

RESOLUÇÃO Nº 414 DE 16/10/2018 (DJE 01/11/2018) (sic)

EMENTA: Altera a Resolução n. 302, de 10 de novembro de 2010, que dispõe sobre a estrutura organizacional, os níveis hierárquicos, as competências e as atribuições gerais dos órgãos gestores e unidades administrativas que integram os Serviços Auxiliares do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco.

O ÓRGÃO ESPECIAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO, no uso de suas atribuições legais e regimentais e,

CONSIDERANDO a necessidade de definição clara e objetiva das competências, atribuições gerais e responsabilidades gerenciais inerentes a cada setor integrante da estrutura organizacional dos Serviços Auxiliares do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco;

CONSIDERANDO a necessidade de adequar a estrutura administrativa e funcional deste Poder à realidade do trabalho realizado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação/SETIC, face à evolução dos processos tecnológicos e da prestação dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);

CONSIDERANDO que após a implantação da Resolução n. 302, de 10 de novembro de 2010, a SETIC passou por um processo de maturação onde as áreas passaram a desempenhar novas tarefas e identificaram pontos críticos na estrutura original, sendo necessário rever as atribuições definidas para as unidades;

CONSIDERANDO, ainda, a necessidade de fortalecer o planejamento estratégico e garantir a uniformidade e correção na parametrização, extração e disponibilização das informações institucionais, assim como centralizar as solicitações de consolidação de dados,

RESOLVE:

Art. 1º A Resolução n. 302, de 10 de novembro de 2010, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art.2º

IX - Coordenadoria de Planejamento e Gestão Estratégica;

.....
XIV - O Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMEC;

XV - Coordenadoria da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar;

.....” (NR)

“Art. 38.

II -

c) Núcleo de Gestão de Processos e Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação; d)
(REVOGADA)

Art.39.

.....
II - Diretoria de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação e Comunicação.

“Art. 38.

II -

c) Núcleo de Gestão de Processos e Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação;

d) (REVOGADA)

Art. 39.

.....
III - Diretoria de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Art. 40. Integram a estrutura organizacional da Diretoria de Sistemas:

I - Gerência de Arquitetura de Negócio, composta pelas seguintes unidades:

- a) Unidade de Negócio Judicial;
- b) Unidade de Negócio Judicial – Processo Eletrônico;
- c) Unidade de Negócio Administrativo e de Comunicação Institucional.

II - Gerência de Desenvolvimento de Software, composta pelas seguintes unidades:

- a) Unidade de Fábrica de Software I;
- b) Unidade de Fábrica de Software II;
- c) Unidade de Fábrica de Software III;
- d) Unidade de Engenharia de Software;
- e) Unidade de Gestão de Configuração de Software.

III - Gerência de Arquitetura de Sistemas de Informação, composta pelas seguintes unidades:

- a) Unidade de Arquitetura de Dados;
- b) Unidade de Arquitetura de Software;
- c) Unidade de Informações Estratégicas.

IV - Núcleo de Consultoria Técnica em Processo Judicial Eletrônico

Art. 41.

IV - (REVOGADO);

- a) (REVOGADA);
- b) (REVOGADA).

Art. 42. Integram a estrutura organizacional da Diretoria de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação e Comunicação:

I - Gerência de Suporte ao Usuário, composta pelas seguintes unidades:

- c) Unidade de Relacionamento com o Usuário;
- d) Unidade de Gestão do Conhecimento de Suporte;
- e) Unidade de Gestão da Central de Serviços;
- f) Unidade de Suporte aos Sistemas Judiciais.

II - Gerência de Atendimento Técnico, composta pelas seguintes unidades:

- a) Unidade de Atendimento Técnico – Recife e Região Metropolitana;
- b) Unidade de Atendimento Técnico – Interior;
- c) Unidade de Atendimento Técnico – TELECOM;
- d) Unidade de Gestão de Telefonia Móvel e Certificados Digitais;

III - Gerência de Ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação, composta pelas seguintes unidades:

- a) Unidade de Manutenção e Triagem de Hardware;
- a) Unidade de Gestão de Ativos de Hardware e Software.

Parágrafo único. A Unidade de Atendimento Técnico do Interior da Gerência de Atendimento Técnico é desmembrada em 05 (cinco) pólos: Pólo Agreste 1, Pólo Agreste 2, Pólo Sertão 1, Pólo Sertão 2 e Pólo Zona da Mata.” (NR)

Art. 2º O Capítulo XV do Título I da Parte II da Resolução n. 302, de 10 de novembro de 2010, passa a vigorar com a seguinte redação:

“CAPÍTULO XV - DA COORDENADORIA DA MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR

Art. 17. Integram a estrutura organizacional da Coordenadoria da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar:

- I - Coordenadoria Administrativa;
- II - Núcleo de Projetos e Articulação Institucional;

- III - Núcleo de Apoio Técnico;
- IV - Núcleo de Apoio Administrativo;
- V - Núcleo de Comunicação Integrada.” (NR)

Art. 3º O Capítulo XV do Título I da Parte III da Resolução n. 302, de 10 de novembro de 2010, passa a vigorar com a seguinte redação:

“CAPÍTULO XV - COORDENADORIA DA MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E FAMILIAR
Art. 117. À Coordenadoria da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar, a quem compete coordenar e orientar as atividades das unidades judiciárias com jurisdição relacionada à violência doméstica e familiar contra a mulher será presidida por magistrado (a) integrante do segundo grau de jurisdição e tem por atribuições, entre outras:

I - elaborar e desenvolver as diretrizes e estratégias de planejamento e gestão para o aprimoramento da estrutura do Judiciário na área do combate e prevenção à violência doméstica e familiar contra as mulheres;

II - viabilizar os recursos materiais e financeiros, advindos do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, para a execução das atividades da Coordenadoria;

III - dar suporte aos magistrados, aos servidores e às equipes multiprofissionais visando à melhoria da prestação jurisdicional no âmbito da sua competência;

IV - representar, com anuência da Presidência, o Poder Judiciário do Estado de Pernambuco junto aos órgãos federais, estaduais ou municipais, que atuem ou tenham interesse na área do combate e prevenção à violência doméstica e familiar contra as mulheres;

V - atuar sob as diretrizes do Conselho Nacional de Justiça em sua coordenação de políticas públicas a respeito da violência doméstica e familiar contra a mulher.

VI - promover a articulação interna e externa do Poder Judiciário com outros órgãos governamentais e não-governamentais, podendo elaborar projetos e intermediar a celebração de convênios e termos de cooperação técnica com instituições governamentais e não governamentais, nacionais e estrangeiras, destinados a viabilizar a implantação das metas de ação do Poder Judiciário na área do combate prevenção à violência doméstica e familiar contra as mulheres;

VII - colaborar para a formação inicial, continuada e especializada de magistrados e servidores na área do combate e prevenção à violência doméstica e familiar contra as mulheres;

VIII - recepcionar dados, sugestões e reclamações referentes aos serviços de atendimento à mulher em situação de violência, promovendo os encaminhamentos e divulgações pertinentes;

IX - fornecer, ao Conselho Nacional de Justiça de acordo com a parametrização das informações com as Tabelas Unificadas do Poder Judiciário, os dados referentes aos procedimentos que envolvam a Lei n. 11.340, de 07 de agosto de 2006, promovendo as mudanças e adaptações necessárias junto aos sistemas de controle e informação processuais existentes;

X - fornecer informações e orientações técnico-jurídicas, sem caráter vinculativo, aos magistrados com jurisdição relacionada à violência doméstica e familiar contra a mulher;

XI - informar à presidência do Tribunal de Justiça de Pernambuco, de forma contínua e sistemática, acerca dos procedimentos e atividades desenvolvidas pela Coordenadoria;

XII - apoiar a implantação e o funcionamento de sistemas informacionais referentes à Coordenadoria;

XIII - apoiar a realização da semana da Justiça pela Paz em Casa, da Jornada Maria da Penha e do Fórum Nacional de Juízes de Violência Doméstica – FONAVID;

XIV - identificar e disseminar boas práticas para as unidades que atuam na temática da violência contra a mulher; XV - criar mecanismos que possibilitem a uniformização de procedimentos nas unidades com competência para atuação nos processos envolvendo violência contra a mulher;

XVI - dispor de dados do sistema prisional relativos ao cumprimento de pena provisória e definitiva das Unidades Prisionais Femininas, a fim de, monitorar e acompanhar o seu cumprimento em conjunto com o Grupo de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e do Sistema de Execução de Medidas Socioeducativas;

XVII - apresentar à Escola Judicial - ESMAPE proposta de treinamento, capacitação e formação continuada na área da violência contra a mulher, direcionados a magistrados e servidores do Tribunal de Justiça de Pernambuco; XVIII - desenvolver atividades afins, correlatas ou complementares.

Art. 118. São atribuições da Coordenadoria Administrativa:

- I - auxiliar a Coordenadoria da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar na elaboração das diretrizes e estratégias de planejamento e gestão, bem como no gerenciamento, supervisão e avaliação das atividades programáticas da Coordenadoria;
- II - coordenar e supervisionar o planejamento e as suas diretrizes estratégicas de gestão, dirigidas aos núcleos, acompanhando-os em sua execução e avaliação de seus resultados;
- III - desenvolver estratégias de gerenciamento voltadas à socialização dos servidores da Coordenadoria, ao acompanhamento das relações interpessoais e às questões pertinentes às avaliações de desempenho e estágio probatório;
- IV - recepcionar dados, sugestões e reclamações dos juízes com competência na matéria, promovendo os encaminhamentos devidos e soluções adequadas;
- V - entregar ao Conselho Nacional de Justiça os dados referentes aos procedimentos que envolverem violência contra a mulher, de acordo com a parametrização das informações com as Tabelas Unificadas do Poder Judiciário, desde que previamente anuído pelo Coordenador;
- VI - manter atualizado o cadastro dos juízes titulares e auxiliares das Varas e dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a mulher, incluídos os especializados e os que dispõem de competência cumulativa.

Art. 119 São atribuições do Núcleo de Projetos e Articulação Institucional:

- I - assessorar a Coordenadoria da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar na formulação do Plano de Ações da Coordenadoria e nos procedimentos decorrentes das etapas de monitoramento, avaliação, controle e elaboração de relatórios anuais;
- II - articular-se com organizações governamentais e não-governamentais que compõem a rede de proteção, garantia e defesa dos direitos mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar;
- III - viabilizar a celebração de acordos e convênios direcionados ao aperfeiçoamento da prestação de serviços no âmbito da Coordenadoria da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar;
- IV - elaborar projetos específicos de captação de recursos destinados a viabilizar a implantação das metas do Plano de Ação da Coordenadoria;
- V - gerar, manter e ampliar, com o apoio da Assessoria de Comunicação do Tribunal de Justiça, canais e instrumentos de comunicação, voltados à divulgação dos projetos e programas desenvolvidos pela Coordenadoria da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar;
- VI - elaborar, com o apoio da Assessoria de Comunicação do Tribunal de Justiça, estratégias para o fortalecimento da imagem, divulgação e transparência das ações da Coordenadoria da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar o âmbito interno e externo.

Art. 120. São atribuições do Núcleo de Apoio Técnico:

- I - articular, dialogar e intermediar proposições com juízes e servidores com jurisdição na área do combate e prevenção à violência doméstica e familiar contra as mulheres, bem assim com a rede de proteção, garantia e defesa dos direitos da mulher em situação de violência doméstica e familiar;
- II - oferecer subsídios técnicos para a elaboração e estudo de propostas e projetos, direcionados à área, priorizando a adoção de mecanismos que concretizem os princípios jurídicos da proteção integral especializada;
- III - realizar estudos, diagnósticos e pesquisas para atendimento das demandas da população usuária nos diversos setores com jurisdição na área do combate e prevenção à violência doméstica e familiar contra as mulheres;
- IV - assessorar na elaboração de propostas e instalação de projetos de otimização no âmbito das varas e juizados com jurisdição relacionada à violência doméstica e familiar contra a mulher;

- V - elaborar minutas de convênios, contratos, portarias e minutas de atos normativos afeitos à área de atuação da Coordenadoria;
- VI - promover a formação dos profissionais, estagiários e voluntários do Poder Judiciário com atuação na área do combate e prevenção à violência doméstica e familiar contra as mulheres, através do desenvolvimento de capacitações, cursos, fóruns, seminários e outros eventos afins;
- VII - prestar orientação aos órgãos com jurisdição relacionada à violência doméstica e familiar contra a mulher.
- VIII - implementar projetos voltados à efetivação do Plano de Ação da Coordenadoria em todos os âmbitos de sua atuação;
- IX - favorecer a identificação, a definição e o desenvolvimento de ações e competências das atribuições das equipes interprofissionais na área do combate e prevenção à violência doméstica e familiar contra as mulheres;
- X - contribuir e participar das discussões acerca do projeto político pedagógico para as ações de formação da Coordenadoria; XI - emitir pareceres técnicos em consultas requisitadas pelo Coordenador da Coordenadoria da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar Infância e Juventude, em matéria condizente com a formação profissional de seus integrantes.

Art. 120-A. São atribuições do Núcleo de Apoio Administrativo:

- I - encarregar-se, administrativamente, da execução das ações decorrentes das atividades realizadas pelos Núcleos que envolvam a realização de seminários, encontros, cursos, treinamentos, capacitações e demais atividades afins;
- III - gerenciar e atualizar a agenda do Coordenador nos assuntos, atividades e eventos de interesse da Coordenadoria da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar;
- IV - encarregar-se das correspondências remetidas e recebidas pela Coordenadoria, com as incumbências, entre outras, de redigir ofícios, cartas, memorandos, circulares e afins;
- V - secretariar reuniões, incumbindo-se da redação e arquivamento de suas atas;
- VI - organizar e arquivar documentos referentes e ou destinados à Coordenadoria.

Art. 120-B. São atribuições do Núcleo de Comunicação Integrada:

- I - gerar, manter e ampliar canais e instrumentos de comunicação, voltados à divulgação dos projetos e programas desenvolvidos pelos Núcleos da Coordenadoria da Mulher em situação de Violência Doméstica;
- II - gerar, manter e ampliar canais e ferramentas de revitalização de rede (seminários, simpósios, cursos, fóruns, debates e outros) entre a Coordenadoria da Estadual da Mulher e seus parceiros intra e extrainstitucionais, a fim de colaborar com os objetivos e metas dos projetos e programas desenvolvidos pelos demais Núcleos da Coordenadoria;
- III - desenvolver ações para a realização de eventos promovidos pelos núcleos da Coordenadoria, tais como a articulação de agentes, divulgação junto aos públicos de interesse e organização de cerimonial;
- IV - cooperar na elaboração de projetos e programas da Coordenadoria, nos quais a comunicação institucional seja estratégica para o alcance de objetivos e metas;
- V - elaborar, gerir e manter ferramentas para resgate e preservação da memória das ações, projetos e programas da Coordenadoria;
- VI - elaborar estratégias para o fortalecimento da imagem, divulgação e transparência das ações da Coordenadoria no âmbito interno e externo.” (NR)

Art. 4º A Seção II do Capítulo V do Título II da Parte III da Resolução n. 302, de 10 de novembro de 2010, passa a vigorar com a seguinte redação:

“SEÇÃO II – DA ASSESSORIA DE GOVERNANÇA DE TIC

Art. 223. À Assessoria de Governança de TIC compete propor, promover, divulgar, planejar, coordenar e acompanhar as ações relacionadas à Governança de TIC, em especial, as ações relacionadas à gestão de projetos e mudanças de TIC, de processos e serviços de TIC e de planejamento, inovação e segurança de TIC, assegurando a adequação das atividades da SETIC com as normas e padrões nacionais e internacionais de governança e gerenciamento de serviços de TIC.

Art. 224. São atribuições do Núcleo de Planejamento e Inovação de TIC:

- I- elaborar e gerenciar o processo do Plano Estratégico e Diretor de TIC;
- II- gerenciar a execução do Plano Estratégico e Diretor de TIC;
- III- elaborar e gerenciar o Plano de Aquisição e Plano Orçamentário de TIC;
- IV- elaborar e gerenciar o processo de gestão de portfólio de projetos de TIC, acompanhando a sua execução desde a identificação da demanda até a escolha e autorização dos programas e projetos selecionados, bem como o monitoramento contínuo dos seus resultados e benefícios;
- V- coordenar o comitê de arquitetura corporativa e as iniciativas de inovação de TIC;
- VI- gerenciar a comunicação de informações estratégicas entre a SETIC e demais órgãos de controle interno e externo;
- VII- direcionar e monitorar as ações estratégicas do Comitê Gestor de TIC;
- VIII- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a este Núcleo incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;
- IX- realizar e/ou apoiar a gestão de projetos, processos e serviços relativos à sua área de atuação, bem como manter atualizada a documentação referente às suas rotinas e atividades;
- X- Implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

Art. 225. São atribuições do Núcleo de Gestão de Projetos e Mudanças de TIC:

- I- realizar a gestão de programas e projetos estratégicos relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicação, autorizados pela Gestão de Portfólios;
- II- definir e manter padrões, metodologias e política para a gestão programas e projetos e garantir a sua adoção pela SETIC;
- III- definir e manter a melhoria contínua de ferramenta que suporte o processo de gestão de portfolio, programas e projetos garantindo sua adoção pela SETIC;
- IV- fornecer suporte especializado na área de gestão de projetos, promovendo gestão do conhecimento da área ao gestores de projetos federados;
- V- promover disseminação e capacitação na área de gestão de projetos
- VI- acompanhar e analisar projetos da SETIC coletando, medido e avaliando seus indicadores de desempenho;
- VII- fornecer informações sobre alocação de equipes de projetos da SETIC
- VIII- definir e manter o processo de gerenciamento de mudanças e garantir sua adoção na SETIC;
- IX- planejar, coordenar e controlar mudanças com riscos aceitáveis, nos serviços de TIC, inclusive em relação aos itens de configuração;
- X- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a este Núcleo incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;
- XI- realizar e/ou apoiar a gestão de projetos, processos e serviços relativos à sua área de atuação, bem como manter atualizada a documentação referente às suas rotinas e atividades;
- XII- Implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

Art. 226. São atribuições do Núcleo de Gestão de Processos e Serviços de TIC:

- I- realizar a gestão da qualidade dos processos e serviços de TIC;
- II- apoiar os gestores na definição e no monitoramento e avaliação dos processos e serviços de TIC;
- III- definir e manter padrões e metodologias para a gestão de processos e serviços e garantir a sua adoção no âmbito da SETIC;
- IV- definir e manter a melhoria contínua de ferramentas que suportem a gestão de processos e serviços garantindo sua adoção pela SETIC;
- V- fornecer suporte especializado e promover disseminação e capacitação na área de gestão de processo e serviços de TIC;
- VI- planejar e executar avaliações periódicas de capacidade, maturidade e conformidade dos processos de TIC;

VII- criar e manter a base de conhecimento dos processos da SETIC;

VIII- realizar a gestão da satisfação dos serviços de TIC;

IX- garantir que metas de níveis de serviços sejam definidas e monitoradas para todos os serviços de TIC;

X- construir, manter e gerenciar a estrutura do catálogo de serviços de TIC, garantindo que todos os serviços operacionais e os que estão sendo preparados sejam registrados de uma forma centralizada;

XI- definir e manter o processo de gerenciamento do catálogo de serviços de TIC e garantir sua adoção na SETIC;

XII- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a este Núcleo incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;

XIII- realizar e/ou apoiar a gestão de projetos, processos e serviços relativos à sua área de atuação, bem como manter atualizada a documentação referente às suas rotinas e atividades; XIV- Implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

Art. 227. São atribuições do Núcleo de Gestão de Segurança da Informação:

I- Coordenar o planejamento, criação, revisão, conscientização e treinamentos sobre o Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) desta Instituição, de acordo com as normas de referência da ABNT;

II- Definir e avaliar a camada de Segurança da Informação na arquitetura corporativa;

III- Especificar requisitos de Segurança da Informação nas aquisições de soluções de TIC;

IV- Responder adequadamente a quaisquer consultas das outras áreas do TJPE sobre a aplicação de políticas e normas de Segurança da Informação;

V- Buscar sempre utilizar padrões de referência consolidados para definição de modelos, normativos, processo, requisitos e outras soluções de TIC relacionados à segurança da informação; VI- Apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a este Núcleo incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;

VII- Realizar e/ou apoiar a gestão de projetos, processos e serviços relativos à sua área de atuação, bem como manter atualizada a documentação referente às suas rotinas e atividades; VIII- Implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.” (NR)

Art. 5º A Seção III do Capítulo V do Título II da Parte III da Resolução n. 302, de 10 de novembro de 2010, passa a vigorar com a seguinte redação:

“SEÇÃO III – DA DIRETORIA DE SISTEMAS

Art. 228. À Diretoria de Sistemas compete a gestão de sistemas desenvolvidos internamente ou adquiridos pela instituição, bem como, a gestão de sua arquitetura de negócios e de sistemas de informação.

Art. 229. São atribuições da Gerência de Arquitetura de Negócio planejar, coordenar, supervisionar, controlar, disponibilizar e garantir os serviços de mapeamento de processos de negócio, análise de requisitos, validação e testes de homologação de sistemas e, mediante instrutoria, capacitação de usuários e, do suporte especializado nos sistemas desenvolvidos internamente ou adquiridos por este Tribunal, levando em consideração os objetivos e estratégia da Instituição, o processo de desenvolvimento de software do Tribunal, assim como as direções tecnológicas e arquitetura de TIC.

§ 1º São atribuições da Unidade de Negócio Judicial:

I- levantar, definir, documentar e validar os processos de negócio e os requisitos das aplicações de TI junto aos gestores do 1º Grau, 2º Grau, Corregedoria, Juizados Especiais, Colégio Recursal, Centrais e Câmaras de Mediação, Conciliação e Arbitragem;

II- acompanhar projetos dos sistemas relacionados às áreas de negócio atendidas;

III- realizar os testes de homologação dos sistemas desenvolvidos internamente, externamente ou adquiridos, validando a qualidade dos pacotes de liberação;

IV- elaborar e manter atualizados os manuais de implantação (parametrização e configuração) e de usuário;

V- capacitar os usuários nos sistemas das áreas de negócio atendidas;

VI- fornecer suporte especializado relacionado às funcionalidades disponíveis dos sistemas das áreas de negócio atendidas;

VII- manter atualizada a documentação referente às rotinas e atividades da sua área de competência;

VIII- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta Unidade incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;

IX- desenvolver outras atividades correlatas que lhe sejam delegadas pelas chefias imediata e mediata;

X- Implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

§ 2º São atribuições da Unidade de Negócio Judicial – Processo Eletrônico:

I- levantar, definir, documentar e validar os processos de negócio e os requisitos do sistema de processo eletrônico e sistemas correlatos junto aos respectivos gestores;

II- acompanhar projetos relacionados ao processo eletrônico, bem como às aplicações correlatas ao mesmo;

III- realizar os testes de homologação do sistema de processo eletrônico e aplicações correlatas, validando a qualidade dos pacotes de liberação;

IV- elaborar e manter atualizados os manuais de implantação (parametrização e configuração) e de usuário do sistema de processo eletrônico e aplicações correlatas;

V- capacitar os usuários no sistema de processo eletrônico e aplicações correlatas;

VI- fornecer suporte especializado relacionado às funcionalidades disponíveis do sistema de processo eletrônico e aplicações correlatas;

VII- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta Unidade incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;

VIII- manter atualizada a documentação referente às rotinas e atividades da sua área de competência;

IX- desenvolver outras atividades correlatas que lhe sejam delegadas pelas chefias imediata e mediata;

X - Implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

§ 3º São atribuições da Unidade de Negócio Administrativo e de Comunicação Institucional:

I- levantar, definir, documentar e validar os processos de negócio e os requisitos das aplicações de TI junto aos gestores das áreas meio;

II- acompanhar projetos relacionados às áreas de negócio;

III- realizar os testes de homologação dos sistemas desenvolvidos internamente, externamente ou adquiridos, validando a qualidade dos pacotes de liberação;

IV- elaborar e manter atualizados os manuais de implantação (parametrização e configuração) e de usuário;

V- capacitar os usuários nos sistemas das áreas de negócio;

VI- fornecer suporte especializado relacionado às funcionalidades disponíveis dos sistemas das áreas de negócio;

VII- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta Unidade incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;

VIII- manter atualizada a documentação referente às rotinas e atividades da sua área de competência;

IX- desenvolver outras atividades correlatas que lhe sejam delegadas pelas chefias imediata e mediata;

X - Implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

Art. 230. São atribuições da Gerência de Desenvolvimento de Software, subordinada à Diretoria de Sistemas da SETIC, planejar, coordenar, supervisionar, controlar, disponibilizar e garantir os serviços de gerência de configuração e mudanças de software, programação, validação e testes de sistemas desenvolvidos internamente ou adquiridos por este Tribunal, levando em consideração as direções tecnológicas e a Arquitetura de TIC desta Instituição.

§ 1º São atribuições das Unidades de Fábrica de Software I, II e III:

I- realizar o desenvolvimento e manutenções adaptativas, evolutivas e corretivas de sistemas, componentes e serviços nas áreas judiciárias, administrativas e demais áreas meio do Tribunal de Justiça de Pernambuco, incluindo as alterações em banco de dados, em conformidade com a Arquitetura de TI;

II- planejar os ciclos de desenvolvimento de acordo com os ciclos de liberação estabelecidos;

III- desenvolver e manter padronização de codificação e documentação dos arquivos fontes dos softwares;

IV- realizar testes unitários dos sistema desenvolvidos;

V- fornecer estimativas de desenvolvimento de acordo com a metodologia definida;

VI- realizar medições de produtividade e qualidade no desenvolvimento dos softwares;

VII- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta Unidade incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;

VIII- manter atualizada a documentação referente às rotinas e atividades da sua área de competência;

IX- desenvolver outras atividades correlatas que lhe sejam delegadas pelas chefias imediata e mediata;

X- implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

§ 2º São atribuições da Unidade de Engenharia de Software:

I- planejar os ciclos de testes de acordo com os ciclos de liberação estabelecidos;

II- especificar os casos de teste para os sistemas;

III- realizar testes funcionais e não funcionais nos sistemas;

IV- definir e realizar a automação dos testes;

V- elaborar análise dos resultados e tendências para melhoria da qualidade dos sistemas;

VI- realizar as atividades de Análise e Projeto de Sistemas;

VII- realizar o acompanhamento e a gestão dos projetos desenvolvidos por fábrica externa que siga o padrão arquitetural definido pela SETIC, garantindo a utilização dos padrões definidos pela SETIC para o desenvolvimento de software;

VIII- coordenar a integração das atividades em projetos cujo desenvolvimento seja compartilhado entre fábrica interna e externa que siga o padrão arquitetural definido pela SETIC;

IX- auditar e realizar medições de tamanho funcional de software, de acordo com a metodologia definida pela SETIC, de sistemas desenvolvidos por fábrica externa que siga o padrão arquitetural definido pela SETIC;

X- realizar medições de produtividade e qualidade no desenvolvimento de software, promovendo as auditorias que se façam necessárias;

XI- manter atualizada a documentação referente às rotinas e atividades da sua área de competência;

XII- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta Unidade incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;

XIII- desenvolver outras atividades correlatas que lhe sejam delegadas pelas chefias imediata e mediata;

XIV- implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

§ 3º São atribuições da Unidade de Gestão de Configuração de Software:

I- apoiar na definição do processo de Gerenciamento de Configuração de Software;

II- auditar a execução do processo de Gerenciamento de Configuração de Software;

III- gerenciar o repositório de configuração relativo aos artefatos produzidos durante o desenvolvimento de sistemas internos e externos;

IV- controlar as versões dos aplicativos desenvolvidos e/ou adquiridos por este Tribunal;

V- construir pacote de liberação dos sistemas desenvolvidos, interagindo com as unidades competentes para a sua liberação;

VI- manter atualizada a documentação referente às rotinas e atividades da sua área de competência;

VII- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta Unidade incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;

VIII- desenvolver outras atividades correlatas que lhe sejam delegadas pelas chefias imediata e mediata;

IX- Implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

Art. 231. São atribuições da Gerência de Arquitetura de Sistemas de Informação planejar, coordenar, supervisionar e controlar a gestão da Arquitetura de Sistemas de Informação (camada de dados e software) como parte integrante da Arquitetura de TIC da instituição, servindo como referência para o desenvolvimento ou contratações de software.

§ 1º São atribuições da Unidade de Arquitetura de Dados:

- I- definir, documentar, revisar e manter a Arquitetura de TIC referente à camada de dados desta Instituição, com a participação das áreas especialistas, garantindo a sua aderência aos objetivos e estratégias da Instituição, aos requisitos de segurança, bem como, a Política de Segurança da Informação;
- II- assegurar a conformidade dos Sistemas de Informação com a Arquitetura de Dados desta Instituição;
- III- desenvolver pesquisas e projetos relativos à utilização de novas tecnologias para atender aos objetivos estratégicos da Instituição;
- IV- desenhar os serviços de TIC no que se refere à camada de dados, garantindo que os requisitos de integridade, qualidade, segurança, desempenho, manutenibilidade, capacidade, disponibilidade e continuidade estarão de acordo com os níveis de serviços estabelecidos e que atenderão aos requisitos e premissas das demandas deste Tribunal;
- V- promover a realização de seminários de atualização tecnológica no âmbito dos usuários internos e externos dentro da sua competência;
- VI- elaborar pareceres técnicos com a participação das áreas especialistas, quanto aos aspectos incluídos na arquitetura de dados, excetuando a área de segurança da informação;
- VII- manter atualizada a documentação referente às rotinas e atividades da sua área de competência;
- VIII- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta unidade incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;
- IX- desenvolver outras atividades correlatas que lhe sejam delegadas pelas chefias imediata e mediata;
- X- implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

§ 2º São atribuições da Unidade de Arquitetura de Software:

- I- definir, documentar, revisar e manter a Arquitetura de TIC, referente à arquitetura de software, desta Instituição, com a participação das áreas especialistas, garantindo a sua aderência aos objetivos e estratégias da Instituição, aos requisitos de segurança, bem como, a Política de Segurança da Informação;
- II- assegurar a conformidade dos Sistemas de Informação com a Arquitetura de Software desta Instituição;
- III- desenvolver pesquisas e projetos relativos à utilização de novas tecnologias para atender aos objetivos estratégicos da Instituição;
- IV- desenhar os serviços de TI no que se refere à camada de aplicação, garantindo que os requisitos de qualidade, segurança, desempenho, manutenibilidade, capacidade, disponibilidade e continuidade estarão de acordo com os níveis de serviços estabelecidos e que atenderão aos requisitos e premissas das demandas deste Tribunal;
- V- construir e manter repositório de componentes de software, realizar a sua governança e garantir um nível elevado de reusabilidade;
- VI- realizar o planejamento de capacidade com objetivo de quantificar o esforço necessário para atendimento às necessidades de aplicações e os recursos computacionais necessários para atender às demandas atuais e futuras;
- VII- traduzir as demandas em requisitos tecnológicos relevantes, e quando necessário selecionar oportunidades de aquisição;
- VIII- promover a realização de seminários de atualização tecnológica no âmbito dos usuários internos e externos dentro da sua competência;

- IX- elaborar pareceres técnicos com a participação das áreas especialistas, quanto aos aspectos incluídos na Arquitetura de Software, excetuando a área de segurança da informação;
- X- manter atualizada a documentação referente às rotinas e atividades da sua área de competência;
- XI- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta unidade incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores
- XII- desenvolver outras atividades correlatas que lhe sejam delegadas pelas chefias imediata e mediata;
- XIII- Implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

§ 3º São atribuições da Unidade de Informações Estratégicas:

- I- prestar apoio especializado e disseminar conhecimentos relacionados à extração de informação estratégica aos colaboradores internos e externos da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC;
- II- realizar levantamento, definição, documentação e validação dos sistemas relacionados ao processo decisório, metas de gestão e correlatos;
- III- elaborar relatórios de informações estratégicas relacionadas às metas do judiciário;
- IV- acompanhar e validar os projetos dos sistemas relacionados à extração de informação estratégica das áreas de negócio atendidas;
- V- capacitar usuários e colaboradores internos da DISIS nos sistemas relacionados ao processo decisório, metas de gestão e correlatos;
- VI- fornecer suporte especializado relacionado à extração de informação estratégica dos sistemas das áreas de negócio atendidas;
- VII- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a este Núcleo incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;
- VIII- manter atualizada a documentação referente às rotinas e atividades da sua área de competência;
- IX- desenvolver outras atividades correlatas que lhe sejam delegadas pelas chefias imediata e mediata;
- X- implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

Art. 232. São atribuições do Núcleo de Consultoria Técnica em Processo Judicial Eletrônico:

- I- prestar apoio especializado e disseminar conhecimentos relacionados ao processo judicial eletrônico aos colaboradores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC;
- II- apoiar o desenvolvimento e manutenções adaptativas, evolutivas e corretivas do Processo Judicial Eletrônico;
- III- capacitar o corpo técnico da SETIC e colaboradores internos da DISIS no Processo Judicial Eletrônico e sistemas integrados a este;
- IV- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a este Núcleo incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;
- V- manter atualizada a documentação referente às rotinas e atividades da sua área de competência;
- VI- desenvolver outras atividades correlatas que lhe sejam delegadas pelas chefias imediata e mediata;
- VII- implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.” (NR)

Art. 6º A Seção IV do Capítulo V do Título II da Parte III da Resolução n. 302, de 10 de novembro de 2010, passa a vigorar com a seguinte redação:

“SEÇÃO IV – DA DIRETORIA DE OPERAÇÕES DE TIC

Art. 233. À Diretoria de Operações de TIC compete a definição da arquitetura e gestão técnica da infraestrutura de TIC institucional, englobando o gerenciamento do ambiente de produção e do suporte especializado à infraestrutura de TIC.

Art. 234. São atribuições da Gerência de Arquitetura de Infraestrutura de TIC:

- I- planejar, coordenar, supervisionar, controlar, disponibilizar e garantir a gestão da Arquitetura de Infraestrutura como parte integrante da arquitetura de TIC da instituição, servindo de referência para projetos de infraestrutura de TIC;

II- definir, documentar, revisar e manter a arquitetura de TIC da instituição, referente à camada de infraestrutura (tecnologia), com a participação das áreas especialistas, garantindo a sua aderência aos objetivos e estratégias da Instituição, aos requisitos de segurança, bem como, a Política de Segurança da Informação;

III- assegurar a conformidade dos projetos de TIC com a arquitetura de infraestrutura de TIC da instituição;

IV- desenvolver pesquisas e projeto de infraestrutura de TIC relativos à utilização de novas tecnologias para atender aos objetivos estratégicos da Instituição;

V- desenhar os serviços de TI, referente à camada de infraestrutura de TIC, garantindo que os requisitos de qualidade, segurança, desempenho, manutenibilidade, capacidade, disponibilidade e continuidade estarão de acordo com os níveis de serviços estabelecidos e que atenderão aos requisitos e premissas das demandas deste Tribunal;

VI- realizar o planejamento de capacidade da infraestrutura de TIC com objetivo de quantificar o esforço necessário para atendimento às necessidades das aplicações e dos recursos computacionais, considerando as demandas atuais e futuras;

VII- traduzir as demandas em requisitos tecnológicos, e quando necessário, selecionar oportunidades de aquisição no que se refere à infraestrutura de TIC;

VIII- promover a realização de seminários de atualização tecnológica no âmbito dos usuários internos e externos dentro da sua competência;

IX- elaborar pareceres técnicos com a participação das áreas especialistas, quanto aos aspectos incluídos na arquitetura de infraestrutura de TIC, excetuando a área de segurança da informação; X- manter atualizada a documentação referente às rotinas e atividades da sua área de competência;

XI- realizar e/ou apoiar a gestão de projetos, processos e serviços relativos à sua área de atuação;

XII- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta Gerência incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores; XIII - implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

Art. 235. São atribuições da Gerência de Produção planejar, coordenar, supervisionar, controlar, disponibilizar e garantir os serviços de implantação, manutenção, administração e gerenciamento do Data Center e de monitoramento dos recursos da infraestrutura e aplicações de TIC, levando em consideração as direções tecnológicas e a arquitetura de TIC da instituição.

§ 1º São atribuições da Unidade de Gerenciamento do Data Center:

I- prover, monitorar e otimizar os recursos computacionais de processamento central e armazenamento de dados corporativos para suportar os serviços de TI deste Tribunal, seguindo a Arquitetura de TI e os níveis de serviços estabelecidos;

II- planejar, validar, executar e monitorar rotinas de execução na Central de Dados;

III- executar os procedimentos para garantir o Plano de Continuidade de Negócio deste Tribunal quanto aos recursos da Central de Dados;

IV- definir, implantar e manter procedimentos para gestão do armazenamento da informação sob responsabilidade da Central de Dados, atendendo aos requisitos de gestão documental deste Tribunal;

V- participar da definição da Arquitetura de TI quanto a novos produtos, tecnologias e serviços a serem adquiridos para a melhoria da Central de Dados;

VI- solucionar os incidentes e/ou solicitações encaminhadas pela equipe do primeiro nível de acordo com os códigos de severidade e os níveis de serviço estabelecidos;

VII- gerenciar os ambientes físicos em que se encontram a Central de Dados do TJPE, de forma a manter o ambiente adequado ao funcionamento dos seus recursos computacionais;

VIII- subsidiar a Unidade de Monitoramento de TIC garantindo a atualização dos itens de configuração nas ferramentas de monitoramento dos serviços;

IX- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta unidade incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;

X- manter atualizada a documentação e controle referente à sua área de atuação;

XI - Implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

§ 2º São atribuições da Unidade de Monitoramento de TIC:

I- monitorar e avaliar a disponibilidade, o desempenho, a capacidade e a segurança dos recursos das aplicações e infraestrutura de TIC do TJPE, seguindo a Arquitetura de TI e os níveis de serviços estabelecidos;

II- identificar e monitorar as vulnerabilidades, ameaças, riscos e incidentes de segurança encaminhando-os as unidades de suporte e ao Núcleo de Segurança da Informação;

III- detectar e analisar os eventos gerados pelas aplicações e infraestrutura de TIC, realizando o tratamento apropriado, notificando as áreas responsáveis e verificando se as ações implementadas foram efetivas;

IV- manter atualizado os itens de configuração nas ferramentas de monitoramento e promover a melhoria contínua do processo de monitoramento relativos aos níveis serviços de TIC do TJPE;

V- atuar em conjunto com as demais unidades da SETIC na viabilização de painéis e relatórios de disponibilidade e de desempenho dos serviços de TIC do TJPE; VI- coordenar e elaborar pareceres técnicos sobre incidentes causadores de indisponibilidade no ambiente de infraestrutura de TIC com apoio das demais unidades da SETIC;

VII- Definir, homologar e administrar os sistemas de monitoramento do ambiente de tecnologia do Tribunal de Justiça de Pernambuco;

VIII- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta Unidade incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;

IX- manter atualizada a documentação e controle referente à sua área de atuação;

X- Implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

Art. 236. São atribuições da Gerência Técnica de Infraestrutura de TIC planejar, coordenar, supervisionar, controlar, disponibilizar e garantir os serviços de implantação, administração e gerenciamento da infraestrutura de aplicações e sistemas operacionais, dos bancos de dados, da infraestrutura, da rede de dados, voz e automação, levando em consideração as direções tecnológicas e a arquitetura de TI da instituição.

§ 1º São atribuições da Unidade de Infraestrutura de Aplicações:

I- implantar, administrar e fornecer suporte especializado às aplicações adotadas por este Tribunal, seguindo a Arquitetura de TI e os níveis de serviços estabelecidos;

II- monitorar, avaliar e otimizar a infraestrutura de aplicações, garantindo o atendimento aos níveis de serviços estabelecidos;

III- implantar e manter procedimentos de segurança na infraestrutura das aplicações e serviços de TIC, visando o atendimento das normas e políticas de segurança da informação da Instituição;

IV- solucionar os incidentes e/ou solicitações encaminhadas pela equipe do primeiro nível de acordo com os códigos de severidade e os níveis de serviço estabelecidos;

V- subsidiar a Unidade de Monitoramento de TIC garantindo a atualização dos itens de configuração nas ferramentas de monitoramento dos serviços;

VI- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta Unidade incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;

VII- manter atualizada a documentação referente às rotinas e atividades da sua área de competência;

VIII- Implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

§ 2º São atribuições da Unidade de Sistemas Operacionais:

I- planejar a implantação, configurar, disponibilizar, fornecer suporte especializado e administrar as plataformas operacionais utilizadas para suportar as aplicações deste Tribunal, seguindo a arquitetura de TIC e os níveis de serviços estabelecidos;

II- implantar e manter procedimentos de segurança nas plataformas operacionais, visando o atendimento das normas e políticas de segurança da informação da Instituição;

III- solucionar os incidentes e/ou solicitações encaminhadas pela equipe do primeiro nível de acordo com os códigos de severidade e os níveis de serviço estabelecidos;

IV- participar da definição da Arquitetura de TIC quanto a novos produtos, tecnologias e serviços a serem adquiridos para a melhoria da plataforma operacional; - subsidiar a Unidade de Monitoramento de TIC garantindo a atualização dos itens de configuração nas ferramentas de monitoramento dos serviços;

VI- instalar e promover a manutenção de servidores que não estejam localizados no Datacenter;

VII- implantar e administrar procedimentos de segurança, visando à garantia dos acessos, integridade e sigilo das informações;

VIII- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta Unidade incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;

IX- manter atualizada a documentação referente às rotinas e atividades da sua área de competência;

X- Implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

§ 3º São atribuições da Unidade de Banco de Dados:

I- administrar e fornecer suporte especializado aos sistemas gerenciadores de banco de dados, seguindo a Arquitetura de TI e os níveis de serviços estabelecidos;

II- implantar e manter procedimentos de segurança nos bancos de dados, visando o atendimento das normas e políticas de segurança da informação da Instituição;

III- estabelecer e documentar procedimentos para criação e utilização dos bancos de dados, respeitando a arquitetura de TI;

IV- monitorar, avaliar e otimizar os recursos da infra-estrutura de banco de dados, garantindo o atendimento aos níveis de serviços estabelecidos;

V- participar da definição da arquitetura de TI quanto a novos produtos, tecnologias e serviços a serem adquiridos para a melhoria da infraestrutura de banco de dados;

VI- solucionar os incidentes e/ou solicitações encaminhadas pela equipe do primeiro nível de acordo com os códigos de severidade e os níveis de serviço estabelecidos;

VII- subsidiar a Unidade de Monitoramento de TIC garantindo a atualização dos itens de configuração nas ferramentas de monitoramento dos serviços;

VIII- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta Unidade incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;

IX- manter atualizada a documentação referente às rotinas e atividades da sua área de competência;

X - Implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

§ 4º São atribuições da Unidade de Redes, Voz e Automação:

I- planejar a implantação, configurar, disponibilizar, fornecer suporte especializado e administrar os ativos das redes de dados, voz e automação e outros recursos necessários para garantir a plena conectividade de todos os órgãos deste Tribunal, seguindo a arquitetura de TI e os níveis de serviços estabelecidos;

II- manter atualizadas as informações de configuração da infraestrutura de redes;

III- otimizar os recursos de infraestrutura das redes de dados e voz e automação, garantindo o atendimento aos níveis de serviços estabelecidos;

IV- solucionar os incidentes e/ou solicitações encaminhadas pela equipe do primeiro nível de acordo com os códigos de severidade e os níveis de serviço estabelecidos;

V- implantar e administrar sistemas de segurança de tecnologia da informação relacionados à infraestrutura de redes de dados, voz e automação, servidores e estações de trabalho;

VI- participar da definição da arquitetura de TI quanto a novos produtos, tecnologias e serviços a serem adquiridos para a melhoria da infraestrutura de redes de dados, voz e automação;

VII- implantar e manter procedimentos de segurança na infraestrutura de redes de dados, voz e automação, visando o atendimento das normas e políticas de segurança da informação da Instituição;

VIII- subsidiar a Unidade de Monitoramento de TIC garantindo a atualização dos itens de configuração nas ferramentas de monitoramento dos serviços;

IX- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta Unidade incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;

X- manter atualizada a documentação e controle referente à sua área de atuação;

XI - Implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.” (NR)

Art. 7º A Seção V do Capítulo V do Título II da Parte III da Resolução n. 302, de 10 de novembro de 2010, passa a vigorar com a seguinte redação:

“SEÇÃO V – DA DIRETORIA DE SUPORTE TÉCNICO DE TIC

Art. 237. À Diretoria de Suporte Técnico de TIC compete a gestão de relacionamento com as áreas de negócio institucionais, a gestão de atendimento técnico e suporte aos seus usuários, o suporte à gestão do conhecimento de atendimento e a gestão de ativos de TIC.

Art. 238. São atribuições da Gerência de Suporte ao Usuário:

I- Supervisionar os serviços de atendimento de primeiro nível ao usuário dos sistemas informatizados do Tribunal de Justiça de Pernambuco;

II- Garantir a qualidade do atendimento mediante à identificação, análise e/ou aprovação de soluções apresentadas incluindo ambientes, processos, procedimentos e ferramentas utilizados pelo atendimento sob responsabilidade desta gerência e/ou suas unidades, de forma a obter um equilíbrio entre as práticas recomendadas e a eficiente entrega operacional do serviço ao cliente;

III- Facilitar a gestão administrativa e operacional das ferramentas e processos diretamente relacionados ao atendimento da SETIC;

IV- Gerenciar a operação agregada aos processos de conhecimento, incidentes, requisições e satisfação relativos ao usuário dos sistemas informatizados do TJPE;

V- Acompanhar indicadores, métricas e medições de qualidade de atendimentos realizados por esta gerência e suas unidades.

§ 1º São atribuições da Unidade de Relacionamento com o Usuário:

I- realizar a gerência de relacionamento com as áreas de negócios, identificando e documentando os problemas e necessidades, buscando soluções de TI alinhadas ao Planejamento Estratégico da Instituição, seguindo o modelo estabelecido para o relacionamento com os usuários de TIC;

II- acompanhar o atendimento das demandas, comunicando o andamento destes aos gestores das respectivas áreas atendidas;

III- intermediar a negociação das prioridades das demandas entre os gestores das áreas atendidas e a SETIC;

IV- divulgar o catálogo de serviços de TIC, como também os procedimentos e acordos de níveis de serviços associados;

V- intermediar a negociação quanto ao estabelecimento dos níveis de serviços entre os gestores das áreas atendidas e a SETIC;

VI- apoiar na avaliação da satisfação dos usuários com os serviços prestados pela SETIC;

VII- manter atualizada a documentação referente às rotinas e atividades da sua área de competência;

VIII- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta unidade incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;

IX- implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições seguinte redação:

“SEÇÃO V – DA DIRETORIA DE SUPORTE TÉCNICO DE TIC

Art. 237. À Diretoria de Suporte Técnico de TIC compete a gestão de relacionamento com as área de negócio institucionais, a gestão de atendimento técnico e suporte aos seus usuários, o suporte à gestão

do conhecimento de atendimento e a gestão de ativos de TIC. Art. 238. São atribuições da Gerência de Suporte ao Usuário:

§ 2º São Atribuições da Unidade de Gestão do Conhecimento de Suporte:

I- Gerir o conteúdo das ferramentas de autoatendimento e das bases de conhecimento de atendimento da SETIC;

II- Elaborar e divulgar relatórios operacionais e gerenciais relativos às bases de conhecimento de atendimento da SETIC;

III- Elaborar, padronizar e controlar o acesso aos documentos voltados ao atendimento realizados pela Gerência de Suporte ao usuário e suas unidades, que atuam na resolução de chamados técnicos dos serviços prestados pela SETIC;

IV- Definir, desenvolver e gerenciar a base de conhecimento dos sistemas de atendimento da SETIC;

V- Apoiar na criação, atualização e revisão dos artigos de conhecimento relacionados aos itens do catálogo de serviços de TIC;

VI- Definir, desenvolver, gerenciar e padronizar mecanismos de autoatendimento para os usuários de serviços de TIC deste Tribunal;

VII- manter atualizada a documentação referente às rotinas e atividades da sua área de competência;

VIII- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta unidade incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;

IX- implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

3º São Atribuições da Unidade de Gestão da Central de Serviços:

I- planejar, coordenar, controlar os serviços de atendimento de primeiro nível ao usuário do ambiente tecnológico do TJPE, prestando suporte técnico remoto mediante canais de atendimento e plataforma de suporte sob sua administração;

II- fomentar as práticas recomendadas na administração da operação do atendimento de primeiro nível da SETIC incluindo a utilização de ferramentas, processos de incidentes e requisições de serviço e canais de atendimento;

III- gerir os canais de atendimento ao usuário dos sistemas informatizados do Tribunal de Justiça de Pernambuco;

IV- Recepcionar, registrar, categorizar, priorizar, acompanhar e encerrar os chamados de serviços de TIC;

V- monitorar a situação de todos os chamados registrados, acompanhando o progresso de atendimento e os acordos de níveis de serviço;

VI- informar os usuários sobre o andamento dos chamados de incidentes e requisições de serviço do TJPE;

VII- realizar pesquisas de satisfação para avaliar a qualidade do serviço prestado nos atendimentos técnicos realizados pela Gerência de Suporte ao Usuário;

VIII- Definir as atividades operacionais do atendimento de primeiro nível;

IX- manter atualizada a documentação referente às rotinas e atividades da sua área de competência;

X- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta Unidade incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;

XI- gerir o conteúdo da Unidade de Resposta Auditiva (URA) da SETIC;

XII- Elaborar e divulgar relatórios operacionais e gerenciais da plataforma de atendimento da SETIC;

XIII- implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

§ 4º São Atribuições da Unidade de Suporte aos Sistemas Judiciais:

I- orientar os usuários quanto às dúvidas no uso das funcionalidades dos sistemas da área judicial providos pela SETIC;

II- atender as requisições de serviços, encaminhando para o grupo especialista as requisições não elegíveis para o respectivo nível de atendimento, de acordo com os códigos de severidade e os níveis de serviço estabelecidos;

III- efetuar a triagem de incidentes em sistemas da área judicial, encaminhando para os grupos especialistas os incidentes identificados, de acordo com os códigos de severidade e os níveis de serviço estabelecidos;

IV- emitir estatísticas e relatórios de chamados e a partir destes propor treinamento para os usuários dos sistemas da área judicial à Secretaria de Gestão de Pessoas;

V- manter atualizada a documentação referente às rotinas e atividades da sua área de competência.

VI- apoiar a Central de Serviços nas atividades relacionadas aos processos de gestão do conhecimento;

VII- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta Unidade incluindo o apoio desempenho dos fornecedores; VIII - implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

Art. 239. São atribuições da Gerência de Atendimento Técnico planejar, coordenar, supervisionar, controlar, disponibilizar e garantir os serviços de atendimento ao usuário, suporte técnico em hardware, software e telecom, levando em consideração as direções tecnológicas e a arquitetura de TI desta Instituição.

§ 1º São atribuições da Unidade de Atendimento Técnico – Recife e Região Metropolitana:

I- implantar serviços de TI, configurando e parametrizando os sistemas a serem implantados no âmbito da Região Metropolitana do Recife (RMR);

II- gerenciar e acompanhar com o apoio dos líderes de equipe de TIC as atividades desenvolvidas no Pólo de Atendimento da RMR;

III- apoiar nas atividades relacionadas à gestão de incidentes, problemas e conhecimento;

IV- manter atualizada a documentação referente às rotinas e atividades da sua área de competência.

V- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta Unidade incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;

VI - Implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

§ 2º São atribuições da Unidade de Atendimento Técnico - Interior:

I- implantar serviços de TI, configurando e parametrizando os sistemas a serem implantados no âmbito das comarcas deste Tribunal localizadas no interior do Estado;

II- apoiar a Diretoria de Operações de TIC/DIOP na instalação, configuração, e manutenção dos servidores de rede, excetuando-se os servidores da Central de Dados, no âmbito da RMR, segundo a arquitetura de TI desta instituição;

III- apoiar a Diretoria de Operações de TIC/DIOP nas atividades relacionadas à manutenção e atualização de inventário de ativos de TIC, bem como nas atividades relacionadas à distribuição e guarda, quando aplicável, de ativos de TIC no interior;

IV- apoiar a Unidade de Atendimento Técnico - Telecom na manutenção da base de dados de telefones/ramais; V- apoiar a Unidade de Atendimento Técnico - Telecom na auditoria das instalações de infraestrutura de voz;

VI- apoiar a Gerência de Relacionamento nas atividades de levantamento e execução de novas demandas, inaugurações, mutirões e eventos correlatos;

VII- gerenciar e acompanhar com o apoio dos líderes de equipe de TIC as atividades desenvolvidas nos Pólos de Atendimento do Interior, conforme distribuição abaixo:

a) Polo Agreste 1: tem como sede a comarca de Caruaru e abrange as comarcas de Agrestina, Água Preta, Altinho, Belém de Maria, Belo Jardim, Bezerros, Bom Jardim, Bonito, Brejo da Madre de Deus, Cachoeirinha, Caocim de São Félix, Caruaru, Catende, Cortês, Cumaru, Cupira, Gameleira, Gravatá, Ibirajuba, Jataúba, João Alfredo, Joaquim Nabuco, Lagoa dos Gatos, Maraial, Orobó, Palmares, Pannels, Passira, Riacho das Almas, Ribeirão, Sairé, Santa Cruz Capibaribe, Santa Maria do Cambucá, São Caetano, São Joaquim do Monte, Surubim, Tacaimbó, Taquaritinga do Norte, Toritama e Vertentes;

b) Polo Agreste 2: tem como sede a comarca de Garanhuns e abrange as comarcas de Águas Belas, Alagoinha, Angelim, Arcoverde, Bom Conselho, Brejão, Buíque, Caetés, Calçado, Canhotinho, Capoeiras,

Correntes, Garanhuns, Iati, Inajá, Itaíba, Jupi, Jurema, Lagoa do Ouro, Lajedo, Palmerina, Pedra, Pesqueira, Poção, Quipapá, Saloá, Sanharó, São Bento do Una, São João e Venturosa;

c) Polo Sertão 1: tem como sede a comarca de Serra Talhada e abrange as comarcas de Afogados da Ingazeira, Belém de São Francisco, Betânia, Carnaíba, Custódia, Flores, Floresta, Ibimirim, Itapetim, Mirandiba, Petrolândia, São José do Belmonte, São José do Egito, Serra Talhada, Sertânia, Tabira, Tacaratu, Triunfo, Tuparetama e Verdejante;

d) Polo Sertão 2: tem como sede a comarca de Petrolina e abrange as comarcas de Afrânio, Araripina, Bodocó, Cabrobó, Exu, Ipubi, Lagoa Grande, Moreilândia, Orocó, Ouricuri, Parnamirim, Petrolina, Salgueiro, Santa Maria da Boa Vista, Serrita, Terra Nova e Trindade;

e) Polo Zona da Mata: tem como sede a Comarca de Recife e abrange as comarcas de Aliança, Amaraji, Barreiros, Buenos Aires, Carpina, Chã Grande, Condado, Escada, Feira Nova, Ferreiros, Glória do Goitá, Goiana, Itambé, Itaquitinga, Lagoa do Itaenga, Limoeiro, Macaparana, Nazaré da Mata, Paudalho, Pombos, Primavera, Rio Formoso, São José da Coroa Grande, São Vicente Férrer, Sirinhaém, Tamandaré, Timbaúba, Tracunhaém, Vicência e Vitória de Santo Antão.

VIII- apoiar nas atividades relacionadas à gestão de incidentes, problemas e conhecimento;

IX- manter atualizada a documentação referente às rotinas e atividades da sua área de competência;

X- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta Unidade incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;

XI- implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

§ 3º São atribuições da Unidade de Atendimento Técnico – Telecom:

I- executar e manter a infraestrutura física das redes de dados e voz, seguindo a arquitetura de TIC da instituição;

II- revisar e fiscalizar os projetos de infraestrutura física das redes de dados e voz no âmbito das obras da instituição;

III- instalar os ativos de rede e voz depois de configurados pela Unidade de Redes, Voz e Automação;

IV- participar da definição da arquitetura de TI quanto a novos produtos, tecnologias e serviços a serem adquiridos para a melhoria da infraestrutura física das redes de dados e voz;

V- controlar materiais e equipamentos de infraestrutura física das redes de dados e voz;

VI- testar e certificar o cabeamento estruturado;

VII- manter atualizada a base de dados de telefones/ramais do TJPE com seus respectivos perfis de liberações e bloqueios;

VIII- realizar auditorias periódicas nas instalações físicas e lógicas de infraestrutura de voz;

IX- manter atualizada a documentação referente às rotinas e atividades da sua área de competência;

X- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta Unidade incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;

XI- implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

§ 4º São atribuições da Unidade de Gestão de Telefonia Móvel e Certificados Digitais:

I- gerenciar e executar as atividades de identificação, registro, controle, liberação e descontinuidade dos ativos de telefonia móvel e certificação digital de uso pessoal;

II- planejar a distribuição de ativos de telefonia móvel e certificação digital; III- apoiar no planejamento da aquisição de ativos de telefonia móvel e certificação digital para prover os recursos necessários para execução das atividades das unidades judiciais e administrativas;

IV- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta Unidade incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;

V- apoiar na solução de incidentes e/ou solicitações encaminhadas pela equipe do primeiro nível de acordo com os códigos de severidade e os níveis de serviço estabelecidos;

VI- manter atualizada a documentação referente às rotinas e atividades da sua área de competência;
VII- implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

Art. 240. São atribuições da Gerência de Ativos de TIC planejar, coordenar, supervisionar, controlar, disponibilizar e garantir os serviços de manutenção e gestão de ativos de hardware e software, levando em consideração as direções tecnológicas e a arquitetura de TI da instituição.

§ 1º São atribuições da Unidade de Manutenção e Triagem de Hardware:

I- gerenciar e executar as atividades de manutenção de equipamentos de informática deste Tribunal enviados a esta unidade;

II- fornecer relatórios e informações acerca da entrada e saída de equipamentos da unidade de manutenção; realizar triagem dos equipamentos de informática deste Tribunal;

III- realizar a destruição da informação dos equipamentos de TI descontinuados;

IV- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta Unidade incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores; solucionar s incidentes e/ou solicitações encaminhadas pela equipe do primeiro nível de acordo com os códigos de severidade e os níveis de serviço estabelecidos;

V- manter atualizada a documentação referente às rotinas e atividades da sua área de competência;

VI- Implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.

§ 2º São atribuições da Unidade de Gestão de Ativos de Hardware e Software:

I- gerenciar e executar as atividades de identificação, registro, controle, liberação, descontinuidade (doação e alienação) e armazenamento dos ativos de hardware da instituição;

II- gerenciar e executar as atividades de registro, controle, liberação e armazenamento dos ativos de software deste Tribunal;

III- planejar a distribuição de ativos de hardware e software;

IV- apoiar no planejamento da aquisição de ativos de hardware e software para prover os recursos computacionais necessários ao bom desempenho das unidades judiciais e administrativas; V- realizar inventário dos equipamentos de informática em uso no Poder Judiciário e a serem descontinuados;

VI- apoiar a gestão de contratos na fiscalização dos contratos pertencentes a esta Unidade incluindo o apoio no monitoramento do desempenho dos fornecedores;

VII- apoiar na solução de incidentes e/ou solicitações encaminhadas pela equipe do primeiro nível de acordo com os códigos de severidade e os níveis de serviço estabelecidos;

VIII- manter atualizada a documentação referente às rotinas e atividades da sua área de competência;

IX- Implementar, implantar, operar e executar ferramentas, procedimentos e processos derivados dos componentes do SGSI que tenham relação direta ou indireta com as suas atribuições.” (NR)

Art. 8º Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação

Desembargador

ADALBERTO DE OLIVEIRA MELO

Presidente

(Resolução unanimemente aprovada na sessão ordinária do Órgão Especial do dia 15.10.2018)
(Republicada por haver saído com incorreções no DJe nº 189/18, de 17.10.18 e no DJe nº 191, de
19.10.18)

Este texto não substitui o publicado no DJE 01/11/2018