



Poder Judiciário

*Conselho Nacional de Justiça***PORTARIA DTI N. 1 DE 30 DE MARÇO DE 2021**

Institui ferramenta para oficialização, tramitação e gerenciamento das soluções de TI e serviços digitais mantidos pelo Conselho Nacional de Justiça.

OS JUÍZES AUXILIARES DO DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a necessidade de assegurar o registro e o controle de resposta das demandas relativas às soluções de tecnologia da informação e serviços digitais mantidos pelo Conselho Nacional de Justiça;

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer um canal único para a tramitação das demandas relativas às soluções de tecnologia da informação e serviços digitais mantidos pelo Conselho Nacional de Justiça,

RESOLVE:

Art. 1º Fica instituído o OTRS (Open-Source Ticket Request System) como ferramenta de gerenciamento de serviços do DTI.

§ 1º O OTRS é a ferramenta única e de uso obrigatório para oficialização, tramitação e gerenciamento das demandas de aprimoramento, desenvolvimento ou correção de soluções de tecnologia da informação (TI) e serviços digitais mantidos pelo Conselho Nacional de Justiça.

§ 2º O Sistema de Gerenciamento de Demandas - SGD - é a nomenclatura atribuída ao OTRS.

§ 3º Entende-se por Ferramenta de Gerenciamento de Serviços a plataforma ou aplicação que permite organização de processos, controle de atividades e monitoramento do ciclo de trabalho de todo o setor de TI dentro de uma organização.

§ 4º O OTRS é a ferramenta padrão de atendimento aos usuários dos serviços digitais.

§ 5º Define-se por atendimento o processo de interação para resolução de dúvidas, solicitação de informações e questionamentos negociais acerca de comportamento do serviço.

Art. 2º Compete ao Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação prover as condições necessárias à implantação e à utilização do OTRS, bem como a manutenção e a sustentação do sistema.

Art. 3º Exercerão a função de Administradores do OTRS as seguintes unidades:

I – Seção Gestão de Atendimento ao Usuário (SEATE);

II – Seção de Gestão de Serviços e Aplicações (SEGSA).

§ 1º Compete à Seção Gestão de Atendimento ao Usuário:

I – configurar perfis e permissões de acessos;

II – criar filas de atendimento para cada área negocial;

III – orientar os usuários quanto às funcionalidades do OTRS, inerentes à área de atuação de cada unidade;

IV – prover capacitação aos servidores e/ou colaboradores cadastrados na ferramenta.

§ 2º Compete à Seção de Gestão de Serviços e Aplicações:

I – manter a infraestrutura da aplicação e os serviços ativos;

II – manter a integridade do banco de dados da aplicação;

III – prestar suporte em ativos de infraestrutura da aplicação.

Art. 4º Caberá às unidades gerenciais, assim definidas em atos normativos próprios, no prazo de 30 (trinta) dias, indicar os responsáveis pela gestão das filas na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços.

§ 1º Define-se por fila de atendimento o conjunto ordenado de demandas recebidas na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços.

§ 2º Os gestores negociais indicados em ato normativo próprio devem oficializar as soluções e serviços digitais na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços, cumprindo suas responsabilidades e atuando efetivamente na definição e na validação de requisitos e regras de negócio, na análise e na verificação da viabilidade da demanda, no envio da demanda ao DTI, assim como na homologação das demandas.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ALEXANDRE LIBONATI DE ABREU

Juiz Auxiliar da Presidência

FÁBIO RIBEIRO PORTO

Juiz Auxiliar da Presidência



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE LIBONATI DE ABREU, JUIZ AUXILIAR DA PRESIDÊNCIA - CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, em 30/03/2021, às 16:35, conforme art. 1º, §2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **FÁBIO RIBEIRO PORTO, JUIZ AUXILIAR DA PRESIDÊNCIA - CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, em 30/03/2021, às 16:49, conforme art. 1º, §2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no [portal do CNJ](https://www.cnj.jus.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=1147831&infra_sistema=...) informando o código verificador **1062435** e o código CRC **5F379073**.



02250/2021

1062435v3