



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ACRE

**Tribunal de Justiça**

# MANUAL DE PROCEDIMENTOS

**DIRETORIA:** DITEC - DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO

**UNIDADE:** GERÊNCIA DE SISTEMAS

**NOME DO PROCESSO:** GERENCIAR SISTEMAS

**CÓDIGO:** MAP-DITEC-001

**VERSÃO:** 01



|                                     |            |  |
|-------------------------------------|------------|--|
| Código: MAP-DITEC-001               | Versão: 01 | Data de Emissão: 02/01/2023                        |
| Elaborado por: Gerência de Sistemas |            | Aprovado por: Diretoria de Tecnologia e Informação |

## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| <b>1. OBJETIVO</b> .....  | 03 |
| <b>2. DOCUMENTAÇÃO NORMATIVA DE REFERÊNCIA</b> .....                                | 03 |
| <b>3. ORIENTAÇÕES GERAIS</b> .....  | 03 |
| <b>4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES</b> .....  | 05 |
| 4.1 – DESENVOLVER SISTEMAS OU NOVAS FUNCIONALIDADES EM SISTEMAS<br>EXISTENTES ..... | 05 |
| 4.2 – INSTALAR SISTEMAS, APLICATIVOS E PROGRAMAS .....                              | 08 |
| 4.3 – ATENDER OS USUÁRIOS DOS SISTEMAS .....  | 09 |
| 4.4 – DEFINIR ROTINAS DE CONTINGÊNCIA PARA OS SISTEMAS APLICATIVOS .....            | 10 |
| 4.5 - GERENCIAR PROCESSOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO.....                      | 10 |
| 4.6 - GERENCIAR PROCESSOS DE 1º GRAU.....   | 10 |
| 4.7 - GERENCIAR PROCESSOS DE 2º GRAU.....   | 10 |
| 4.8 - GERENCIAR SISTEMAS ADMINISTRATIVOS.....                                       | 11 |
| 4.9 - GERENCIAR SISTEMAS WEB .....  | 11 |
| 4.10 - GERENCIAR HOMOLOGAÇÃO DOS SISTEMAS.....                                      | 11 |
| <b>5. GESTÃO DO PROCESSO</b> .....  | 12 |
| <b>6. INDICADORES</b> .....   | 12 |
| <b>7. REGISTROS</b> .....   | 12 |
| <b>8. ANEXOS</b> .....  | 13 |



## MANUAL DE PROCEDIMENTOS

### GERENCIAR SISTEMAS

|                                     |            |   |
|-------------------------------------|------------|---|
| Código: MAP-DITEC-001               | Versão: 01 | Data de Emissão: 02/01/2023                         |
| Elaborado por: Gerência de Sistemas |            | Aprovado por: Diretoria de Tecnologia da Informação |

## 1 OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos para o gerenciamento dos sistemas e demais aplicações destinadas ao melhoramento contínuo das rotinas de trabalho do TJAC, utilizando como ferramenta de atendimento o GLPI (Resolução Nº 29 de 27 de JANEIRO de 2017).

## 2 DOCUMENTAÇÃO NORMATIVA DE REFERÊNCIA

- Resolução do Tribunal Pleno Administrativo nº 237/2019.
- Resolução do Tribunal Pleno Administrativo nº 180/2013.
- Resolução do Tribunal Pleno Administrativo nº 166/2012.

## 3 ORIENTAÇÕES GERAIS

- O desenvolvimento, cessão ou aquisição de um sistema pressupõe a análise de viabilidade do projeto, considerando-se os aspectos: Técnico, Político, Operacional, Institucional e Financeiro, e deve ser aprovado pelo Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - CGTIC;
- No caso de cessão e aquisição de sistemas, é necessário que o instrumento de cessão ou aquisição contemple a prestação de consultoria técnica e a capacitação da equipe da Diretoria de Tecnologia da Informação (DITEC) nas tecnologias, ferramentas e acessórios utilizados para construção e funcionamento do referido sistema;
- Os projetos de informática (*hardware*, *software* e comunicação) de grande relevância institucional são elaborados pela Diretoria de TI por meio de Projeto Básico;
- O desenvolvimento dos sistemas deve, sempre que possível, ser realizado de forma incremental. Assim, deve-se dividir o projeto em etapas e definir quais as funções e módulos são desenvolvidos em cada uma delas, procurando atender às necessidades mais urgentes definidas pelo CGTIC;



## MANUAL DE PROCEDIMENTOS

### GERENCIAR SISTEMAS

- As diversas fases do desenvolvimento de sistemas (Estudo Preliminar do Projeto, Análise de Requisitos, Projeto, Implementação, Homologação e Implantação) são realizadas de forma cíclica, sucessivamente, até que o sistema esteja completo. Considerando que o desenvolvimento dos sistemas no TJAC é para sistemas de pequeno e médio, e o foco institucional é nas metas prioritárias da alta, as etapas de desenvolvimento podem ser otimizadas em menos fases sem prejuízo do produto final.
- Todas as reuniões ou visitas realizadas durante o projeto devem ser documentadas em atas ou relatórios, e submetidas à aprovação de todos os participantes;
- A descrição detalhada dos artefatos dos sistemas do TJAC, além de todas as etapas, fases e atividades envolvidas estão definidas em documento da Gerência de Sistemas;
- O desenvolvimento de sistema ou de novas funcionalidades, é tratado como um projeto, com todas as etapas e registros requeridos;
- Para desenvolvimento de módulo ou funcionalidade em sistemas de processo judicial eletrônico se deve observar as regulamentações emanadas do CNJ através de resoluções e portarias;
- A Resolução 335/2020 institui política pública para governança e a gestão de processo judicial eletrônico e cria a Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br que disciplina os padrões de desenvolvimento que devem ser seguidos pelos Tribunais.



## **4 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES**

### **4.1 DESENVOLVER SISTEMAS OU NOVAS FUNCIONALIDADES EM SISTEMAS EXISTENTES**

- A Gerência de Sistemas recebe das unidades organizacionais o formulário “Solicitação de Desenvolvimento” (FOR-DITEC-001-01) com o detalhamento da necessidade de um novo sistema ou de novas funcionalidades em um sistema já existente;
- Caso a demanda seja por pequenas alterações em sistemas existentes, sem impacto político, financeiro ou de prioridade de gestão, a Gerência de Sistemas realiza, até o máximo de 30 (trinta) dias do recebimento do formulário, a análise de viabilidade de desenvolvimento do objeto solicitado;
- Caso a demanda seja por grandes alterações em sistemas existentes ou novos sistemas, a solicitação deve ser submetida ao CGTIC para aprovação;
- Registra no formulário “Solicitação de Desenvolvimento” (FOR-DITEC-001-01) o resultado da análise de viabilidade e informa à unidade organizacional solicitante se a solicitação foi aceita ou não:
  - Caso o desenvolvimento seja considerado viável, define, por meio de portaria, o analista responsável pelo desenvolvimento do sistema e informa ao CGTIC e à unidade organizacional solicitante;
  - Em caso de desenvolvimento de novo sistema, registra no formulário “Relação de Sistemas, Aplicativos e Programas Corporativos” (FOR-DITEC-001-02) o(s) nome(s), a matrícula e a unidade do servidor responsável pelas permissões de acesso, instalação e alterações e o nome da empresa, contato e telefone em caso de sistema terceirizado;
  - No caso de desenvolvimento de novas funcionalidades, consulta no formulário “Relação de Sistemas, Aplicativos e Programas Corporativos” (FOR-DITEC-001-02) o nome do responsável pelas permissões de acesso, instalação e alterações e o nome da empresa, contato e telefone em caso de sistema terceirizado; e
  - Caso o analista responsável pelo sistema esteja encarregado de outro projeto no momento da solicitação, deve ser informado ao solicitante que a solicitação será atendida ao final do projeto.



## MANUAL DE PROCEDIMENTOS

### GERENCIAR SISTEMAS

- O analista realiza reuniões de levantamento de requisitos com os usuários e registra as informações em ata de reunião;
- Define, com o responsável pelo sistema, via sistema GLPI, os perfis de acesso;
- Elabora o documento de requisitos de sistema;
- Realiza reunião com a unidade organizacional solicitante para aprovação dos requisitos de sistema:
  - Caso os requisitos de sistema não sejam aprovados pela unidade organizacional solicitante, promove as alterações solicitadas e elabora novo documento.
- Caso os requisitos do sistema sejam aprovados pela unidade organizacional solicitante, o analista elabora projeto com as informações já coletadas;
- Registra no GLPI as informações do projeto de sistema para acompanhamento pela Gerência de Projetos e CGTIC;
- O analista desenvolve o sistema resultando na construção de todas as estruturas de dados e componentes do sistema, incluindo a definição dos procedimentos de contingência do sistema:
  - Os procedimentos para a contingência, em caso de indisponibilidade do sistema, devem ser registrados no sistema GLPI e informado Assessoria de Comunicação os procedimentos para publicação na internet/intranet do TJAC.
- A Gerência de Sistemas recebe do analista que desenvolveu o sistema a comunicação de que a versão completa do sistema está disponível para ser homologada e a lista de rotinas incluídas ou retificadas;
- Designa, por meio de portaria, o responsável pela homologação que irá verificar se a nova versão está sendo executada corretamente nas máquinas que serão utilizadas para os testes. Preferencialmente designar como responsável servidor da unidade organizacional que usará o sistema;
- Responsável pela homologação testa as rotinas a fim de identificar erros relativos a: problemas de navegabilidade, inconformidades com o documento de visão, layout poluído, falta de padronização nos objetos das telas, teclas de acesso, erros gramaticais e erros de conceito;



## MANUAL DE PROCEDIMENTOS

### GERENCIAR SISTEMAS

- Informa à Gerência de Sistemas se as rotinas testadas estão funcionando corretamente ou se foram encontrados problemas citados acima;
- Gerência de Sistemas busca as soluções para os erros encontrados e gera nova versão para testes;
- O responsável pela homologação do sistema repete os procedimentos acima descritos até a total funcionalidade da versão:
  - No caso de estar funcional, aprova a versão homologada e informa pelo SEI à Gerência de Sistema o fim da homologação.
- A Gerência de Sistemas elabora ou atualiza o manual do sistema corporativo homologado conforme o caso:
  - No caso de sistema desenvolvido por terceiro contratado, a elaboração do manual e das rotinas de contingência deve estar prevista no documento de referência da contratação e contrato firmado.
- Define e comunica no portal corporativo a data para início do funcionamento do sistema ou entrada em vigor da nova versão;
- Informa à Escola do Poder Judiciário - ESJUD sobre a necessidade de planejar o treinamento dos usuários no novo sistema ou versão, conforme o caso;
- Elaboro o conteúdo programático, a carga horária do treinamento e o cronograma;
- Define o cronograma de instalação e realiza a implantação do sistema, instalando e liberando a nova versão do sistema em ambiente de produção;
- Disponibiliza no portal corporativo a nova versão do manual para os usuários e os procedimentos de contingência para o caso de indisponibilidade do sistema;
- Encerra o Projeto do Sistema no sistema SEI e GLPI; e
- Os procedimentos para o desenvolvimento de sistemas ou novas funcionalidades em sistemas já existentes, por terceiros contratados, são os mesmos anteriormente descritos citados, devendo haver controle de todas as demandas solicitadas ao contratado, por meio do sistema GLPI.



## 4.2 INSTALAR SISTEMAS, APLICATIVOS E PROGRAMAS

- No parque computacional do TJAC serão instalados apenas sistemas homologados e autorizados pela Administração;
- A relação de todos os sistemas, aplicativos e programas existentes no TJAC e dos responsáveis pelas permissões de acesso, instalação e alterações está definida no formulário “Relação de Sistemas, Aplicativos e Programas Corporativos” (FOR-DITEC-001-02) e encontra-se disponível na intranet;
- Unidade organizacional solicita por meio do GLPI a instalação do sistema ou do módulo, conforme o caso, podendo para tanto utilizar formulário “Solicitação de Instalação de Sistema, Aplicativo ou Programa” (FOR-DITEC-001-06);
- A Gerência de Sistemas consulta o responsável pelas permissões de acesso, uso e alterações para decidir sobre a instalação e o acesso ao sistema:
  - Caso não seja autorizada pelo responsável a instalação, registra no formulário “Solicitação de Instalação de Sistema, Aplicativo ou Programa” (FOR-DITEC-001-05) e informa ao solicitante por correio eletrônico fechando o chamado.
- Providencia a instalação, combinando com o solicitante o dia e a hora e privilegiando o acesso remoto;
- Caso necessário solicita à Diretoria Regional apoio para instalação no local aonde se encontra o equipamento; e
- Registra na planilha “Sistemas, Aplicativos e Programas por Equipamento” (FOR-DITEC-001-07) a instalação do equipamento, utilizando o sistema GLPI para realização dos registros e acompanhamentos dos chamados.



### 4.3 ATENDER OS USUÁRIOS DOS SISTEMAS

- O atendimento aos usuários é feito por meio dos chamados recebidos pelo GLPI. Quando houver condições favoráveis pode-se realizar a implantação de SLA;
- Pode haver solicitação de priorização de chamados através de linhas telefônicas/whatsapp;
- No atendimento, o técnico da Gerência de Sistemas responsável pelo sistema entra em contato com o usuário que realizou a chamada, e coleta as informações necessárias à solução;
- Realiza análise e/ou avaliação inicial da situação, e, havendo uma solução imediata, é informado ao usuário qual o procedimento para resolução;
- Não havendo uma solução no nível de atendimento, é realizado um estudo sobre a solução do problema;
- No caso de sistema desenvolvido internamente, providencia a solução do problema e informa ao usuário o prazo para resposta;
- No caso de sistema desenvolvido por empresa terceirizada, verifica a forma de atendimento (escopo de atendimento, prazo etc.) prevista no contrato e encaminha a solicitação para a empresa responsável;
- Controla o atendimento da solicitação por meio do GLPI;
- Após avaliação e disponibilização da solução, é realizada a homologação da funcionalidade, e não existindo erros realiza-se a disponibilização em produção informando ao usuário; e
- Caso o prazo para atendimento à solicitação seja superior ao estabelecido em contrato ou que a solução apresentada pela empresa responsável não esteja de acordo, o técnico da Gerência de Sistemas informa ao fiscal do contrato para registro da ocorrência no SEI, podendo utilizar o formulário “Termo de Ocorrência em Execução de Contrato” (FOR-DILOG-001-12).



#### **4.4 DEFINIR ROTINAS DE CONTINGÊNCIA PARA OS SISTEMAS APLICATIVOS**

- A Gerência de Sistemas disponibiliza no site do TJAC as paradas ocorridas no portal e-SAJ por meios dos registros de indisponibilidade;
- Informa à Assessoria de Comunicação por correio eletrônico acerca das manutenções programadas nos Sistemas Corporativos;
- A Gerência de Comunicação (GECOM) publica as informações de parada dos sistemas na intranet/internet do TJAC;
- Elabora, em conjunto com os responsáveis pelos sistemas, os procedimentos de contingência para o caso de indisponibilidade dos sistemas; e
- Encaminha para a GECOM os procedimentos para publicação na internet/intranet do TJAC.

#### **4.5 GERENCIAR PROCESSOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO**

- Analisa as demandas de desenvolvimento de software;
- Desenvolver os softwares conforme prioridade definida pelo CGTIC;
- Elaborar os manuais dos usuários e de instalação dos softwares; e
- Disponibilizar os sistemas aos usuários.

#### **4.6 GERENCIAR SISTEMAS DE 1º GRAU**

- Atende e resolve as demandas do SAJ 1º grau recebidas pelo GLPI, canal competente para solicitações dessa natureza;
- Abre chamados na Softplan para resolução das demandas;
- Dar feedback aos usuários; e
- Gerenciar os fluxos de processos judiciais de 1º Grau.



#### 4.7 GERENCIAR SISTEMAS DE 2º GRAU

- Atende e resolve as demandas do SAJ 2º grau recebidas pelo GLPI;
- Abre chamados na Softplan para resolução das demandas;
- Dar feedback aos usuários; e
- Gerenciar os fluxos de processos judiciais de 2º Grau.

#### 4.8 GERENCIAR SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

- Atende e resolve as demandas dos sistemas administrativos recebidas pelo GLPI;
- Abre chamados para as empresas responsáveis em caso de sistemas terceirizados, para resolução das demandas;
- Dar retorno aos usuários; e
- Presta suporte técnico aos sistemas cedidos.

#### 4.9 GERENCIAR SISTEMAS WEB

- Atende e resolve as demandas dos sistemas recebidas pelo GLPI;
- Dar retorno aos usuários; e
- Gerencia o portal do TJAC Suporte ao peticionamento eletrônico.

#### 4.10 GERENCIAR AS HOMOLOGAÇÕES DOS SISTEMAS

- Valida e testa as adequações, mudanças e evoluções nos sistemas;
- Informa o gerente a finalização do processo de homologação;
- Solicita a instalação das mudanças, evoluções ou adequações em ambiente de produção; e
- Avalia a qualidade dos serviços prestados em conjunto com o Gestor e fiscal do respectivo contrato.



## 5 GESTÃO DO PROCESSO

- Gerência de Sistemas (GESIS) acompanha regularmente os indicadores, para verificar tendências nas demandas e possibilitar o gerenciamento da equipe;
- Realiza, a cada seis meses, Reunião de Equipe (RE) para discutir questões relacionadas à melhoria e à gestão do processo; e
- A RE é documentada para evidenciar a análise dos processos.

## 6 INDICADORES

| Nome   | Fórmula  | Meta | Período de apuração | Fonte |
|--|--|------|---------------------|-------|
| Tempo médio para atendimento às solicitações | Somatório do tempo decorrido, em dias, entre o recebimento da solicitação e a solução do problema / Total de solicitações recebidas. |      | Mensal              | GLPI  |
| Demandas                                     | Total de solicitações recebidas  |      | Mensal              | GLPI  |

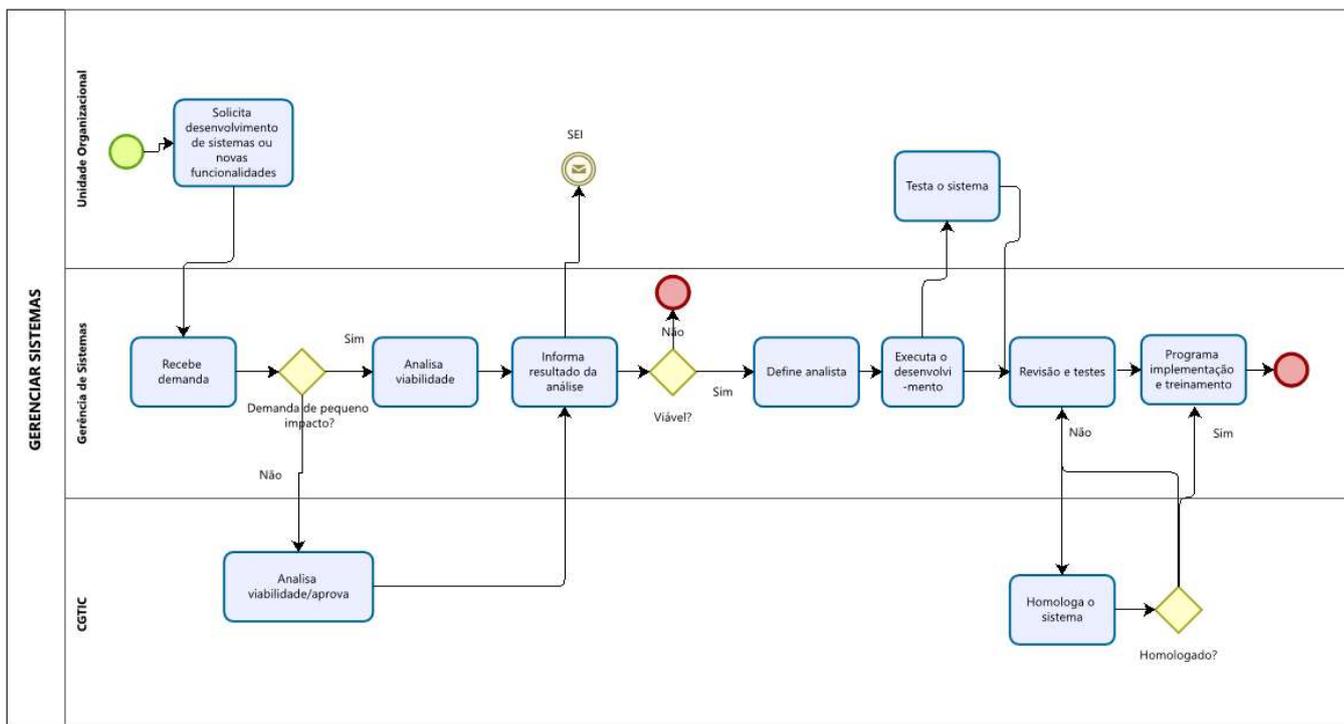
## 7 REGISTROS

| Identificação   | Armazenamento         | Tempo de Guarda | Destinação |
|---|-----------------------|-----------------|------------|
| Solicitação de novo sistema ou desenvolvimento de funcionalidade (FOR-DITEC-001-01) | Formulário eletrônico | 2 anos          | Eliminação |
| Relação de sistemas, aplicativos e programas corporativos (FOR-DITEC-001-02)        | Formulário eletrônico | 2 anos          | Eliminação |
| Perfis de acesso aos sistemas (FOR-DITEC-001-03)                                    | Formulário eletrônico | 2 anos          | Eliminação |
| Rotina de contingência (FOR-DITEC-001-04)   | Formulário eletrônico | 2 anos          | Eliminação |
| Controle de demandas encaminhadas para terceiros (FOR-DITEC-001-05)                 | Formulário eletrônico | 2 anos          | Eliminação |
| Solicitação de instalação-acesso (FOR-DITEC-001-06)                                 | Formulário eletrônico | 2 anos          | Eliminação |
| Sistemas, aplicativos e programas corporativos por equipamento (FOR-DITEC-001-07)   | Formulário eletrônico | 2 anos          | Eliminação |



## 8 ANEXOS

- Anexo 1: Fluxograma do processo de desenvolvimento de sistemas.





■ Anexo 1: Fluxograma Atender Usuários de sistemas.

