



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE RONDÔNIA
Defensoria Pública-Geral

Gabinete da Defensoria Pública-Geral

Avenida Governador Jorge Teixeira, 1722 - Bairro Embratel - CEP 76820-846 - Porto Velho - RO - www.defensoria.ro.def.br

REGULAMENTO N.º 94/2023/DPG/DPERO

Dispõe sobre a governança e a gestão negocial das soluções de tecnologia da informação e serviços digitais no âmbito da Defensoria Pública do Estado de Rondônia.

O DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO DE RONDÔNIA, no uso de suas atribuições constitucionais e legais, com fundamento no art. 134 da Constituição Federal de 1988, conferidas pela Constituição Estadual, pela Lei Complementar Federal n.º 80/1994 e pelo art. 16, XVII, da Lei Complementar Estadual n.º 117/1994;

CONSIDERANDO a necessidade de definir as atribuições das unidades envolvidas com a governança e com a gestão negocial das soluções de tecnologia da informação e serviços digitais utilizados pela Defensoria Pública do Estado de Rondônia;

CONSIDERANDO a necessidade de assegurar a participação dos usuários e usuárias finais e dos gestores da informação na definição e na validação de requisitos e regras de negócio, assim como na homologação das soluções e serviços digitais;

CONSIDERANDO a importância de estabelecer processos de trabalho, atribuições e práticas compatíveis com os modelos reconhecidos mundialmente, como a norma NBR ISO/IEC 38500:2009, o Control Objectives for Information and Related Technologies (Cobit), a Information Technology Infrastructure Library (ITIL) e a série de normas NBR ISO/IEC 20000:2008;

CONSIDERANDO o que consta no Processo SEI n.º 3001.104167.2022;

RESOLVE:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Este regulamento institui modelo de governança e gestão negocial das soluções de tecnologia da informação e serviços digitais no âmbito da Defensoria Pública do Estado de Rondônia.

§ 1º. O modelo abrange os fluxos padronizados de correção de falhas e erros, bem como o recebimento de solicitações de evolução e modificação, nas soluções de TI e serviços digitais, além de esclarecimento de dúvidas, orientações e fornecimento de capacitações.

§ 2º. Este regulamento se aplica a todos os serviços e ferramentas oficialmente utilizados no âmbito da instituição, ainda que não sejam de sua propriedade.

Art. 2º. Para efeito do disposto nesta norma, entende-se por:

I – Gestor negocial: responsável por receber, avaliar e priorizar as demandas referentes ao negócio de uma solução de TI, sejam elas administrativas, 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 Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) desde a concepção até a descontinuação da solução.

II – Gestor técnico: responsável por coordenar as ações técnicas necessárias para a implementação das demandas apresentadas pelo gestor negocial.

III – Instância de governança: comitê ou unidade responsável por decisões que impactem a gestão e a utilização das soluções tecnológicas.

CAPÍTULO II DA GESTÃO NEGOCIAL

Art. 3º. Todas as soluções de tecnologia da informação e serviços digitais mantidos pela DPE-RO deverão possuir gestores técnicos e negociais devidamente identificados.

§ 1º. O ato que adotar a solução de tecnologia da informação ou o serviço digital designará o seu gestor negocial.

§ 2º. Na ausência de previsão normativa, caberá ao(à) Defensor(a) Público-Geral designar o gestor negocial.

Art. 4º. Os gestores técnicos serão indicados pelo DTI, competindo-lhes:

I – sanar os erros detectados;

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

III – assegurar a adequação da solução de TI ou serviço às diretrizes técnicas estabelecidas pelo DTI; e

IV – auxiliar na capacitação de multiplicadores técnicos.

Art. 5º. Caberá ao gestor negocial a coordenação das atividades de colaboração quanto à administração, desenvolvimento, sustentação e evolução das soluções de TI ou serviços disponibilizados, bem como:

I – receber as demandas de natureza negocial dos usuários e das usuárias internas e externas, esclarecer eventuais dúvidas e prestar as orientações necessárias quanto à utilização e às funcionalidades das soluções de TI ou serviços disponibilizados;

II – encaminhar ao gestor técnico 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 TI ou serviço digital, observando-se a avaliação técnica;

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

V – homologar a solução de TI ou serviço digital;

VI – auxiliar na capacitação dos multiplicadores da área negocial;

VII – apoiar ou exercer, em conjunto com o DTI, a realização dos estudos complementares que se fizerem necessários, como estimativas de custos, análise de riscos e levantamento de alternativas no mercado, visando a embasar decisão acerca da forma de provimento de solução de tecnologia da informação ou serviço digital mais vantajoso ao atendimento da necessidade;

VIII – atestar o atendimento da demanda negocial dos contratos, acordos de cooperação e

outros instrumentos congêneres, cabendo ao DTI verificar a entrega da solução de tecnologia da informação ou serviço digital dos respectivos ajustes;

IX – elaborar, disponibilizar para consulta pelos usuários e usuárias e manter atualizados, no portal de ajuda adequado, manuais e roteiros de utilização, tutoriais e outras informações necessárias à correta utilização da solução de tecnologia da informação ou serviço digital e à compreensão dos processos de trabalho associados; e

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

CAPÍTULO III DA GOVERNANÇA

Art. 6º. As soluções de TI ou serviços digitais terão instâncias de governança, na forma de comitê ou unidade responsável, que poderão agrupar diversos sistemas ou serviços, segundo afinidade, com atribuição para:

I - decidir sobre questões que impactem a gestão e a utilização das soluções tecnológicas de modo generalizado;

II - deliberar quanto aos pedidos de alteração ou desenvolvimento de soluções de TI e serviços digitais;

III - expedir diretrizes de uso, parametrização e/ou governança dos sistemas e serviços.

Parágrafo único. As diretrizes expedidas pela instância de governança terão eficácia após aprovação do(a) Defensor(a) Público-Geral e vincularão todos os usuários e usuárias, devendo ser publicadas nos portais de intranet e internet da DPE-RO.

Art. 7º. A unidade responsável ou os membros do respectivo comitê de instância de governança serão definidos pelo(a) Defensor(a) Público Geral, assegurada a participação de representantes entre os usuários e usuárias finais dos sistemas e/ou serviços e a formação multidisciplinar.

CAPÍTULO IV DO PROCESSO DE GESTÃO TÉCNICA E NEGOCIAL

Art. 8º. Os pedidos de correção de falhas de solução de TI ou serviços digitais poderão ser realizados pelos usuários e usuárias externas diretamente ao DTI, com abertura de chamado no serviço de suporte, e serão sanados independentemente de intervenção das instâncias de governança ou negocial.

Art. 9º. As solicitações de aprimoramento, desenvolvimento ou correção de solução de TI ou serviço digital deverão ser enviadas aos gestores negociais.

Parágrafo único. Toda demanda de aprimoramento, desenvolvimento ou correção observará o mesmo canal de entrada.

Art. 10. Recebido o pedido de solução ou serviço digital, o gestor negocial analisará e verificará a viabilidade da demanda, sem prejuízo da análise técnica feita pelo DTI, estabelecendo priorização e estratégia para atendimento, se for o caso.

Parágrafo único. Cumprida a etapa prevista no *caput* deste artigo, o gestor negocial oficializará a demanda de solução de TI ou serviço digital.

Art. 11. O DTI, 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 pela Administração Superior

da instituição.

Art. 12. A ferramenta, a concepção, o desenho, a construção, a implantação e o atendimento das soluções de TI e serviços digitais serão tratados em normativo específico.

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

§ 2º. O DTI fará a inserção das demandas no fluxo estabelecido no momento em que as receber, passando a tramitar conforme regulamentado, independentemente da forma de recebimento.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 13. A DTI manterá portfólio atualizado de soluções de TI e serviços digitais, com a respectiva indicação dos gestores técnicos e de negócio.

Parágrafo único. O referido portfólio deverá ser publicado nos portais de intranet e internet da DPE-RO.

Art. 14. Os Gestores Negociais e a instância de governança deverá promover modelos de capacitação continuada com o apoio do Centro de Estudos.

Art. 15. Fica estabelecido o prazo de 180 dias da publicação para cumprimento dos artigos 3º e 13 deste Regulamento.

Art. 16. Cumprirá à Diretoria de Gestão Estratégica a operacionalização e fiscalização deste Regulamento.

Art. 17. Este regulamento entra em vigor na data da publicação.

Porto Velho, na data da assinatura eletrônica.

VICTOR HUGO DE SOUZA LIMA
Defensor Público-Geral do Estado



Documento assinado eletronicamente por **Victor Hugo de Souza Lima, Defensor Público-Geral do Estado**, em 25/09/2023, às 16:04, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://www.defensoria.ro.def.br/validar_sei informando o código verificador **0274689** e o código CRC **EFA34E85**.

