

RESOLUÇÃO Nº 18/2023

Institui o Processo de Gerenciamento de Demandas de Tecnologia da Informação no âmbito do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO, no uso de suas atribuições constitucionais, legais e regimentais,

CONSIDERANDO o Plano Estratégico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, aprovado para o período 2022-2026, em especial o Objetivo nº 7, que visa reorganizar os fluxos de trabalho e tornar os processos mais racionais e efetivos;

CONSIDERANDO, nesse contexto, a importância de se instituir processo de gerenciamento de demandas de Tecnologia da Informação, de forma a estabelecer abordagem estruturada e uniforme para análise e administração das requisições de serviços, dirigidas tanto ao Departamento de Tecnologia da Informação como ao Centro de Gestão do e-TCESP;

CONSIDERANDO que a introdução de critérios e requisitos para gerenciamento de tais demandas promoverá maior transparência e melhor alocação de recursos humanos, técnicos e financeiros, contribuindo para o aperfeiçoamento da governança e gestão tecnológica no âmbito da Corte,

RESOLVE:

Artigo 1º - Fica instituído o Processo de Gerenciamento de Demandas de Tecnologia da Informação - PGD-TCESP, consistente na identificação, análise e administração de solicitações relativas a serviços informatizados, direcionadas tanto ao Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) como ao Centro de Gestão do e-TCESP (CGE).

Parágrafo único - O PGD-TCESP tem como objetivo apoiar decisões e promover a transparência no processamento das necessidades de TI das áreas do TCESP.

Artigo 2º - As demandas de serviços informatizados (DSIs) serão classificadas, conforme seu objetivo, em:

I - Novo Serviço: aquisição ou desenvolvimento de serviço inédito;

II - Desativação de Serviço: desativação de um serviço em operação;

III - Melhoria de Serviço: adição, modificação ou remoção de funcionalidades de um serviço em operação;

IV - Correção de Serviço: prevenção ou correção de defeitos ou comportamentos não esperados de um serviço em operação.

Artigo 3º - As DSIs serão formalizadas pela unidade de trabalho solicitante e dirigidas ao DTI ou ao CGE, conforme o caso, mediante processo SEI de natureza restrita, contendo Termo de Solicitação de Serviço (TSS) que incluirá, no mínimo:

I - informações sobre a necessidade, objetivo e escopo do serviço solicitado, bem como benefícios esperados;

II - classificação da demanda, nos termos do artigo 2º desta resolução;

III - grau de prioridade da demanda, bem como a compatibilidade da solicitação com o Plano Estratégico do TCESP;

IV - relação entre o serviço solicitado e os processos de trabalho já estabelecidos, detalhando como a implantação ou modificação do serviço pode alterar fluxos de trabalho, práticas e rotinas estabelecidas;

V - servidor responsável pelo produto, assim considerado aquele designado como ponto de contato entre as áreas técnicas e a unidade de trabalho solicitante, para tratativas relacionadas às funcionalidades do serviço solicitado;

VI - autorização do respectivo dirigente do órgão superior, nos termos do inciso II do artigo 2º da Resolução nº 4, de 23 de julho de 2021.

Parágrafo único - O servidor a que alude o inciso V deste artigo deverá:

1. desempenhar papel ativo ao longo de todo o processo de solicitação e implementação da demanda de serviço, fornecendo informações complementares;

2. esclarecer dúvidas e tomar decisões com o objetivo de assegurar que o resultado atenda às necessidades e expectativas da unidade de trabalho solicitante.

Artigo 4º - Recebida a DSI, o DTI ou CGE realizará análise preliminar, abrangendo os seguintes aspectos:

I - viabilidade técnica, complexidade e compatibilidade da demanda com a infraestrutura tecnológica do TCESP;

II - eventual necessidade de nova contratação de qualquer natureza;

III - grau de alocação de recursos e custos estimados;

IV - alternativas de solução;

V - repercussões na infraestrutura e demais sistemas do TCESP;

VI - riscos envolvidos;

VII - proposta de alteração ou suspensão do cronograma de outros projetos em andamento, quando for o caso.

Parágrafo único - Diante de circunstâncias de ordem técnica que a inviabilizem, a DSI será justificadamente arquivada pelo DTI ou CGE, que efetuarão os devidos registros para fins de manutenção de histórico, informando a unidade de trabalho solicitante, bem como ao respectivo dirigente do órgão superior.

Artigo 5º - Poderão ser atendidas diretamente pelo DTI ou CGE as DSIs que:

I - não envolvam nova contratação e possam ser executadas sem repercussão no cronograma dos demais projetos em andamento;

II - embora provoquem repercussão no cronograma dos demais projetos em curso, sejam objeto de acordo entre todas as áreas envolvidas.

Artigo 6º - Finalizada a análise preliminar, e não sendo o caso das hipóteses dos incisos do artigo 5º desta resolução, o processo SEI, instruído com o TSS e o respectivo exame técnico da matéria, será encaminhado pelo DTI ou CGE ao Gabinete da Presidência.

Parágrafo único - Constará igualmente do processo relação dos projetos em andamento que possam ser afetados pelo atendimento da nova demanda, juntamente com proposta de alteração ou suspensão dos respectivos cronogramas.

Artigo 7º - Recebido o processo, o Gabinete da Presidência o submeterá ao CTI para emissão de parecer conclusivo, nos termos do inciso I do artigo 2º da Resolução nº 7, de 6 de novembro de 2019.

Parágrafo único - O parecer do CTI deverá abranger, dentre outros aspectos, a proposta de alteração ou suspensão do cronograma dos demais projetos, elaborada pelo DTI ou CGE.

Artigo 8º - Compete ao Presidente a decisão final quanto à aprovação e prosseguimento da DSI, bem como acerca da alteração ou suspensão dos cronogramas dos projetos em andamento.

Parágrafo único - Conforme a complexidade da DSI, o Presidente, a seu critério, submeterá a matéria à decisão do Tribunal Pleno, nos termos do inciso V do artigo 27 do Regimento Interno.

Artigo 9º - O DTI e o CGE desenvolverão e manterão ferramentas que suportem o PGD-TCESP, assegurando a publicidade e a transparência das demandas submetidas, para acompanhamento de seu processamento por parte do CTI e da Presidência.

Artigo 10 - Os casos omissos serão resolvidos pelo Presidente do TCESP.

Artigo 11 - Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

São Paulo, 12 de dezembro de 2023.

SIDNEY ESTANISLAU BERALDO - Presidente

ANTONIO ROQUE CITADINI

RENATO MARTINS COSTA

ROBSON MARINHO

CRISTIANA DE CASTRO MORAES

DIMAS RAMALHO

MARCO AURÉLIO BERTAIOLLI