

IMPORTANTE: sempre verifique no *síte* 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, passando a vigorar à partir de 30/07/2026.

2 REFERÊNCIAS



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

3 RESPONSABILIDADES GERAIS



FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Solicitante	• Abrir requisição, preenchendo adequadamente as informações necessárias no formulário do serviço de melhoria de sistemas, disponível no <i>Portal de Atendimento</i> de TI; • 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 Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEATE)	• Validar as informações registradas no formulário; • solicitar complementação de dados ao solicitante quando necessário; • 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	• Monitorar diariamente o sistema de gestão de demandas de TI para identificar novas requisições recebidas; • analisar o escopo da requisição aberta;

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DIESP)	• 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)	• 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)	• 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) Divisão de Análise de Negócios Legados da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DILEG) Equipe de Análise de Requisitos	• 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 Atendimento (DEATE) sobre as mudanças implementadas, quando aplicável.
Equipe de Desenvolvimento de Software do Departamento de Sistemas Judiciais da	• Verificar o tipo de demanda recebida, identificando-a como técnica ou negocial; • desenvolver as funcionalidades e melhorias conforme os requisitos aprovados; • corrigir defeitos identificados;

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEJUD)	- 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;
Equipe de Desenvolvimento de Software do Departamento de Sistemas Administrativos da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DESAD)	- 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)	- 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.
Equipe de Apoio Didático do Serviço de Melhoria Contínua e Capacitação da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/SEMEC)	- 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.

4 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	Mensal	<= 7 dias

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

5 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).

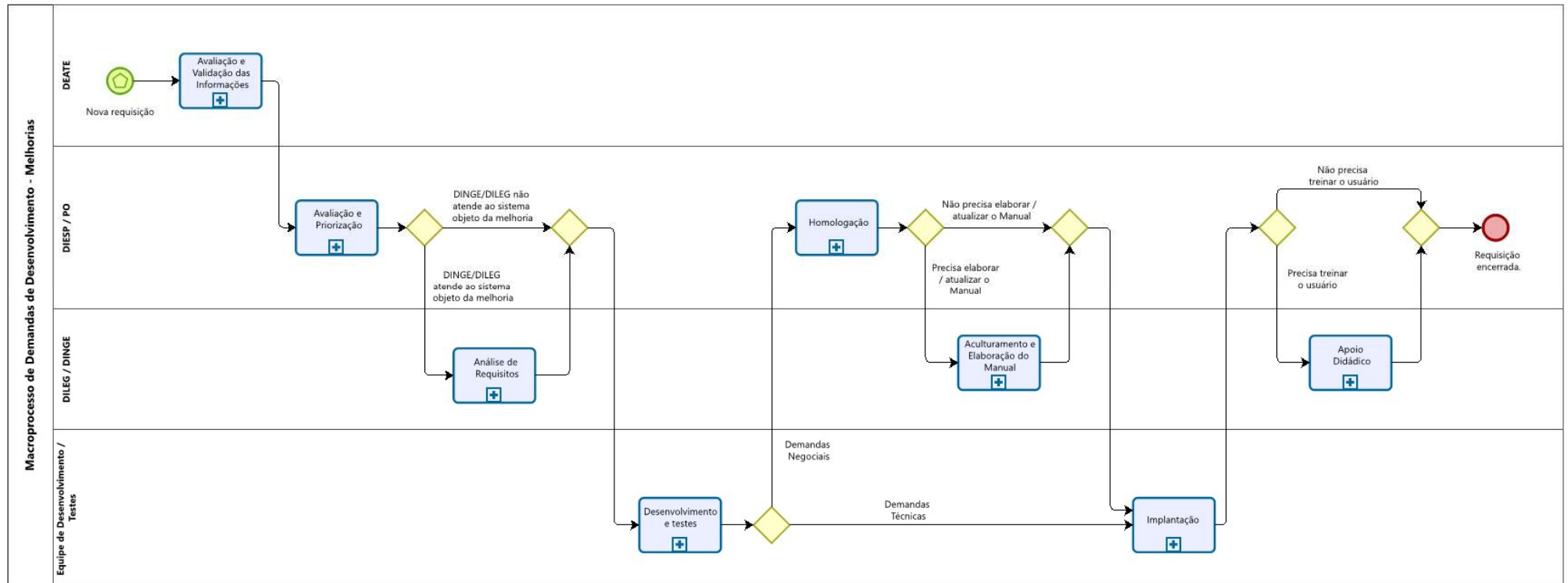


Aprovado por: Diretor do Departamento de Sistemas Judiciais (DEJUD) e do Departamento de Sistemas Administrativos (DESAD).

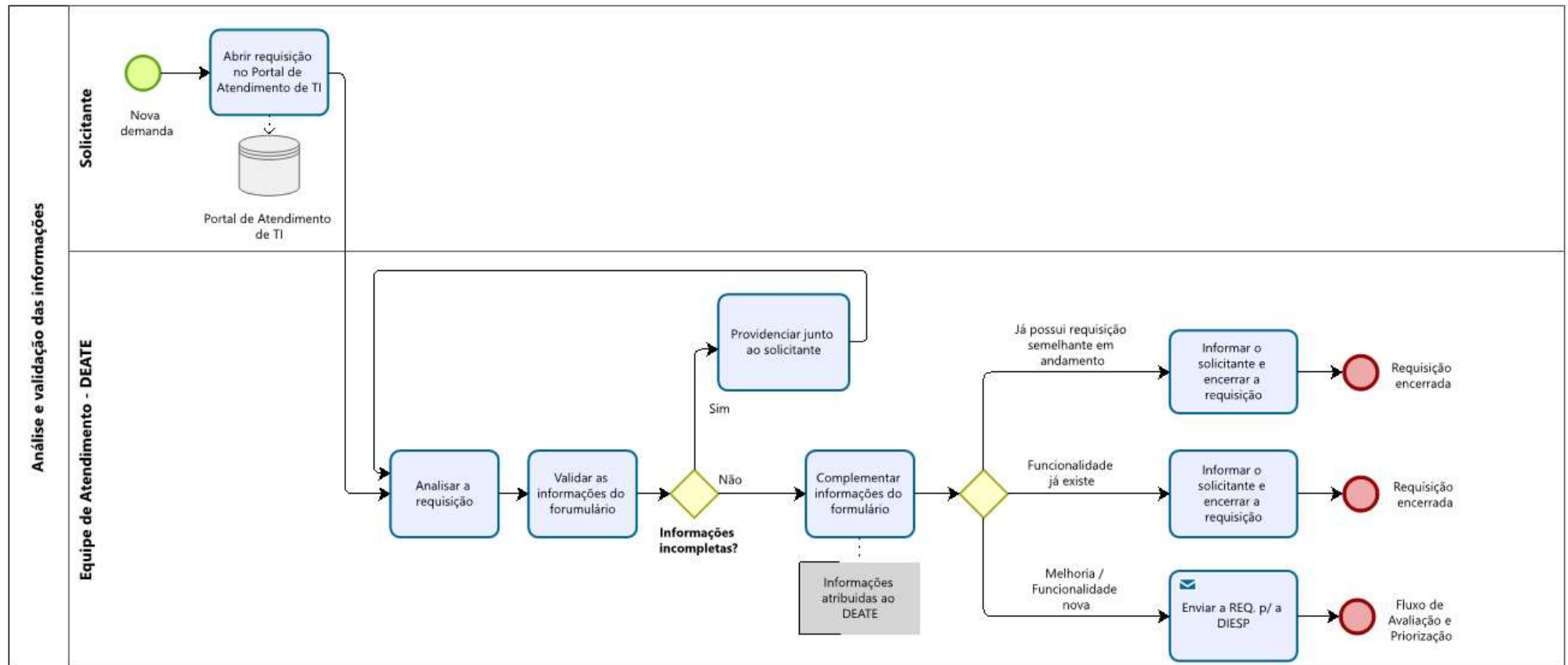
6 FLUXO DO PROCESSO DE TRABALHO



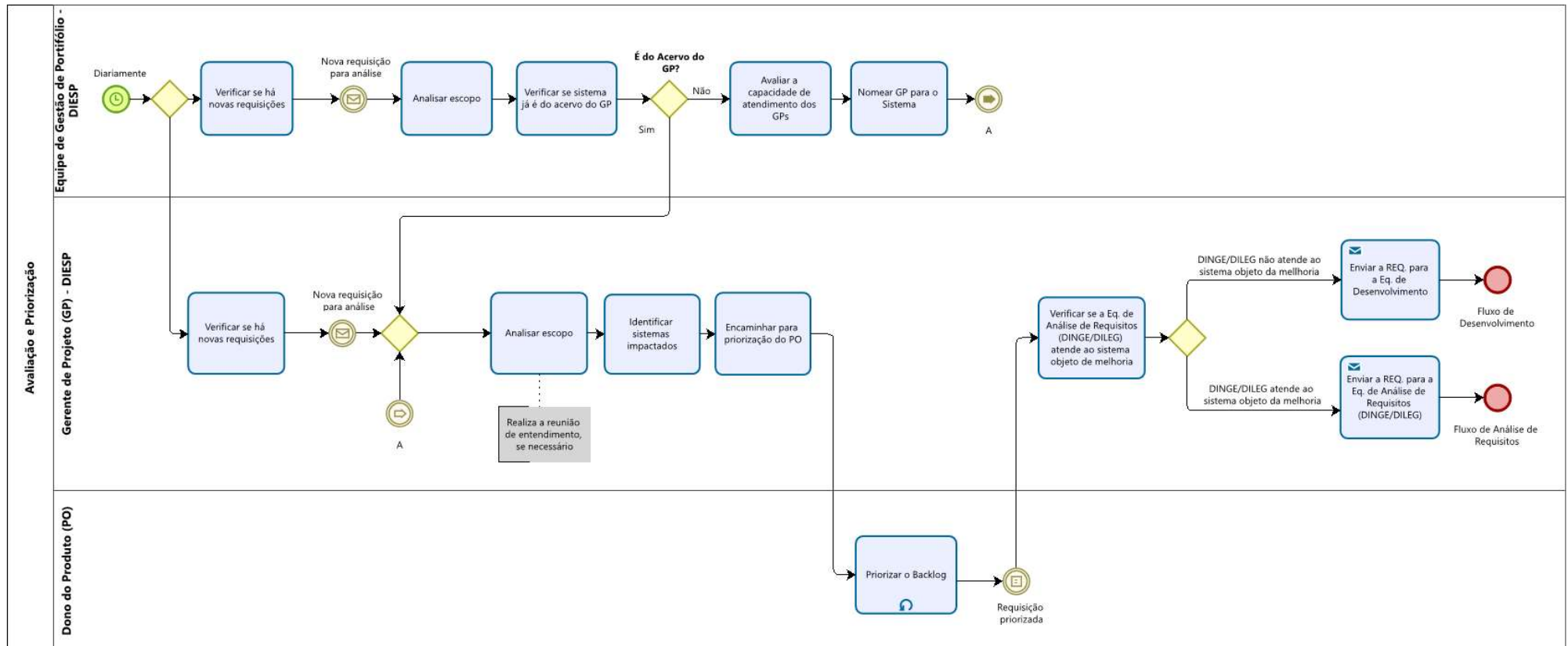
6.1 MACROPROCESSO GERENCIAR REQUISIÇÕES DE MELHORIA EM SISTEMAS



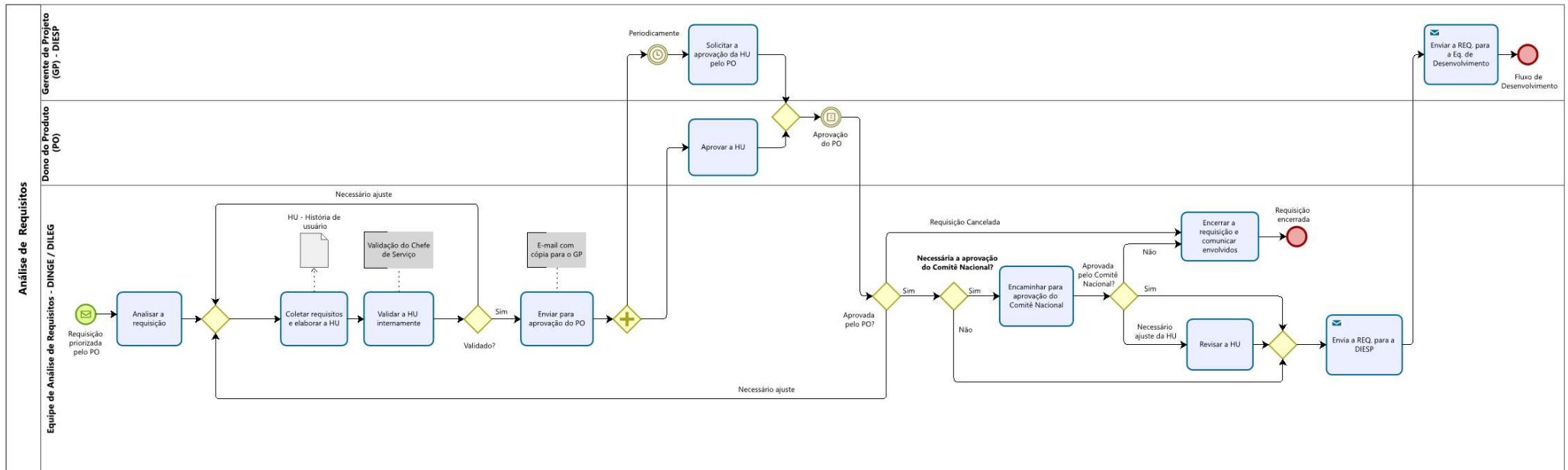
6.2 SUBPROCESSO ANÁLISE E VALIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES



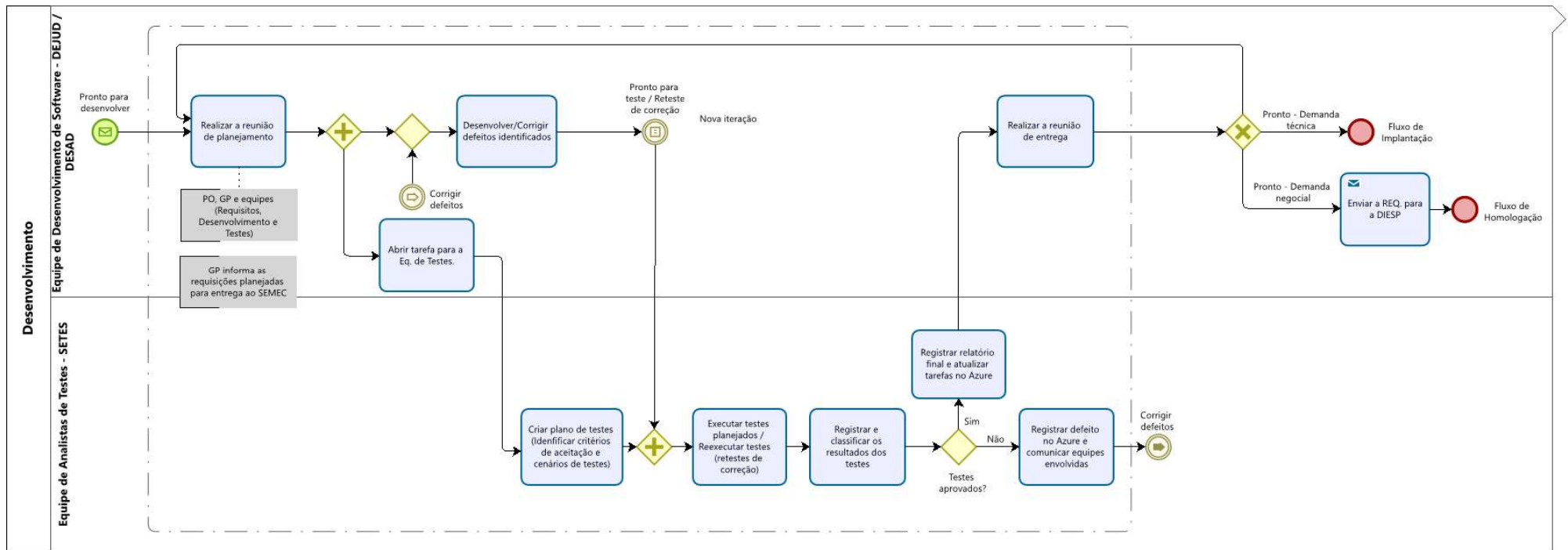
6.3 SUBPROCESSO AVALIAÇÃO E PRIORIZAÇÃO



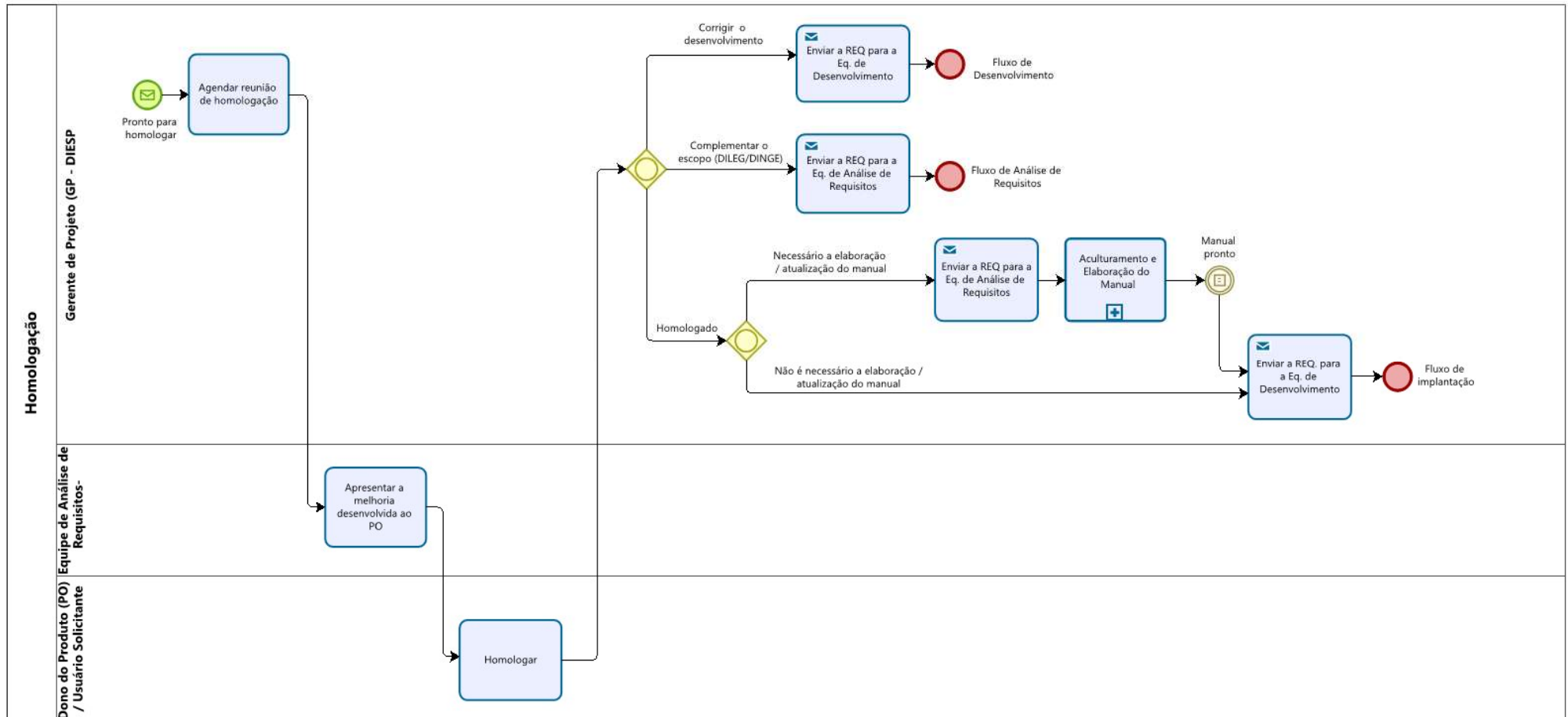
6.4 SUBPROCESSO ANÁLISE DE REQUISITOS



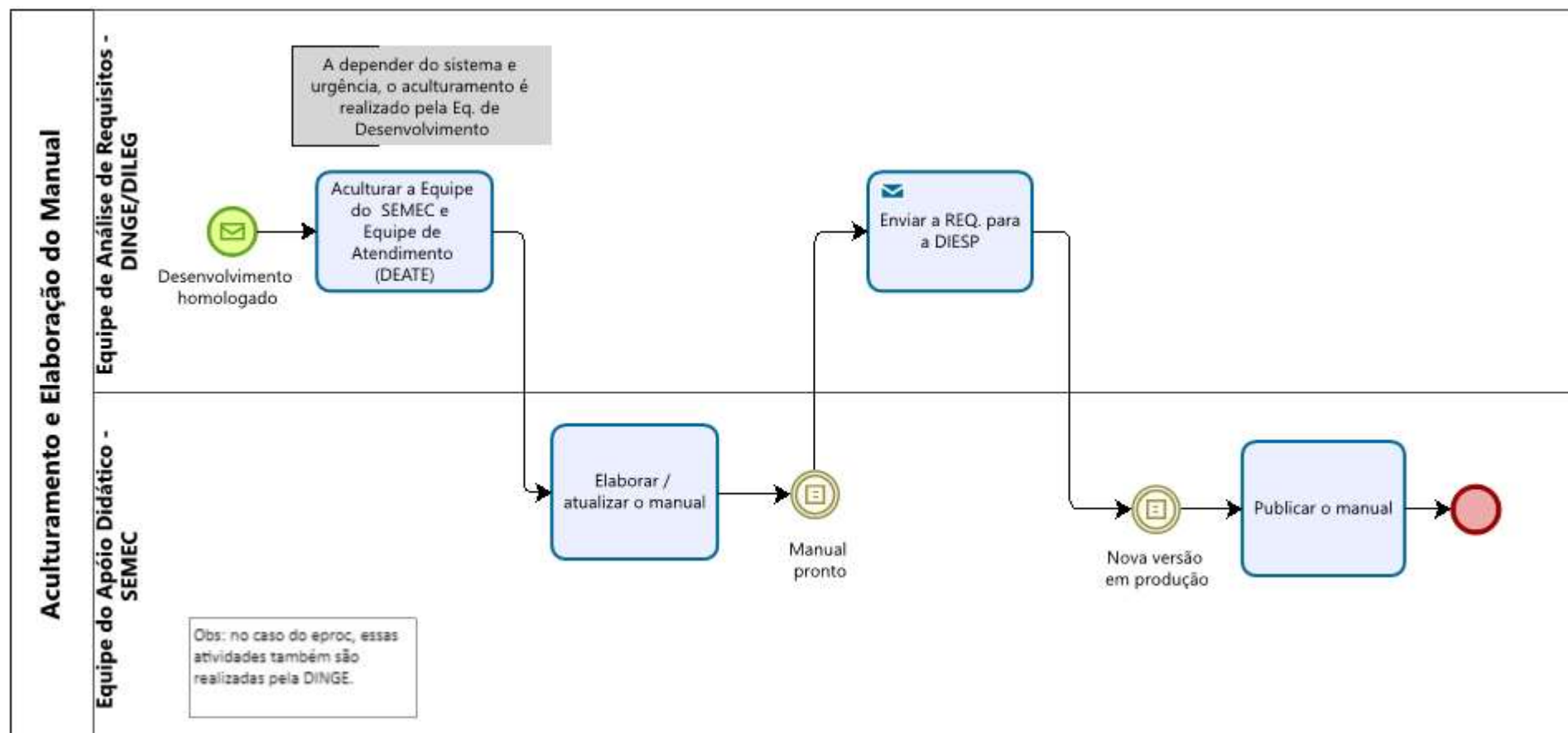
6.5 SUBPROCESSO DESENVOLVIMENTO E TESTES



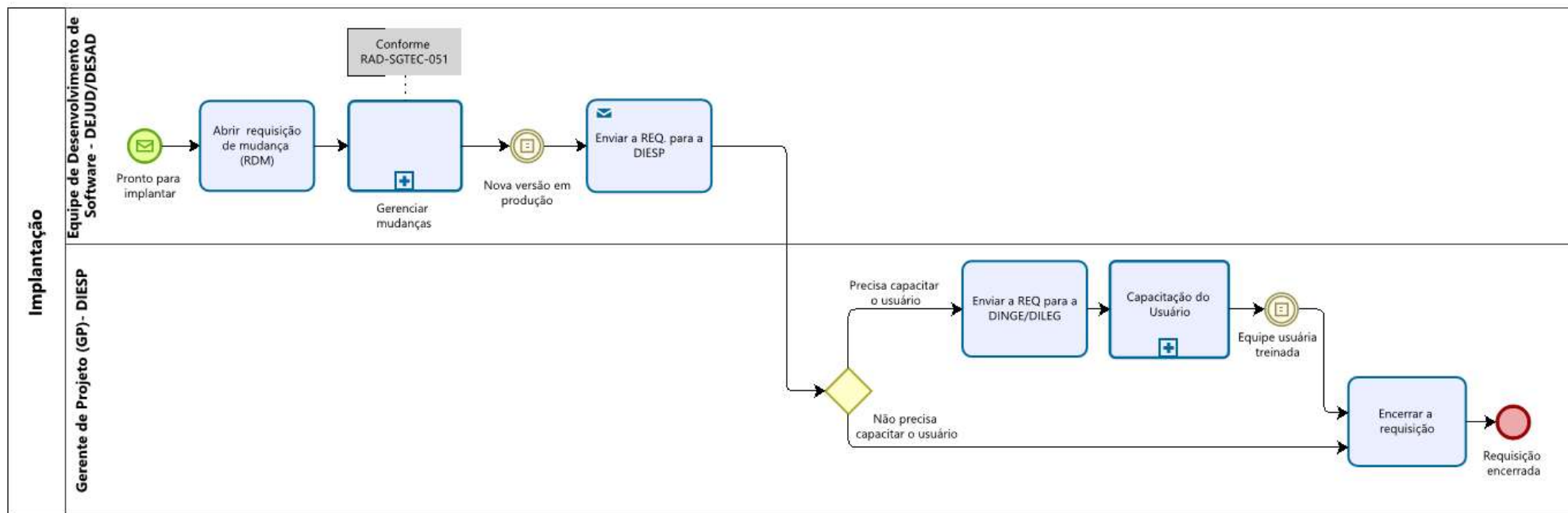
6.6 SUBPROCESSO HOMOLOGAÇÃO



6.7 SUBPROCESSO ACULTURAMENTO E ELABORAÇÃO DO MANUAL



6.8 SUBPROCESSO IMPLANTAÇÃO



6.9 SUBPROCESSO CAPACITAÇÃO DO USUÁRIO

