

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 Gestão e Governança de TIC da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEGET), Departamento de Sistemas Judiciais da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEJUD); ao Departamento de Sistemas Administrativos da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DESAD) e aos servidores das demais unidades organizacionais (UOs) que têm interfaces com este processo de trabalho. Tem o objetivo de estabelecer critérios e procedimentos para o processo de Gerenciar Requisições de Melhoria em Sistemas, passando a vigorar à partir de 25/11/2025.

2 DEFINIÇÕES



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

3 REFERÊNCIAS



- RAD-SGTEC-049 - Gerenciar Incidentes;
- RAD-SGTEC-050 - Gerenciar Requisições de Usuários;
- Playbook de Desenvolvimento de Software.

4 RESPONSABILIDADES GERAIS



FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Solicitante	<ul style="list-style-type: none">• Abrir requisição, preenchendo adequadamente as informações necessárias no formulário do serviço de melhoria de sistemas, disponível no <i>Portal de Atendimento de TI</i>;• fornecer informações complementares quando solicitado pelo Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEATE).
Equipe de Atendimento do Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário da	<ul style="list-style-type: none">• Validar as informações registradas no formulário;• solicitar complementação de dados ao solicitante quando necessário;

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEATE)	<ul style="list-style-type: none"> • atualizar e complementar o formulário com informações sob sua responsabilidade; • verificar se há requisições semelhantes em andamento ou funcionalidades já existentes no sistema; • comunicar o solicitante e encerrar a requisição em casos de duplicidade ou funcionalidade existente.
Equipe de Gestão de Portfólio da Divisão de Escritório de Projetos da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DIESP)	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorar diariamente o sistema de gestão de demandas de TI para identificar novas requisições recebidas; • analisar o escopo da requisição aberta; • verificar se a solicitação já pertence ao acervo do Gerente de Projeto (GP) e avaliar a capacidade de atendimento; • encaminhar a requisição ao GP quando estiver dentro do escopo de atendimento.
Equipe de Gerentes de Projeto da Divisão de Escritório de Projetos da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DIESP)	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorar diariamente o sistema de gestão de demandas de TI para identificar novas requisições recebidas; • analisar o escopo da requisição e compreender seu objetivo; • identificar os sistemas impactados pela requisição; • submeter a melhoria para priorização do Product Owner (PO), • agendar reunião de homologação da solução junto ao PO; • assegurar o cumprimento adequado de cada etapa no fluxo; • encerrar a requisição após a validação final.
Product Owner (PO)	<ul style="list-style-type: none"> • Priorizar o <i>backlog</i> de acordo com os objetivos do negócio e a capacidade técnica; • aprovar as histórias de usuário (HU); • homologar a solução entregue, assegurando que atenda às expectativas do negócio e aos requisitos definidos.
Divisão de Análise de Negócios Estratégicos da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DINGE)	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar a requisição recebida, compreendendo o contexto e o objetivo da demanda; • coletar os requisitos junto aos solicitantes e partes interessadas; • elaborar as HUs • submeter a HU à aprovação do PO; • submeter a HU à aprovação do Comitê Nacional, quando aplicável; • revisar e atualizar as histórias de usuário, sempre que necessário; • apresentar a solução desenvolvida ao PO para aprovação; • aculturar a equipe de Apoio Didático da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/SEMEC) e as equipes de
Divisão de Análise de Negócios Legados da Secretaria-Geral de	

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Tecnologia da Informação (SGTEC/DILEG) Equipe de Análise de Requisitos	Atendimento (DEATE) sobre as mudanças implementadas, quando aplicável.
Equipe de Desenvolvimento de Software do Departamento de Sistemas Judiciais da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEJUD) Equipe de Desenvolvimento de Software do Departamento de Sistemas Administrativos da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DESAD)	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar o tipo de demanda recebida, identificando-a como técnica ou negocial; • desenvolver as funcionalidades e melhorias conforme os requisitos aprovados; • corrigir defeitos identificados; • assegurar que novas implementações não causem regressões em módulos existentes; • executar testes adequados durante a fase de codificação, para garantir a qualidade e o correto funcionamento do código desenvolvido; • atualizar o status das tarefas e defeitos corrigidos no Azure; • realizar a reunião de entrega, assegurando que o pacote esteja completo e validado • a depender do sistema e urgência, aculturar a equipe de Apoio Didático e DEATE. • abrir a requisição de mudança (RDM) para a implantação, conforme procedimento RAD-SGTEC-051.
Equipe de Analistas de Testes do Serviço de Qualidade, Teste e Homologação de Sistemas Legados da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/SETES)	<ul style="list-style-type: none"> • Participar das cerimônias ágeis do projeto - planejamento, diárias, revisões e retrospectivas. • Criar o plano de testes, identificando os critérios de aceitação e os cenários de validação para cada história de usuário. • Acompanhar o andamento do desenvolvimento, atualizando os cenários de teste conforme ajustes de escopo ou novas informações. • Executar os testes planejados de acordo com o escopo definido. • Reexecutar os testes após correções. • Evidenciar os resultados obtidos. • Registrar e classificar os resultados dos testes. • Comunicar e alinhar os defeitos com a equipe de Desenvolvimento, acompanhando as correções até sua validação.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Equipe de Apoio Didático do Serviço de Melhoria Contínua e Capacitação da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/SEMEC)	<ul style="list-style-type: none">• Produzir ou atualizar o manual de uso do sistema, refletindo as funcionalidades homologadas;• realizar a capacitação dos usuários, quando aplicável;• publicar o manual no portal.

5 CONDIÇÕES GERAIS

- 5.1** As unidades organizacionais do PJERJ operam utilizando equipamentos, aplicativos de apoio, sistemas e serviços de informática.
- 5.2** Cabe à Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC) propiciar às unidades organizacionais do Poder Judiciário os recursos tecnológicos, os sistemas de informação e os serviços necessários à informatização de seus processos de gestão e operação.
- 5.3** Os usuários de serviços de TIC deverão abrir requisições de melhoria de sistemas por meio do *Portal de Atendimento TI*, preenchendo os campos obrigatórios devidamente sinalizados.
- 5.4** As requisições de melhoria de sistemas usuário recebidas, por meio da ferramenta de gestão de demandas de TIC, podem ser classificadas em: *nova funcionalidade ou evolução/aprimoramento em funcionalidade já existente*.
- 5.5** As fases do processo correspondem tipicamente a: análise e validação das informações, avaliação e priorização, análise de requisitos, desenvolvimento e testes de software, homologação da solução, aculturamento de equipes, elaboração de manual, implantação, capacitação do usuário e encerramento da requisição.
- 5.6** Análise e Validação das Informações - Esta fase representa o processo de tratamento de requisições de melhorias encaminhadas pelos usuários à Central de Atendimento. A partir do momento em que o solicitante registra a necessidade, o processo conduz a análise técnica realizada pelo DEATE, que verifica a integridade das informações, identifica se já há requisições semelhantes ou funcionalidades existentes, e define se a solicitação deve ser encerrada ou encaminhada à DIESP para avaliação e priorização.

- 5.7** Avaliação e Priorização - Esta fase representa o processo que analisa e prioriza as requisições de melhorias. Seu objetivo principal é avaliar novas requisições, identificar, verificar a alocação de GPs e, conforme análise e priorização do PO, encaminhar as requisições para a equipe de Desenvolvimento ou para a equipe de Analistas de Requisitos.
- 5.8** Análise de Requisitos - Esta fase compreende o levantamento dos requisitos referente à melhoria solicitada. O processo envolve a elaboração da HU, sua validação interna e aprovação pelo PO e, quando necessário, pelo Comitê Nacional. Após aprovação, a requisição é encaminhada à DIESP para que seja enviada à equipe de Desenvolvimento ou encerrada caso a HU não seja aprovada pelo comitê nacional, quando aplicável. Havendo a necessidade de ajustes, os documentos são revisados até estarem prontos para o desenvolvimento, garantindo um entendimento claro e completo das necessidades do negócio.
- 5.9** Desenvolvimento de Software - Esta fase contempla o planejamento e o desenvolvimento da melhoria pela equipe de Desenvolvimento de Software. Os profissionais envolvidos realizam reuniões, desenvolvem, executam testes apropriados e corrigem defeitos encontrados, atendendo também a critérios mínimos de qualidade e segurança a nível de código. Após os testes aprovados, a entrega é formalizada e a requisição é encaminhada para o fluxo de homologação, quando se tratar de uma melhoria negocial, ou diretamente para o fluxo de implantação, quando a melhoria for técnica.
- 5.10** Testes de Software - Esta fase contempla o planejamento e execução de testes da solução implementada pela equipe de Desenvolvimento de Software. A equipe de Analistas de Testes atua em paralelo, acompanhando o progresso e ajustando os cenários conforme mudanças de escopo. Em seguida, executa os testes planejados, realiza testes após correções, e os registra evidenciando e classificando os resultados. A equipe mantém comunicação contínua com a equipe de Desenvolvimento de Software, garantindo a correção e validação de todos os defeitos. Antes da homologação, assegura que todos os critérios de aceitação estejam integralmente atendidos, certificando a qualidade e a conformidade da entrega.
- 5.11** Homologação da Solução - Esta fase compreende a apresentação e validação da melhoria desenvolvida junto ao PO. O processo é conduzido pelo Gerente de Projeto, que supervisiona o Analista de Requisitos ou a equipe de Desenvolvimento de Software, responsáveis pela apresentação da solução implementada ao PO. Caso sejam identificados ajustes, a requisição pode retornar para complementação de escopo, análise de requisitos ou novo

desenvolvimento. Quando a melhoria é homologada, verifica-se a necessidade de aculturamento das equipes e atualização de manuais. Se aplicável, essas etapas são acionadas previamente ao envio da requisição para implantação.

- 5.12** **Aculturamento das Equipes de Atendimento e Apoio Didático** - Esta fase tem como objetivo capacitar a equipe de atendimento (DEATE) e a equipe de Apoio Didático (SEMEC), quanto às melhorias homologadas. Este aculturamento é conduzido pela equipe de Desenvolvimento de Software ou pela equipe de Analistas de Requisitos, conforme o sistema (complexidade) e urgência da solução.
- 5.13** **Elaboração de Manual** - Esta fase abrange a elaboração e atualização de manuais. O processo é realizado pela equipe de Apoio Didático (SEMEC) que elabora ou revisa o manual correspondente, informa à equipe de Analistas de Requisitos, e o encaminha para publicação.
- 5.14** **Implantação** - Esta fase abrange as etapas necessárias para disponibilizar em produção as melhorias homologadas. A solução, devidamente aprovada, e atendendo critérios de qualidade e segurança, pode então ser levada ao processo de gerenciamento de mudanças. A equipe de desenvolvimento realiza a abertura e o gerenciamento da requisição de mudança (RDM), a qual após aprovada, pode ser implantada.
- 5.15** **Capacitação do Usuário** - Após a conclusão das alterações e a entrada da nova versão em produção, a requisição é encaminhada à DIESP. Em seguida, verifica-se a necessidade de capacitar os usuários sobre as mudanças e, caso necessário, o apoio didático realiza o treinamento.
- 5.16** **Encerramento a Requisição** – Após a confirmação que todas as etapas foram concluídas adequadamente, a requisição é encerrada pelo Gerente de Projetos.

6 INDICADORES



NOME	MÉTODO	PERIODICIDADE	META
Tempo médio de atendimento de análise de requisitos	Tempo médio, em dias corridos, que uma requisição é atendida pelo analista de requisitos, desde a data de início até a data de envio para validação do Chefe de Serviço	Mensal	<= 7 dias

NOME	MÉTODO	PERIODICIDADE	META
Percentual total de bugs resolvidos (Bug = falha, erro ou defeito em um sistema)	% Bugs Resolvidos = (Total de Bugs Resolvidos no periodo/Total de Bugs Identificados no periodo)×100	Mensal	>= 50%

7 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*	ACESSO	RESPON-SÁVEL	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Código-fonte das aplicações	0-6-8-2	Restrito	DEJUD E DESAD	Azure	ID da Requisição	Controle de acesso	5 anos	SGCON/ DEGEA***
História de usuário	0-6-8-2	Restrito	DEGET	Sharepoint / Azure	ID da Requisição	Controle de acesso	5 anos	SGCON/ DEGEA
Atas de reunião	0-1-1-1b	Restrito	DEGET	Sharepoint / Azure	ID da Requisição	Controle de acesso	9 anos	SGCON/ DEGEA
Evidências de aprovação	0-6-8-2	Restrito	DEGET	Sharepoint / Azure	ID da Requisição	Controle de acesso	5 anos	SGCON/ DEGEA

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

***SGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria-Geral de Gestão do Conhecimento.

Notas:

- Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- SGCON/DEGEA – procedimentos – Arquivar, Desarquivar e Digitalizar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados cabem à Secretaria Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC), conforme RAD-SGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Cópias de Segurança de Dados.



Base Normativa: Ato Executivo nº 2.950/2003



Proposto por: Equipe do Departamento de Sistemas Judiciais (DEJUD) e do Departamento de Sistemas Administrativos (DESAD).

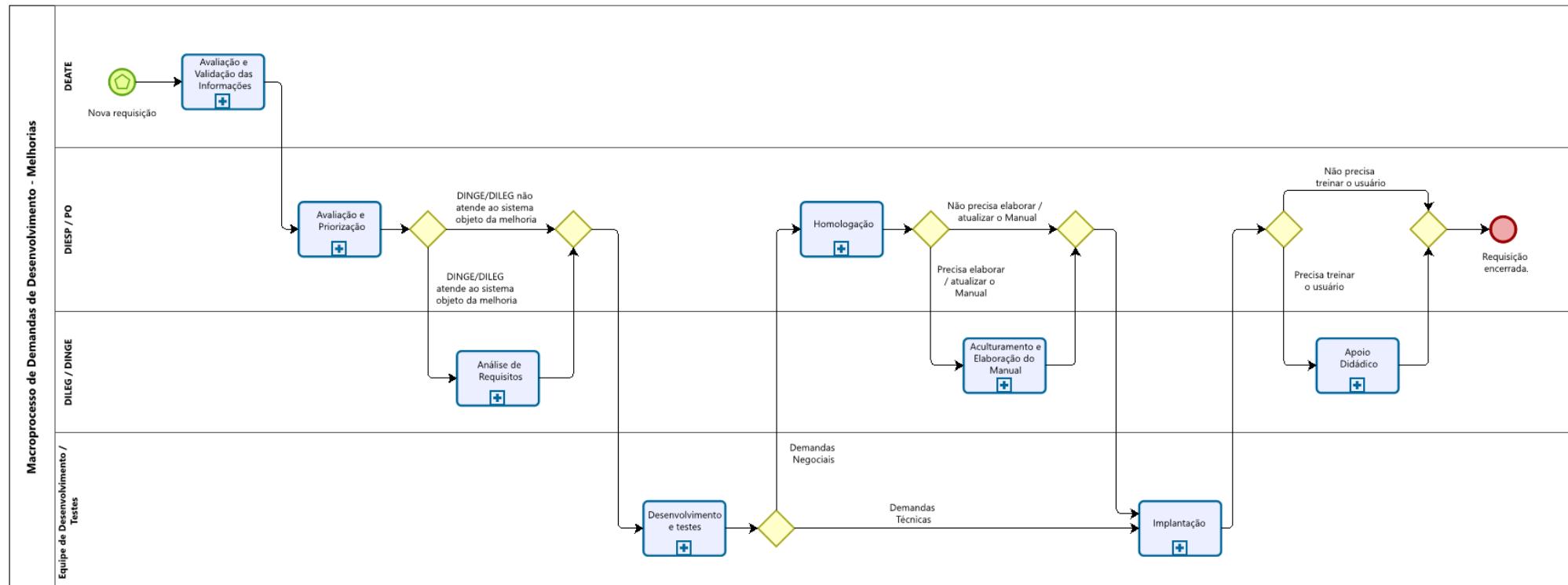


Aprovado por: Diretor do Departamento de Sistemas Judiciais (DEJUD) e do Departamento de Sistemas Administrativos (DESAD).

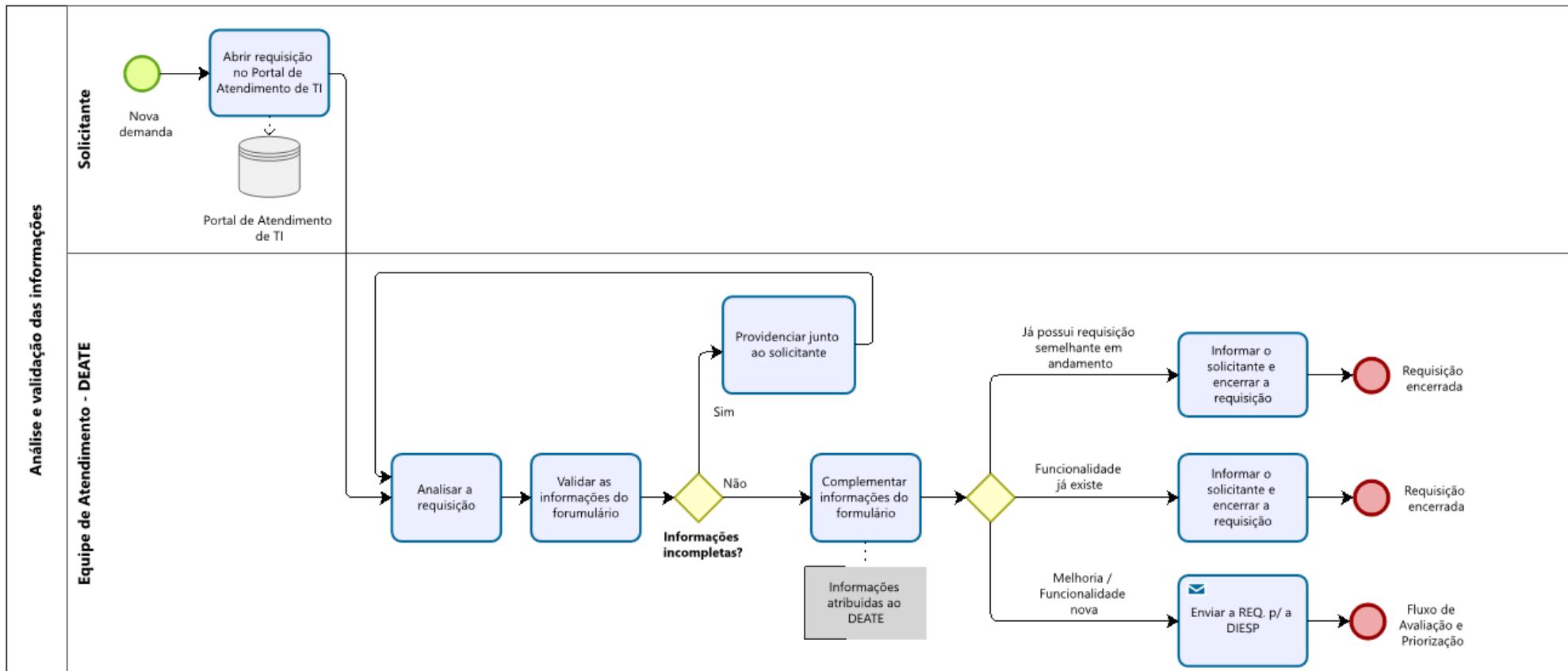


8 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO

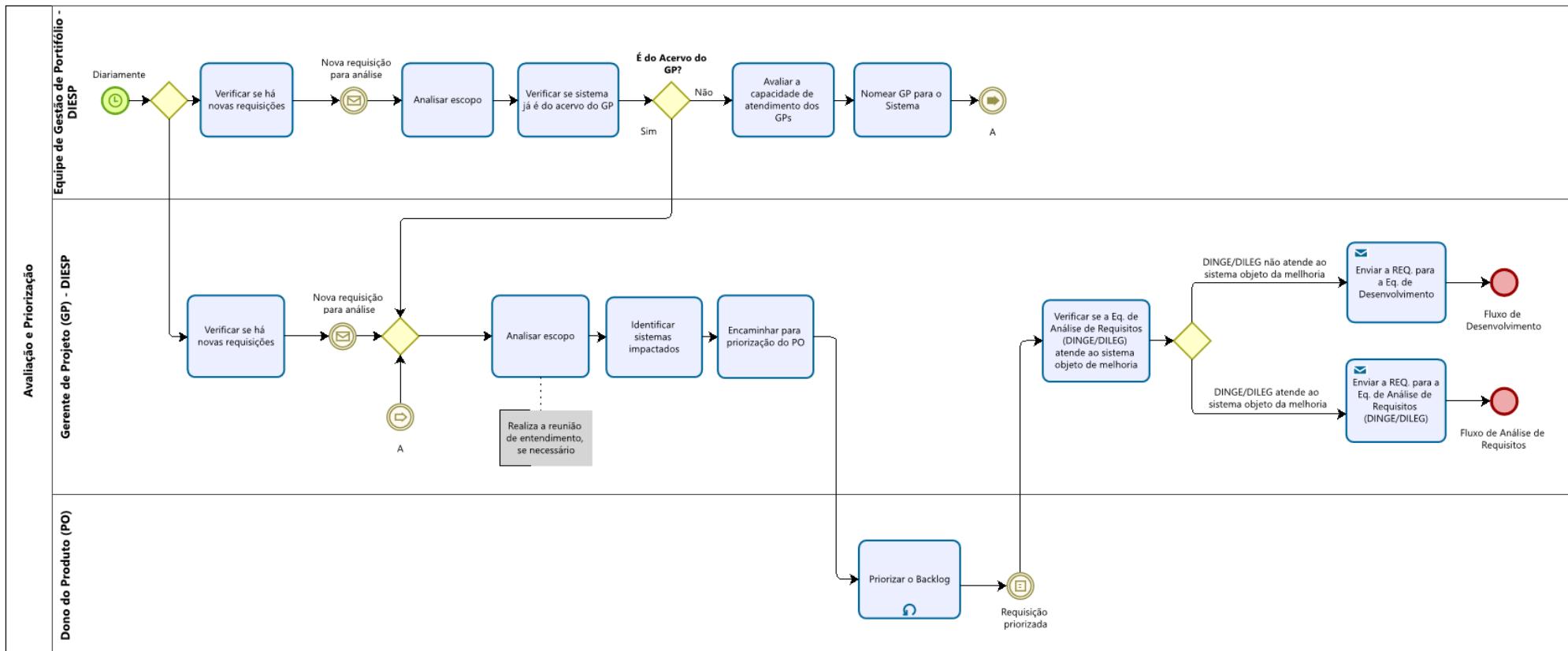
8.1 MACROPROCESSO GERENCIAR REQUISIÇÕES DE MELHORIA EM SISTEMAS



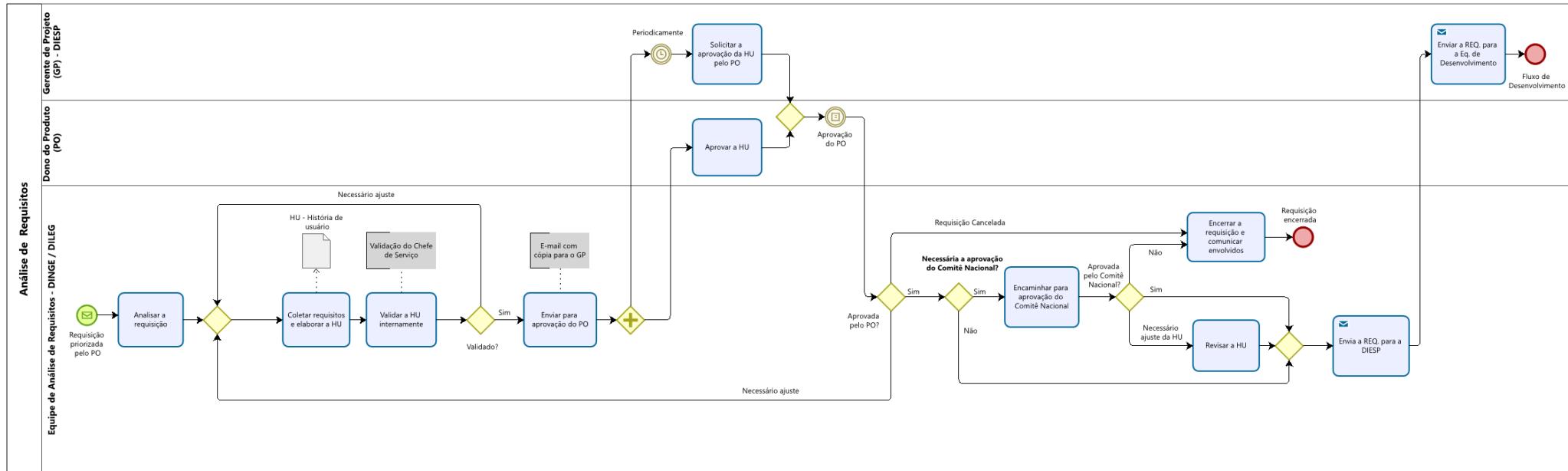
8.2 SUBPROCESSO ANÁLISE E VALIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES



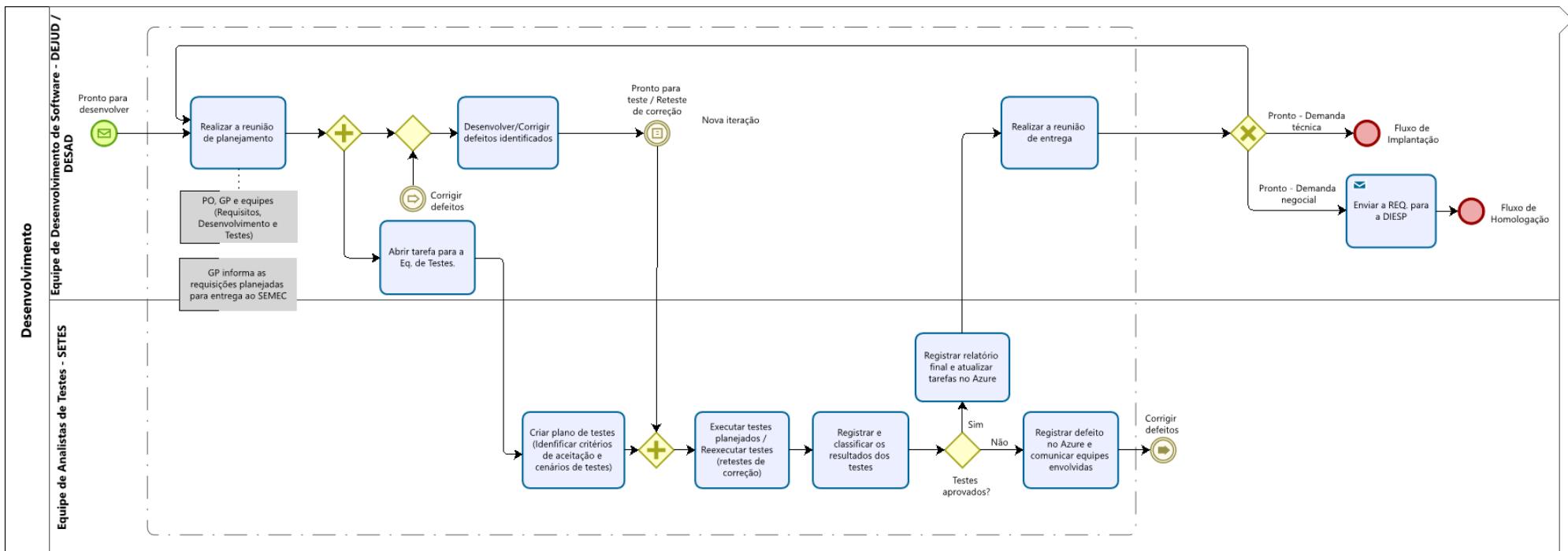
8.3 SUBPROCESSO AVALIAÇÃO E PRIORIZAÇÃO



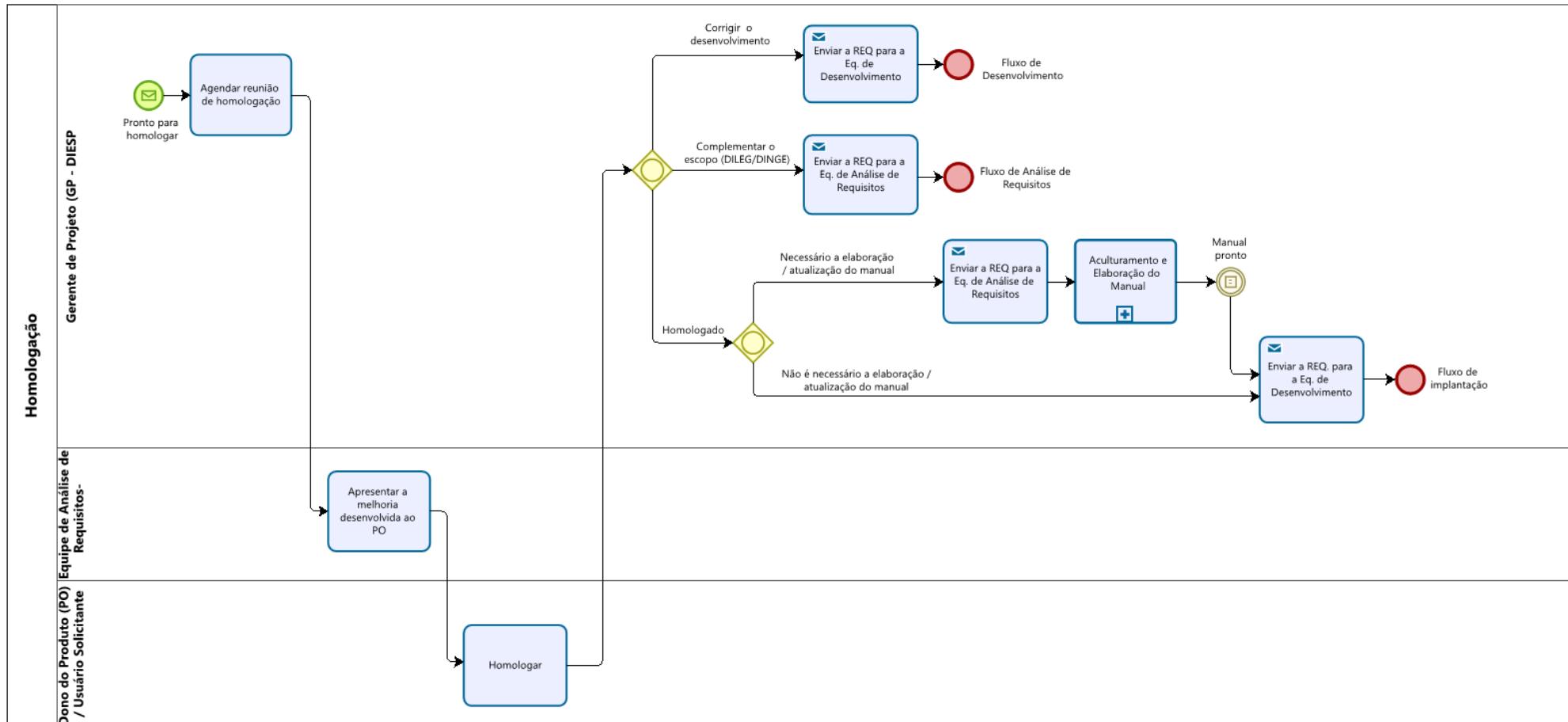
8.4 SUBPROCESSO ANÁLISE DE REQUISITOS



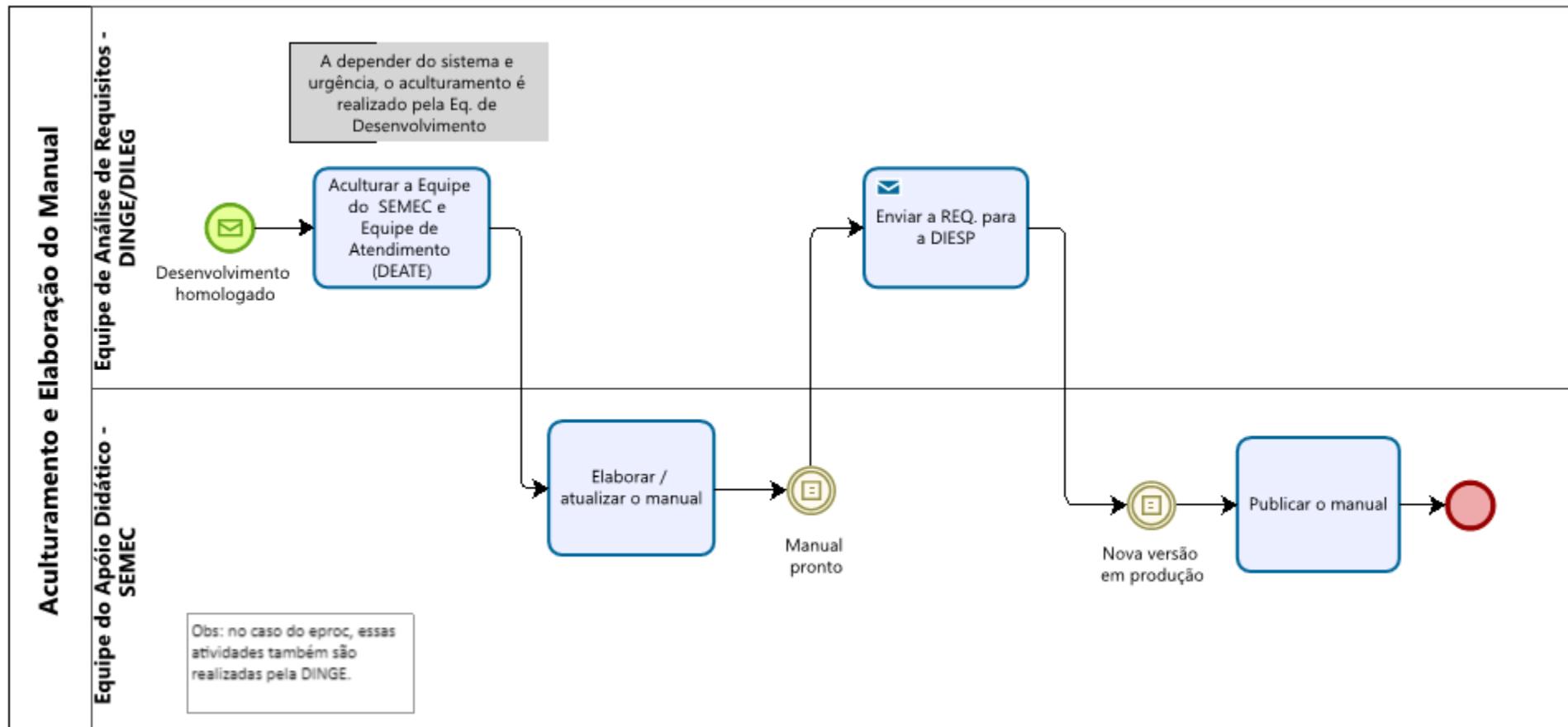
8.5 SUBPROCESSO DESENVOLVIMENTO E TESTES



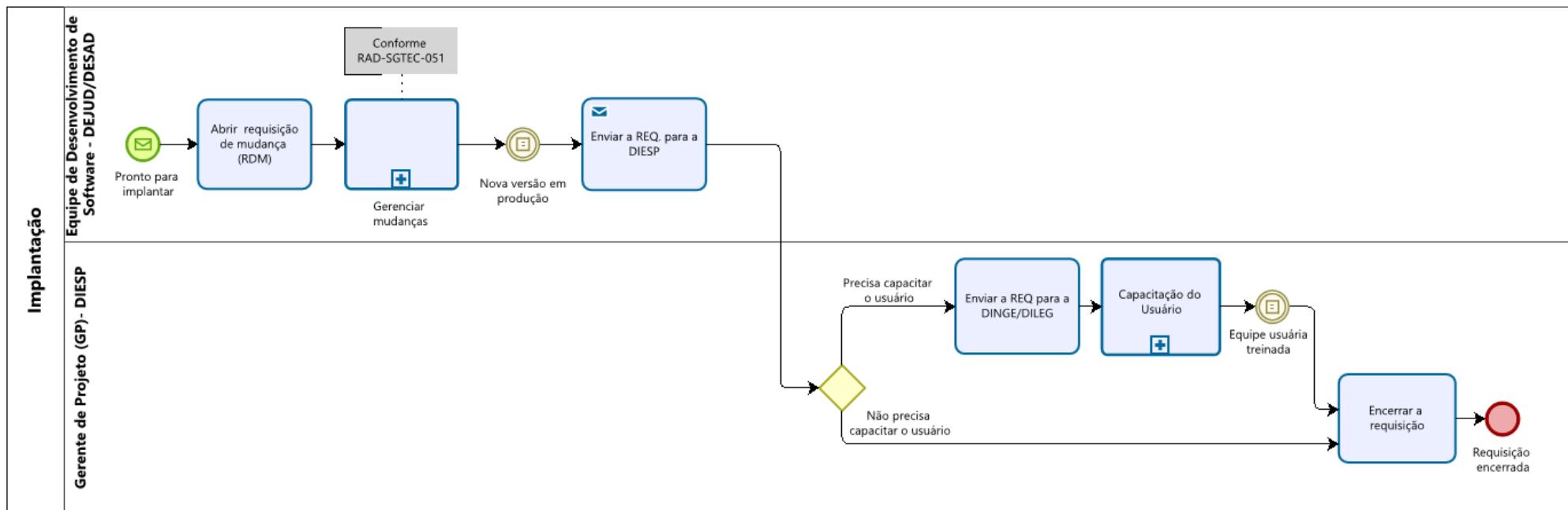
8.6 SUBPROCESSO HOMOLOGAÇÃO



8.7 SUBPROCESSO ACULTURAMENTO E ELABORAÇÃO DO MANUAL



8.8 SUBPROCESSO IMPLANTAÇÃO



8.9 SUBPROCESSO CAPACITAÇÃO DO USUÁRIO

