



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 6ª REGIÃO

## **PORTARIA DIGER 538/2023**

Institui o Processo de Gerenciamento de Demandas de TI no âmbito da Justiça Federal de 1º e 2º Graus da 6ª Região - PGD-TRF6.

**O DIRETOR-GERAL DO TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL da 6ª REGIÃO** no uso de suas atribuições legais e regimentais, com base no art. 1º, I, da Portaria PRESI 103/2022, e tendo em vista o constante nos autos do PAe 0014704-65.2023.4.06.8000,

**CONSIDERANDO** os Acórdãos n. 1603/2008, n. 2308/2010, n. 2585/2012, n. 1200/2014 e n. 3051/2014, do Plenário do Tribunal de Contas da União, que recomendam a promoção de ações voltadas para a normatização e o aperfeiçoamento dos processos de governança, de gestão e do uso de Tecnologia da Informação e Comunicação;

**CONSIDERANDO** a Resolução CNJ n. 370, de 28 de janeiro de 2021, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

**CONSIDERANDO** a Resolução CJF n. 743/2021, de 14 de dezembro de 2021, que dispõe sobre a organização do Sistema de Tecnologia da Informação da Justiça Federal; e

**CONSIDERANDO** a necessidade de definir procedimentos de recebimento, identificação, análise, priorização, atendimento e gerenciamento de demandas de serviços de TI.

### **R E S O L V E:**

Art. 1º Institucionalizar o Processo de Gerenciamento de Demandas de Tecnologia da Informação (TI) da Justiça Federal de 1º e 2º Graus da 6ª Região - PGD-TRF6, que contempla as atividades de identificação, análise, priorização e gerenciamento de demandas de serviços de TI.

Parágrafo único. O processo de que trata o *caput* tem como objetivo estabelecer e apoiar o processo decisório para tratamento de demandas por soluções de TI e dar transparência sobre a forma pela qual as necessidades das unidades da Justiça Federal da 6ª Região relativas a serviços de TI são processadas.

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

I - Unidade demandante: unidade que identifica a necessidade de uma

solução que pode ser apoiada pela área de Tecnologia da Informação (TI);

II - Gestor do sistema: pessoa formalmente designada, conhecedora das regras de negócio, com poderes para definir as funcionalidades do sistema e eventuais manutenções evolutivas;

III - Consultor de TI: representante da área de Tecnologia da Informação que auxiliará a(s) unidade(s) demandante(s) no entendimento e na comunicação da necessidade;

IV - Desenvolvimento de sistemas: construção de novos sistemas ou serviços informatizados ou de novos componentes desses sistemas ou serviços;

V - Implantação de sistemas: adesão a sistemas de informação cedidos ou disponibilizados por outros órgãos para serem implantados pelo Tribunal;

VI - Sustentação de sistemas: processo pelo qual um sistema é mantido após a sua implantação;

VII - Manutenção de sistemas: processo que visa a assegurar a manutenção dos sistemas informatizados no que diz respeito à sua evolução, adaptação e correção, buscando minimizar os efeitos de erros e paneiras, bem como atender de forma mais eficiente as necessidades dos usuários dos sistemas;

VIII - Manutenção corretiva: processo de trabalho que promove correções em demandas iniciadas a partir de erros e defeitos no sistema, e que possuem necessidade de ser atendidas com urgência;

IX - Manutenção preventiva: modificação do sistema para melhorar características de confiabilidade ou manutenibilidade futura;

X - Manutenção adaptativa: demandas de adequação da solução a uma nova realidade de negócio, legal ou tecnológica, adaptando o sistema a novos requisitos;

XI - Manutenção evolutiva: demandas para aperfeiçoar o sistema por meio da implementação de novos requisitos, ou na manutenção de funcionalidades do sistema para melhorar sua estrutura e seu desempenho;

XII - Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI: um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação para atendimento às necessidades tecnológicas e de informação deste Tribunal;

XIII - Usabilidade: conjunto de aspectos relativos à interação do usuário com a solução, consideradas a acessibilidade, a facilidade e a satisfação com o uso;

XIV - Formulário de Abertura da Demanda (FAD): formulário que contém as informações necessárias para que a Secretaria de Tecnologia da Informação - SECTI analise a viabilidade de execução da demanda;

XV - Formulário de Análise Técnica Preliminar (FATP) : documento que contém a análise técnica sobre a viabilidade comercial e funcional da demanda, levando-se em conta os aspectos de eficácia, eficiência, economicidade e padronização, justificando a viabilidade ou não da demanda.

Art. 3º As demandas de soluções de TI são classificadas em:

I - demandas de desenvolvimento e implantação de sistemas;

II - demandas de manutenção de sistemas.

## **SEÇÃO I**

### **DAS DEMANDAS DE DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS**

Art. 4º A apresentação de demandas de soluções de TI categorizadas como "Desenvolvimento e Implantação de Sistemas" obedecerá às seguintes condições:

I - a unidade demandante reunir-se-á com o consultor de TI para apresentar os problemas e as oportunidades, bem como, com seu apoio, estruturar a demanda e o preenchimento do Formulário de Abertura de Demanda - FAD;

II - para formalização da demanda, deverá ser autuado um processo SEI, instruído com o Formulário de Abertura de Demanda - FAD, a ser encaminhado à Secretaria de Tecnologia da Informação - SECTI;

III - a unidade demandante definirá a prioridade de suas demandas de desenvolvimento e implantação de sistemas considerando os critérios definidos no Plano Diretor de TI - PDTI.

§1º O modelo do FAD será disponibilizado pela SECTI e contemplará, no mínimo, informações sobre a necessidade da solução pela unidade demandante, com foco no impacto nos serviços por ela prestados, um nome resumido para a demanda e os resultados esperados.

§2º A aprovação do FAD pela autoridade máxima da unidade demandante configura condição essencial para o prosseguimento da demanda.

§3º A priorização de que trata o inciso III aplicar-se-á quando houver mais de uma demanda da mesma unidade em processamento no âmbito da PGD-TRF6 e será utilizada como apoio ao processo decisório sob responsabilidade do Diretor-Geral e do Secretário-Geral da Presidência.

Art. 5º A SECTI realizará o preenchimento do Formulário de Análise Técnica Preliminar (FATP), que contemplará no mínimo:

I - a análise de viabilidade técnica e a complexidade da demanda;

II - a indicação de eventual necessidade de contratação, ocasião em que a ordem de grandeza do valor será estimada;

III - o esforço estimado para desenvolvimento e implantação;

IV - a avaliação das alternativas de solução;

V - a indicação dos riscos envolvidos.

§ 1º Demandas que não envolverem contratação e que forem de rápida resolução, assim classificadas consoante critérios definidos pela SECTI, poderão ser atendidas sem necessidade de deliberação do Diretor-Geral ou do Secretário-Geral.

§ 2º A ciência do FATP pela autoridade máxima da unidade demandante é condição para o prosseguimento da demanda .

Art. 6º A demanda será submetida, por meio do encaminhamento do FAD e do FATP, ao Secretário-Geral da Presidência, em relação aos sistemas judiciais, e ao Diretor-Geral, em relação aos sistemas administrativos, para

aprovação inicial.

Parágrafo único. No caso de a demanda não ser aprovada, a unidade demandante será comunicada pela SECTI.

Art. 7º Aprovada a demanda, a priorização das demandas será definida:

I - pelo Secretário-Geral da Presidência, em relação aos sistemas judiciais;

II - pelo Diretor-Geral, em relação aos sistemas administrativos.

§ 1º A etapa de priorização poderá indicar uma demanda como urgente, situação em que será redefinida a ordem de prioridades e identificada a demanda a ser suspensa para atendimento da urgência.

§ 2º A prioridade das demandas poderá ser revista, devendo as áreas demandantes serem comunicadas.

§ 3º Após a aprovação e priorização da demanda, a unidade demandante será comunicada e deverá indicar um servidor, com conhecimento da demanda e das regras de negócio, para ser o gestor do sistema.

## **SEÇÃO II**

### **DEMANDA POR MANUTENÇÃO DE SISTEMAS**

Art. 8º As ações referentes ao item “Manutenção de Sistemas” se destinam à garantia da disponibilidade e usabilidade dos sistemas do Tribunal englobarão os seguintes tipos:

I - manutenção corretiva;

II - manutenção preventiva;

III - manutenção adaptativa;

IV - manutenção evolutiva.

Art. 9º As demandas de TI categorizadas como manutenção adaptativa e evolutiva obedecerão às seguintes condições:

I - serão dirigidas inicialmente ao gestor do sistema, que as analisará previamente ao encaminhamento à SECTI;

II - o gestor do sistema poderá optar por não prosseguir com a demanda, mediante justificativa;

III - na hipótese de optar pelo prosseguimento, o gestor do sistema remeterá a demanda à SECTI, nos termos do art. 4º desta Portaria, ocasião em que exercerá o papel de unidade demandante.

Art. 10. Aplica-se às demandas do tipo adaptativa e evolutiva a análise preliminar especificada no art. 5º.

Art. 11. As demandas de TI categorizadas como manutenção corretiva e preventiva obedecerão às seguintes condições:

I - deverão ser registradas, por qualquer usuário do serviço de TI, por meio de ferramenta de gerenciamento de incidentes e requisições disponibilizada pela SECTI;

II - serão processadas consoante os acordos de nível de serviço formalmente instituídos entre a SECTI e os gestores do sistema formalmente designados.

§ 1º A SECTI fará ampla divulgação dos canais de suporte dos serviços de TI e da forma de acesso à ferramenta de gerenciamento de incidentes e requisições.

§ 2º A forma de processamento de demandas categorizadas como manutenção corretiva e preventiva será aquela definida no âmbito do processo de atendimento de solicitação de TI.

### **SEÇÃO III**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 12. As atividades complementares que envolvem o processamento da demanda até o seu encerramento são definidas no processo de desenvolvimento de sistemas (PDS).

Art. 13. A documentação, o fluxo das atividades relacionadas às demandas de soluções de TI e a lista de demandas priorizadas serão divulgadas pela SECTI na intranet do Tribunal.

Parágrafo único. O fluxo do PGD-TRF6 poderá ser atualizado pela SECTI mediante autorização do Diretor-Geral.

Art. 14. A operacionalização do fluxo das atividades, bem como o registro das demandas em processamento e processadas, ficará à cargo da SECTI, que disponibilizará consulta às partes interessadas.

Parágrafo único. O Sistema de Gestão de Projetos do TRF6 será utilizado pelas unidades gestoras dos serviços de TI para facilitar o acompanhamento das demandas de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação do TRF6.

Art. 15. Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.



Documento assinado eletronicamente por **Edmundo Veras dos Santos Filho**, **Diretor-Geral**, em 09/02/2024, às 18:24, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site  
[https://sei.trf6.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.trf6.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0560987** e o código CRC **F4297B7F**.

---

---

Av. Álvares Cabral, 1805 - Bairro Santo Agostinho - CEP 30170-001 - Belo Horizonte - MG - [www.trf6.jus.br](http://www.trf6.jus.br)  
0014704-65.2023.4.06.8000 0560987v24