

ATA DA 3ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO DIA 27.10.2022

COMITÊ DE GOVERNANÇA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CGTIC

Aos vinte e sete dias do mês de outubro de dois mil e vinte e dois, nesta cidade de Rio Branco, reuniram-se os Membros que compõem o presente órgão às 11h15min, em ambiente virtual, utilizando-se de aplicativo de videoconferência (Google Meet), via *internet*.

Presentes: (PORTARIA N° 1402 / 2022 - SEI [0000931-67.2021.8.01.0000](#), id [1315565](#) - republicada em 25.10.22)

Desembargador Laudivon Nogueira, Presidente;

Desembargador Elcio Mendes, Vice-Presidente;

Juiz de Direito Lois Carlos Arruda;

Juiz de Direito Leandro Leri Gross;

Josemar Mesquita Souza, servidor representante da Corregedoria-Geral da Justiça;

Afonso Evangelista Araújo, Diretor de Tecnologia da Informação;

Raimundo Angelim Vasconcelos, Diretor de Gestão Estratégica,

José Carlos Martins Júnior, servidor indicado pelo Presidente do CGTIC.

Convidado:

Servidor Samuel Araújo - DITEC

Pauta:

1 - SEI [0006670-84.2022.8.01.0000](#):

Contratação de serviços técnicos especializados que envolvam implantação, operação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico, contemplando os níveis 1º, 2º e 3º.

Apresentação pela DITEC de listagem objetiva de assuntos a serem submetidos à aprovação do CGTIC.

2 - SEI [0003986-89.2022.8.01.0000](#)

Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC, juntado aos autos pela DITEC. (ID 1263918).

3 - SEI [0000550-59.2021.8.01.0000](#):

Aprovação do Plano de Transformação Digital – PTD.

4 - SEI [0003986-89.2022.8.01.0000](#) - id [1294889](#):

Apresentação dos pontos críticos do relatório iGovTIC-JUD 2022 encaminhado ao CNJ.

Deliberações:

ORDEM	PONTO PARA DELIBERAÇÃO	DOCUMENTO	TEXTO PROPOSTO	JUSTIFICATIVA	DECISÃO
1	Toda demanda de suporte técnico, tanto dos usuários comuns quanto as necessidades da DITEC, deverão ser abertos por meio da Central Única de Atendimento.	ANEXO I ITEM 4 – CENTRAL DE SERVIÇOS.	4.1 Será o ponto único de contato dos usuários de TIC da CONTRATANTE, sejam eles internos ou externos, responsáveis por recepcionar, registrar, classificar, priorizar, escalonar, solucionar, se possível, e acompanhar as solicitações de serviço internos e de terceiros. Também será responsável pela gestão da ferramenta de serviços (software), atendimento remoto do usuário via computador, telefone, ferramenta de chat e e-mail.	A existência de um único canal de atendimento aos usuários da área de TIC está em conformidade com as boas práticas da metodologia ITIL que agilizará o atendimento dos usuários e fará a gestão dos chamados técnicos.	APROVAÇÃO UNÂNIME <i>Observação: Sugestão de adoção da unidade UST para o nível 1 e 2 já adotado em outros Tribunais como Rondônia e Roraima no momento de elaborar o Termo de Referência. E a unidade CHH (contratação por homem/hora) para o nível 3.</i>
2	Quais são os usuários prioritários para atendimento técnico?	9. Prioridade de atendimento quanto aos usuários.	9.1 O Usuário Prioritário, terá precedência sobre os demais usuários, sendo, portanto, colocados à frente dos demais usuários dentro do respectivo nível de prioridade, o usuário do plantão será considerado um usuário prioritário. (magistrados, diretores, assessores, chefe de gabinete).	Deve o CGTIC deliberar sobre os usuários prioritários para atendimento nos chamados. Sugestão: -MAGISTRADOS; -DIRETORES (área administrativa e jurisdicional); - ASSESSORES; - CHEFE DE GABINETE.	APROVAÇÃO UNÂNIME
3	Deliberar sobre o atendimento dos usuários internos após o horário de expediente e nos dias não úteis.	ANEXO I 5.3 São requisitos mínimos exigidos da CONTRATADA para aperfeiçoamento do processo de Metodologia e Padronização.	c) Sistema de plantão aos usuários interno: a CONTRATADA deverá manter canal de atendimento técnico para atender os usuários prioritários (magistrados, diretores e assessores), após o expediente regimental e nos dias não úteis. d) Sistema de Plantão aos usuários Externo: a CONTRATADA deverá manter canal de atendimento técnico para atender os usuários do sistema de justiça (advogados, MP, Defensoria, PGE, PGM, Polícias) após o expediente regimental e nos dias não úteis.	Hoje, o expediente regimental do TJAC é das 7h até às 14h. Portanto, existe a necessidade de atendimento aos usuários internos e externo após o expediente, durante o plantão noturno e aos finais de semana.	APROVAÇÃO UNÂNIME <i>Observação: Destaque para a Administração quanto ao aumento do custo do contrato se acaso ampliar os serviços para horário de plantão, ou seja, após o encerramento do expediente ordinário, sendo algo que precisa ser observado no momento da licitação/contrato, consultando o orçamento do TJAC.</i>
4	Definir quem arcará com os custos de deslocamento dos atendimentos presenciais.	5.4 Deslocamento para execução dos serviços:	Proposta 1 f) O deslocamento de técnicos para prestação de serviços na Comarca de Rio Branco é de responsabilidade única da CONTRATADA, o TJAC não disponibilizará veículos e/ou motorista para realização de atendimentos. Proposta 2 f) O deslocamento de técnicos para prestação de serviços na Comarca de Rio Branco será de responsabilidade do CONTRATANTE, disponibilizando veículos.	O CGTIC deverá decidir quem arcará com os custos dos deslocamentos na Comarca de Rio Branco, conforme as propostas apresentadas.	APROVAÇÃO DA PROPOSTA 1 POR MAIORIA <i>(Registro de voto divergente do Servidor José Carlos Martins Júnior para que o TJAC forneça o transporte integralmente).</i>




Os pronunciamentos dos participantes constam na íntegra das mídias eletrônicas gravadas em áudio e vídeo, através do programa utilizado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Acre (Google Meet), arquivadas na rede de computadores deste Tribunal, *link*:

https://drive.google.com/file/d/1qYAvfilZ1kXZ_F-p6dKyF0I5Osdua0GU/view?usp=share_link

Nada mais havendo a tratar, a reunião foi encerrada às 12h45, do que, para constar, eu, Denizi R. Gorzoni, Secretária da SEAPO, lavrei a presente Ata que, lida e aprovada, vai assinada pelo Desembargador Laudivon Nogueira, Presidente. *

Desembargador Laudivon Nogueira
Presidente

**Ata assinada digitalmente - presidente dos trabalhos - secretário (artigo 36 do RITJAC). Aplicação análoga – caput do artigo 25, da Resolução do CNJ nº 185, de 18/12/2013: “Art. 25. As atas e termos de audiência poderão ser assinados digitalmente apenas pelo presidente do ato, assim como o documento digital, no caso de audiências gravadas em áudio e vídeo, os quais passarão a integrar os autos digitais, mediante registro e termo.”*

	Documento assinado eletronicamente por Desembargador LAUDIVON de Oliveira NOGUEIRA, Desembargador(a) , em 07/11/2022, às 09:13, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.
	Documento assinado eletronicamente por Denizi Reges Gorzoni, Secretário(a) , em 07/11/2022, às 10:45, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.
	A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tjac.jus.br/verifica informando o código verificador 1319871 e o código CRC E8A97875 .