

IMPORTANTE: sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada

1 CAMPO DE APLICAÇÃO, OBJETIVO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário, da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEATE) e às demais unidades que apresentam interfaces com esse processo de trabalho. Tem o objetivo de fornecer informações sobre as operações de análise de negócio, levantamento de requisitos, homologação, capacitação e acultramento de sistemas no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ), passando a vigorar em 15/04/2024.

2 DEFINIÇÕES

Os termos técnicos deste documento constam no [Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ](#).

3 CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 3.1 As unidades organizacionais do PJERJ operam utilizando sistemas de informática desenvolvidos pela SGTEC.
- 3.2 O atendimento a solicitações de desenvolvimento de novas funcionalidades e melhorias em sistemas do TJRJ são realizados mediante atividades que envolvem a interação entre a área de sistemas e demandante, para o levantamento de requisitos e elaboração da história de usuário, visando o alinhamento entre necessidades e prioridades de negócio.
- 3.3 A nova funcionalidade ou melhoria desenvolvida deve cumprir todos os requisitos solicitados pelo usuário e funcionar conforme o planejado. Existem atividades de teste e validação para a identificação de eventuais não conformidades que devem ser corrigidas pela área de desenvolvimento, previamente à disponibilização ao usuário, permitindo uma adequada homologação da demanda solicitada.
- 3.4 Para que os usuários dos sistemas atualizados com melhorias possam utilizá-los adequadamente, as equipes de suporte/atendimento e apoio didático da SGTEC são capacitadas, e são elaborados e

mantidos atualizados manuais e outros materiais úteis, que são disponibilizados no link: <https://portaltj.tjrj.jus.br/web/guest/intrav2/manuais/manuais>

3.5 Relacionam-se abaixo os típicos serviços do catálogo de TIC da SGTEC, e seus respectivos responsáveis:

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL
Atendimento a demandas, contato com solicitante, levantamento de requisitos.	<ul style="list-style-type: none"> • Serviço de Análise de Negócio (SGTEC/DEATE/DICAN/SEANE) • Serviço de Suporte ao PJe (SGTEC/DEPJE/DIAUS/SESUP) • Serviço de Controle de Incidentes e Problemas (SGTEC/DEATE/DISIJ/SECIP) • Serviço de Controle de Configuração, Acesso e Permissionamentos (SGTEC/DEATE/DISIJ/SECAP) • Serviço de Suporte a Sistemas (SGTEC/DEATE/DISIJ/SESI) • Serviço de Suporte a Sistemas Financeiros (SGTEC/DEATE/DICAD/SESFI) • Serviço de Suporte a Sistemas de Pessoal (SGTEC/DEATE/DICAD/SESPE)
Desenvolvimento da melhoria ou nova funcionalidade	<ul style="list-style-type: none"> • Divisão de Sistemas Judiciais (SGTEC/DESOL/DISJU) • Divisão de Componentes, Automação e Análise de Dados (SGTEC/DESOL/DICAP) • Divisão de Sistemas Administrativos (SGTEC/DESOL/DIADM) • Divisão de Arquitetura o PJe (SGTEC/DEPJE/DIPGE)
Acompanhamento e homologação de testes de desenvolvimentos	<ul style="list-style-type: none"> • Serviço de Teste e Homologação (SGTEC/DEATE/DICAN/SETEH) • Serviço de Controle de Incidentes e Problemas (SGTEC/DEATE/DISIJ/SECIP) • Serviço de Controle de Configuração, Acesso e Permissionamentos (SGTEC/DEATE/DISIJ/SECAP) • Serviço de Suporte a Sistemas (SGTEC/DEATE/DISIJ/SESI) • Serviço de Suporte a Sistemas Financeiros (SGTEC/DEATE/DICAD/SESFI) • Serviço de Suporte a Sistemas de Pessoal (SGTEC/DEATE/DICAD/SESPE) • Divisão de Sistemas Judiciais (SGTEC/DESOL/DISJU) • Divisão de Componentes, Automação e Análise de Dados (SGTEC/DESOL/DICAP) • Divisão de Sistemas Administrativos (SGTEC/DESOL/DIADM) • Serviço de Suporte ao PJe (SGTEC/DEPJE/DIAUS/SESUP) • Serviço de Desenvolvimento do PJe (SGTEC/DEPJE/DIPGE/SEPJE)

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL
Capacitação e aculturação da equipe de suporte e atendimento, confecção de documentação ou manual a respeito da melhoria ou funcionalidade desenvolvida	<ul style="list-style-type: none"> • Serviço de Capacitação e Acultramento (SGTEC/DEATE/DICAN/SECAC) • Serviço de Suporte ao PJe (SGTEC/DEPJE/DIAUS/SESUP) • Serviço de Controle de Incidentes e Problemas (SGTEC/DEATE/DISIJ/SECIP) • Serviço de Controle de Configuração, Acesso e Permissionamentos (SGTEC/DEATE/DISIJ/SECAP) • Serviço de Suporte a Sistemas (SGTEC/DEATE/DISIJ/SESI) • Serviço de Suporte a Sistemas Financeiros (SGTEC/DEATE/DICAD/SESFI) • Serviço de Suporte a Sistemas de Pessoal (SGTEC/DEATE/DICAD/SESPE)

3.6 Pormenores do processo de trabalho Analisar Negócios de TI, são descritos nos [Planos de Atividades Detalhadas \(PAT\)](#).

4 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

As informações deste processo de trabalho são geridas pela UO e mantidas em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão da informação documentada apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
História de Usuário	0-6-8-4-a	DEATE / Fábrica de Software	Irrestrito	Ferramenta de Gestão de Demandas de TIC /e-mail	ID da Requisição	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Planilha de Contagem de Pontos de Função	0-6-8-4-a	Fábrica de Software	Irrestrito	Ferramenta de Gestão de Demandas de TIC /e-mail	ID da Requisição	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Evidência de aprovação do solicitante	0-6-8-4-a	DEATE / Fábrica de Software	Irrestrito	Ferramenta de Gestão de Demandas de TIC /e-mail	ID da Requisição	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Atas de Reunião	0-6-8-4-a	DEATE / Fábrica de Software	Irrestrito	Ferramenta de Gestão de Demandas de TIC /e-mail	ID da Requisição	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Código-fonte das aplicações	0-6-8-4-a	DESOL	Irrestrito	Source control	ID da Requisição	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

GERENCIAR ANÁLISE DE NEGÓCIO

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

****SGADM/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria-Geral de Administração.

Notas:

a) Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais

b) ****SGADM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.

c) Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem a SGTEC, conforme RAD-SGTEC-021-Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.



Base Normativa:

Ato Executivo nº 2.950/2003



Elaborado por:

Equipes do DEATE

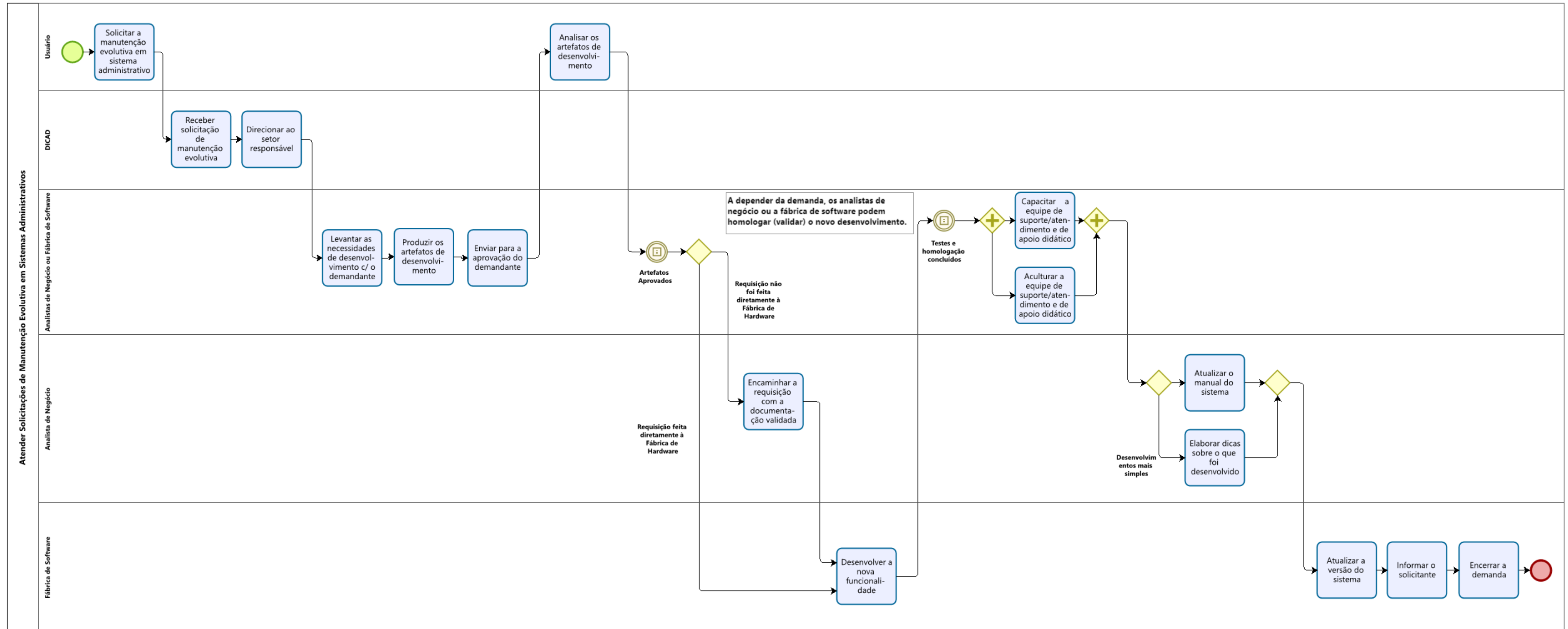


Aprovado por:

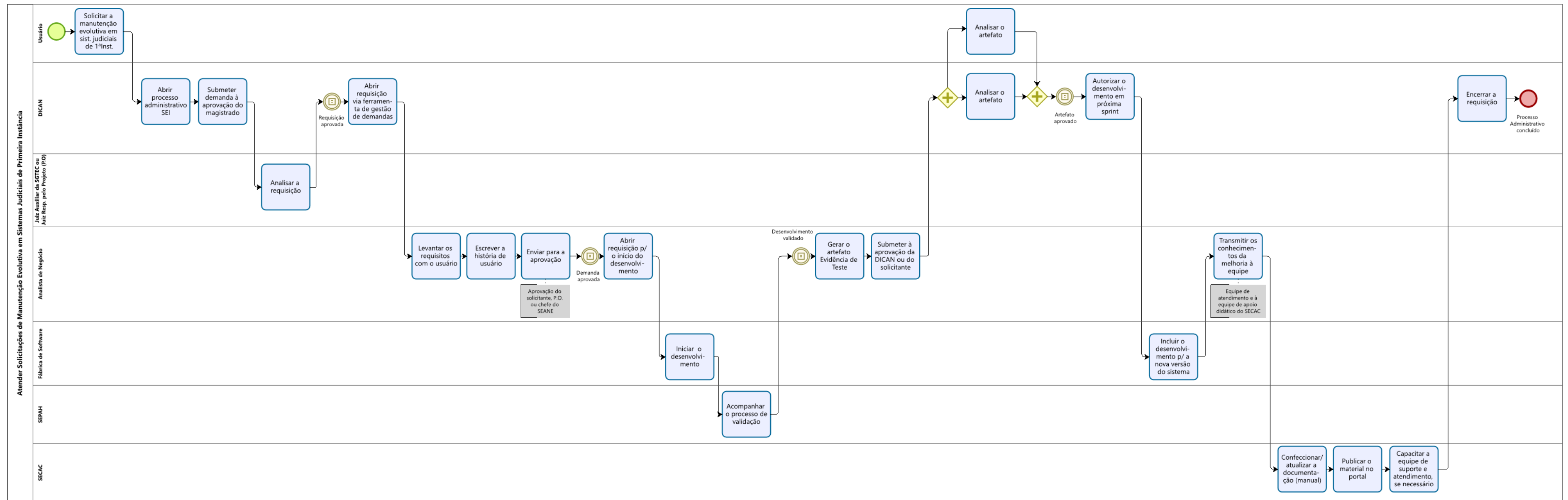
Secretário-Geral da SGTEC

5 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO

5.1 Fluxo do Processo de Trabalho - Atender Solicitações de Manutenção Evolutiva em Sistemas Administrativos



5.2 Fluxo do Processo de Trabalho – Atender Solicitações de Manutenção Evolutiva em Sistemas Judiciais de Primeira Instância



5.3 Fluxo do Processo de Trabalho – Atender Solicitações de Manutenção Evolutiva em Sistemas Judiciais de Segunda Instância, Portal de Serviços e Sistemas Auxiliares

