



Manual de Demandas e Suporte do SIGEO-JT

Junho de 2020

SIGEO-JT

Histórico de alterações

Data	Versão	Descrição	Autor	Aprovado Por
02/02/2019	1.0	Elaboração	Joarez Dallago, Ana Paula Zaupa, Gilberto Atman	Marcos Barretto
30/06/2020	2.0	Revisão	Cleonaldo Freire, Roberto César Tavares, Alexander Flávio de Oliveira e Marcos Barretto	Marcos Barretto

Índice

OBJETIVO	4
PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	5
PREMISSAS	6
DIRETRIZES GERAIS DE DEMANDAS DE EVOLUÇÃO E DO SUPORTE	7
DO SUPORTE	8
DA EVOLUÇÃO FUNCIONAL	10
EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA	11
DA IMPLANTAÇÃO	12
MATRIZ DE PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	13
REFERÊNCIAS	14

1. OBJETIVO

Estabelecer os parâmetros para que os órgãos da Justiça do Trabalho que utilizam os sistemas que compõem o SIGEO-JT se comuniquem, de modo célere e eficiente, viabilizando o suporte e evolução do programa.

2. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Nome	Sigla	Responsabilidade no SIGEO-JT	Referência
Comitê gestor nacional SIGEO-JT	cgSIGEO-JT	Definir as estratégias e diretrizes de evolução e integração.	Resolução n. 215/CSJT, de 23 de março de 2018 Resolução n. 245/CSJT, de 23 de agosto de 2019
Coordenação nacional executiva do SIGEO-JT	CNE-SIGEO-JT	Supervisionar a especificação, o desenvolvimento, a manutenção, a implantação e o suporte.	Resolução n. 215/CSJT, de 23 de março de 2018 Resolução n. 245/CSJT, de 23 de agosto de 2019
Grupo Nacional de Negócio do SIGEO-JT	GNN-SIGEO-JT	Auxiliar no desenvolvimento e sustentação.	Resolução n. 215/CSJT, de 23 de março de 2018 Resolução n. 245/CSJT, de 23 de agosto de 2019
Grupo Nacional de Homologação SIGEO-JT	GNH-SIGEO-JT	Realizar a homologação do sistema.	Resolução n. 215/CSJT, de 23 de março de 2018
Coordenação Técnica do SIGEO-JT	CT-SIGEO-JT	Coordenar o desenvolvimento, manutenção e suporte.	Resolução n. 215/CSJT, de 23 de março de 2018 Resolução n. 245/CSJT, de 23 de agosto de 2019. Acordo de cooperação 04/2019.
Tribunal responsável pelo módulo	TRM	Responsável solidário no desenvolvimento, manutenção e suporte.	Acordo de cooperação 04/2019
Equipe nacional de TIC desenvolvedora do SIGEO-JT	TIC-SIGEO-JT	Realizar as tarefas de TIC necessárias ao desenvolvimento, manutenção e suporte em nível nacional.	PGP
Equipe nacional de negócio desenvolvedora do SIGEO-JT	N-SIGEO-JT	Realizar as tarefas negociais necessárias ao desenvolvimento, manutenção e suporte.	PGP
Comitê gestor regional SIGEO-JT	cgrSIGEO-JT	Administrar a estrutura regional para o suporte e proposição de melhorias.	Resolução n. 215/CSJT, de 23 de março de 2018
Equipe regional de TIC do SIGEO-JT	TICrg-SIGEO-JT	Prover suporte de TIC aos usuários no regional e demais medidas técnicas para o bom funcionamento do sistema.	Resolução n. 215/CSJT, de 23 de março de 2018
Equipe regional de negócio do SIGEO-JT	Nrg-SIGEO-JT	Prover suporte negocial aos usuários no regional e demais medidas negociais para o bom	Resolução n. 215/CSJT, de 23 de março de 2018

		funcionamento do sistema.	
--	--	---------------------------	--

3. PREMISSAS

3.1. Cada órgão usuário do sistema deverá capacitar seus servidores de forma a permitir que tanto o corpo técnico quanto negocial estejam munidos de informações suficientes para prestar atendimento em primeiro e em segundo níveis no que tange às requisições de serviço, incidentes e problemas previamente identificados, aplicando as soluções;

3.2. O suporte e sustentação do sistema dar-se-ão de forma descentralizada, sendo que cada Tribunal deverá compor equipes para atendimento negocial e técnico em primeiro e segundo níveis;

3.3. O suporte em segundo nível dar-se-á mediante a aplicação de procedimentos validados pelo desenvolvedor do respectivo módulo componente do SIGEO-JT, sob a supervisão da CNE/GNN-SIGEO-JT, para a resolução de incidente, requisições e/ou problemas previamente identificados;

3.4. Os incidentes cuja correção demande a execução de script SQL na base de dados do sistema deverão ser escalados para o 3o nível de atendimento, uma vez que as equipes de atendimento dos órgãos da JT não têm acesso à base centralizada do SIGEO-JT;

3.5. O suporte técnico em terceiro nível será prestado pela equipe de TIC-SIGEO-JT, responsável pela solução de defeitos e pela implementação de melhorias. As questões de caráter negocial levantadas deverão ser submetidas ao CNE/GNN-SIGEO-JT, para traçar as ações necessárias à solução almejada;

3.6. O desenvolvimento dos sistemas do Programa SIGEO-JT será de forma colaborativa, respeitados os termos de acordo de Cooperação Técnica CSJT No 4/2019, firmado entre o CSJT e o TRT da 20a Região e dos acordos de cooperação técnica dele derivados.

4. DIRETRIZES GERAIS DE DEMANDAS DE EVOLUÇÃO E DO SUPORTE

- 4.1. Será disponibilizada uma ferramenta de âmbito nacional para registro centralizado das demandas de suporte e evolução do SIGEO-JT;
- 4.2. Cada demanda terá um nível de prioridade LOCAL, definido por quem abre a demanda e avaliada pela CT ou pelo CNE/GNN-SIGEO-JT que, se necessário, redefinirá a prioridade;
- 4.3. As demandas serão abertas pela área de TI do Tribunal usuário, quando for demanda técnica, ou pela área negocial do Tribunal usuário, quando for demanda negocial;
- 4.4. Serão disponibilizados dois acessos, um técnico e outro negocial, para que o Tribunal usuário faça os registros de demandas na ferramenta, sendo responsabilidade do tribunal definir os usuários que utilizarão os referidos acessos;
- 4.5. Fica a cargo do cgSIGEO-JT a definição quanto à colaboração de Tribunais parceiros, por meio de celebração de Termo de Adesão ao ACT 4/2019;
- 4.6. Caberá à CT/CNE a definição da forma de comunicação e gestão do trabalho quanto à colaboração de Tribunais parceiros;
- 4.7. O Tribunal colaborador será responsável por viabilizar a infraestrutura necessária para atuação colaborativa;
- 4.8. O Tribunal que abriu o chamado, seja de suporte ou de evolução, será o responsável pela validação da demanda quando concluída;
- 4.9. Após a(s) demanda(s) validada(s), a CNE/GNN-SIGEO-JT ou a CT-SIGEO-JT, em função de ser demanda negocial ou técnica, emitirão parecer sobre a homologação das correções concluídas de forma integrada no SIGEO-JT;
- 4.10. Novas requisições de acesso ao sistema de chamados (Redmine), bem como requisições de revogação de acesso, deverão ser realizadas através do Fluxo de demandas de Requisição, no próprio Redmine. Devendo ser realizada por um usuário do comitê gestor do regional com acesso à ferramenta, respeitando-se o limite de 3 usuários para a equipe regional de negócio e equipe regional de TIC, cada. Em casos justificados, poderão ser cadastrados mais integrantes nas equipes regionais citadas;
- 4.11. Na ferramenta de chamados (Redmine) haverá um grupo denominado “consulta”, sem permissão de efetuar qualquer alteração, que será utilizado para fins de acompanhamento por parte dos órgãos superiores e de controle. O cadastro de usuários no referido grupo deverá ser aprovado pelo CNE ou CT.

5. DO SUPORTE

5.1. As demandas de suporte serão classificadas em um dos seguintes tipos:

Tipo de chamado	Descrição
Incidente	Interrupção não planejada de um serviço ou redução da qualidade dele, podendo ser técnico ou negocial.
Requisição	Demanda para a execução de serviços pré-autorizados de baixo risco que ocorrem com grande frequência, podendo ser técnico ou negocial.
Defeito em produção	Incidentes ocorridos em ambiente de produção, analisados e constatados pela equipe nacional, de negócio ou de TIC.
Crise	Solicitações para solução de situações críticas de indisponibilidade tecnicamente documentadas. Enquadram-se nessa categoria inconsistências que, cumulativamente, causem indisponibilidade total ou parcial, impactem um grande número de usuários e não haja possibilidade de adoção de medidas de contorno pelo próprio Tribunal.
Dúvida	Questionamentos quanto às informações negociais (tipo negocial) ou quanto aos detalhes técnicos do sistema (tipo técnico).

5.2. O acordo do nível de serviço para incidentes em ambiente de produção seguirá os parâmetros estabelecidos no Acordo de Cooperação Técnica CSJT 4/2019 e seus aditivos;

5.3. Os incidentes e requisições terão tratamento de 1o e 2o níveis de forma descentralizada, pela equipe do Regional demandante. Neste caso, os Tribunais utilizarão seus próprios processos de solução de incidentes e requisições;

5.4. Os chamados abertos para a equipe de 3o nível devem conter todas as informações constantes do respectivo formulário, disponibilizado na ferramenta de gestão de demandas.

5.5. A CT organizará uma base de conhecimento onde deverão constar as regras negociais, o dicionário de dados e eventuais soluções de contorno aplicáveis aos incidentes identificados. Esta base poderá ser alimentada por todos os Tribunais usuários mediante aprovação da CT e da CNE que disponibilizará aos demais o item incorporado;

5.6. O suporte apenas será prestado ao Tribunal que atenda aos requisitos definidos no Guia de Infraestrutura do programa;

5.7. As requisições cuja resolução não seja viável mediante consulta à documentação disponível deverão ser encaminhadas à CT, através do sistema de chamados, que

buscará em conjunto com o demandante e outras instâncias, a definição quanto à solução almejada.

6. DA EVOLUÇÃO FUNCIONAL

6.1. As demandas de evolução funcional serão classificadas em um dos seguintes tipos:

Tipo de chamado	Descrição
Demandas de melhoria	Solicitação de acréscimo ou alteração de funcionalidade, podendo ser de cunho técnico ou negocial.
Defeito em homologação	Solicitação de correção de <i>não conformidade</i> encontrada durante testes de validação realizados em versão disponível no ambiente de homologação.

6.2. O Sistema SIGEO-JT atenderá aos requisitos demandados pelos órgãos da Justiça do Trabalho e em conformidade com a legislação aplicável;

6.3. As demandas de melhoria do sistema, com origem nos órgãos da Justiça do Trabalho, somente poderão ser abertas pelo representante do Comitê Regional do SIGEO-JT, acompanhada da ata de reunião que a aprovou;

6.4. Cada Tribunal receberá um usuário correspondente ao Comitê Regional para acesso à ferramenta nacional de demandas;

6.5. A CNE-SIGEO-JT deliberará preliminarmente sobre as demandas apresentadas, submetendo aquelas admitidas, se necessário, a parecer do GNN-SIGEO-JT (quando for NEGOCIAL) ou da CT (quando for TÉCNICA), conforme sua natureza. As demandas serão objeto de avaliação quanto à conveniência de sua execução, validação e refinamento dos requisitos, caso necessário, e priorização no portfólio do programa;

6.6. As demandas de melhoria, então, instruídas com o parecer devido, serão analisadas pela CNE-SIGEO-JT e, aquelas aprovadas, receberão a prioridade dentro do planejamento da evolução da aplicação, observando-se:

6.6.1. Demandas de caráter impositivo (ex: atos normativos) apenas para repriorização do projeto;

6.6.2. Para demandas urgentes, a CNE-SIGEO-JT poderá adotar procedimento simplificado de aprovação.

6.7. Cada projeto que compõe ou venha a compor o programa SIGEO-JT deverá manter portfólio de demandas atualizado, sob a gestão da equipe designada como desenvolvedora e sob a supervisão da CT-SIGEO-JT;

6.8. As melhorias desenvolvidas pelas equipes responsáveis pelos módulos serão submetidas a processo de homologação pelo CNE/GNN-SIGEO-JT em ambiente integrado e nacional do SIGEO-JT, com deliberação final da CNE-SIGEO-JT, como condição imprescindível para liberação de implantação em produção;

6.9. A demanda de melhoria que for avaliada pela equipe desenvolvedora com prazo para desenvolvimento superior a 2 meses, poderá ser transformada em projeto, a critério da CNE-SIGEO-JT.

7. EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA

7.1. As demandas de evolução tecnológica serão classificadas em um dos seguintes tipos:

Tipo de chamado	Descrição
Demandas de melhoria	Solicitação de acréscimo ou alteração de funcionalidade, podendo ser de cunho técnico ou negocial.
Defeito em homologação	Solicitação de correção de <i>não conformidade</i> encontrada durante testes de validação realizados em versão disponível no ambiente de homologação.

7.2. O SIGEO-JT deverá se submeter a processo de melhoria tecnológica contínua por meio de revisões periódicas e ações a serem incluídas nos portfólios dos módulos que compõem o programa;

7.3. A evolução tecnológica deverá se orientar pelas seguintes diretrizes:

7.3.1. Buscar a convergência em relação às diretrizes nacionais visando a homogeneização das plataformas;

7.3.2. Objetivar a padronização tecnológica, o uso de tecnologias com o melhor custo benefício, a melhoria, integridade e coesão das bases de dados e aplicações capazes de serem utilizadas por mais de um órgão compartilhando a mesma instalação;

7.3.3. Os módulos deverão se adequar aos requisitos definidos no guia de infraestrutura do Programa que, por sua vez, deve buscar contínuo aprimoramento, visando redução de custos, simplificação dos ambientes de TIC, escalabilidade, performance, segurança, resiliência e eficiência;

7.3.4. O Guia de Infraestrutura do Programa deverá estabelecer todos os ambientes necessários para produção do SIGEO-JT;

7.3.5. A evolução tecnológica do SIGEO-JT deverá ser monitorada pelo cgSIGEO-JT, mediante prestação de contas, pela CT, de suas deliberações acerca das proposições do CNE-SIGEO-JT em relação aos objetivos aqui estabelecidos.

8. DA IMPLANTAÇÃO

8.1. As demandas de implantação serão classificadas no seguinte tipo:

Tipo de chamado	Descrição
Implantação	Demanda de implantação de versão do SIGEO e/ou módulo(s) do SIGEO em ambiente de produção direcionada aos Tribunais Regionais.

8.2. A liberação de novas versões deve contemplar todas as tarefas a serem executadas pelos Regionais no processo de implantação, conforme os prazos estabelecidos pela CNE-SIGEO-JT;

8.3. A liberação para implantação de novas versões dar-se-á após a homologação segundo processos e critérios estabelecidos pela CNE/GNN-SIGEO-JT, em ambiente integrado e disponibilizado nacionalmente para esse fim;

9. MATRIZ DE PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

9.1. A matriz abaixo apresenta os perfis e respectivas permissões a serem concedidos no sistema nacional de chamados do SIGEO-JT:

PERFIS/TIPO CHAMADOS	cg SIGEO	CT	TICn SIGE O/ TRM	CNE	Nn-SIGE O/ GNN	cgr SIGE O	TICrg-SIGE O	Nrg-SIGE O	GNH
INCIDENTE	AFC	RC	RC	RC	RC	AFC	AFC	AFC	C
DEFEITO EM PRODUÇÃO	FC	ARFC	ARFC	ARFC	ARFC	FC	FC	FC	C
DÚVIDA	AFC	RC	RC	RC	RC	AFC	AFC	AFC	C
IMPLANTAÇÃO	C	AFC	AFC	AFC	AFC	RC	RC	RC	C
DEFEITO EM HOMOLOGAÇÃO	C	RC	RC	ARFC	RC	C	C	C	AFC
DEMANDA DE MELHORIA	AFC	AFRUC	AFRC	AFRUC	AFRC	AFC		C	C
CRISE	AFC	RC	RC	RC	RC	AFC	AFC	AFC	C
REQUISIÇÃO	AFC	AFRC	AFRC	AFRC	AFRC	AFC	AFC	AFC	C
CONSULTA	C	C	C	C	C	C	C	C	C

* A = Abrir F = Fechar R = Resolver U = Autoriza C=Consulta

10. REFERÊNCIAS

Normativo	Descrição
Resolução n. 208/CSJT, de 27 de outubro de 2017	Dispõe sobre a Política de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.
Resolução n. 215/CSJT, de 23 de março de 2018	Dispõe sobre a política de concepção, manutenção e gestão dos sistemas corporativos nacionais adotados pelos órgãos da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus.
Resolução n. 245/CSJT, de 23 de agosto de 2019	Institui o Sistema Integrado de Gestão Orçamentária e Financeira da Justiça do Trabalho (SIGEO-JT) como ferramenta informatizada de Gestão Orçamentária e Financeira da Justiça do Trabalho.