NBR ISO/IEC 38500;

RESOLVE:

**CAPÍTULO I****DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º. Esta Portaria dispõe sobre o Modelo de Governança e a Gestão Negocial de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação e sobre os Serviços Digitais do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte (TJRN).

Parágrafo único. O modelo abrange os fluxos padronizados de correção de falhas e erros definidos nos macroprocessos e processos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) vigentes ou alterados posteriormente, bem como o recebimento de solicitações de evolução e modificação, nas soluções de TIC e serviços digitais.

Art. 2º. Para efeitos do disposto nesta Portaria, entende-se por:

I - Administrador: o responsável por receber, avaliar e priorizar as demandas referentes ao negócio de uma solução de TI, sejam elas normativas, evolutivas ou adaptativas, além de ter a atribuição de definir as regras de negócio e os seus requisitos e acordar os níveis de serviços com a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) desde a concepção até a descontinuação da solução, além de outras atribuições definidas na Portaria nº 619, de 17 de maio de 2022, editada pela Presidência;

II - Responsável Operacional: o responsável por coordenar as ações técnicas necessárias para a implementação das demandas apresentadas pelo Administrador, além de outras atribuições definidas na Portaria nº 619/2022; e

III - Instância de Governança: o comitê ou unidade do TJRN responsável por decisões que impactem a gestão e a utilização das soluções tecnológicas nas unidades a ela subordinadas.

## CAPÍTULO II

### DA GESTÃO NEGOCIAL DAS SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SERVIÇOS DIGITAIS

Art. 3º. Todas as soluções de tecnologia da informação e serviços digitais mantidos pelo TJRN deverão possuir gestores técnicos e comerciais devidamente identificados.

§ 1º. Quando a solução de tecnologia da informação ou o serviço digital for instituído por ato normativo do TJRN, haverá designação de seu respectivo Administrador.

§ 2º. Na ausência de previsão normativa quanto à autoridade com atribuição para a indicação, caberá à SETIC, ouvidos os órgãos e as unidades constantes do art. 5º desta Portaria, designar o Administrador através da atualização do Anexo da Portaria nº 619/2022.

§ 3º. O Administrador da solução de tecnologia da informação ou do serviço digital deverá designar o Responsável Operacional.

§ 4º. A SETIC deverá promover a atualização do Portfólio de Sistemas utilizados no âmbito do Poder Judiciário, constante do Anexo I da Portaria nº 619, de 2022, e sua disponibilização nos sítios eletrônicos do TJRN.

Art. 4º. Competirá às unidades técnicas da SETIC:

I - sanar os erros detectados;

II - avaliar a conveniência técnica e a melhor forma de evolução e alteração da solução de TIC ou serviço digital;

III - assegurar a adequação da solução de TIC ou serviço digital às diretrizes técnicas estabelecidas pela SETIC; e

IV - auxiliar na capacitação de multiplicadores técnicos.

Art. 5º. Os Administradores e Responsáveis Operacionais serão indicados pelas seguintes unidades:

I - Corregedoria Geral de Justiça, em relação às soluções de TIC ou aos serviços digitais por ela geridos;

II - Secretaria Geral, em relação às soluções de TIC dos serviços por ela geridos;

III - Secretarias do TJRN, em relação às soluções de TIC dos serviços por ela geridos;

IV - Presidência, em relação às soluções de TIC ou aos serviços por ela geridos; e

V - Ouvidoria, em relação às soluções de TIC ou aos serviços por ela geridos.

§ 1º. Serão incluídas no rol de competências das unidades previstas nos incisos de I a V deste artigo atribuições relativas à gestão negocial das soluções de TIC ou serviços digitais mantidos pelo TJRN, a fim de assegurar a avaliação da continuidade e permanência das soluções e dos serviços digitais.

§ 2º. Cumprirá às unidades previstas nos incisos I a V deste artigo, no prazo de 30 (trinta) dias, indicar o Administrador e o respectivo Responsável Operacional, de forma a assegurar a continuidade e permanência do serviço, que só entrará em produção após esta indicação.

§ 3º. As gerências negociais deverão ser estruturadas nas unidades indicadas nos incisos I a V deste artigo, podendo ser assumidas por magistrados e/ou servidores, dentre estes o Responsável Operacional, cabendo a indicação da coordenação aos Administradores, que deverá escolher aquele com profundo conhecimento negocial, em caráter eventual e sem prejuízo das respectivas atribuições.

Art. 6º. Caberá ao Administrador ouvir as gerências negociais e a coordenação das atividades de colaboração quanto ao desenvolvimento, à sustentação e à evolução das soluções de TIC ou serviços disponibilizados pelo TJRN, bem como:

I - receber as demandas de natureza negocial dos usuários internos e externos, determinar o esclarecimento de eventuais dúvidas e as orientações necessárias quanto à utilização e às funcionalidades das soluções de TIC ou serviços disponibilizados;

II - encaminhar à SETIC as demandas relacionadas a erros ou falhas de sistema quando não constatadas no primeiro atendimento;

III - avaliar a conveniência da evolução e alteração da solução de TIC ou serviço digital, observando-se a avaliação técnica;

IV - identificar e definir os requisitos negociais em caso de criação ou evolução de soluções de TIC ou serviços digitais;

V - homologar a solução de TIC ou serviço digital;

VI - auxiliar na capacitação dos multiplicadores da área negocial;

VII - apoiar ou exercer, em conjunto com a SETIC, a realização dos estudos complementares que se fizerem necessários, como estimativas de custos, análise de riscos e levantamento de alternativas no mercado, tendo em vista a necessidade de embasar decisão sobre a forma de provimento de solução de tecnologia da informação ou serviço digital mais vantajoso para o TJRN;

VIII - atestar o atendimento da demanda negocial dos contratos, acordos de cooperação e outros instrumentos congêneres, cabendo à SETIC verificar a entrega da solução de tecnologia da informação ou serviço digital dos respectivos ajustes;

IX - elaborar, disponibilizar para consulta pelos usuários e manter atualizados em local adequado, manuais e roteiros de utilização, tutoriais e outras informações necessárias à correta utilização da solução de tecnologia da informação e comunicação ou serviço digital e à compreensão dos processos de trabalho associados;

X - manifestar-se quanto à conveniência e oportunidade de atendimento a solicitações de órgãos e entidades para acesso à base de dados e cessão dos códigos fonte da solução de tecnologia da informação ou serviço digital desenvolvida pela SETIC, apresentando parecer prévio opinativo para subsidiar o processo decisório do gestor competente; e

XI - desenvolver outras competências estabelecidas na Portaria nº 619/2022.

### CAPÍTULO III

#### DA GOVERNANÇA DAS SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SERVIÇOS DIGITAIS DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE

Art. 7º. A solução de TIC ou serviço digital terá uma Instância de Governança.

§ 1º. À Instância de Governança, caberá a deliberação técnica quanto aos pedidos de alteração ou desenvolvimento de soluções de TIC e serviços digitais mantidos pelo TJRN afetos à sua competência, de acordo com os §§ 2º e 3º seguintes.

§ 2º. O Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGESTIC) será a instância técnica de governança para as soluções de TIC ou serviços digitais internos e externos com impacto nos órgãos do TJRN.

§ 3º. A assessoria de Governança da SETIC prestará apoio à Instância de Governança.

Art. 8º. A solução ou serviço digital, conforme sua abrangência, serão classificados em:

I - interno ao TJRN; e

II - externo, com impacto nos órgãos do TJRN.

#### CAPÍTULO IV

##### DO PROCESSO DA GESTÃO NEGOCIAL DAS SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SERVIÇOS DIGITAIS

Art. 9º. Os pedidos de correção de falhas em ambientes tecnológicos que impactem na solução de TIC ou nos serviços digitais poderão ser realizados pelos usuários externos diretamente à SETIC, por meio da ferramenta Agile – Central de Serviços de TIC do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte ou sua evolução, e serão sanados independentemente de intervenção da instância de governança.

Art. 10. As solicitações de evolução, aprimoramento, desenvolvimento ou correção de solução de TIC ou serviço digital deverão ser enviadas aos Administradores mencionados no art. 5º desta Portaria.

Art. 11. Se o demandante for usuário externo ao TJRN, a solicitação prevista no art. 10 desta Portaria só poderá ser encaminhada pelos seguintes órgãos:

I - Presidência ou Corregedoria de órgãos externos;

II - Chefia do Ministério Público;

III - Chefia das advocacias públicas;

IV - Chefia da Defensoria Pública;

V - Chefia dos órgãos de polícia;

VI - Presidência da Ordem dos Advogados do Brasil; e

VII - Chefias de outros órgãos.

§ 1º. A Presidência ou Corregedoria de órgãos externos poderão delegar o encaminhamento da solicitação de aprimoramento de solução de TIC ou serviço digital a juiz auxiliar responsável pela área no órgão.

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

§ 3º. A demanda externa que não for encaminhada pelos legitimados previstos nos incisos de I a VII deste artigo será devolvida sem análise de mérito.

§ 4º. O Administrador informará ao demandante o rito previsto nesta Portaria para encaminhamento de solicitação.

Art. 12. Recebido o pedido de solução ou serviço digital, o Administrador analisará e verificará a viabilidade da demanda, sem prejuízo da análise técnica feita pelo SETIC.

Parágrafo único. Cumprida a etapa prevista no caput deste artigo, o Administrador oficializará a demanda de solução de TIC ou serviço digital.

Art. 13. A SETIC, ao receber a demanda, fará sua análise técnica e elaborará a visão executiva do projeto e, considerando o grau de complexidade, o custo, a fonte de recursos e a relevância das soluções ou serviços diante dos objetivos e metas estabelecidos pelo TJRN, submeterá à deliberação do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - CGTIC, que estabelecerá a priorização e a estratégia para atendimento da demanda.

Parágrafo único. Concluída a etapa prevista no caput deste artigo, a SETIC enviará a demanda ao Administrador que solicitou a solução ou o serviço digital e à SETIC para providências cabíveis.

## CAPÍTULO V

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. A SETIC manterá portfólio atualizado de soluções de TIC e serviços digitais, com a respectiva indicação dos Administradores, Responsáveis Operacionais e informações que julgar necessário.

Parágrafo único. O referido portfólio deverá ser publicado nos portais de intranet e internet do TJRN.

Art. 15. A ferramenta, a concepção, o desenho, a construção, a implantação e o atendimento das soluções de TIC e serviços digitais serão tratados em normativos internos específicos definidos pela SETIC.

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

§ 2º. A SETIC fará a inserção das demandas no fluxo estabelecido quando as receber, passando a tramitar conforme regulamentado, independentemente da forma de recebimento.

Art. 17. A SETIC atuará em temas de governança correlatos aos Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação e os Serviços Digitais do TJRN que visem a implementar as boas práticas de governança, medição de desempenho, compliance e conformidades.

Parágrafo único. A SETIC deverá promover em até 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias a implantação das ferramentas tecnológicas necessárias para proporcionar a medição de desempenho, compliance e conformidades previstas no caput deste artigo.

Art. 18. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se. Cumpra-se.

**Desembargador Ibanez Monteiro**  
*Presidente*