

Índice

- [Índice](#)
- [Páginas Filhas](#)
- [Histórico de Mudanças](#)
- [Apresentação](#)
- [Objetivos](#)
- [Definições e Abreviações](#)
- [Papéis e Responsabilidades](#)
- [Processos](#)
- [Normativos / Conformidade](#)
- [Revisão e Auditoria Periódicas do Processo](#)

Páginas Filhas

- [Processo de Ciclo de Vida de Software - Dev7](#)
- [Processo de Arquitetura de Software - Dev7](#)
 - [Arquitetura de Referência, Padrões e Boas Práticas](#)
 - [Plano de Gerência de Configuração](#)
- [Processo de Descontinuidade de Software - Dev7](#)
- [Processo de Desenvolvimento de Software - Dev7](#)
- [Processo de Escopo e Requisitos de Software - Dev7](#)
 - [Roteiro de Avaliação do Moreq-JUS](#)
 - [Roteiro de Levantamento de Requisitos Funcionais](#)
 - [Roteiro de Levantamento de Requisitos Não Funcionais](#)
- [Processo de Implantação de Software - Dev7](#)
- [Processo de Sustentação de Software - Dev7](#)

Histórico de Mudanças

Versão	Data	Descrição	Responsável
1.0	25/02/2016	Versão inicial	Wellington Luiz Gaboardi
1.1	31/10/2017	Alteração do Backlog Sprint (planejamento da sprint)	Wellington Luiz Gaboardi
2.0	13/09/2021	Revisão do Processo de Software e seus Sub Processos	Igor Bessa / Wiler Coelho / Jonathan Maia / José Mário
2.1	02/08/2022	Revisão do Processo de Software e seus Sub Processos	Thiarley Fontenele / Igor Bessa / José Mário
2.2	14/08/2024	Revisão do Processo de Software e seus Sub Processos	José Mário / Thiarley Fontenele
2.3	15/05/2025	Revisão do Processo de Software e seus Sub Processos	José Mário Viana Barbosa Jr

Apresentação

O Processo de *Software* do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região (Dev7) tem como principal objetivo abranger todo o ciclo de vida dos *softwares* deste Regional. Ele envolve desde o recebimento da demanda de um novo produto, até o gerenciamento da arquitetura, o desenvolvimento, a sustentação e a sua desativação na Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) do TRT7.

Este documento é parte de um conjunto de manuais que descrevem os processos de Gerenciamento de Escopo e Requisitos, Gerenciamento de Arquitetura, Processo de Desenvolvimento, Processo de Sustentação, Gerenciamento do Ciclo de Vida, Processo de Implantação de Software e Processo de Descontinuidade de Software. Tais processos usam como base as melhores práticas de mercado, adaptadas às experiências, necessidades e à cultura organizacional deste Regional.

Objetivos

- Definir procedimentos padronizados às atividades do ciclo de vida dos *softwares* deste Regional;
 - Obter *softwares* de qualidade e que atendam às necessidades dos usuários de TIC;
 - Alinhar-se à metodologia de gestão de portfólio e projetos (PROJ7) do TRT7, evitando a duplicidade de definições de processos de trabalho;
 - Atender às recomendações dos órgãos de controle e legislações cabíveis, como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e a Resolução CNJ nº 370/2021;
 - Observar o COBIT 2019, no que for pertinente e relevante à realidade do TRT7;
 - Ser o mais flexível e enxuto possível para adotar as metodologias e práticas consagradas no mercado.
-

Aplicabilidade

Definir procedimentos padronizados às atividades relacionadas ao ciclo de vida do *software*. Implantações de sistemas não desenvolvidos pelo TRT7, manutenções corretivas (defeitos), evolutivas (aprimoramentos) ou adaptativas (adequação) também fazem parte do escopo desse processo.

Os procedimentos aqui definidos são de observação obrigatória por todos os servidores e estagiários responsáveis pelo desenvolvimento e sustentação de *softwares* no âmbito do TRT7.

Definições e Abreviações

- **Backlog:** Fila de demandas / tarefas / atividades em espera; Pode ser subdivido em backlog de produto referentes a todas as atividades em espera de um determinado produto ou backlog do ciclo, quando se trata das atividades em espera dentro de um mesmo Ciclo de trabalho, mas não necessariamente de um mesmo produto;
- **Cartão virtual:** Cartão virtual é a forma como as demandas ou entregáveis são formatados para possibilitar a visualização no Quadro Kanban;
- **Catálogo de Serviços de TIC:** Representa o conjunto de todos os serviços ativos e aprovados que são oferecidos aos usuários de TIC do TRT7;
- **Ciclo de trabalho:** Período de tempo com no máximo 4 semanas, onde os trabalhos são planejados (ou refinados/reabastecidos), executados, inspecionados e disponibilizados. São ciclos de feedback, que promovem a melhoria contínua dos fluxos de trabalho. No Scrum, temos um conceito similar, chamado de Sprint. Entretanto, o Ciclo de trabalho aqui definido não necessariamente implica em um período com escopo completamente planejado, e permite a utilização da abordagem de fluxo contínuo, como ocorre no Kanban;
- **Ciclo PDCA:** Um ciclo de quatro estágios (*Plan-Do-Check-Act*) para o gerenciamento e melhoria de processos. O ciclo Planejar-Executar-Verificar-Agir é também conhecido por “Ciclo de Deming”;
- **COBIT:** Objetivos de Controle para Informação e Tecnologia relacionada (*Control Objectives for Information and related Technology*); provê recomendações e Melhores Práticas para o gerenciamento de Processos de TI. COBIT é publicado pelo IT Governance Institute;
- **Comitê de Gestão de TIC :** Órgão colegiado de natureza executiva e de caráter permanente, com representantes das unidades gestoras de TIC e responsabilidades de cunho gerencial, instituído por ato próprio;

- **Confluence:** Ferramenta de Gestão de conhecimento utilizada pelo TRT7;
- **CNJ:** Conselho Nacional de Justiça
- **CSJT:** Conselho Superior da Justiça do Trabalho
- **Demanda:** Uma demanda representa as necessidades que precisam ser avaliadas e, possivelmente, atendidas pelas equipes de *software*. Pode ser um incidente, uma requisição de serviço, um novo *software* ou uma alteração de um *software* já existente. O Demandante, conforme o caso, deverá informar necessidades, expectativas e requisitos, e aprovar as entregas. Uma demanda pode gerar um conjunto de entregáveis. Caso a demanda necessite de autorização prévia, neste processo ela já deve estar aprovada;
- **Demandante:** É um magistrado, servidor, gestor, unidade, comitê ou grupo de trabalho que encaminha demandas. Preferencialmente, fará parte do Time do projeto (caso a demanda faça parte do escopo de um) e terá sua necessidade atendida por meio do desenvolvimento de funcionalidades ou serviços de TIC. É a fonte primária dos requisitos, dores e necessidades motivadoras dos softwares;
- **Unidade de Infra:** Unidade da SETIC do TRT7 responsável pelas atividades de infraestrutura (rede, servidores, banco de dados, etc) nos processos de *softwares* de TIC no Regional;
- **Unidade de Sistemas:** Unidade da SETIC do TRT7 responsável pela condução da sustentação, desenvolvimento, implementação ou implantação de *softwares* de TIC no Regional;
- **Unidade de Suporte:** Unidade da SETIC do TRT7 responsável pela suporte de microinformática e sustentação de 1º nível nos processos de *softwares* de TIC no Regional;
- **Unidade de Segurança:** Unidade da SETIC do TRT7 responsável pela segurança da informação nos processos de *softwares* de TIC no Regional;
- **eMAG:** Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico do Governo Federal;
- **Épicos:** são grandes partes de trabalho que podem ser divididas em várias tarefas menores ou estórias de usuário;
- **Entregável:** Referência ao trabalho planejado que pode ser agendado, ter seu custo estimado, monitorado e controlado;
- **Estória de Usuário:** Representação do entregável, na forma de texto, que pode ser compreendida tanto pelo desenvolvedor quanto pelo demandante;
- **Facilitador:** É um dos membros do Time, e possui algumas atribuições similares ao do **Scrum Master (SM)** no Scrum ou do **Service Delivery Manager (SDM)** no Kanban, adicionando algumas atribuições de liderança técnica do Time. Ver responsabilidades na seção logo abaixo;
- **Gestor de Solução de TIC:** Servidores designados por ato da Presidência para responderem pela definição de processos de trabalho, requisitos, regras de negócio e níveis de serviços aplicáveis a uma solução de TIC;
- **ICP Brasil:** Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira;
- **Jira:** Ferramenta de gestão de demandas utilizada pelo TRT7;
- **Kanban:** É um método para gerenciar todos os tipos de serviços profissionais, também conhecidos como trabalho do conhecimento. Com o Método Kanban você visualiza o trabalho do conhecimento que está invisível e como ele se move através de um fluxo de trabalho;
- **MoReq-JUS:** Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário
- **Parte consultada (RACI) (Consulted):** Refere-se àquelas pessoas cujas opiniões são solicitadas em uma atividade (comunicação bidirecional). Em uma tabela RACI, responde à pergunta: Quem é responsável pelas entradas?
- **Parte informada (RACI) (Informed):** Refere-se às pessoas mantidas informadas e atualizadas sobre o andamento de uma atividade (comunicação unidirecional). Em uma tabela RACI, responde à pergunta: Quem recebe a informação?
- **Parte Aprovadora (RACI) (Accountable):** Pessoa, grupo ou entidade responsável por um assunto, processo ou escopo. Em uma tabela RACI, responde à pergunta: Quem responde pelo sucesso da tarefa?
- **Parte Responsável (RACI) (Responsible):** Refere-se à(s) pessoa(s) que deve(m) garantir que as atividades sejam concluídas com sucesso. Em uma tabela RACI, responde à pergunta: Quem está realizando a tarefa? As funções que tiverem o principal interesse operacional na realização da atividade relacionada e criarem o resultado esperado;
- **Priorizador:** É um dos membros do Time, preferencialmente um representante da área de negócio, entretanto pode ser assumido por um membro ou comitê da SETIC. Ele desempenha algumas atribuições similares às do **Product Owner (PO)** no SCRUM ou do **Service Request Manager (SRM)** no Kanban. Ver responsabilidades na seção logo abaixo;
- **Scrum:** Abordagem de gestão ágil para o desenvolvimento de produtos complexos. Nela, o trabalho é dividido em ciclos (sprints) e é executado iterativamente / incrementalmente;
- **SETIC:** Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- **Tabela RACI:** Ilustra quem é a pessoa responsável, aprovadora, consultada ou informada por cada tarefa dentro da estrutura organizacional;
- **TIC:** Tecnologia da Informação e Comunicação;
- **TRT7:** Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região.

Papéis e Responsabilidades

Os papéis do processo são os seguintes:

- O **Priorizador** possui as seguintes responsabilidades:
 - Gerenciar o *backlog* do produto (*software*);
 - Priorizar os entregáveis representando os interesses do demandante, oferecendo uma solução que realmente agregue valor ao negócio;
 - Transmitir ao Time as demandas preparadas (*ready*) para que comecem a planejar/desenvolver/executar;
- O **Facilitador** possui as seguintes responsabilidades:
 - Facilitar a adoção das práticas estabelecidas;
 - Remover impedimentos, atuando como um facilitador, permitindo que o Time fique focado na solução;
 - Promover o bom andamento do fluxo de trabalho nos quadros Kanban, monitorando e atuando para eliminar os possíveis gargalos;
 - Facilitar as reuniões, quando necessário;
 - Promover a formação de Times auto organizados e multi funcionais;
 - Promover a transparência e as boas práticas no Time;
 - Atuar como um líder técnico junto ao Time;
- O **Time** possui as seguintes responsabilidades:
 - Representa, majoritariamente, a atuação e atribuições dos servidores das unidades da SETIC no ciclo de vida do *software* (das unidades de sistemas, infraestrutura, suporte e segurança)
 - O **Desenvolvimento de TIC** tem as seguintes responsabilidades:
 - Refinar as estórias de usuário junto ao Priorizador e, quando necessário, junto ao Demandante;
 - Desenvolver os entregáveis disponíveis para serem codificados, deixando-os prontos para homologação;
 - Registrar todo o histórico da solução adotada;
 - Documentar as funcionalidades do *software* na ferramenta de gestão de conhecimento institucional;
 - Resolver falhas encontradas na homologação;
 - Atividades majoritariamente (mas não obrigatoriamente) executadas pela Coordenação de Sistemas de TIC (CSTIC);
 - A **Infraestrutura de TIC** tem as seguintes responsabilidades:
 - Disponibilizar e manter os ambientes necessário para as atividades de desenvolvimento, implantação, sustentação e desativação de *software*;
 - Implantar o *software* nos ambientes requeridos pelo Demandante/Facilitador (desenvolvimento, bugfix, homologação, produção, etc);
 - Atividades majoritariamente (mas não obrigatoriamente) executadas pela Coordenação de Infraestrutura de TIC (CITIC);
 - O **Suporte de TIC** tem as seguintes responsabilidades:
 - Manter o Catálogo de Serviços atualizado;
 - Prestar suporte aos *softwares* em produção;
 - Atividades majoritariamente (mas não obrigatoriamente) executadas pela Coordenação de Serviços e Suporte aos Usuários de TIC (CSSUTIC);
- O **Demandante** possui as seguintes responsabilidades:
 - Papel definido e utilizado na gestão de projetos (PROJ7);

- Definir as regras de negócio do *software* a ser desenvolvido;
- Elaborar proposta de Projeto;
- Homologar e receber entregáveis.
- O **Gestor de Solução de TIC** possui as seguintes responsabilidades:
 - Administrar e gerenciar, do ponto de vista negocial, *softwares* em produção;
 - Definir as regras de negócio do *software* em produção,
 - Esclarecer dúvidas de negócio do *software* em produção;
 - Tomar decisões sobre o ciclo de vida do *software* em produção.

O Dev7 não define de forma imutável qual dos papéis acima exercerá o papel de gerente de projeto previsto na metodologia de gestão de projetos (PROJ7) do TRT7, podendo variar de projeto para projeto.

Processos

Realize a leitura dos processos na seguinte ordem:

- [Processo de Ciclo de Vida de Software - Dev7](#)
 - [Processo de Arquitetura de Software - Dev7](#)
 - [Processo de Descontinuidade de Software - Dev7](#)
 - [Processo de Desenvolvimento de Software - Dev7](#)
 - [Processo de Escopo e Requisitos de Software - Dev7](#)
 - [Processo de Implantação de Software - Dev7](#)
 - [Processo de Sustentação de Software - Dev7](#)
-

Normativos / Conformidade

Normativos, demandas de conformidade e índices que subsidiam a manutenção do Dev7.

- [Resolução CNJ nº 370/2021 - Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário \(ENTIC-JUD\);](#)
 - [Portaria Nº 160 de 12/06/2024 - iGovTIC-JUD - Dispõe sobre o Índice de Governança, Gestão e Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário \(iGovTIC-JUD\);](#)
 - [ACÓRDÃO 1205/2023 - PLENÁRIO - iESGo 2024 – Índice ESG \(Environmental, Social and Governance\)](#)
 - [Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais \(LGPD\);](#)
 - [Resolução CNJ nº 324/2020 - Institui diretrizes e normas de Gestão de Memória e de Gestão Documental e dispõe sobre o Programa Nacional de Gestão Documental e Memória do Poder Judiciário – Proname;](#)
 - [Resolução CNJ nº 408/2021 - Dispõe sobre o recebimento, o armazenamento e o acesso a documentos digitais relativos a autos de processos administrativos e judiciais;](#)
 - [Resolução Nº 522 de 18/09/2023 - MoReq-Jus - Institui o Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário e disciplina a obrigatoriedade da sua utilização no desenvolvimento e na manutenção de sistemas informatizados para as atividades judiciárias e administrativas no âmbito do Poder Judiciário.](#)
 - [Modelo Nacional de Interoperabilidade do Poder Judiciário \(MNI\);](#)
-

Revisão e Auditoria Periódicas do Processo

Todos os processos são revisados periodicamente e aperfeiçoados quando necessário.

O desempenho e a conformidade dos processos também serão avaliados periodicamente pela SETIC e eventuais ajustes são realizados quando necessários.

Essas atividades foram incluídas na lista de [Procedimentos necessários no final ou início de cada ano](#).

As obrigações legais são:

- IGovTI CNJ
 - Pergunta 27: O processo é revisado periodicamente.
-

Processo de Ciclo de Vida de Software

Índice

- [Índice](#)
 - [Objetivo](#)
 - [Definições e Abreviações](#)
 - [Papéis e Responsabilidades](#)
 - [Fluxo de Trabalho](#)
 - [Descritivo](#)
 - [Mapeado](#)
 - [Matriz de Responsabilidades](#)
 - [Indicadores de desempenho](#)
-

Objetivo

O objetivo deste macroprocesso é possibilitar uma gestão mais eficaz do *software* como um todo, abrangendo todas as fases do seu ciclo de vida. Este macroprocesso relaciona os processos de desenvolvimento, implantação, sustentação e descontinuidade. Além disso, visa desenvolver os seguintes valores:

- **Previsibilidade nas entregas** das demandas de *software*, alcançada por meio de métricas dos times;
 - **Melhoria contínua do processo**, realizada periodicamente através da execução de ciclos PDCA, adaptando-se às necessidades do TRT7;
 - **Visibilidade e transparência**, proporcionadas pela utilização de quadros Kanban, disponíveis no sistema de Gestão Ágil de Projetos e Tarefas. Todo trabalho em progresso deve ser visível, assim como os gargalos e os impactos gerados por falhas na execução das tarefas;
 - **Melhoria dos índices de satisfação dos demandantes**, que poderão acompanhar o atendimento de suas demandas de *softwares*, além de priorizar o que é mais importante periodicamente;
 - **Gestão compartilhada**, possibilitada por reuniões constantes com as equipes envolvidas nas atividades do *ciclo de vida do software* e pela participação efetiva das unidades demandantes na priorização de suas *estórias de usuário*;
 - **Aumento da qualidade dos entregáveis de softwares**, conforme o controle do trabalho em progresso, regulado de acordo com a capacidade disponível, diminuindo o tempo de espera por demandas prioritizadas e aumentando a qualidade dos serviços prestados, tornando a natureza do trabalho mais proativa e preventiva, e menos reativa e emergencial.
-

Definições e Abreviações

Ver definições e abreviações na página do [Processos de Software](#).

Papéis e Responsabilidades

Os papéis do processo estão definidos na página do [Processos de Software](#).

Fluxo de Trabalho

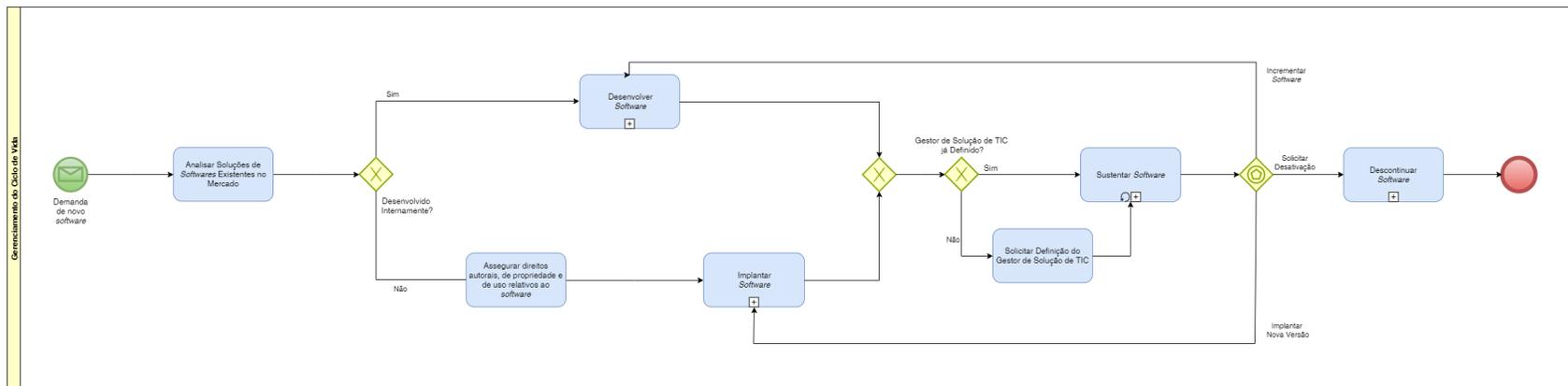
Descritivo

O fluxo de trabalho inicia-se com o recebimento da solicitação para um novo *software*. Posteriormente, as soluções de *software* disponíveis no mercado serão analisadas de maneira criteriosa. Se o novo *software* necessitar ser desenvolvido pelo TRT7, a demanda será direcionada para o [Processo de Desenvolvimento de Software](#). Caso o desenvolvimento não seja necessário, serão adotadas todas as medidas necessárias para assegurar os direitos autorais, de propriedade e de uso relacionados ao *software*, e a demanda será encaminhada para o [Processo de Implantação de Software](#).

Quando o *software* for implantado em produção, a equipe de Desenvolvimento de TIC, em colaboração com o Comitê Gestor de TIC, será responsável por solicitar a designação do Gestor de Solução de TIC. Em seguida, o *software* seguirá o [Processo de Sustentação de Software](#), que é contínuo e permanece ativo até que uma solicitação formal de desativação do *software* seja apresentada. Nesse caso, o fluxo será redirecionado para o [Processo de Descontinuidade de Software](#). É fundamental destacar que a gestão adequada do ciclo de vida do *software* garante a continuidade dos serviços e a satisfação dos usuários.

É possível que novas versões do *software* já em produção sejam solicitadas. Essas versões serão direcionadas para o [Processo de Desenvolvimento de Software](#) se o desenvolvimento ocorrer internamente, ou para o [Processo de Implantação de Software](#) no caso de *softwares* desenvolvidos externamente. É fundamental ressaltar que a solicitação de novas versões deve seguir os protocolos estabelecidos para garantir a eficiência e a qualidade do desenvolvimento.

Mapeado



Matriz de Responsabilidades

Atividades	Observações	Priorizador	Facilitador	Time	Demandante	Gestor de Solução de TIC
------------	-------------	-------------	-------------	------	------------	--------------------------

Analisar Soluções de Softwares Existentes no Mercado		A	I	R	C	
Desenvolver Software	Ver Processo de Desenvolvimento de Software	A/C*	R	R	C	A/C*
Assegurar direitos autorais, de propriedade e de uso relativos ao software		A	I	R	R	
Implantar Software	Ver Processo de Implantação de Software .	A/C*	R	R	I	A/C*
Solicitar Definição do Gestor de Solução de TIC		I	I	R	I	
Sustentar Software	Ver Processo de Sustentação de Software	A/C	R	R		A/C
Descontinuar Software	Ver Processo de Descontinuidade de Software	A/C	R	R		A/C

* Enquanto o software ainda não estiver implantado em produção, o aprovador das atividades de Desenvolvimento de Software e Implantação de Software será apenas o Priorizador, que representa os interesses do Demandante. Quando o software já estiver em produção, essas atividades passam a ter como responsável exclusivo o Gestor de Solução de TIC.

Legenda:

- R - *Responsible* (Responsável)
- A - *Accountable* (Aprovador)
- C - *Consulted* (Consultado)
- I - *Informed* (Informado)

Indicadores de desempenho

Índice

- [Índice](#)
- [Páginas Filhas](#)
- [Objetivo](#)
- [Definições e Abreviações](#)
- [Papéis e Responsabilidades](#)
- [Fluxo de Trabalho](#)
 - [Descritivo](#)
 - [Mapeado](#)
 - [Matriz de Responsabilidades](#)
- [Indicadores de desempenho](#)
 - [Índice de Protótipos Validados](#)

Páginas Filhas

- [Arquitetura de Referência, Padrões e Boas Práticas](#)
- [Plano de Gerência de Configuração](#)

Objetivo

O objetivo deste processo é possibilitar uma melhor definição da arquitetura do *software*, seus componentes, suas propriedades externas, e seus relacionamentos com outros *softwares*, alcançando os seguintes valores:

- Validar as necessidades do Demandante, através de protótipo, quando necessário, para entregar valor ao negócio;
- Fornecer ao Time a estrutura básica para o desenvolvimento do *software*;
- Garantir a padronização dos *softwares*;
- Garantir o controle de versão dos *softwares*.

Definições e Abreviações

Ver definições e abreviações na página do [Processos de Software](#).

Papéis e Responsabilidades

Os papéis do processo estão definidos na página do [Processos de Software](#).

Fluxo de Trabalho

Descritivo

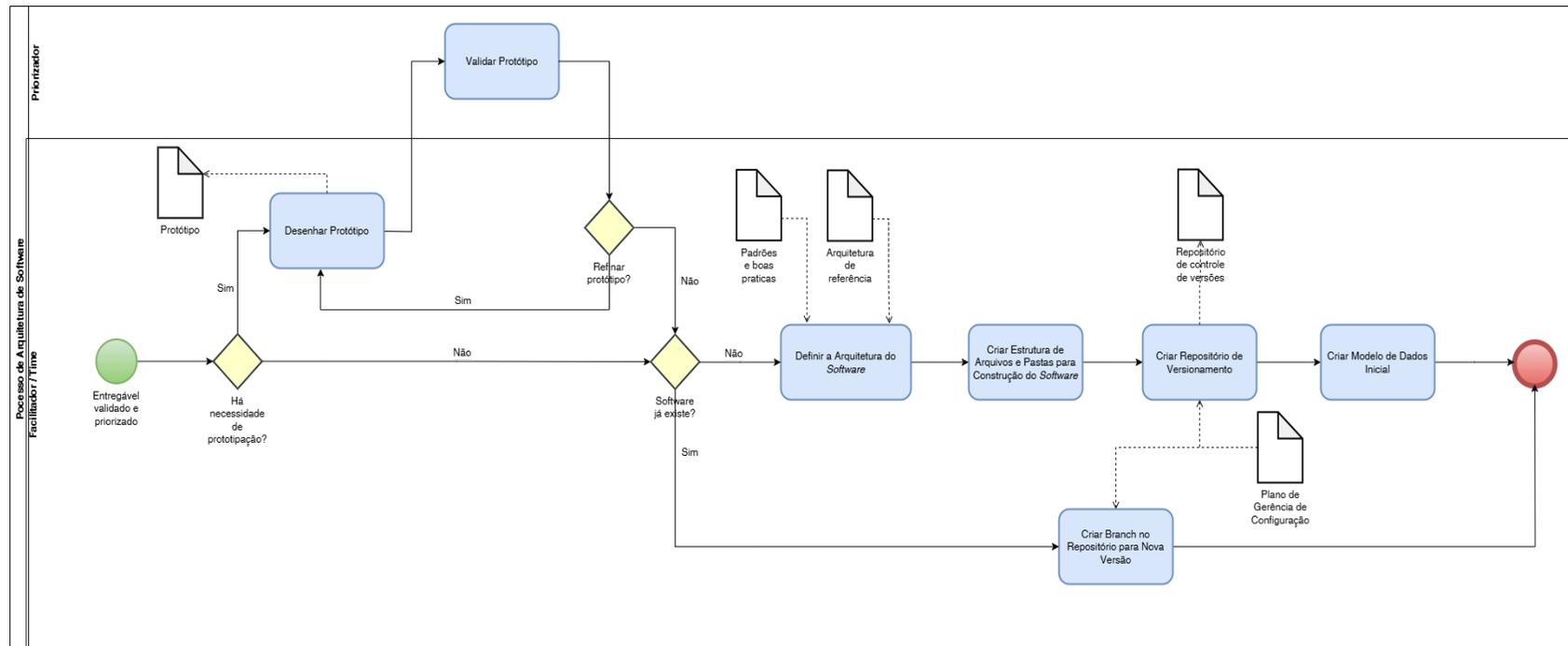
O fluxo de trabalho inicia-se a partir dos *entregáveis* já descritos e priorizados no *backlog* do produto, conforme estabelecido no [Processo de Escopo e Requisitos de Software](#) (considerando como entrada requisitos [funcionais](#) ou [não funcionais](#) previamente identificados).

Inicialmente deve-se avaliar a necessidade de desenvolver um protótipo para o *entregável* em questão. Em caso afirmativo, este deverá ser construído, validado e, se necessário, refinado até sua aprovação pelo Priorizador.

Após a aprovação do protótipo ou na ausência de sua necessidade, avaliar-se-á se este é o primeiro *entregável* a ser construído para o *software*. Em caso positivo, sua arquitetura deverá ser inicialmente definida, tendo como base preferencial a arquitetura de referência e observando os padrões e as boas práticas estabelecidas, conforme documento [Arquitetura de Referência, Padrões e Boas Práticas](#).

Subsequentemente, proceder-se-á à criação da estrutura de arquivos e pastas para a construção do *software*, bem como do repositório de versionamento, em conformidade com a política de versionamentos, de acordo com o [Plano de Gerência de Configuração](#). Adicionalmente, deverá ser elaborado o modelo de dados inicial a ser utilizado pelo *software*. Caso o *entregável* seja de um *software* já existente, uma nova branch deverá ser criada no repositório de dados para a nova versão.

Mapeado



Matriz de Responsabilidades

Atividades	Observações	Priorizador	Facilitador	Time	Demandante / Gestor de

		Solução de TIC *			
Desenhar Protótipo		A/C	R/A	R	C
Validar Protótipo		R	I	I	C/I
Definir a Arquitetura do <i>Software</i>	ver Arquitetura de Referência, Padrões e Boas Práticas	C/I	R/A	R	C/I
Criar Estrutura de Arquivos e Pasta para Construção do <i>Software</i>			R/A	R	
Criar Repositório de Versionamento	ver Plano de Gerência de Configuração		R/A	R	
Criar Modelo de Dados Inicial			R/A	R	
Criar <u>Branch</u> no Repositório para Nova Versão	ver Plano de Gerência de Configuração		R/A	R	

* Quando o *software* ainda não tiver implantado em produção, as atividades pertencerão ao Demandante. Já nas atualizações de versões, quem atuará será o Gestor de Solução de TIC.

Legenda:

- R - *Responsible* (Responsável)
- A - *Accountable* (Aprovador)
- C - *Consulted* (Consultado)
- I - *Informed* (Informado)

Indicadores de desempenho

Índice de Protótipos Validados

- Descrição: Percentual de protótipos validados pelo Priorizador
- Periodicidade: Anual
- Forma de cálculo: $(TPV / TPD) \times 100$
 - TPV: Total de Protótipos Validados
 - TPD: Total de Protótipos Desenhados
- Meta: 100%

Arquitetura de Referência, Padrões e Boas Práticas

Índice

- [Índice](#)
 - [Apresentação](#)
 - [Arquitetura de Referência](#)
 - [Padrões e Boas Práticas](#)
-

Apresentação

Este documento tem como proposta apresentar a arquitetura de referência, padrões, boas práticas e demais guias utilizados pela SETIC, contemplando as definições das tecnologias envolvidas para implementação de um nova versão ou de um novo *software*, atendendo aos requisitos funcionais e aos não funcionais, promovendo melhor disponibilidade, confiabilidade, escalabilidade e interoperabilidade dos *softwares* desenvolvidos.

Arquitetura de Referência

Considerando que o PJe é o *software* de referência de toda a Justiça do Trabalho (JT) e que já dispõe de uma equipe no CSJT dedicada à constante revisão dos seus padrões de arquitetura, a SETIC adotará na definição da arquitetura de novos softwares, preferencialmente, a mesma arquitetura do PJe (https://pje.csjt.jus.br/documentacao/index.php/Arquitetura_do_PJe_2). Deve-se considerar também o documento de arquitetura geral do CSJT: <https://pje.csjt.jus.br/documentacao/index.php/Arquitetura>. Desta forma, os *softwares* a serem desenvolvidos localmente estarão alinhadas com as tecnologias mais recentes empregadas pela JT.

Embora a arquitetura do PJe seja de uso recomendado, ela não é de uso mandatório, podendo a arquitetura definida variar de acordo com as necessidades de negócio (funcionais / não funcionais) ou técnicas. Também há que se pesar que, no caso de *softwares* já existentes e com arquiteturas já definidas, e diferentes da do PJe, a mudança arquitetural pode ser extremamente onerosa e sem ganhos práticos, devendo ser avaliado o custo / benefício.

É importante ressaltar que para a integração aos serviços de autenticação e autorização utilizados localmente no TRT7 (ex: CAS, KeyCloak, Google, etc), de acordo com as necessidades do *software* a ser desenvolvido, algumas adaptações pontuais podem ser necessárias à arquitetura padrão do PJe.

Padrões e Boas Práticas

Devemos observar, também, a vasta e completa documentação sobre padrões e boas práticas elaboradas pelo setor de arquitetura do CSJT.

- [Guia de Desenvolvimento Recomendado do PJe 2](#)
 - Dentre outras, trata sobre diretrizes básicas, backend (camada de API, serviço, etc.), dicas arquiteturais, batch jobs, frontend, angular (diretivas, componentes, etc.), typescript, acessibilidade, serviços REST
- [Guia de Desenvolvimento Recomendado para o PJe 2.0](#)
 - Apresenta os temas Revisão Automática, PJe Arquitetura Base (PJe Segurança, PJe Auditoria, etc.), aplicando segurança às APIs, Exceções, Utilizando Parâmetros do *Software*, Implementando APIs/Serviços/Persistência, Mapeando Entidades JPA, Frontend - Visão Geral, Criação de Classes de Modelo (DTOs), Implementação de acesso ao end-point, Aplicando Segurança no Frontend, Boas práticas de acessibilidade, Banco de Dados, Gestão de configuração, etc.
- [Processo para revisão de código consolidado](#)
 - Mais um documento bastante detalhado e valioso que versa sobre os temas procedimentos para criação de scripts SQL, orientação para desenvolvimento DML/HQL/EJBQL, boas práticas de testes unitários, de performance, de acessibilidade, de segurança, implementação de código, e padronização de nomenclatura de código fonte
- [Arquitetura do PJe 2 - 10 Módulos - Boas práticas](#)

- Apresenta algumas boas práticas, como Consumo de serviços Rest, Dependência de entidades de outros módulo, Acessar parâmetros do *software*, DTO e Token de segurança
 - [Padrao visual do PJe 2](#)
 - Aborda com detalhes assuntos sobre o padrão visual, como diretivas de usabilidade, layout, definições de cores, fontes e tipografia, navegação, paginação, elementos das páginas HTML, elementos Angular Material Design, etc.
 - [Tabela de ícones do PJe 2](#)
 - [Testlink - caso de teste](#)
 - Orienta os responsáveis pela especificação dos casos de teste (CT) para facilitar a execução dos testes e garantir a cobertura das funcionalidades do PJE. Está organizado em uma série de passos que devem ser seguidos para a especificação dos casos de teste no Testlink, melhores práticas e um exemplo (template).
 - [Verificação automática código](#)
 - Trata sobre ferramentas de regras automatizadas, como o gitlab runner, Utilitário Validação MR, Sonar, Lint, e o Jira
 - [Relatório Técnico - Comparativo entre o uso de Triggers e Observers para movimentações do JBPM](#)
-

Plano de Gerência de Configuração

Índice

- [Índice](#)
 - [Apresentação](#)
 - [Atribuições](#)
 - [Versionamento](#)
 - Número das versões do software
 - [Gerenciamento e Controle](#)
 - Gerenciamento e acompanhamento
 - Controle dos artefatos
-

Apresentação

O plano de gerência de configuração compreende as informações pertinentes à padronização de repositório para armazenamento de código fonte, assim como nomenclatura dos itens de configuração, informações relativas ao versionamento de itens e dos *software* desenvolvidos, descrição dos procedimentos a serem adotados no versionamento e *deploy* de *softwares* entregues pela SETIC.

O plano de gerência de configuração do *software* PJe definido pelo CSJT (https://pje.csjt.jus.br/documentacao/index.php/Plano_de_gerencia_de_configuracao) é a principal referência utilizada pela SETIC.

Atribuições

- De Desenvolvimento de TIC:
 - Gerenciar e controlar as versões dos *softwares* na ferramenta *Jira*;
 - Controlar os artefatos que são liberados através de baselines usando as ferramentas Git e GitLab;
 - Comunicar à Central de Serviços de TIC da liberação de cada nova versão;
 - Comunicar aos usuários, quando necessário, as alterações que serão liberadas e que terão impacto na forma de trabalho dos mesmos;
 - Disponibilizar para a infraestrutura o pacote de liberação de *entregáveis* devidamente documentado;
 - Comunicar à infraestrutura sobre a necessidade de uma nova liberação.
 - De Infraestrutura de TIC:
 - Realizar a implantação das versões dos *softwares* de acordo com a documentação;
 - Versionar a infraestrutura dos *softwares*, sempre que possível;
 - Automatizar a implantação das versões dos *softwares*, sempre que possível;
 - Considerando a cultura DevOps, é interessante que o Time possua as competências necessárias para executar as atribuições de desenvolvimento e infraestrutura, sempre que possível, fomentando o intercâmbio de conhecimentos entre servidores que trabalham com desenvolvimento ou com infraestrutura e automatizando as etapas "automatizáveis".
-

Versionamento

As regras estabelecidas no presente tópico tratam das versões do *software* a serem liberadas, quer a liberação seja para uso em homologação, quer a liberação seja para uso em produção. Também são definidas as regras para a nomeação das versões.

Número das versões do software

O *software* terá versões numeradas seguindo o seguinte padrão: X.Y.Z, onde:

X	Número principal da versão, somente alterado quando: a) há modificação da arquitetura do <i>software</i> , ainda que não tenha havido modificação da estrutura de dados; b) há modificação da estrutura de dados que demande uma migração significativa de uma base para outra base de dados, não sendo suficiente para a mudança mera migração de dados entre tabelas de um mesmo banco de dados; c) há modificação substancial nas funcionalidades do <i>software</i> ; Esse número deve ser 0 para versões piloto (ou MVPs - <i>Minimum Viable Products</i> - Produtos Mínimos Viáveis).
Y	Número intermediário de versão, modificado sempre que houver inclusão de um ou mais conjuntos de novas funcionalidades. Esse número deve iniciar em 0 e reiniciado quando da troca do número principal. São frequentemente denominadas versões MAJOR.
Z	Número menor de versão, modificado sempre que liberada versão de correção de erros ou de comportamento inesperado na versão do <i>software</i> . Esse número deve iniciar em 0 e reiniciado quando da troca do número intermediário ou do número principal. São frequentemente denominadas versões MINOR.

Gerenciamento e Controle

Gerenciamento e acompanhamento

As versões dos *softwares* serão gerenciadas e acompanhadas através da ferramenta *Jira*:

- Cada *software* terá um projeto correspondente e todas as suas versões serão registradas, gerenciadas e acompanhadas na própria ferramenta.

Controle dos artefatos

Usaremos as ferramentas Git e GitLab para controlar os artefatos de cada versão liberada:

- A cada versão liberada uma baseline (tag) será criada, desta forma, sempre teremos o estado original dos artefatos naquela versão;
- Via de regra, sempre existirão 2 linhas de desenvolvimento:
 - A linha principal, master, será usada para o desenvolvimento da próxima versão programada;
 - A segunda linha será sempre em uma branch, criada a partir da tag da última liberação em produção, ou seja, resolução de bugs e urgências serão realizadas nesta linha:
 - Após cada entrega em produção realizada a partir da branch de correção, deve ser criada uma nova tag e realizado o merge para o master, de forma a garantir que as alterações na branch sejam consolidadas no master.

Processo de Descontinuidade de Software

Índice

- [Índice](#)
 - [Objetivo](#)
 - [Definições e Abreviações](#)
 - [Papéis e Responsabilidades](#)
 - [Fluxo de Trabalho](#)
 - [Descritivo](#)
 - [Mapeado](#)
 - [Matriz de Responsabilidades](#)
 - [Indicadores de desempenho](#)
-

Objetivo

O objetivo deste processo é definir os passos da descontinuidade de *software* (desligamento, inativação) e possui os seguintes valores:

- Aprovação do Gestor de Solução de TIC quanto à descontinuidade;
 - Garantir o armazenamento das informações do *software* a ser descontinuado, caso necessário;
 - Padronização do processo;
 - Garantir a qualidade na descontinuidade do *software*.
-

Definições e Abreviações

Ver definições e abreviações na página do [Processos de Software](#).

Papéis e Responsabilidades

Os papéis do processo estão definidos na página do [Processos de Software](#).

Fluxo de Trabalho

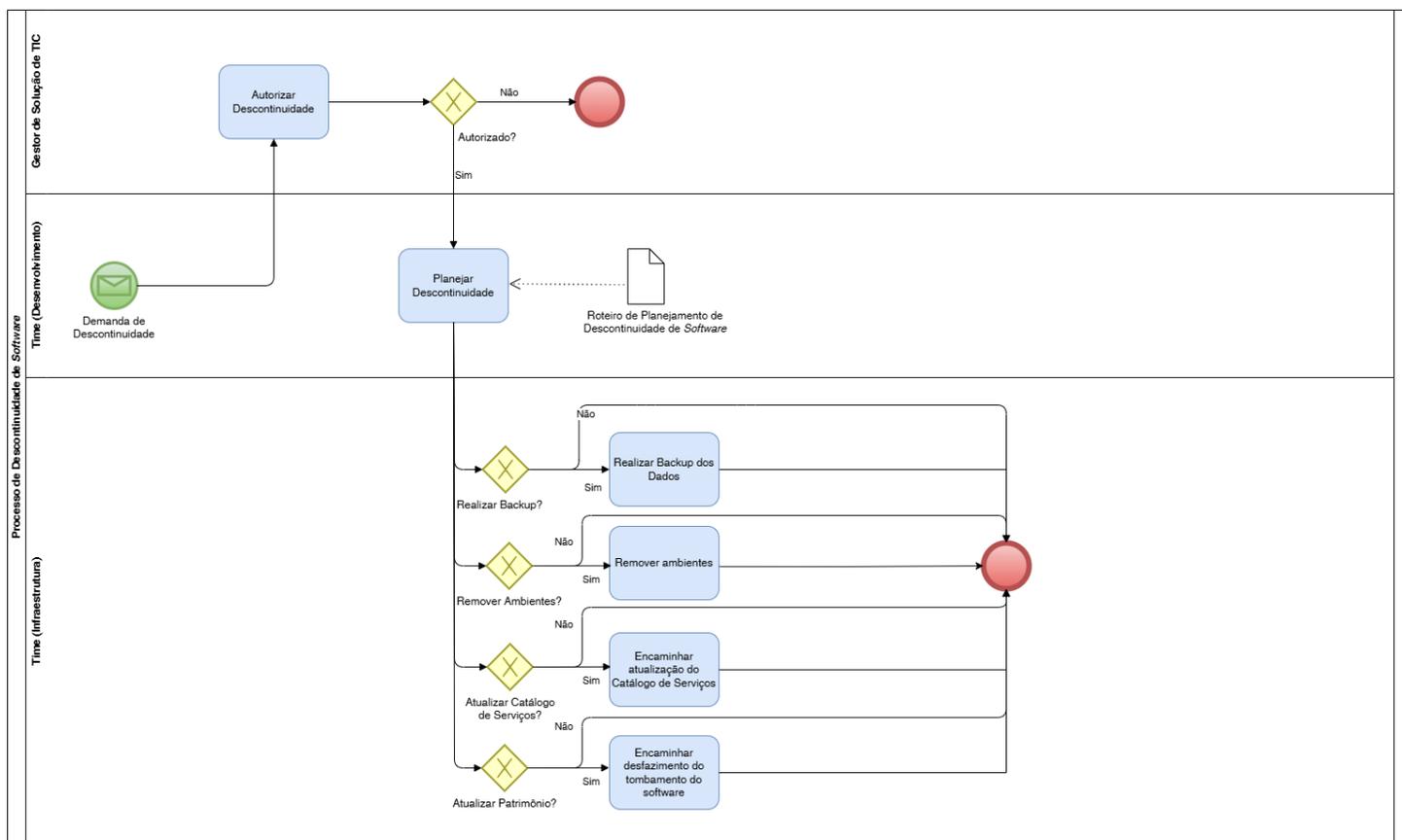
Descritivo

O fluxo de trabalho para a descontinuidade de *software* começa com o recebimento da solicitação pelo Desenvolvimento de TIC. Essa demanda pode ter diversas origens, incluindo normativos, o Gestor da Solução TIC, ou a administração do TRT7, entre outros. A solicitação deve ser encaminhada ao Gestor de Solução de TIC, que terá a responsabilidade de autorizar ou não a descontinuidade do *software*.

Caso a descontinuidade seja aprovada, inicia-se o planejamento conforme o [Roteiro de Planejamento de Descontinuidade de Software](#). Este processo inclui a realização de backup, se necessário, e a remoção dos ambientes do *software* (produção, homologação, bugfix, testes, etc.) pela Infraestrutura de TIC.

Por fim, o Desenvolvimento de TIC encaminha a demanda ao Comitê de Gestão de TIC para que o *software* seja removido do Catálogo de Serviços de TIC e para que o desfazimento do tombamento patrimonial do *software* no Sistema de Patrimônio seja realizado, quando necessário. É fundamental garantir que todas as etapas do processo sejam seguidas rigorosamente para assegurar a integridade dos dados.

Mapeado



Matriz de Responsabilidades

Atividades	Observações	Time (Desenvolvimento)	Time (Infraestrutura)	Time (Suporte)	Gestor de Solução de TIC
Autorizar Descontinuidade		I	I	I	A/R
Planejar Descontinuidade	ver Roteiro de Planejamento de Descontinuidade de Software	A/R	R/I/C	R/I/C	I/C
Realizar Backup dos Dados		I	A/R	I	I
Remover ambientes		I	A/R	I	I
Encaminhar atualização do Catálogo de Serviços		A/R	I	I	I/A
Encaminhar desfazimento do tombamento do <i>Software</i>		R			I/C

Legenda:

- R - *Responsible* (Responsável)
- A - *Accountable* (Aprovador)
- C - *Consulted* (Consultado)
- I - *Informed* (Informado)

Indicadores de desempenho

Processo de Desenvolvimento de Software

Índice

- [Índice](#)
 - [Objetivo](#)
 - [Definições e Abreviações](#)
 - [Papéis e Responsabilidades](#)
 - [Fluxo de Trabalho](#)
 - [Descritivo](#)
 - [Mapeado](#)
 - [Matriz de Responsabilidades](#)
 - [Indicadores de desempenho](#)
-

Objetivo

O objetivo deste processo é mapear as etapas necessárias para o desenvolvimento ou codificação de artefatos de *software*.

Definições e Abreviações

Ver definições e abreviações na página do [Processos de Software](#).

Papéis e Responsabilidades

Os papéis do processo estão definidos na página do [Processos de Software](#).

Fluxo de Trabalho

Descritivo

O fluxo de trabalho inicia-se com a solicitação de um novo *software* ou de uma atualização (melhoria, nova funcionalidade ou correção) em um *software* já existente. O Priorizador deve registrar um *cartão virtual*, conforme os [Procedimentos para criação de cartões virtuais \(issues\)](#). Em seguida, o Priorizador conduzirá a execução do [Processo de Escopo e Requisitos de Software](#), que definirá os entregáveis a serem desenvolvidos ou os requisitos a serem atendidos pelo novo *software* ou pela atualização.

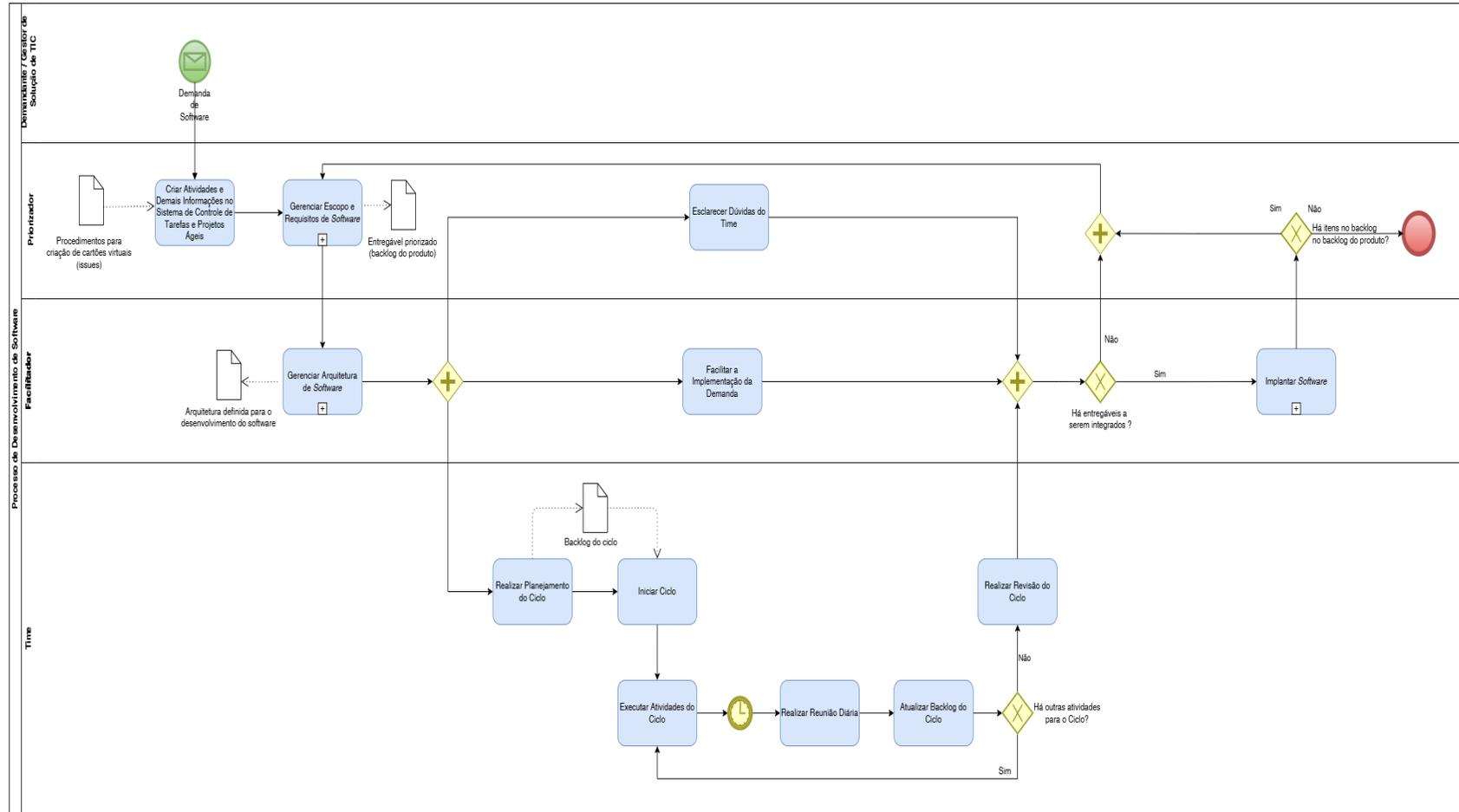
Subsequentemente, o Facilitador e a equipe serão responsáveis por definir, no caso de um novo *software*, a arquitetura do sistema, seguindo as etapas detalhadas no [Processo de Arquitetura de Software](#). É fundamental que todas as etapas sejam rigorosamente seguidas para garantir a qualidade e a eficácia do produto final.

Após a conclusão das etapas preliminares, o Time responsável pelo desenvolvimento do *software* iniciará o planejamento. Este processo pode envolver o refinamento de itens ou a atualização do backlog do ciclo. O objetivo do planejamento é selecionar as atividades do backlog do produto (*software*) que serão priorizadas para execução no próximo ciclo de trabalho. É importante destacar que a inclusão de novas atividades é permitida durante a execução do ciclo, o que proporciona flexibilidade e adaptação às necessidades emergentes.

Em cada ciclo, um conjunto de etapas deve ser seguido, começando com o planejamento do ciclo, seguido pelo acompanhamento nas reuniões diárias e a atualização do quadro Kanban. O ciclo culmina com a revisão, onde os entregáveis são apresentados ao Priorizador e/ou Demandante, e o ciclo é encerrado. Durante a execução, o Facilitador é responsável por remover quaisquer impedimentos que possam surgir, enquanto o Priorizador pode ser consultado em caso de dúvidas durante a execução de uma atividade.

Ao final de cada ciclo, se houver entregáveis prontos para utilização, uma nova versão do *software* será liberada por meio do [Processo de Implantação de Software](#). Se ainda houver itens no backlog do produto, o ciclo será reiniciado. Caso contrário, o projeto ou atualização será concluída, e o *software* continuará a ser suportado pelo [Processo de Sustentação de Software](#).

Mapeado



Matriz de Responsabilidades

Atividades	Observações	Priorizador	Facilitador	Time	Demandante / Gestor de Solução de TIC*
Criar Atividades e Demais Informações no Sistema de Controle de Tarefas e Projetos Ágeis	Ver Procedimentos para criação de cartões virtuais (issues)	R/A	I/R	I/R	I
Gerenciar Escopo e Requisitos de <i>Software</i>	Ver Processo de Escopo e Requisitos de Software	A/R	I	I/R	C
Gerenciar Arquitetura de <i>Software</i>	Ver Processo de Arquitetura de Software		R/A	R	
Esclarecer Dúvidas do Time		A/R	I	I	C
Facilitar a Implementação da Demanda			A/R	R	
Realizar Planejamento do Ciclo		A	R	R	C/I
Iniciar Ciclo		I	A	R	I
Executar Atividades do Ciclo		A	R	R	C/I
Realizar Reunião Diária		C	A	R	
Atualizar Backlog do Ciclo		A/C	I/R	R	
Realizar Revisão do Ciclo		A	R	R	C/I
Implantar <i>Software</i>	Ver Processo de Implantação de Software	A	R	R	C/I

* Quando o *software* ainda não tiver implantado em produção, as atividades pertencerão ao Demandante. Já nas atualizações de versões, quem atuará será o Gestor de Solução de TIC.

Legenda:

- R - *Responsible* (Responsável)
 - A - *Accountable* (Aprovador)
 - C - *Consulted* (Consultado)
 - I - *Informed* (Informado)
-

Indicadores de desempenho

Processo de Escopo e Requisitos de Software

Índice

- [Índice](#)
 - [Objetivo](#)
 - [Definições e Abreviações](#)
 - [Papéis e Responsabilidades](#)
 - [Fluxo de Trabalho](#)
 - [Descritivo](#)
 - [Mapeado](#)
 - [Matriz de Responsabilidades](#)
 - [Indicadores de desempenho](#)
 - [Índice de Entregáveis Aprovados](#)
- [Roteiro de Avaliação do Moreq-JUS](#)
 - [Roteiro de Levantamento de Requisitos Funcionais](#)
 - [Roteiro de Levantamento de Requisitos Não Funcionais](#)
-

Objetivo

O objetivo deste processo é possibilitar um melhor entendimento das necessidades do(s) Demandante(s), mapeando-as, preferencialmente, em *cartões virtuais* no formato de *épicos*, *estórias de usuário*, podendo ser também em formato de texto livre, alcançando os valores já definidos no [Processo de Ciclo de Vida de Software](#).

Definições e Abreviações

Ver definições e abreviações na página do [Processos de Software](#).

Papéis e Responsabilidades

Os papéis do processo estão definidos na página do [Processos de Software](#).

Fluxo de Trabalho

Descritivo

O fluxo de trabalho inicia-se com a coleta dos requisitos funcionais e não funcionais junto ao Demandante do software ou ao Gestor da Solução de TIC, no caso de evolução de *software* já em produção. Esta etapa segue os procedimentos descritos em:

- [Roteiro de avaliação do Moreq-JUS](#)

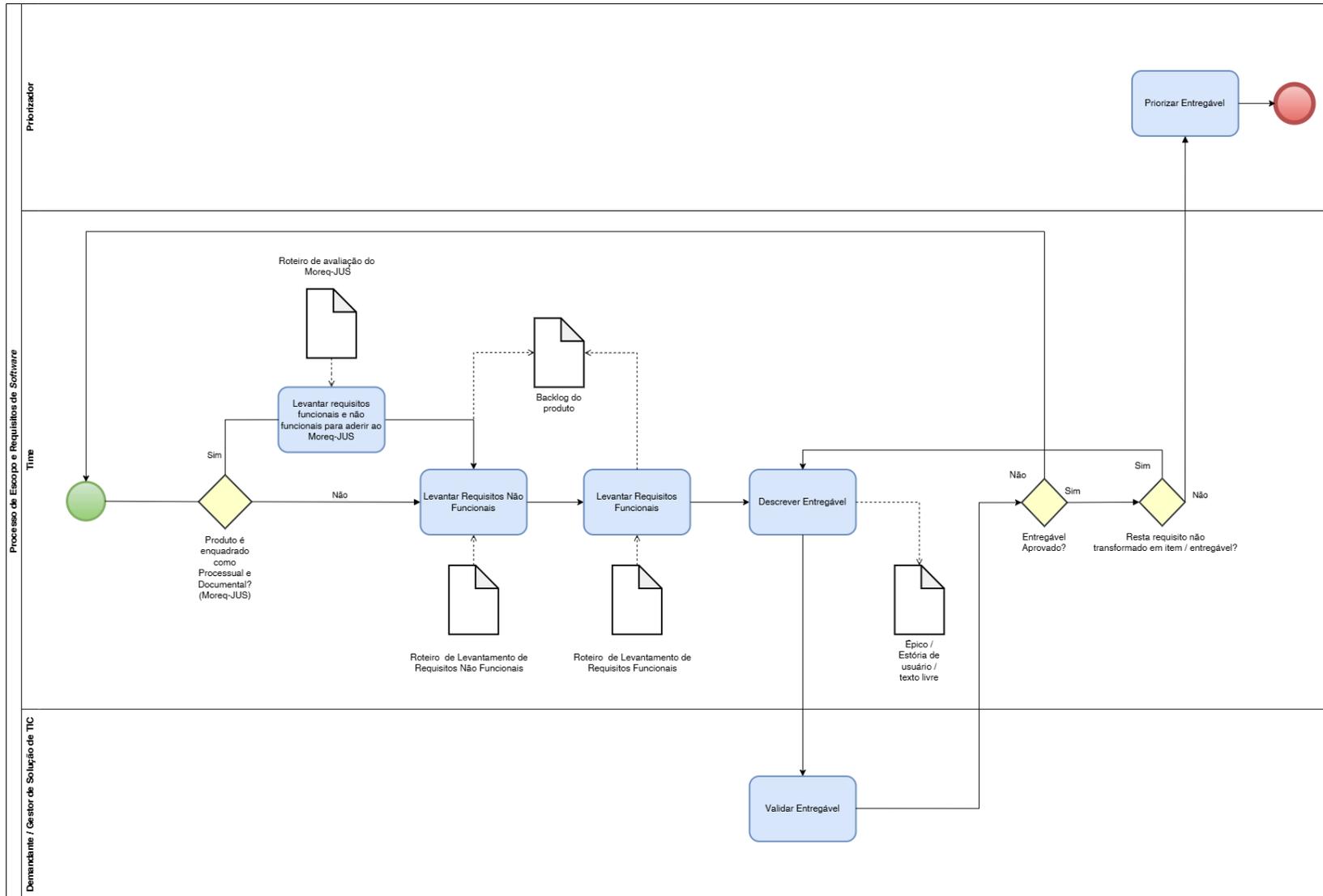
- [Roteiro de Levantamento de Requisitos Não Funcionais](#)
- [Roteiro de Levantamento de Requisitos Funcionais](#)

O objetivo desta fase é definir os entregáveis que integrarão o backlog do produto, garantindo assim um planejamento eficiente e alinhado às necessidades do projeto.

Os itens identificados devem ser registrados conforme o documento [Procedimentos para criação de cartões virtuais \(issues\)](#), desde que atendam às necessidades do Demandante ou do Gestor da Solução de TIC.

A validação desses itens será realizada pelo Demandante do *software* ou pelo Gestor da Solução de TIC. A priorização subsequente será efetuada pelo Priorizador, considerando a relevância, que abrange a importância e a urgência, conforme descrito em [Procedimentos para criação de cartões virtuais \(issues\)](#).

Mapeado



Matriz de Responsabilidades

Atividades	Observações	Priorizador	Facilitador	Time	Demandante / Gestor de Solução de TIC *
Levantar requisitos funcionais e não funcionais para aderir ao Moreq-JUS	Ver Roteiro de avaliação do Moreq-JUS	C	I	R	A/C
Levantar Requisitos Não Funcionais	Ver Roteiro de Levantamento de Requisitos Não Funcionais	C	I	R	A/C
Levantar Requisitos Funcionais	Ver Roteiro de Levantamento de Requisitos Funcionais	C	I	R	A/C
Descrever <i>Entregável</i> (<i>épico/estória de usuário</i> /texto livre)	Ver Procedimentos para criação de cartões virtuais (issues) no JIRA	C	I	R	A/C
Validar <i>Entregável</i> (<i>épico/estória de usuário</i> /texto livre)	Pode ser formalmente (e-mail, reunião, apresentação, etc), ou informalmente como uma simples conversa junto ao Demandante/Gestor de Solução de TIC.	C	I	I	A/R
Priorizar <i>Entregável</i>	O Priorizador juntamente com o demandante elege a ordem em que os requisitos levantados devem ser executados, diretamente no Jira de acordo com Procedimentos para priorização de cartões virtuais de sistemas.	A/R	I	I	C

* Quando o *software* ainda não tiver implantado em produção, as atividades pertencerão ao Demandante. Já nas atualizações de versões, quem atuará será o Gestor de Solução de TIC.

Legenda:

- R - *Responsible* (Responsável)
- A - *Accountable* (Aprovador)

- C - *Consulted* (Consultado)
 - I - *Informed* (Informado)
-

Indicadores de desempenho

Índice de *Entregáveis* Aprovados

- Descrição: Percentual de *entregáveis* que são aprovados pelo Priorizador
- Periodicidade: Anual
- Forma de cálculo: $(TEA / TES) \times 100$
 - TEA: Total de *Entregáveis* Aprovados
 - TES: Total de *Entregáveis* Escritos
- Meta: 90%

Roteiro de Avaliação do Moreq-JUS

- [Moreq-JUS](#)
- [Normativos](#)

Objetivo	Avaliar se o produto deve se enquadrar ao Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário(MoReq-Jus) e levantar os requisitos funcionais e não funcionais caso necessário.
Entradas	Documento de Proposta de projeto
Atividades	<ul style="list-style-type: none">• Estudar os requisitos contidos na proposta de projeto• Avaliar junto com a documentação oficial do Moreq-JUS os requisitos obrigatórios• Avaliar se o produto se enquadra ao Modelo• Levantar os requisitos para adicionar na próxima etapa
Saídas	<ul style="list-style-type: none">• Backlog listado para ser adicionado nos próximos passos.

Moreq-JUS

Instituído pela Resolução CNJ 522 de 18 de Setembro de 2023, descreve o Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos. Para se enquadrar como sistema Gestão de processos e documentos, deve-se ser realizada uma breve avaliação:

- Avalie o Objetivo do Sistema:
 - **Natureza do Sistema:** O seu sistema envolve a gestão de processos judiciais, documentos jurídicos ou administrativos no âmbito do Judiciário?
 - **Finalidade:** O sistema será usado por instituições que fazem parte do Poder Judiciário?

Se a resposta for "sim" para qualquer uma dessas perguntas, é provável que o sistema precise atender aos requisitos do MoReq-Jus.

- Considere os Tipos de Dados Gerenciados
 - **Documentos Eletrônicos:** O sistema lida com documentos que precisam ser autenticados, preservados e gerenciados ao longo do tempo?
 - **Processos Judiciais:** O sistema envolve a gestão, tramitação e arquivamento de processos judiciais?

Se o sistema gerencia documentos e processos que têm valor jurídico, isso sugere que ele precisa estar em conformidade com o MoReq-Jus.

- Analise os Usuários e as Funcionalidades
 - **Usuários Principais:** Quem são os usuários do sistema? Se eles incluem magistrados, servidores do Judiciário, advogados ou partes envolvidas em processos judiciais, o sistema pode precisar seguir o MoReq-Jus.
 - **Funcionalidades Críticas:** O sistema possui funcionalidades para tramitação de processos, assinatura eletrônica, controle de prazos, ou outras atividades típicas do Judiciário?

Sistemas que desempenham funções essenciais para o funcionamento dos processos judiciais geralmente precisam seguir o MoReq-Jus.

- Verifique a Interoperabilidade e Conformidade
 - **Interoperabilidade:** O sistema precisa se integrar com outros sistemas do Judiciário, como sistemas de tramitação processual (ex. PJe – Processo Judicial Eletrônico)?
 - **Normas e Padrões:** O sistema deve estar em conformidade com normas jurídicas e técnicas específicas, como a preservação de documentos, confidencialidade e segurança?

A necessidade de interoperabilidade e conformidade com normas técnicas do Judiciário pode indicar a necessidade de seguir o MoReq-Jus.

Se o sistema está envolvido na gestão de documentos ou processos relacionados ao Judiciário, é altamente recomendável que ele seja desenvolvido em conformidade com o MoReq-Jus. Caso contrário, ele pode não atender às necessidades regulamentares e operacionais do Poder Judiciário, o que poderia acarretar problemas legais ou operacionais.

Caso o sistema atenda aos requisitos para se enquadrar no MoReq-Jus, é fundamental realizar uma verificação detalhada dos requisitos obrigatórios que ele deve possuir. Essa verificação é essencial para garantir que o sistema esteja em conformidade com as normas e padrões exigidos pelo Poder Judiciário brasileiro. A conformidade com esses requisitos é crucial para assegurar a eficiência, a segurança e a integridade dos processos e documentos geridos pelo sistema.

Durante essa verificação, deve-se atentar para aspectos como a gestão de documentos e processos, a segurança da informação, a interoperabilidade com outros sistemas do Judiciário, e a capacidade do sistema de atender às necessidades específicas dos usuários do Judiciário. A implementação adequada desses requisitos não só garante a conformidade com as regulamentações, mas também contribui para a melhoria da gestão de processos judiciais e documentos, proporcionando maior transparência, auditabilidade e acessibilidade dentro do sistema.

Portanto, ao identificar que o sistema deve se adequar ao MoReq-Jus, a próxima etapa crítica é assegurar que todos os requisitos obrigatórios estejam corretamente implementados, para que o sistema possa operar de forma eficaz e dentro dos padrões exigidos pelo Poder Judiciário.

Para maior informações, deve-se consultar o normativo: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5266> e a documentação oficial: <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado1741272023101965316a47d262e.pdf>

Normativos

Para maior informações, deve-se consultar o normativo: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5266> e a documentação oficial: <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado1741272023101965316a47d262e.pdf>

Roteiro de Levantamento de Requisitos Funcionais

- [Requisitos funcionais](#)
- [Prioridades](#)
- [Diretrizes](#)
- [Normativos / Conformidade](#)

Objetivo	Trabalhar com o demandante para aprender sobre o domínio da aplicação e traduzir as regras de negócio em descrições compreensíveis aos atores envolvidos, de modo a se atingir pactuação das funcionalidades do software a ser desenvolvido, antes de iniciada sua implementação.
Entradas	Documento de Proposta de projeto
Atividades	<ul style="list-style-type: none">• Realizar entrevista com o demandante para identificar os requisitos funcionais;• Descrever e detalhar os requisitos;• Adicionar ao Backlog os requisitos referentes ao Moreq-JUS, se necessário (encontrados na avaliação anterior).• Classificar os requisitos;• Elaborar Documento de Especificação de Requisitos;• Se necessário, elaborar os Diagramas de Casos de Uso, Protótipos de Tela ou outro artefato que facilite o entendimento do usuário;• Realizar verificações de validade, consistência, completeza, realismo e facilidade dos requisitos preliminares;• Solicitar aceite preliminar dos requisitos identificados.
Saídas	<ul style="list-style-type: none">• Backlog do produto no JIRA.

Requisitos funcionais

Requisitos funcionais são aspectos técnicos do software que retratam funcionalidades que o sistema proposto deve atender. A definição dos requisitos deve ser realizada por meio de descrição das funcionalidades que o sistema deve incorporar e prover ao usuário.

A etapa de levantamento de requisitos funcionais visa conciliar as necessidades dos diversos usuários do sistema, com ampla participação do demandante e do time de desenvolvimento, de modo a traduzir as regras de negócio do *software* em descrições compreensíveis à equipe técnica antes do início do desenvolvimento.

Para identificar as funcionalidades, o ideal é se orientar sempre pelas necessidades e dores do demandante, de modo a manter a concordância dos interesses do demandante com a funcionalidade. A regra básica é: para cada necessidade/dor, identificar as funcionalidades do sistema que a atendem.

A saída desta etapa é o documento de levantamento dos requisitos funcionais, buscando identificar as funcionalidades macro do sistema em três grupos de prioridades: obrigatórios, importantes e desejáveis. Com isso, é possível documentar as necessidades esperadas pelo demandante e subsidiar o desenvolvimento e a priorização da solução pela SETIC

Um ou mais requisitos será a entrada da etapa **Descrever Entregável**, a qual transformará esses requisitos em um Épico, Estória de Usuário ou outro texto livre. O item/entregável deve ser, em seguida, validado com o demandante.

Prioridades

A prioridade dos requisitos é informação balizadora no gerenciamento do escopo e na definição da priorização do entregável.

Para estabelecer a prioridade dos requisitos foram adotadas as denominações abaixo.

Obrigatório: o requisito é imprescindível. A sua ausência impede que o sistema entre em funcionamento.

Importante: a falta do requisito implica que o sistema pode entrar em funcionamento de forma não satisfatória, Tais requisitos devem ser implantados tão logo seja possível.

Desejável: o requisito não compromete as funcionalidades básicas do sistema. O sistema pode funcionar de forma satisfatória sem ele. Podem existir razões válidas em circunstâncias particulares para se ignorar um determinado item, mas a totalidade das implicações deve ser cuidadosamente examinada antes da escolha de uma proposta diferente

fonte: [MoReq-Jus](#).

Diretrizes

- Para o levantamento de requisitos funcionais, é essencial: entender o processo de trabalho do usuário e identificar as necessidades que devem ser atendidas com o sistema; levantar as soluções possíveis para atender às necessidades dos usuários; propor alternativas para desenvolvimento, apresentando as soluções já existentes no Tribunal; propor reuniões de brainstorming; criar protótipos iterativos etc;
- É necessária atenção para que não sejam identificadas funcionalidades duplicadas ou conflitantes. Também deve-se atentar para que não sejam classificadas como funcionalidades os [requisitos não funcionais](#);
- Os requisitos funcionais podem ter um nível de detalhamento mais genérico, a fim de facilitar a compreensão dos atores. No entanto, devem estar disponíveis detalhes suficientes para fornecer à equipe de desenvolvimento e ao priorizador as informações necessárias para criação das estórias e épicas e posteriormente a priorização dos entregáveis;
- É essencial que conste em cada requisito a sua prioridade, para fins de priorização e planejamento do backlog;
- O Demandante, conforme o caso, deverá informar necessidades, expectativas sobre a funcionalidade debatida e aprovar ou rejeitar as entrega, retroalimentando o processo de definição dos requisitos;
- Uma demanda pode gerar um conjunto de entregáveis. Caso a demanda necessite de autorização prévia, neste processo ela já deve estar aprovada;
- Se o software já está em produção, deve-se analisar a necessidade de adequações técnicas para permitir o fornecimento de tais informações;
- Os requisitos funcionais devem antecipar informações que a organização deseja utilizar e quais unidades poderiam provê-las;
- Os requisitos devem oferecer aos desenvolvedores do sistema uma compreensão melhor dos requisitos do sistema: definir as fronteiras do sistema, fornecer base para planejar o conteúdo técnico das iterações, fornecer base para estimar o custo e o tempo de desenvolvimento da demanda ou projeto, compreender a definição e o escopo do problema que se deseja resolver com o sistema ou funcionalidade;

Normativos / Conformidade

Ver [Normativos / Conformidade](#)

Roteiro de Levantamento de Requisitos Não Funcionais

- [Requisitos não funcionais](#)
- [Diretrizes](#)
- [Normativos / Conformidade](#)

Objetivo	Trabalhar com o demandante para aprender sobre o domínio da aplicação e traduzir os requisitos não funcionais em descrições compreensíveis aos atores envolvidos, de modo a se atingir pactuação das restrições ou atributos não relacionados às funcionalidades do software a ser desenvolvido, antes de iniciada sua implementação.
Entradas	Documento de Proposta de projeto
Atividades	<ul style="list-style-type: none">• Realizar entrevista com o demandante para identificar os requisitos não funcionais;• Descrever e detalhar os requisitos;• Adicionar ao Backlog os requisitos referentes ao Moreq-JUS, se necessário (encontrados na avaliação anterior).• Elaborar Documento de Especificação de Requisitos;• Realizar verificações de validade, consistência, completude, realismo e facilidade dos requisitos preliminares;• Solicitar aceite preliminar dos requisitos identificados.
Saídas	<ul style="list-style-type: none">• Backlog do produto no JIRA.

Requisitos não funcionais

Requisitos não funcionais são aspectos técnicos do software que retratam restrições, qualidades ou atributos do sistema que não estejam diretamente relacionados às funcionalidades que ele deve prover ao usuário. A definição dos requisitos deve ser realizada por meio de descrição das características que o sistema deve atender e/ou prover ao usuário, em termos de desempenho, usabilidade, confiabilidade, segurança, disponibilidade, manutenibilidade, tecnologias envolvidas etc.

A etapa de levantamento de requisitos não funcionais visa conciliar as necessidades dos diversos usuários do sistema com as restrições externas e características que o sistema deve atender (de natureza legal, de segurança da informação, de tempo de processamento, de arquitetura etc), com ampla participação do demandante e do time de desenvolvimento, de modo a traduzir tais requisitos em descrições compreensíveis à equipe técnica antes do início do desenvolvimento.

Para identificar os requisitos não funcionais, o ideal é se orientar em primeiro lugar pelas necessidades e dores do demandante, que podem implicar alguma restrição (por exemplo, orçamentária) ou exigir alguma qualidade específica do software (por exemplo, elevado poder de processamento ou rápido tempo de resposta). Em segundo lugar, deve-se observar as restrições legais que permeiam a atividade jurisdicional. Além disso, deve-se atentar para os requisitos de usabilidade, que implicam melhor interoperabilidade, responsividade e acessibilidade, facilitando a difusão do software para todos os públicos.

A saída desta etapa é o documento de levantamento dos requisitos, buscando identificar todos os requisitos não funcionais. Com isso, é possível documentar as necessidades esperadas pelo demandante e subsidiar o desenvolvimento e a priorização da solução pela SETIC

Um ou mais requisitos será a entrada da etapa **Descrever Entregável**, a qual transformará esses requisitos em um Épico, Estória de Usuário ou outro texto livre. O item/entregável deve ser, em seguida, validado com o demandante.

No mínimo, deve-se levantar os requisitos não-funcionais de:

- **Segurança da informação** - em especial **proteção de dados pessoais** (para o atendimento do Art. 46 § 2º da LGPD);
- **Portabilidade;**

- **Interoperabilidade** - incluindo atendimento ao MNI (Modelo Nacional de Interoperabilidade) do Poder Judiciário;
 - **Responsividade** (adequação para dispositivos **móveis**);
 - **Acessibilidade** - incluindo o atendimento ao **eMAG**;
 - **Usabilidade**;
 - **Assinatura** - Suporte para assinatura baseado em certificado emitido por Autoridade Certificadora credenciada na forma da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP Brasil);
 - **MoReq-Jus** - Atendimento ao Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Judiciário brasileiro;
 - **RDC-Arq** - Atendimento à normatização pelo CNJ do Repositório Arquivístico Digital Confiável (RDC-Arq), quando houver acesso a documentos digitais relativos a autos de processos judiciais e administrativos.
-

Diretrizes

- Deve-se realizar a identificação precoce de requisitos de acessibilidade e de usabilidade, bem como a gestão permanente desses requisitos durante todo o ciclo de vida do *software* (Fonte: IGG TCU):
 - Os sistemas novos que forem desenvolvidos no TRT7 devem obrigatoriamente passar por avaliação do e-MAG , por meio da ferramenta ases.gov.br (Art. 33 da Resolução CNJ nº 370/2021), com um percentual mínimo de aprovação sugerido de 85%, sendo desejável atingir o percentual de 95%;
 - Deve-se realizar a identificação precoce de requisitos de segurança da informação e a gestão permanente desses requisitos durante todo o ciclo de vida do *software* (Fonte: IGG TCU);
 - Deve-se realizar a identificação precoce de requisitos de interoperabilidade e a gestão permanente desses requisitos durante todo o ciclo de vida do *software* (Fonte: IGG TCU):
 - Os sistemas de informação deverão atender a padrões de interoperabilidade e outros que venham a ser recomendados pelo Comitê Nacional de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário. (Art. 33 Resolução CNJ nº 370/2021);
 - Os requisitos contidos no Moreq-Jus do CNJ, que estabelece processos e requisitos mínimos para um Sistema Informatizado de Gestão de Processos e Documentos (GestãoDoc), foram considerados na elaboração desta lista, porém não há imposição normativa que o exija (Resolução CNJ nº 91/2009). Observa-se que, na prática, o Moreq-Jus está cada vez mais em desuso;
 - O Repositório Arquivístico Digital Confiável (RDC-Arq) foi normatizado pelas Resoluções CNJ nº 324/2020 e 408/2021 para fins de preservação digital de documentos digitais relativos a autos de processos judiciais e administrativos. Mais detalhes no item "6.2.10. RDC-Arq: Repositório Arquivístico Digital Confiável" do Manual de Gestão de Memória do CNJ e o "11.5.4. Adoção de Repositório Arquivístico Digital Confiável – RDC-Arq" do Manual de Gestão Documental.
 - Deve-se observar as recomendações do guia Padrões Web em Governo Eletrônico: Cartilha de Usabilidade ou as melhores práticas equivalentes
-

Normativos / Conformidade

Ver [Normativos / Conformidade](#)

Processo de Implantação de Software

Índice

- [Índice](#)
 - [Objetivo](#)
 - [Definições e Abreviações](#)
 - [Papéis e Responsabilidades](#)
 - [Fluxo de Trabalho](#)
 - [Descritivo](#)
 - [Mapeado](#)
 - [Matriz de Responsabilidades](#)
 - [Indicadores de desempenho](#)
-

Objetivo

O objetivo deste processo é instalar um novo *software* ou atualizar um *software* já existente em um ambiente (ex: produção, homologação, testes, etc). Contempla *softwares* desenvolvidos internamente ou externamente.

Definições e Abreviações

Ver definições e abreviações na página do [Processos de Software](#).

Papéis e Responsabilidades

Os papéis do processo estão definidos na página do [Processos de Software](#).

Fluxo de Trabalho

Descritivo

O fluxo de trabalho tem início com o recebimento da solicitação para a implantação ou atualização de *software*. O Priorizador deve criar os cartões virtuais no Sistema de Controle de Tarefas e Projetos Ágeis, conforme os [Procedimentos para criação de cartões virtuais \(issues\)](#), e priorizar a atividade junto ao Desenvolvimento de TIC.

O Desenvolvimento de TIC deve, inicialmente, realizar uma Análise Técnica dos Requisitos para a Implantação do *software*. Se necessário, deverá complementar os cartões com as informações técnicas essenciais para a disponibilização do *software* nos ambientes necessários (homologação, produção, etc) . Em seguida, a demanda será encaminhada à Infraestrutura de TIC, a fim de que seja providenciada a montagem do

ambiente de homologação, garantindo assim a conformidade com os padrões estabelecidos.

Após a montagem do ambiente de homologação, a responsabilidade pela adequação, configuração e validação técnica da versão do *software* implantada neste ambiente recairá sobre a equipe de Desenvolvimento de TIC. É fundamental que os [Procedimentos para validação técnica de sistemas](#) estejam sempre atualizados.

Em seguida, o ambiente de homologação deverá ser disponibilizado ao Demandante, caso o *software* ainda não esteja em produção, ou ao Gestor da Solução de TIC, se o *software* já estiver em produção e a implantação se referir à atualização de uma nova versão. Esta etapa é crucial para a realização da validação comercial da versão do *software*.

Após a validação comercial, a equipe de Desenvolvimento de TIC será encarregada de atualizar a documentação técnica e de usuário, garantindo assim uma base de conhecimento adequada para o Suporte de TIC. Essa atualização deve incluir ou modificar informações relevantes sobre o cadastro, controle de permissões e controle de acesso do *software*. Além disso, é imprescindível implementar as medidas apropriadas para o treinamento das equipes de TIC e dos usuários finais do *software*, sempre que aplicável.

O Priorizador, em colaboração com o Comitê Gestor de TIC, deve planejar, juntamente ao Demandante ou Gestor da Solução de TIC, a liberação da versão do *software* em ambiente de produção. Após esse planejamento, a demanda deve ser encaminhada à Infraestrutura de TIC.

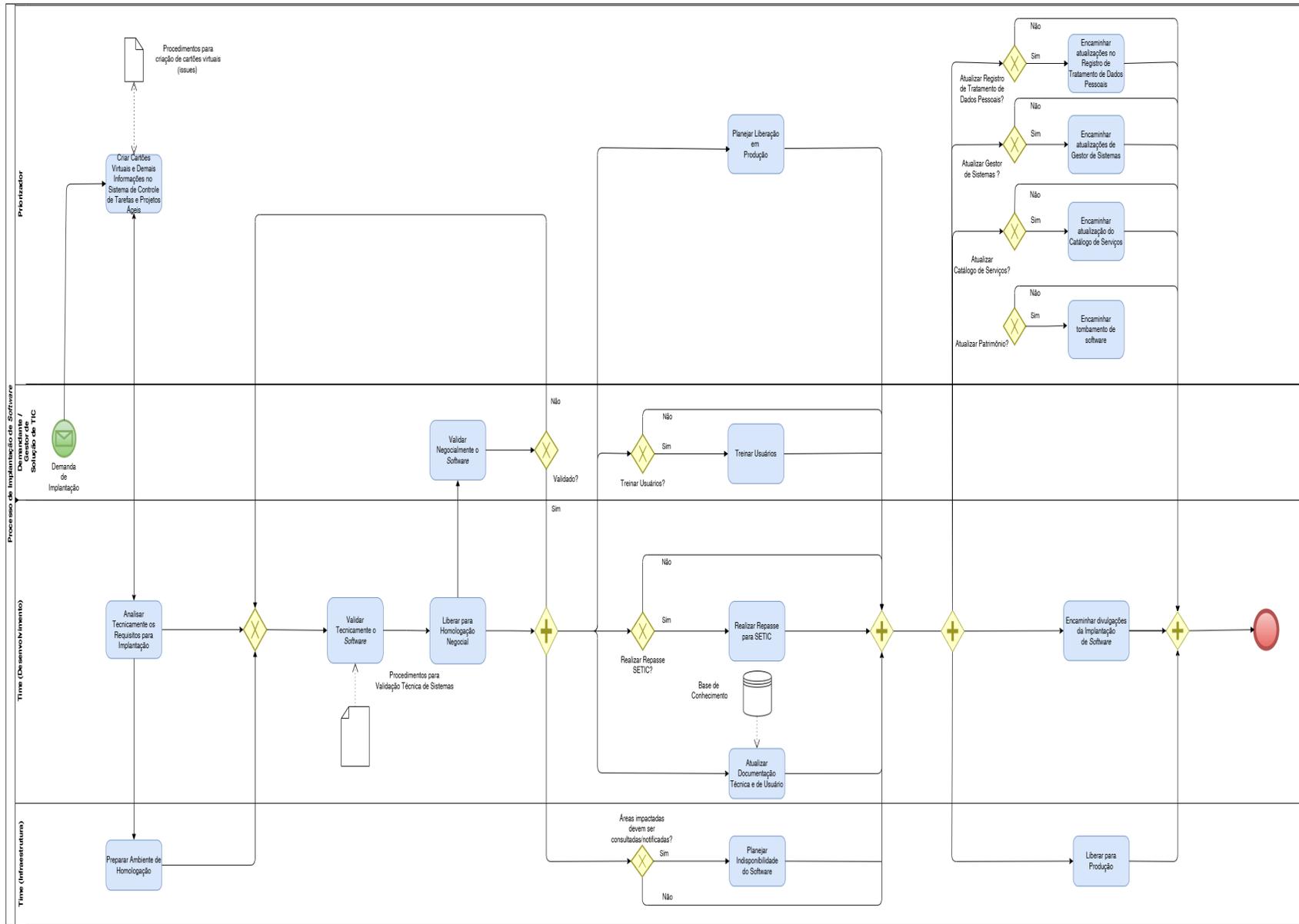
Antes de definir a data final para a liberação do *software* em produção, a Infraestrutura de TIC, com o apoio do Comitê Gestor de TIC, poderá divulgar um comunicado ou consultar as áreas afetadas sobre a viabilidade da indisponibilidade do sistema. O objetivo é ajustar essa data às necessidades do negócio.

Durante a liberação do ambiente em produção, poderão ocorrer as seguintes atividades, quando necessário:

- O Desenvolvimento de TIC, com o auxílio do Comitê Gestor de TIC, pode providenciar, por meio dos canais apropriados, a publicação da certidão de indisponibilidade do sistema e a divulgação das novidades da versão do *software* implantada.
- O Priorizador pode encaminhar uma demanda ao Comitê Gestor de TIC para atualizar os dados do *software* no Catálogo de Serviços de TIC, conforme a regulamentação do TRT7.
- O Priorizador pode solicitar ao Comitê Gestor de TIC a atualização do Gestor da Solução de TIC, seguindo a regulamentação do TRT7.
- O Priorizador pode solicitar ao Comitê Gestor de TIC a atualização do Registro de Tratamento de Dados Pessoais, conforme a regulamentação do TRT7.
- O Priorizador pode encaminhar uma demanda ao Comitê Gestor de TIC para o tombamento do patrimônio junto à Divisão de Material e Logística, quando se tratar de desenvolvimento de um novo *software* local.

Adicionalmente, é recomendável que todas as partes envolvidas mantenham uma comunicação clara e documentada durante todo o processo, garantindo que as expectativas sejam alinhadas e que qualquer alteração no cronograma seja comunicada de forma oportuna.

Mapeado



Matriz de Responsabilidades

Atividades	Observações	Priorizador*	Time (Desenvolvimento)	Time (Infraestrutura)	Time (Suporte)	Demandante / Gestor de Solução de TIC*
Criar Cartões Virtuais e Demais Informações no Sistema de Controle de Tarefas e Projetos Ágeis	ver Procedimentos para criação de cartões virtuais (issues) .	R/A	R/C	R/C		C
Analisar Tecnicamente os Requisitos para Implantação		C/I	R	C/I		C/I
Preparar Ambiente de Homologação		C/I	C/I	R		I
Validar Tecnicamente o <i>software</i>	ver Procedimentos para validação técnica de sistemas	A/C/I	R	C/I		C/I
Liberar para Homologação Negocial	É possível indicar um prazo para a homologação.	A	R	C/I		C/I
Validar Negocialmente o <i>Software</i>	Na ausência de resposta dentro do prazo de homologação, será considerada homologação tácita	C/I	I	I		A/R
Treinar Usuários		R/C	R/C	I		A
Realizar Repasse para SETIC		A	R	I	I	C/I
Atualizar Documentação Técnica e de Usuário		A	R	R	R	C/I
Planejar Liberação em Produção		A	R			A
Planejar Indisponibilidade do <i>Software</i>		C/I	C/I	R	C/I	C
Liberar para Produção		A	C/I	R	C/I	C/I
Encaminhar atualização do Gestor do Sistema		R	I			C/I

Encaminhar atualização do Catálogo de Serviços		R	C/I	C/I	R	C/I
Encaminhar divulgações da Implantação de <i>Software</i>		R	R	C/I	C/I	C/I
Encaminhar tombamento de <i>Software</i>		R				C/I
Encaminhar atualizações no Registro de Tratamento de Dados Pessoais		R				C/I

* Quando o *software* ainda não tiver implantado em produção, as atividades pertencerão ao Demandante. Já nas atualizações de versões, quem atuará será o Gestor de Solução de TIC.

Legenda:

- R - *Responsible* (Responsável)
- A - *Accountable* (Aprovador)
- C - *Consulted* (Consultado)
- I - *Informed* (Informado)

Indicadores de desempenho

Processo de Sustentação de Software

Índice

- [Índice](#)
 - [Objetivo](#)
 - [Definições e Abreviações](#)
 - [Papéis e Responsabilidades](#)
 - [Fluxo de Trabalho](#)
 - [Descritivo](#)
 - [Mapeado](#)
 - [Matriz de Responsabilidades](#)
 - [Indicadores de desempenho](#)
 - [Índice de Resolução de Incidentes Dentro do Prazo](#)
-

Objetivo

O objetivo deste processo é assegurar a correção, adaptação e evolução de *softwares* mantidos pelo TRT7 no Catálogo de Serviços de TIC.

Definições e Abreviações

Ver definições e abreviações na página do [Processos de Software](#).

Papéis e Responsabilidades

Os papéis do processo estão definidos na página do [Processos de Software](#).

Fluxo de Trabalho

Descritivo

Para apoiar esse processo, diversas rotinas são mantidas pelos Times de Desenvolvimento, Infraestrutura e Suporte de TIC, que são responsáveis pelas demandas de sustentação de softwares.

O Suporte de TIC, por meio da Central de Serviços de TIC, é responsável por realizar o atendimento inicial das solicitações relacionadas a sistemas, assegurando o registro eletrônico no sistema de Gerenciamento de Chamados. Após essa etapa, é fundamental prosseguir com a análise preliminar, incluindo os seguintes pontos:

- Avaliar se as informações contidas no chamado são suficientes para sua resolução. Caso contrário, o demandante deve ser contatado pela Central de Serviços de TIC para fornecer informações adicionais.
- Verificar se a causa do problema não foi devido a uma indisponibilidade temporária do sistema e se o chamado já pode ser encerrado.
- Verificar se já existe conhecimento registrado na Base de Conhecimentos sobre a demanda para o 1º nível de atendimento que possa ser aplicada para o caso em particular.

Sempre que possível, a solução conhecida deve ser aplicada e o chamado resolvido pela própria Central de Serviços de TIC e a Base de Conhecimentos de 1º Nível atualizada. Caso contrário, o chamado deve ser encaminhado por meio de um cartão virtual no Sistema de Controle de Tarefas e Projetos Ágeis para a equipe de Desenvolvimento de TIC ou Infraestrutura de TIC . O cartão aguardará atendimento em uma fila priorizada pela equipe especializada, sob supervisão do Priorizador.

A equipe responsável pela análise do chamado realizará uma análise especializada, seguindo as recomendações abaixo:

- Verificar se já existe conhecimento registrado na Base de Conhecimentos do Sistema de atendimento que possa ser aplicada para o caso em particular.
- **Se houver dependência externa para a solução:**
 - A demanda deve ser registrada, caso ainda não exista, no sistema de chamados ou em meio equivalente disponibilizado pela entidade externa. O cartão deve ser pausado no Sistema de Controle de Tarefas e Projetos Ágeis, assim como o chamado no sistema de Gerenciamento de Chamados e o demandante deve ser informado sobre a dependência externa da solução e se há previsão de quando ela será disponibilizada. O cartão/chamado/pendência externa deve ser monitorado regularmente para que a análise especializada possa ser retomada assim que possível.
- **Para requisições que ainda não existam soluções na Base de Conhecimentos:**
 - A equipe especializada deve elaborar uma proposta de solução. Caso o trabalho envolva mais de 20 dias úteis, é necessário informar ao demandante que a criação de uma proposta de projeto é imprescindível, de acordo com a Metodologia de Projetos do TR7 (PROJ7). Em situações em que o prazo seja inferior a 20 dias úteis, a equipe especializada, sob a supervisão do Priorizador, avaliará a viabilidade de prosseguir com o desenvolvimento ou a aplicação da solução proposta. Caso a proposta da solução não seja considerada viável, o chamado será encerrado, apresentando ao demandante uma justificativa para a não execução da demanda.

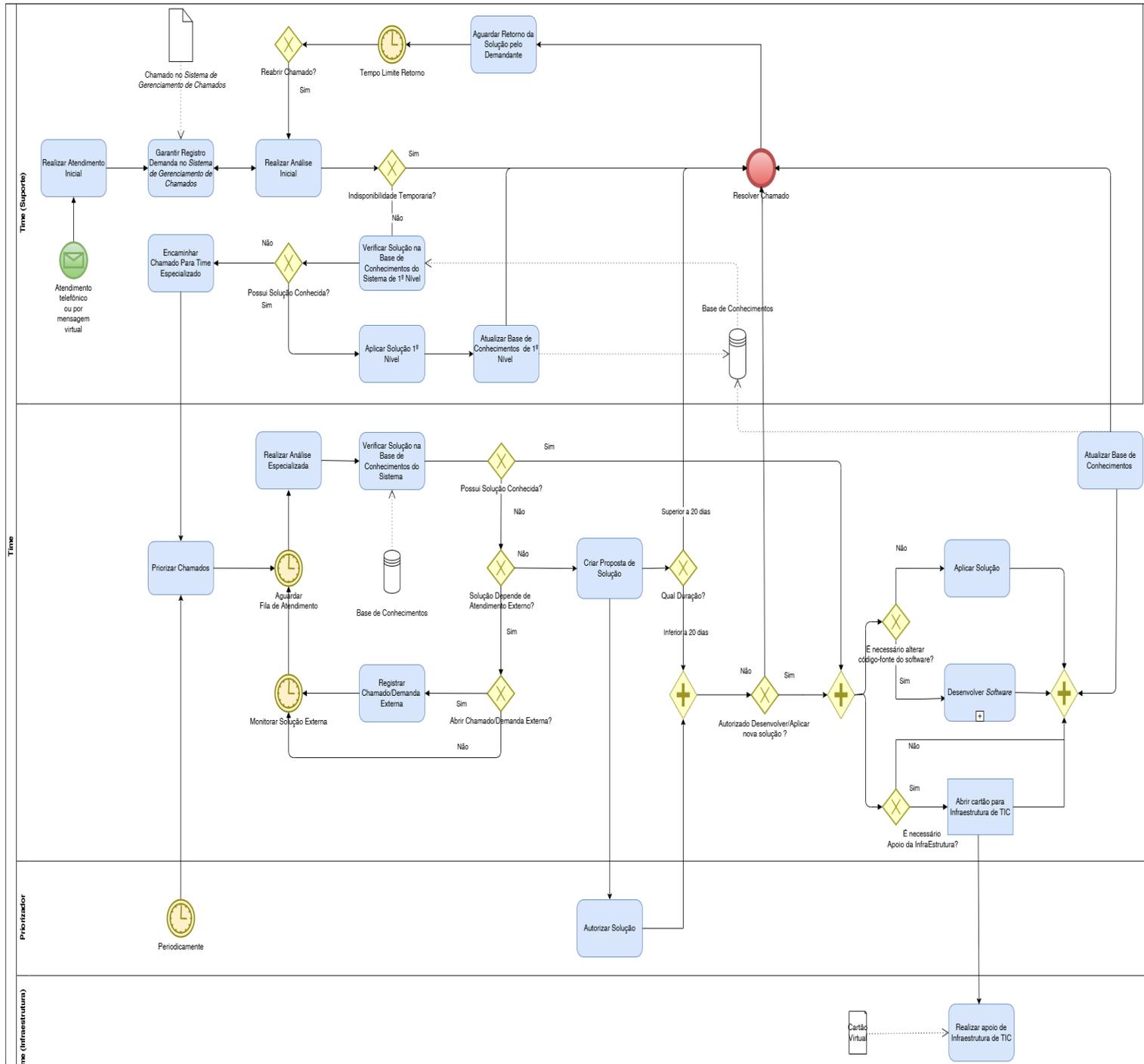
Na sequência do processo, durante a aplicação e/ou desenvolvimento da solução, a equipe deve seguir as seguintes recomendações:

- **Para chamados que exigem a execução de scripts em banco de dados, integração de código-fonte ou outras atividades de Infraestrutura de TIC:**
 - Um novo cartão virtual deve ser criado no Sistema de Controle de Tarefas e Projetos Ágeis para a equipe especializada do Time de Infraestrutura, conforme o tipo de serviço necessário.
- **Para chamados que requerem alteração de código-fonte do sistema, melhorias ou novas funcionalidades:**
 - A equipe especializada, com o apoio do Priorizador, deve seguir as diretrizes do [Processo de Desenvolvimento de Software](#).

Por fim, se a demanda (requisição ou incidente) gerar conhecimento para qualquer unidade da SETIC, esse conhecimento deve ser registrado na Base de Conhecimentos. Após essa etapa, o cartão e o chamado podem ser resolvidos.

Em qualquer uma das fases, o chamado resolvido aguardará um período pré-definido para validação da solução pelo demandante ou será encerrado automaticamente após um tempo limitado pela Central de Serviços de TIC. Caso o usuário não valide a solução aplicada dentro deste período de tempo , o chamado pode ser reaberto e o fluxo será reiniciado, garantindo assim a continuidade do processo e a satisfação do demandante.

Mapeado



Matriz de Responsabilidades

Atividades	Observações	Priorizador	Time (Suporte)	Time	Time (Infraestrutura)
Realizar Atendimento Inicial			R		
Garantir Registro Demanda no sistema de Gerenciamento de Chamados	Abrir ou Complementar informações da demanda em um chamado no sistema de Gerenciamento de Chamados		R/A	C	
Realizar Análise Inicial	Avaliar informações , indisponibilidade temporária		R	C	
Verificar Solução na Base de Conhecimentos do Sistema de 1º Nível			R	C	
Atualizar Base de Conhecimentos de 1º Nível			R	C	
Encaminhar Chamado para Time Especializado	Encaminhamento através de um cartão virtual no Sistema de Controle de Tarefas e Projetos Ágeis	C	R	I	
Priorizar Chamados	Ver Roteiro de Atendimento de Chamados de Sistemas	R/C/I		R/C	
Realizar Análise Especializada	Ver Roteiro de Atendimento de Chamados de Sistemas			R	
Verificar Solução na Base de Conhecimentos do Sistema				R	
Registrar Chamado/Demanda Externa	Registrar chamado/demanda externa, pausar cartão e chamado , informando ao demandante	C/I		R	

Criar Proposta de Solução		C/I		R	
Autorizar Solução mediante análise de viabilidade		R/A		R/I/A	
Aplicar Solução				R	
Desenvolver <i>Software</i>		R/A		R	
Abrir cartão para Infraestrutura de TIC		R/A		R/I	I
Realizar apoio de Infraestrutura de TIC				I	R
Atualizar Base de Conhecimentos				R/A/I	R/A/I
Aguardar Retorno da Solução pelo Demandante			R/A		

Legenda:

- R - *Responsible* (Responsável)
- A - *Accountable* (Aprovador)
- C - *Consulted* (Consultado)
- I - *Informed* (Informado)

Indicadores de desempenho

Índice de Resolução de Incidentes Dentro do Prazo

- Descrição: Percentual de chamados do tipo incidente resolvidos dentro do prazo (SLA obtido junto ao sistema de Gerenciamento de Chamados)
- Periodicidade: Quinzenal
- Forma de cálculo: $(TCFI / TCF) \times 100$
 - TCFI: Total de chamados do tipo incidente resolvidos dentro do prazo nos últimos 15 dias
 - TCF: Total de chamados do tipo incidente resolvidos nos últimos 15 dias
- Meta: 95%