

Processo: Gerenciamento de Demandas de Desenvolvimento de Sistemas Jurisdicionais



Atualizado em

20/06/2022

Manual de Processos de Trabalho

Sumário

1. OBJETIVO	2
2. CAMPO DE APLICAÇÃO	2
3. DEFINIÇÕES.....	2
4. REGRAS E DIRETRIZES	3
5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES.....	3
6. DESENHO DO PROCESSO	10
7. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO	14
8. MATRIZ RACI	33
9. HISTÓRICO DE REVISÃO	42

Secretaria de Tecnologia da Informação	Responsável: Liriane Aparecida da Silva Nogueira
Versão: 2.0	Data de Emissão: 20/06/2022
Elaborado por: Damião Rodrigues Oliveira e Liriane Aparecida da Silva Nogueira	Aprovado por: Comitê de Gestão de TIC

1. OBJETIVO

Descrever as atividades necessárias para o gerenciamento de liberação e implantação das versões do sistema de automação da justiça, bem como, definir artefatos para auxiliar na documentação do processo.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Secretaria de Tecnologia da Informação / Departamento de Sistemas Jurisdicionais.

3. DEFINIÇÕES

Matriz RACI: Matriz utilizada para atribuição das responsabilidades relativas a execução das atividades do processo.

DIR: Documento Inicial de Requisitos

EPD: Estimativa Preliminar de Demanda que apresenta a expectativa de custo

ERS: Especificação de Requisitos de Software que detalha o funcionamento da alteração ou da nova implementação demandada

FTP: *File Transfer Protocol* (Protocolo de Transferência de Arquivos)

PF: Pontos de Função

PPF: Planilha de Pontos de Função
SLA: Acordo de Nível de Serviço (*Service Level Agreement*)
RAV: Relatório de Atualização de Versão
DSJ: Departamento de Sistemas Jurisdicionais
TIC: Tecnologia da Informação e Comunicação

4. REGRAS E DIRETRIZES

CONTRATO Nº 01.085/2020 - Serviços de garantia de evolução tecnológica e funcional para as aplicações do Sistema de Automação da Justiça de Primeiro Grau - SAJ/PG e do Sistema de Automação do Judiciário do Segundo Grau - SAJ/SG de uso interno, e de todos os módulos licenciados pelo CONTRATANTE.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

PAPEL	RESPONSABILIDADES	RESPONSÁVEL
Dono do Processo	<ul style="list-style-type: none">Definir os papéisDesenhar o fluxo do processoDefinir a tabela de responsabilidadesDefinir os controlesDocumentar o processoTreinar os eventuais usuários do processo	Coordenadoria de Homologação e Implantação

Analista de TI	<ul style="list-style-type: none">• Recepcionar solicitação• Analisar solicitação• Configurar sistema• Orientar solicitante• Levantar requisitos• Encerrar solicitação e responder ao solicitante• Abrir chamado de manutenção evolutiva no sistema de gestão de chamados internos• Elaborar documento inicial de requisitos• Solicitar revisão do documento inicial de requisitos ao coordenador• Registrar chamado no fornecedor• Identificar chamado interno (DIR) com o número do chamado do fornecedor• Avaliar resposta do fornecedor• Testar orientação dada pelo fornecedor• Juntar estimativa preliminar de demanda no chamado interno (DIR) e informar o prazo e estimativa de pontos de função (PPF)• Atualizar kanban para aguardando avaliar a estimativa• Aceitar ou rejeitar resposta do fornecedor• Juntar especificação de requisitos de software no chamado interno (DIR) e atualizar o valor de pontos de função• Analisar especificação de requisitos de software• Aprovar ou solicitar correção ou complementação da especificação de requisitos de software• Adicionar ao backlog• Solicitar instalação no ambiente de homologação / testes• Selecionar item para teste• Testar alteração ou nova funcionalidade	Analista de TI do Departamento de Sistemas Jurisdicionais
----------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

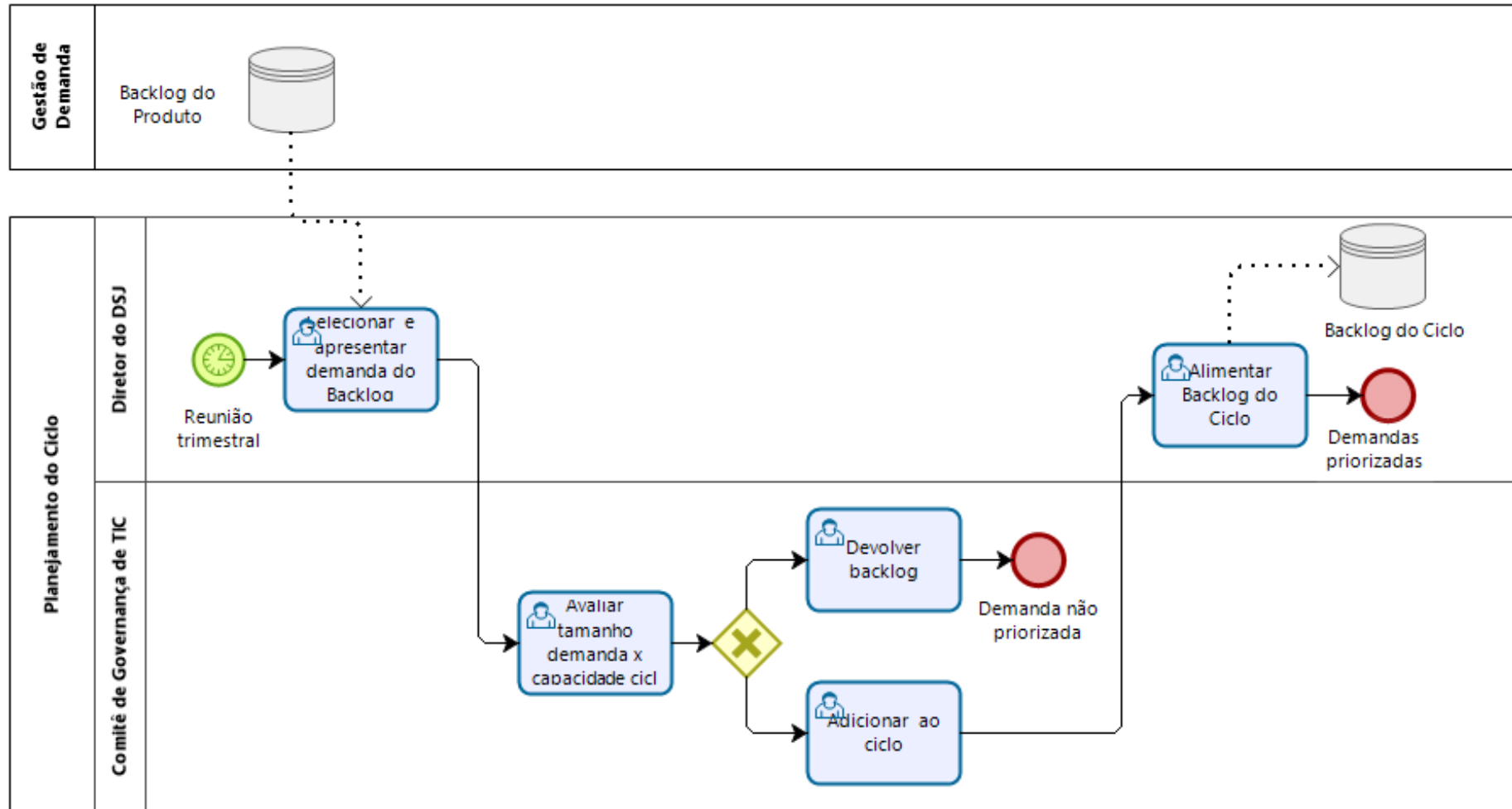
	<ul style="list-style-type: none"> • Testar cenários • Analisar resultado do teste • Concluir a homologação • Registrar erro ou não conformidade • Encerrar chamado interno (DIR / DERS / SD) • Aceitar resolução no fornecedor • Registrar chamado de implantação em produção • Avaliar se há mais itens a serem homologados • Implantar a alteração ou nova funcionalidade 	
Comitê de Governança de TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliar prosseguimento da demanda de desenvolvimento • Aprovar demanda ou indeferir demanda ou determinar que seja aguardada nova avaliação • Avaliar tamanho da demanda versus capacidade do ciclo • Adicionar ao ciclo (priorizar o desenvolvimento) • Devolver ao backlog (aguardar novo ciclo para priorização) 	Comitê de Governança de TIC
Coordenador de sistemas	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar documento inicial de requisitos • Autorizar envio do chamado para o fornecedor • Priorizar a elaboração de estimativa preliminar de demanda • Mover no kanban para aguardando elaboração de estimativa preliminar de demanda 	Coordenadoria de Primeiro e Segundo Grau

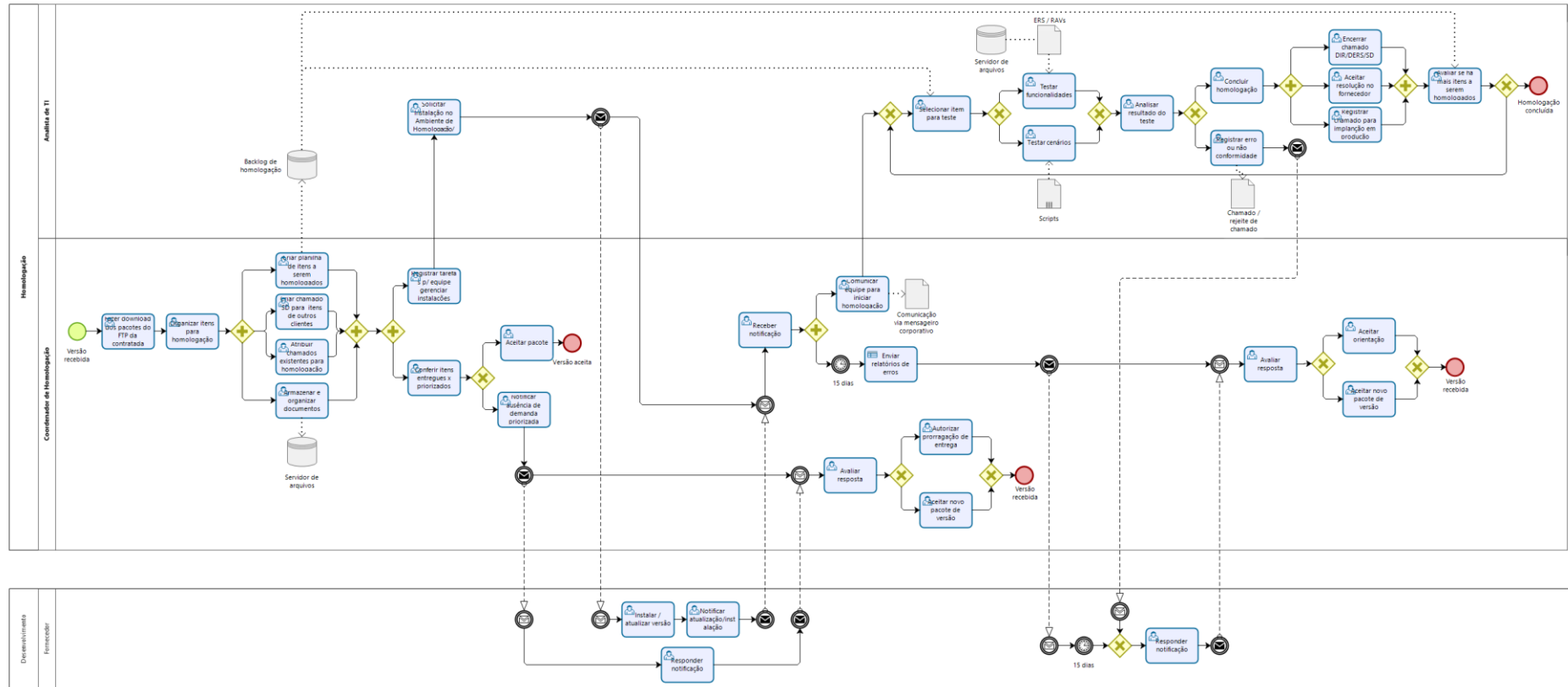
Coordenador de Homologação	<ul style="list-style-type: none">• Fazer download dos pacotes do FTP da contratada• Organizar itens para homologação• Criar planilha de itens a serem homologados• Criar chamado SD para itens de outros tribunais• Atribuir chamados existentes para homologação• Armazenar e organizar documentos da versão• Registrar tarefa para equipe gerenciar instalação dos pacotes em ambiente de testes ou homologação• Conferir itens entregues versus priorizados• Aceitar pacote de desenvolvimento• Notificar ausência de demanda priorizada (caso haja)• Receber notificação de atualização ou instalação de versão• Comunicar equipe para iniciar homologação via mensageiro corporativo• Enviar relatórios de erros da versão ao fornecedor, conforme preconiza o contrato• Avaliar resposta da notificação enviada• Avaliar e autorizar prorrogação de entrega de demanda faltante em caso de solicitação• Aceitar novo pacote de versão (complementar ou corretivo)• Aceitar orientação, quando for o caso• Elaborar plano de rollback• Planejar janela de instalação / atualização de versão• Provisionar recursos humanos para a atividade de instalação e acompanhamento• Comunicar mudança aos stakeholders• Solicitar atualização ao fornecedor• Avaliar o resultado da instalação / atualização de versão	Coordenadoria de Homologação e Implantação
----------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

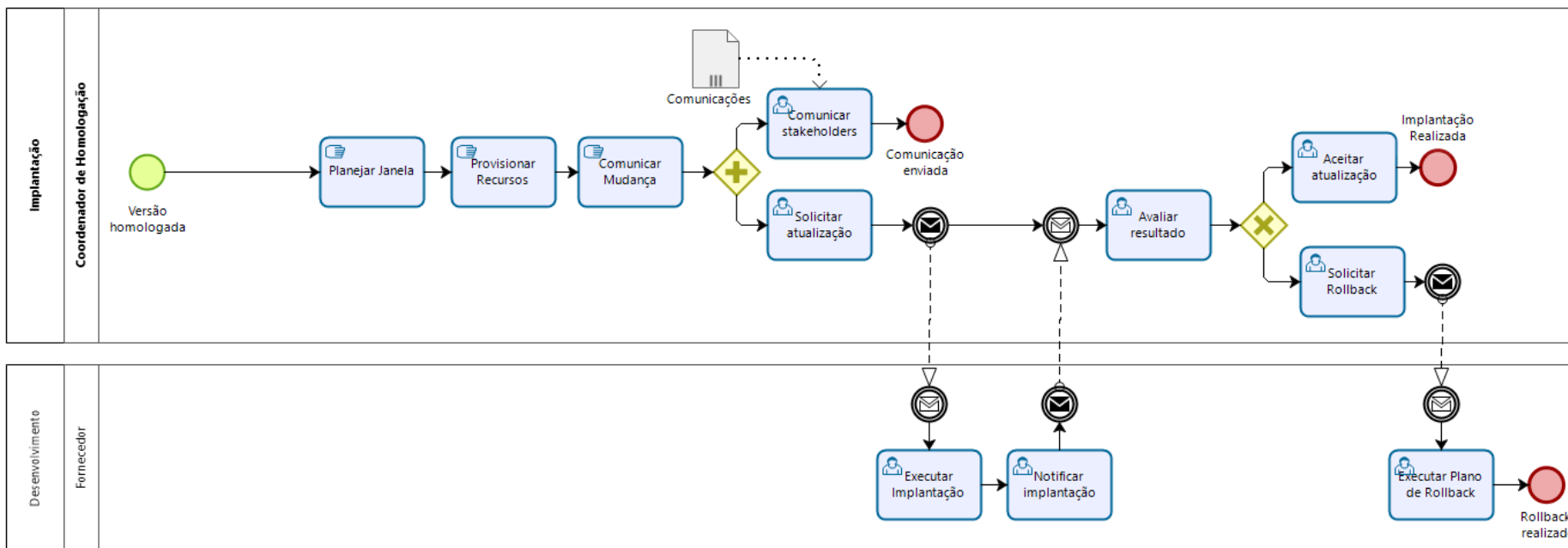
	<ul style="list-style-type: none"> • Aceitar atualização • Solicitar rollback, quando for o caso 	
Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar e descrever necessidade de alteração ou novas funcionalidades • Registrar solicitação de demanda (chamado / ofício / verbalmente) • Enviar solicitação • Analisar resposta da equipe técnica • Aceitar ou rejeitar resposta da equipe técnica 	Solicitante
Diretor do DSJ	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentar demanda ao Comitê de Governança de TIC para apreciação de continuidade ou não • Atualizar chamado interno (DIR) • Encerrar chamado interno (DIR) por indeferimento, quando for o caso • Responder ao solicitante sobre o indeferimento e encerrar o chamado interno • Aprovar estimativa preliminar de demanda no fornecedor • Registrar no chamado interno a determinação de reapresentação • Apresentar demandas ao Comitê de Governança de TIC para priorização • Alimentar backlog do ciclo de desenvolvimento • Mover o chamado interno (DIR) para aguardando desenvolvimento • Formalizar priorizações para o fornecedor 	Diretor do Departamento de Sistemas Jurisdicionais

Coordenador de Homologação	<ul style="list-style-type: none">• Avaliação dos itens homologados• Relatório parcial de homologação• Notificar a empresa• Verificar a necessidade de horas extras para a realização da homologação• Controlar o prazo para instalação da versão em ambiente de homologação: 15 dias corridos após a disponibilização do pacote de instalação• Download dos pacotes do FTP da contratada• Organizar os documentos (ERS e RAVs) referentes a versão• Verificar os itens priorizados pelo comitê para composição do backlog disponíveis no JIRA - projeto DIRs• Verificar planilha Softplan com itens disponíveis no ciclo - DIRs e DERs• Acompanhar o prazo para entrega da planilha de contagem de pontos de função definitiva: 30 dias corridos da data de disponibilização do pacote de instalação da versão• Elaborar o plano de rollback• Planejar janela• Provisionar recursos• Comunicar a mudança	Coordenador de Homologação e Implantação
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------

Fornecedor	<ul style="list-style-type: none">• Analisar viabilidade técnica da demanda• Orientar equipe técnica do tribunal quando for o caso• Elaborar estimativa preliminar da demanda• Encaminhar resposta para a equipe técnica do tribunal• Gerar especificação de requisitos de software• Desenvolver alteração ou nova funcionalidade• Entregar versão do sistema com alterações e novas funcionalidades• Responder notificação de ausência de demanda priorizada• Instalar / atualizar versão• Notificar o tribunal sobre atualização / instalação de versão• Responder notificação / relatórios de erros oriundos da homologação• Executar plano de rollback	Softplan
------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------







7. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO

Gerenciamento de Demandas de Desenvolvimento de Sistemas Jurisdicionais

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	ENTRADAS	PROCEDIMENTOS	SAÍDAS
Identificar e descrever a necessidade de alteração / nova funcionalidade	Solicitante da alteração ou nova funcionalidade	Necessidade descoberta	O solicitante identifica a necessidade de alteração ou nova funcionalidade e a descreve por meio de chamado no sistema Jira ou documento via sistema SCDPA ou verbalmente (telefone ou reunião) para alguém da equipe do Departamento de Sistema Jurisdicionais	Solicitação
Registrar chamado no Jira	Solicitante da alteração ou nova funcionalidade	Necessidade identificada	O solicitante acessa o sistema de registro de chamados (Jira) e cadastra uma solicitação de alteração ou de nova funcionalidade no sistema SAJ.	Chamado de solicitação (SD) registrado pelo solicitante
Redigir ofício ou memorando	Solicitante da alteração ou nova funcionalidade	Necessidade identificada	O solicitante acessa o sistema SCDPA e cria um Ofício ou Memorando solicitando uma alteração ou nova funcionalidade no sistema SAJ.	Documento de solicitação
Expor solicitação verbalmente	Solicitante da alteração ou nova funcionalidade	Necessidade identificada	O solicitante expõe a solicitação de alteração ou nova funcionalidade verbalmente.	Chamado de solicitação (SD) registrado pela equipe técnica

Recepcionar solicitação	Analista de TI lotado no Departamento de Sistemas Jurisdicionais	Chamado ou documento de solicitação	O Analista de TI recebe a solicitação via chamado (Jira), documento no SCDPA ou verbalmente.	Solicitação recepcionada
Analisar solicitação	Analista de TI lotado no Departamento de Sistemas Jurisdicionais	Solicitação recepcionada	O Analista de TI avalia a solicitação recebida.	Resposta ao usuário ou chamado de manutenção evolutiva
Configurar sistema	Analista de TI lotado no Departamento de Sistemas Jurisdicionais	Solicitação analisada e identificada de necessidade de configuração	O Analista de TI realiza a devida configuração no sistema para atender à solicitação do usuário.	Chamado respondido com a configuração realizada
Orientar solicitante	Analista de TI lotado no Departamento de Sistemas Jurisdicionais	Solicitação analisada e identificada de necessidade de orientação	O Analista de TI cria a orientação para o usuário.	Chamado respondido com a orientação dada
Levantar requisitos	Analista de TI lotado no Departamento de Sistemas Jurisdicionais	Solicitação analisada e identificada de necessidade de nova implementação	O Analista de TI realiza o levantamento de requisitos para solicitação de nova implementação ou alteração no sistema.	Chamado de manutenção evolutiva interno (DIR)

Encerrar solicitação e responder ao solicitante	Analista de TI lotado no Departamento de Sistemas Jurisdicionais	Configuração ou orientação realizada	O Analista de TI encerra a solicitação e encaminha resposta ao solicitante.	Resposta ao solicitante
Analisar resposta	Solicitante da alteração ou nova funcionalidade	Resposta da equipe técnica do tribunal	O Solicitante avalia a resposta encaminhada pelo Analista de TI.	Aceite, decurso de prazo ou rejeite de resposta
Aceitar / ignorar resposta	Solicitante da alteração ou nova funcionalidade	Resposta da equipe técnica do tribunal	O Solicitante pode aceitar ou ignorar a resposta. Caso o mesmo ignore a resposta e não reabra o chamado, o mesmo é encerrado automaticamente em 3 dias.	Solicitação atendida
Rejeitar resposta	Solicitante da alteração ou nova funcionalidade	Resposta da equipe técnica do tribunal	O Solicitante rejeita a resposta com complemento e a solicitação retorna para o Analista de TI avaliar.	Complementação da solicitação
Abrir chamado de manutenção evolutiva	Analista de TI lotado no Departamento de Sistemas Jurisdicionais	Requisitos de alteração ou nova funcionalidade levantados	O Analista de TI acessa o projeto DIR e cadastra um chamado de alteração ou nova implementação.	Chamado de manutenção evolutiva (DIR) criado
Elaborar documento inicial de requisitos	Analista de TI lotado no Departamento de Sistemas Jurisdicionais	Requisitos de alteração ou nova funcionalidade levantados e chamado DIR aberto	O Analista de TI, com base nos requisitos levantados, elabora o Documento Inicial de Requisitos.	Documento inicial de requisitos (DIR)

Solicitar revisão do coordenador	Analista de TI lotado no Departamento de Sistemas Jurisdicionais	Documento inicial de requisitos (DIR) elaborado	O Analista de TI encaminha mensagem ao seu Coordenador para que o mesmo realize a revisão do DIR.	Mensagem enviada ao coordenador
Revisar documento inicial de requisitos	Coordenador de sistemas jurisdicionais	Mensagem do analista e documento inicial de requisitos elaborado	O Coordenador realiza a revisão do DIR e responde ao Analista de TI.	Autorização de envio de chamado para o fornecedor
Autorizar de envio de chamado para o fornecedor	Coordenador de sistemas jurisdicionais	Revisão do documento inicial de requisitos	O Coordenador responde ao Analista de TI autorizando o prosseguimento da DIR.	Aprovação via mensageiro corporativo
Registrar chamado no fornecedor	Analista de TI lotado no Departamento de Sistemas Jurisdicionais	Aprovação do documento inicial de requisitos via mensageiro vindo do coordenador	O Analista de TI anexa a DIR no projeto do Jira e cadastra a mesma no portal do fornecedor.	Chamado registrado no fornecedor
Identificar chamado interno (DIR) com o número do chamado do fornecedor	Analista de TI lotado no Departamento de Sistemas Jurisdicionais	Chamado registrado no fornecedor	O Analista de TI atualiza o chamado no Jira com o número do chamado gerado no portal do fornecedor.	Chamado interno atualizado

Priorizar elaboração de EPD	Coordenador de sistemas jurisdicionais	Chamado interno atualizado com o número do chamado do fornecedor	Contrato 01.085 - Projeto Básico: 7.5.2.1 O TJMS poderá priorizar até o limite máximo de 8 (oito) chamados simultâneos. O controle de EPDs priorizadas é feito pelo Kanban DIR - status "Ag. elaboração da EPD"	Chamado priorizado para elaboração de estimativa preliminar de demanda (EPD)
Mover no Kanban para Ag. Elaboração de EPD	Coordenador de sistemas jurisdicionais	Chamado priorizado para elaboração de estimativa preliminar de demanda (EPD)	O Coordenador move a DIR no Kanban para o status "Ag. Elaboração de EPD" e atualiza o status no portal do fornecedor.	Chamado interno atualizado e chamado no fornecedor priorizado
Orientar equipe técnica	Fornecedor	Chamado priorizado para elaboração de estimativa preliminar de demanda (EPD) no sistema do fornecedor que possui solução pronta	O Fornecedor cria orientação para o Analista de TI.	Chamado respondido com orientação para a equipe técnica do tribunal
Analisar viabilidade técnica	Fornecedor	Chamado priorizado para elaboração de estimativa preliminar de demanda (EPD) no sistema do fornecedor que possui solução a ser implementada	O Fornecedor cria a Estimativa Preliminar de Demanda – EPD.	Chamado respondido com estimativa preliminar de demanda

Encaminhar resposta	Fornecedor	Resposta da análise de viabilidade técnica para o chamado de manutenção evolutiva	O Fornecedor encaminha a resposta da análise de viabilidade técnica para o Analista de TI.	Resposta enviada à equipe técnica do tribunal
Avaliar resposta	Analista de TI lotado no Departamento de Sistemas Jurisdicionais	Resposta da análise de viabilidade técnica para o chamado de manutenção evolutiva	O Analista de TI avalia a resposta encaminhada pelo Fornecedor	Validação da resposta enviada à equipe técnica do tribunal
Testar orientação	Analista de TI lotado no Departamento de Sistemas Jurisdicionais	Resposta da análise de viabilidade técnica para o chamado de manutenção evolutiva	O Analista de TI valida a resposta encaminhada pelo Fornecedor	Resposta do Fornecedor validada
Aceitar resposta	Analista de TI lotado no Departamento de Sistemas Jurisdicionais	Resposta da análise de viabilidade técnica para o chamado de manutenção evolutiva	O Analista de TI aceita a resposta encaminhada pelo Fornecedor e atualiza o Jira e o portal do fornecedor	Chamado de manutenção evolutiva cancelado.

Rejeitar proposta	Analista de TI lotado no Departamento de Sistemas Jurisdicionais	Resposta da análise de viabilidade técnica para o chamado de manutenção evolutiva	O Analista de TI rejeita a resposta encaminhada pelo Fornecedor e atualiza o Jira e o portal do fornecedor	Resposta do Fornecedor rejeitada
Juntar EPD no DIR e informar prazo e PPF estimado	Analista de TI lotado no Departamento de Sistemas Jurisdicionais	Resposta da análise de viabilidade técnica para o chamado de manutenção evolutiva com a EPD	O Analista de TI atualiza a quantidade de Pontos de Função estimadas no Jira bem como anexa a EPD	Chamado atualizado no Jira com a quantidade estimada de PF e EPD anexada
Atualizar Kanban p/ Ag. Avaliar Estimativa	Analista de TI lotado no Departamento de Sistemas Jurisdicionais	Resposta da análise de viabilidade técnica para o chamado de manutenção evolutiva com a EPD	O Analista de TI atualiza o Kanban no Jira movendo a DIR para o status "Ag. Avaliar Estimativa"	Chamado atualizado no Jira e aguardando avaliação do Comitê
Apresentar demanda ao Comitê	Diretor do DSJ	EPDs aguardando avaliação do Comitê de Governança de TIC	O Diretor do DSJ apresenta as EPDs aguardando avaliação ao Comitê de Governança de TIC	EPDs apresentadas ao Comitê de Governança de TIC
Avaliar prosseguimento da demanda de desenvolvimento	Comitê de Governança de TIC	Apresentação de demandas listadas no Kanban "Ag. Avaliar Estimativa"	O comitê analisa a demanda apresentada e decide sobre seu prosseguimento	Decisão sobre prosseguimento ou não de cada demanda

Aprovar demanda	Comitê de Governança TIC	Análise da demanda apresentada	O comitê decide que a demanda é pertinente e de interesse do TJ, decidindo pelo seu desenvolvimento	Atualização do chamado DIR.
Indeferir demanda	Comitê de Governança TIC	Análise da demanda apresentada	O comitê decide que a demanda não é pertinente ou não é de interesse do TJ, decidindo pela sua inviabilidade de desenvolvimento	Atualização do chamado DIR
Aguardar nova avaliação	Comitê de Governança TIC	Análise da demanda apresentada	O comitê decide não decidir no momento e determina reapresentação para análise futura.	Atualização do chamado DIR
Atualizar chamado DIR	Diretor do DSJ	Decisão do comitê sobre a demanda	Alteração do	Demanda aprovada e atualizada como aprovada
Encerrar chamado DIR por indeferimento	Diretor do DSJ	Atualização do chamado DIR com a decisão do comitê	Finalização do chamado do tipo DIR	Demanda indeferida e atualizada como inviável
Responder ao solicitante e encerrar chamado	Diretor do DSJ	Atualização do chamado DIR com a decisão do comitê	Finalização dos chamados SDs vinculados ao DIR; Solicitação de cancelamento do chamado no fornecedor.	Solicitação encerrada por indeferimento
Aprovar EPD no sistema do fornecedor	Diretor do DSJ	Atualização do chamado DIR com a decisão do comitê	Alterar o status do chamado no fornecedor para aprovada a EPD.	Demanda atualizada com mentário para reapresentação

Registrar determinação de reapresentação	Diretor do DSJ	Atualização do chamado DIR com a decisão do comitê	Manter o chamado no mesmo status	Demanda aguardando nova reunião para reapresentação
Gerar ERS	Fornecedor	Chamado alterado para aprovada a estimativa preliminar de demanda	Fornecedor gera as especificações de requisitos de software com as descrições das regras de negócio e protótipo das telas, e encaminha ao TJ.	Documento ERS
Juntar ERS no chamado DIR e atualizar PPF	Analista de TI	ERS recebida do fornecedor	Anexar a ERS no chamado DIR e atualizar o campo Story Points na ferramenta Jira	Status do chamado atualizado com a ERS e dados dos pontos de função e movido para Ag Avaliar ERS
Avaliar ERS	Analista de TI	Lista de chamados aguardando avaliar ERS	Leitura e reflexão da especificação requisitos apresentada. Comparação com o documento inicial de requisitos de origem e validação com o solicitante nos casos em que for necessário.	ERS analisada
Solicitar correção / complementação da ERS	Analista de TI	ERS analisada e identificada como incompleta ou em desacordo com o DIR	O analista responde no status aguardando cliente do fornecedor com os pontos de ajustes necessários para a aprovação ou solicita esclarecimentos e atualiza o chamado DIR com comentário	Chamado DIR atualizado com comentário e chamado do fornecedor devolvido para nova geração de ERS

Aprovar ERS	Analista de TI	ERS analisada	Especificação de requisitos é analisada e identificada como de acordo com a solicitação original não restando dúvidas sobre o funcionamento da alteração ou nova implementação	ERS aprovada
Movimentar o chamado no fornecedor	Analista de TI	ERS aprovada	Resposta no status aguardando cliente do fornecedor com a informação de aprovação da ERS	Chamado do fornecedor aprovado para o backlog
Adicionar ao backlog	Analista de TI	ERS aprovada no fornecedor	O chamado DIR é comentado e movido para o kanban Ag. Priorização de Backlog	Chamado DIR adicionado o backlog e aguardando reunião do Comitê de Gestão de TIC
Apresentar demanda ao Comitê para priorização	Diretor do DSJ	Backlog de ERSs aguardando priorização do Comitê de Governança de TIC	Apresenta as ERSs aguardando priorização para desenvolvimento ao Comitê de Governança de TIC no ciclo subsequente	Lista de ERSs priorizadas pelo Comitê de Governança de TIC
Planejamento do Ciclo	Comitê de Governança de TIC		Processo descrito na tabela a seguir	
Atualizar chamado DIR e mover p/ ag. Desenvolvimento	Diretor do DSJ	ERS priorizada pelo Comitê de Governança de TIC	O chamado DIR é comentado e o status no Kanban é alterado para "Ag. Desenvolvimento"	Chamado DIR com o status atualizado

Formalizar priorizações	Diretor do DSJ	ERS priorizada pelo Comitê de Governança de TIC	Atualizar o status do DIR no portal do fornecedor bem como enviar e-mail com os itens a serem desenvolvidos no ciclo.	Relação de itens a serem desenvolvidos
Desenvolver	Fornecedor		Processo interno realizado no fornecedor.	
Entregar versão	Fornecedor	Pacote da versão criado	Disponibilizar o pacote da versão no FTP e notificar o TJMS via e-mail.	Pacote da versão disponibilizado no FTP
Homologar	Analista de TI		Processo descrito na tabela a seguir	
Implantar	Analista de TI		Processo descrito na tabela a seguir	

Planejamento do Ciclo

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	ENTRADAS	PROCEDIMENTOS	SAÍDAS
Selecionar e apresentar demanda do Backlog	Diretor do DSJ	Reunião Trimestral para priorização de ciclo de desenvolvimento	Selecionar uma das demandas a serem apresentadas ao comitê.	Demanda selecionada para análise
Avaliar tamanho demanda x capacidade ciclo	Comitê de Governança de TIC	Demanda (chamado DIR) selecionado no backlog	Realizar a avaliação da demanda apresentada.	Decisão sobre priorização ou não da demanda

Devolver backlog	Comitê de Governança TIC	Decisão sobre não priorização da demanda	Decidir sobre a não priorização do item avaliado.	Demanda não priorizada mantida no backlog
Adicionar ao ciclo	Comitê de Governança TIC	Decisão sobre priorização da demanda	Priorizar o desenvolvimento do item avaliado.	Demanda priorizada
Alimentar Backlog do Ciclo	Diretor do DSJ	Demanda priorizada	Comentar no DIR o resultado da avaliação do Comitê.	Demandas priorizadas para desenvolvimento

Homologação

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	ENTRADAS	PROCEDIMENTOS	SAÍDAS
Fazer download dos pacotes do FTP da contratada	Coordenador de homologação	Versão do sistema SAJ recebida	Conectar no FTP do fornecedor (ft.softplan.com.br) e realizar os downloads dos pacotes da versão no diretório versões para cada um dos módulos.	Itens para homologação: arquivos de documentos da versão, executável, scripts baixados no TJ
Organizar itens para homologação	Coordenador de homologação	Itens do pacote da versão	Com os itens baixados organizá-los em nosso servidor de arquivos S:\DSJ\Coordenadoria de Homologação\Ciclo de Desenvolvimento\ de acordo com o ano e com o ciclo.	Planilha e chamados de itens a serem homologados,

				organização dos documentos da versão
Criar planilha de itens a serem homologados	Coordenador de homologação	Itens referentes às ERSs do pacote da versão	Criar uma planilha no One Drive (<u>1 Homologação de versões</u>) para controlar os itens a serem homologados. Pesquisando os itens se existe chamado nosso e alimentando a planilha.	Planilha de itens referentes às ERSs da versão a serem homologados
Criar chamado SD para itens de outros clientes	Coordenador de homologação	Itens do pacote da versão	Para aquelas ERSs que não tem chamado nosso (DIR), nem está cadastrado no projeto DERS criar um chamado SD.	Chamados do tipo SD para cada item a ser homologado
Atribuir chamados existentes para homologação	Coordenador de homologação	Chamados dos itens do pacote da versão	Atribuir os SD/DIRs/DERS que não tem responsável ou definir um responsável para a homologação e atualizar esta informação na planilha de homologação.	Chamado atribuído a um analista da equipe
Armazenar e organizar documentos	Coordenador de homologação	Itens do pacote da versão (ERSs, ROIs, PPFs, RAVs)	Com os itens baixados organizá-los em nosso servidor de arquivos S:\DSJ\Coordenadoria de Homologação\Ciclo de Desenvolvimento\ de acordo com o ano e com o ciclo.	Documentos salvos e separados em pastas no servidor de
Registrar tarefas p/ equipe gerenciar instalações	Coordenador de homologação	Itens para homologação	Abrir chamados no Jira (SD) solicitando a instalação/atualização das versões disponibilizadas no pacote recebido.	Chamado SD criado para gerenciar instalações
Conferir itens entregues x prioritizados	Coordenador de homologação	Planilha de itens a serem homologados	Conferir se os itens prioritizados para desenvolvimento (https://sti.tjms.jus.br/jira/secure/RapidBoard.js)	Aceite da versão ou notificação de ausência de demanda

			pa?rapidView=67&view=planning&issueLimit=100) estão disponíveis nos itens entregues na versão (Planilha de Homologação).	
Solicitar Instalação no Ambiente de Homologação/Testing	Analista de TI	Chamado SD criado para gerenciar instalações	Abrir chamado no Jira (SSAJI) para que o fornecedor realize a instalação/atualização da versão do módulo.	Chamado criado no fornecedor para instalar versão
Aceitar pacote	Coordenador de homologação	Análise da planilha de itens a serem homologados com itens priorizados presentes	Concluir que não há itens priorizados ausentes na versão	Versão aceita
Notificar ausência de demanda priorizada	Coordenador de homologação	Análise da planilha de itens a serem homologados com itens priorizados ausentes	Encaminhar e-mail para o fornecedor, com cópia para a Diretora bem como aos demais Coordenadores do Departamento de Sistemas Jurisdicionais, indicando a ausência de item priorizado.	Notificação de ausência de itens priorizados presentes
Responder notificação	Fornecedor	Notificação de itens ausentes recebida do TJ	Encaminhar e-mail informando os motivos de o item não ter sido desenvolvido bem como informar o prazo para entrega.	Resposta da notificação com justificativa e solicitação de prorrogação de prazo ou envio de nova versão

Instalar / atualizar versão	Fornecedor	Chamado criado no fornecedor para instalar versão	Realizar a atualização/instalação do módulo solicitado no ambiente do Cliente.	Versão atualizada
Notificar atualização/instalação	Fornecedor	Versão atualizada	Encaminhar e-mail ao cliente informando sobre a instalação/atualização bem como atualizar o status do chamado para Aguardando Aceite Final.	Notificação de instalação enviada ao TJ
Receber notificação	Coordenador de Homologação	Notificação de instalação enviada ao TJ	Verificar mensagem recebida via e-mail da contratada.	Comunicação para equipe iniciar homologação e envio de relatório de erros ao fornecedor
Avaliar resposta	Coordenador de Homologação	Resposta da notificação justificativa e de solicitação de prorrogação de prazo	Realizar a avaliação da resposta encaminhada pelo fornecedor.	Autorização de prorrogação de entrega e aceite do novo pacote de versão
Autorizar prorrogação de entrega	Coordenador de Homologação	Análise da resposta da notificação	Responder o e-mail do fornecedor autorizando a prorrogação da entrega.	Autorização de prorrogação de entrega de item
Aceitar novo pacote de versão	Coordenador de Homologação	Resposta da notificação com novo pacote de versão	Baixar o novo pacote da versão disponibilizado.	Versão recebida

Comunicar equipe para iniciar homologação	Coordenador de Homologação	Notificação de versão atualizada recebida do fornecedor	Comunicar equipe para iniciar a homologação da versão.	Comunicação via mensageiro corporativo
Selecionar item para teste	Analista de TI lotado no DSJ	Comunicação via mensageiro corporativo	Selecionar um chamado (SD, DIR, DER) atribuído a ele para iniciar a homologação.	Item selecionado para teste
Testar funcionalidades	Analista de TI lotado no DSJ	Item selecionado para teste (ERS / RAVs)	Realizar a leitura da ERS/RAV, realizar as configurações necessárias e testar a funcionalidade.	Resultado do teste do item
Testar cenários	Analista de TI lotado no DSJ	Item selecionado para teste (POPs de homologação)	Caso exista algum caso de teste atribuído no TestLink (http://dsj.tjms.jus.br/testlink/index.php?caller=login&viewer=) realizar a homologação da versão baseada neles.	Resultado do teste do item
Analisar resultado do teste	Analista de TI lotado no DSJ	Resultado do teste do item	Validar se o teste executado está de acordo com a funcionalidade solicitada.	Conclusão do chamado quanto à conformidade ou não do item analisado
Concluir homologação	Analista de TI lotado no DSJ	Análise do resultado do teste	Finalização do teste com a conclusão de total conformidade do item quanto ao funcionamento esperado	Fechamento do chamado DIR ou DERS e SD do item testado

Encerrar chamado DIR/DERS/SD	Analista de TI lotado no DSJ	Conclusão do chamado quanto à conformidade	Realizar o encerramento do chamado (DIR, DER, SD).	Encerramento do chamado de origem do item
Aceitar resolução no fornecedor	Analista de TI lotado no DSJ	Conclusão do chamado quanto à conformidade	Realizar o encerramento do chamado no portal do fornecedor, para os casos em que não exista integração Jira x SCCD ou Jira x SALT.	Registro de aceite no chamado do fornecedor
Registrar chamado para implantação em produção	Analista de TI lotado no DSJ	Conclusão do chamado quanto à conformidade	Abrir chamado no Jira (SD) conforme modelo (https://sti.tjms.ius.br/confluence/display/DSJ/Modelos) para a equipe responsável realizar as providências necessárias.	Chamado SD criado para configuração e disponibilização em ambiente de produção (operação)
Avaliar se há mais itens a serem homologados	Analista de TI lotado no DSJ	Lista de chamados aguardando homologação	Verificar se ainda existem chamados pendentes aguardando homologação (SD, DIR, DERS) atribuídos a ele.	Homologação concluída ou seleção de novo item para homologação
Enviar relatórios de erros	Lista de itens testado com não conformidade ou erro	Resultado da homologação dos itens da versão	Enviar e-mail ao fornecedor com a relação de chamados abertos durante a homologação a cada 15 dias.	Relatório de erros enviado ao fornecedor
Responder notificação	Fornecedor	Chamado de erro ou não conformidade e relatório de erros	Encaminhar orientação ou pacote de versão com a correção para os itens encaminhados.	Resposta da notificação enviada ao TJ

Avaliar resposta	Coordenador de Homologação	Resposta da notificação recebida do fornecedor	Avaliar resposta recebida do fornecedor.	Resposta do fornecedor analisada
Aceitar orientação	Coordenador de Homologação	Resposta da notificação recebida do fornecedor com orientação sobre o funcionamento do item	Aceitar orientação e encerrar o chamado.	Versão recebida
Aceitar novo pacote de versão	Coordenador de Homologação	Resposta da notificação recebida do fornecedor com nova versão disponibilizada	Receber o novo pacote da versão.	Versão recebida

Implantação

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	ENTRADAS	PROCEDIMENTOS	SAÍDAS
Planejar Janela	Coordenador de Homologação	Versão homologada	Definir datas para a atualização da versão.	Data de atualização agendada
Provisionar Recursos	Coordenador de Homologação	Data de atualização agendada	Alocar os servidores que irão acompanhar a atualização da versão bem como executar testes após a conclusão da mesma.	Pessoas alocadas para acompanhar atualização e realizar os testes básicos em produção

Comunicar Mudança	Coordenador de Homologação	Data de atualização agendada	Elaborar avisos para encaminhamento aos stakeholders e ao fornecedor.	Rascunho de ofício, de texto para comunicado do portal do TJMS e para publicação em Diário da Justiça
Comunicar stakeholders	Coordenador de Homologação	Rascunho de ofício, de texto para comunicado do portal do TJMS e para publicação em Diário da Justiça	Enviar os avisos sobre a atualização da versão no portal TJMS, Intranet, DJe e Ofício para os magistrados.	Comunicações enviadas
Solicitar atualização	Coordenador de Homologação	Data de atualização agendada	Abrir chamado (SSAJI) para que o fornecedor realize a atualização da versão.	Chamado de atualização enviado ao fornecedor
Executar Implantação	Fornecedor	Chamado de atualização enviado ao fornecedor	Executar a atualização/instalação da versão.	Atualização de versão finalizada
Notificar implantação	Fornecedor	Atualização de versão finalizada	Encaminhar e-mail informando sobre a conclusão da atualização/instalação e disponibilizar os chamados para aceite final.	Notificação de atualização de versão encaminhada ao TJ
Avaliar resultado	Coordenador de Homologação	Notificação de atualização de versão recebida do fornecedor	Validar se a atualização foi realizada.	Aceite da atualização ou solicitação de rollback

Aceitar atualização	Coordenador de Homologação	Versão validada	Encerrar os chamados de atualização/instalação.	Implantação realizada
Solicitar Rollback	Coordenador de Homologação	Versão com erros em produção	Notificar a empresa e abrir chamado de rollback da versão.	Chamado de rollback enviado ao fornecedor
Executar Plano de Rollback	Fornecedor	Chamado de rollback recebido do TJ	Executar rollback da versão.	Rollback realizado e chamado encerrado

8. MATRIZ RACI

Gerenciamento de Demandas de Desenvolvimento de Sistemas Jurisdicionais

ATIVIDADE	SOLICITANTE	ANALISTA TI	COMITÊ DE GOVERNANÇA DE TIC	COORDENADORES DO SERVIÇO	DIRETOR DO DSJ	FORNECEDOR
Identificar e descrever necessidade de alteração / nova funcionalidade	R					
Registrar chamado no Jira	R					

Redigir ofício ou memorando	R					
Expor solicitação verbalmente	R	I, C				
Recepcionar solicitação	I	R				
Analisar solicitação		R		C		
Configurar sistema	I	R				
Orientar solicitante	I	R				
Levantar requisitos		R				
Encerrar solicitação e responder ao solicitante		R				
Analisar resposta	R					
Aceitar / ignorar resposta	R	I				
Rejeitar resposta	R	I				
Abrir chamado de manutenção evolutiva	I	R				
Elaborar documento inicial de requisitos	C	R				
Solicitar revisão do coordenador		R		I		

Revisar documento inicial de requisitos		I		R		
Autorizar de envio de chamado para o fornecedor		I		R		
Registrar chamado no fornecedor		R				
Identificar chamado interno (DIR) com o número do chamado do fornecedor		R				
Priorizar elaboração de EPD				R		
Mover no Kanban para Ag. Elaboração de EPD				R		
Orientar equipe técnica		I				R
Analisar viabilidade técnica						R
Encaminhar resposta		I				R
Avaliar resposta		R				
Testar orientação		R				
Aceitar resposta		R				
Rejeitar proposta		R				I

Juntar EPD no DIR e informar prazo e PPF estimado		R				
Atualizar Kanban p/ Ag. Avaliar Estimativa		R				
Apresentar demanda ao Comitê			I		R	
Avaliar prosseguimento da demanda de desenvolvimento		I	R		I	
Aprovar demanda		I	R		I	
Indeferir demanda		I	R		I	
Aguardar nova avaliação		I	R		I	
Atualizar chamado DIR	I	I			R	
Encerrar chamado DIR por indeferimento		I			R	
Responder ao solicitante e encerrar o chamado	I				R	
Aprovar EPD no sistema do fornecedor					R	
Registrar determinação de reapresentação	I				R	

Gerar ERS		I				R
Juntar ERS no chamado DIR e atualizar PPF		R				
Avaliar ERS	I	R				
Solicitar correção / complementação da ERS		R				
Aprovar ERS		R				
Movimentar o chamado no fornecedor		R				
Adicionar ao backlog		R				
Apresentar demanda ao Comitê para priorização		I	I		R	
Planejamento do Ciclo		I	R		I	
Atualizar chamado DIR e mover p/ ag. Desenvolvimento	I	I			R	
Formalizar priorizações					R	I
Desenvolvimento						R
Entregar versão						R
Homologação	I	I		R	I	

Implantação	I	I		R	I	
-------------	---	---	--	---	---	--

LEGENDA: R - Responsável | A - Prestador de Contas | C - Consultado | I - Informado)

Planejamento de ciclo

ATIVIDADE	DIRETOR DSJ	COMITÊ DE GOVERNANÇA DE TIC
Selecionar e apresentar demanda do Backlog	R	I
Avaliar tamanho demanda x capacidade ciclo	I	R
Devolver backlog	I	R
Adicionar ao ciclo	I	R
Alimentar Backlog do Ciclo	R	I

LEGENDA: R - Responsável | A - Prestador de Contas | C - Consultado | I - Informado)

Homologação

ATIVIDADE	ANALISTA TI HOMOLOGAÇÃO	COORDENADOR HOMOLOGAÇÃO	FORNECEDOR
Fazer download dos pacotes do FTP da contratada		R	
Organizar itens para homologação		R	
Elaborar planilha de itens a serem homologados		R	
Enviar chamado SD para itens de outros clientes		R	
Atribuir chamados existentes para homologação		R	
Armazenar e organizar documentos		R	
Registrar tarefas p/ equipe gerenciar instalações	I	R	
Entregar itens entregues x priorizados		R	
Solicitar Instalação no Ambiente de homologação/Teste	R	I	I
Receber pacote		R	I
Notificar ausência de demanda priorizada		R	I
Responder notificação		I	R
Instalar / atualizar versão		I	R
Notificar atualização/instalação		I	R

receber notificação		R	I
avaliar resposta		R	
autorizar prorrogação de entrega		R	I
aceitar novo pacote de versão		R	
comunicar equipe para iniciar homologação	I	R	
selecionar item para teste	R		
testar funcionalidades	R		
testar cenários	R		
analisar resultado do teste	R		
concluir homologação	R		
encerrar chamado DIR/DERS/SD	R		
aceitar resolução no fornecedor	R		I
registrar chamado para implantação em produção	R		
avaliar se há mais itens a serem homologados	R		
enviar relatórios de erros		R	I
responder notificação		I	R

avaliar resposta		R	
aceitar orientação		R	I
aceitar novo pacote de versão		R	I

LEGENDA: R - Responsável | A - Prestador de Contas | C - Consultado | I - Informado)

Implantação

ATIVIDADE	COORDENADOR HOMOLOGAÇÃO	FORNECEDOR
criar Janela	R	I
alocar Recursos	R	
comunicar Mudança	R	
comunicar stakeholders	R	I
realizar atualização	R	I
realizar Implantação		R
realizar implantação	I	R
avaliar resultado	R	

Atualização	R	I
Realizar Rollback	R	I
Atualizar Plano de Rollback	I	R

LEGENDA: R - Responsável | A - Prestador de Contas | C - Consultado | I - Informado)

9. HISTÓRICO DE REVISÃO

Equipe de Documentação

NOME	CARGO
Damião Rodrigues Oliveira	Coordenador de Homologação e Implantação
Liriane Aparecida da Silva Nogueira	Diretora do Departamento de Sistemas Jurisdicionais

DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	DATA	VERSÃO
Desenho do Processo	Damião Rodrigues Oliveira	20/06/2017	1.0
Revisão do Processo	Liriane Aparecida da Silva Nogueira	23/05/2022	2.0
Aprovação da revisão do Processo	Comitê de Gestão de TIC	23/05/2022	2.0