



**MANUAL DE PROCEDIMENTOS
PARA SUPORTE AO SISTEMA
PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO
DA JUSTIÇA DO TRABALHO**

(Aprovado pelo Ato CSJT.GP.SG nº 379, de 9 de novembro de 2012)



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. HISTÓRICO	4
3. CONTROLE DO SUPORTE AO PJE	5
4. PROCEDIMENTO PARA SUGESTÃO DE MELHORIAS E NOVAS FUNCIONALIDADES.....	7
5. PROCEDIMENTO PARA TIRAR DÚVIDAS	8
6. PROCEDIMENTO PARA A IMPLANTAÇÃO DE NOVAS VERSÕES DO PJE.....	9
7. PROCEDIMENTO PARA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS IDENTIFICADOS NA UTILIZAÇÃO DO PJE ...	10
8. PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE INDISPONIBILIDADE DO SISTEMA PJE.....	12

1. INTRODUÇÃO

Visando a melhorar o serviço jurisdicional prestado pela Justiça do Trabalho com o uso do PJe-JT, foi elaborado este manual de procedimentos. Ele define, em linhas gerais, como os Tribunais Regionais do Trabalho devem proceder para obter o apoio da equipe técnica que mantém o sistema PJe-JT.

Aos procedimentos aqui definidos deve ser dada ampla divulgação junto aos usuários do sistema, magistrados e servidores. Porém, a maior parte das tarefas ficará a cargo dos administradores regionais, a quem cabe tomar conhecimento das ocorrências relativas ao PJe-JT no Tribunal e, caso não consiga resolvê-las, dar encaminhamento à equipe de suporte no CSJT e acompanhar a sua resolução.

Os procedimentos estabelecidos neste manual serão aperfeiçoados através de revisões periódicas. Por conseguinte, sugestões de melhorias são bem-vindas. Elas serão catalogadas e analisadas quando da revisão dos processos. Sempre que couber, as sugestões deverão ser encaminhadas à Coordenação Executiva ou à Gerência Técnica do PJe-JT no CSJT.

Casos extraordinários, que ensejem tratamento diferenciado, também devem ser comunicados à Coordenação Executiva ou à Gerência Técnica do PJe no CSJT.

Este manual não contempla o atendimento aos usuários externos - p. ex. advogados, partes, procuradores etc. -, que deve ser realizado pelas centrais de atendimento ao PJe-JT e unidades judiciárias. Há uma central de atendimento nacional do PJe-JT no CSJT (0800-606-4434), além das existentes nos regionais.

Este manual apresenta um breve histórico do projeto PJe-JT, faz considerações a respeito do meio para controle do suporte ao sistema PJe e estabelece os seguintes procedimentos:

1. CONTROLE DO SUPORTE AO PJE

2. PROCEDIMENTO PARA SUGESTÃO DE MELHORIAS E NOVAS FUNCIONALIDADES

3. PROCEDIMENTO PARA TIRAR DÚVIDAS

4. PROCEDIMENTO PARA A IMPLANTAÇÃO DE NOVAS VERSÕES DO PJE

5. PROCEDIMENTO PARA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS IDENTIFICADOS NA UTILIZAÇÃO DO PJE

6. PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE PARADAS DO SISTEMA PJE

2. HISTÓRICO

Em 29 de março de 2010, por ocasião da celebração do Termo de Acordo de Cooperação Técnica nº 51/2010 entre o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Tribunal Superior do Trabalho (TST) e o Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT), a Justiça do Trabalho aderiu, oficialmente, ao Processo Judicial Eletrônico – PJe. O projeto tem como meta elaborar um sistema único de tramitação eletrônica de processos judiciais.

Na mesma data, por meio do Acordo de Cooperação Técnica nº 01/2010, assinado entre o Tribunal Superior do Trabalho, o Conselho Superior da Justiça do Trabalho e os 24 Tribunais Regionais do Trabalho, todos os órgãos da Justiça do Trabalho passaram a integrar o projeto.

Em 29 de março de 2011, o CSJT, o TST e os 24 TRTs assinaram novo acordo de cooperação técnica (nº 01/2011) para disponibilização de servidores para o desenvolvimento do sistema na fase de conhecimento. Desde então, uma equipe de cerca de 50 servidores, formada por analistas e técnicos cedidos por vários Órgãos da Justiça do Trabalho, passou a atuar de forma integrada em Brasília.

A equipe está subordinada ao Comitê Gestor do Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho – CGPJe-JT, instituído em 25 de abril de 2011, mediante o Ato Conjunto TST/CSJT nº 9/2011. O comitê é formado por quatro magistrados, secretários e assessores de Tecnologia da Informação, além de representantes da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) e do Ministério Público do Trabalho (MPT). O mesmo Ato criou a coordenação executiva do projeto, no âmbito da Justiça do Trabalho.

Também foram instituídos dois grupos de trabalho para aprimorar o planejamento do PJe-JT nas diversas instâncias da Justiça do Trabalho. O ato CSJT.GP.SG nº 97/2011 instituiu o Grupo de Trabalho de Especificação de Requisitos para o Processo Judicial Eletrônico da Justiça de Trabalho de 1º Grau – GRPJe/JT1, composto por três juízes e três servidores.

Já o ato CSJT.GP.SG nº 114/2011 instituiu o Grupo de Trabalho de Especificação de Requisitos para o Processo Judicial Eletrônico da Justiça de Trabalho de 2º Grau – GRPJe/JT2, composto por três desembargadores e três servidores.

Mediante o Ato Conjunto nº 16/TST.CSJT.GP, foi criado o grupo de Trabalho multidisciplinar para elaboração de proposta de implantação do PJe-JT. A equipe é responsável pelo plano de ação do projeto, que inclui estratégias, diretrizes e metas de capacitação, suporte, manutenção, divulgação, segurança, cooperação e promoção da saúde.

3. CONTROLE DO SUPORTE AO PJE

O desenvolvimento do PJe é coordenado pelo CNJ com apoio de outros Tribunais. O Acordo de Cooperação Técnica nº 51/2010 estabelece a participação da Justiça do Trabalho no desenvolvimento do PJe. Por conseguinte, há pelo menos duas equipes de desenvolvimento, uma no CNJ e outra no CSJT, que trabalham de maneira integrada na manutenção do PJe.

Para facilitar o registro e acompanhamento das alterações a serem realizadas no PJe, foi escolhida a ferramenta Jira (<http://www.atlassian.com/software/jira/overview>). Todas as ações relativas à manutenção do PJe devem ser registradas e controladas no Jira.

Para permitir melhor organização, há duas instalações do Jira. Elas são providas pelo CSJT (pje.csjt.jus.br/jira) e CNJ (www.cnj.jus.br/jira).

Para cada TRT, quando da implantação do PJe-JT, são criados dois usuários institucionais do Jira, um para acesso ao Jira/CNJ e outro ao Jira/CSJT. Os usuários de acesso são associados a e-mails. Sugerimos que seja criada lista de e-mails que contemplem os endereços corporativos dos administradores regionais do PJe-JT e que estas listas sejam associadas aos usuários de acesso.

O Jira/CSJT deve ser utilizado para registrar todas as questões que são particulares à Justiça do Trabalho. Logo, devem ser cadastradas, exclusivamente, no Jira/CSJT:

- Sugestões de melhorias a serem discutidas - cadastradas pelos TRTs e CSJT;
- Propostas de alteração de configurações e/ou infraestrutura – cadastradas pelos TRTs;
- Dúvidas sobre como operar e parametrizar o sistema - cadastradas pelos TRTs;
- Liberação de novas versões a serem implantadas nos TRTs – cadastradas pelo CSJT;
- Solicitação de alteração de configurações a serem aplicadas nos TRTs – cadastradas pelo CSJT.

O Jira/CNJ serve para registrar todos os erros e as alterações que já foram discutidas e aprovadas na JT. Essas mudanças poderão afetar Tribunais de outros ramos do judiciário e precisam ser acessíveis por eles. Logo, devem ser registrados, exclusivamente, no Jira/CNJ :

- Defeitos encontrados durante as homologações do sistema – cadastrados pelos TRTs e CSJT;
- Erros identificados no ambiente de produção – cadastrados pelos TRTs;
- Sugestões de melhorias após a sua priorização e discussão pela JT – cadastradas pelo CSJT.

Este manual descreve os procedimentos a serem seguidos para realizar os registros no Jira, indicando, caso a caso, onde devem ser realizados, no CSJT ou no CNJ.

Pedimos atenção especial aos TRTs para observar o local correto de registro, pois há equipes distintas no CSJT para prestar o atendimento às solicitações dos regionais de natureza diversa. Logo, cada equipe



“observa” registros específicos. Havendo erro no cadastramento, certamente, o tempo de atendimento será prejudicado.

Sempre que uma nova pendência - um erro, uma solicitação de melhoria, uma dúvida etc. – for cadastrada, a sua descrição deve conter os dados detalhados para que a análise seja facilitada. Por exemplo, quando for reportado um erro deve ser descrito como reproduzi-lo, qual processo foi afetado, com que usuário do sistema a situação surgiu, qual a versão do sistema etc. Registros no Jira incompletos retardarão a resolução do problema, logo, é melhor investir no detalhamento do registro para abreviar a análise e, conseqüentemente, a solução.

Finalmente, cabe ressaltar, que toda comunicação pertinente ao suporte do PJe-JT entre os Tribunais partícipes deve ser formalizada sempre por meio da ferramenta Jira. Assim, será possível criar uma base de conhecimento, prover os meios para auditar as intervenções no sistema e apurar dados estatísticos nacionais a respeito do suporte do PJe. Devem ser evitados outros meios não oficiais de comunicação como e-mail, chat, mensagens de celulares etc.

4. PROCEDIMENTO PARA SUGESTÃO DE MELHORIAS E NOVAS FUNCIONALIDADES

Os TRTs devem reportar as suas sugestões de melhorias/novas funcionalidades após avaliação pelos seus Comitês Regionais do PJe-JT. Assim, as sugestões deverão representar a opinião do Regional e não de um servidor/magistrado em particular.

Consideramos como melhoria uma sugestão para alteração do sistema, da sua parametrização ou mesmo da infraestrutura tecnológica que o suporta.

Periodicamente, a equipe do PJe-JT/CSJT irá promover “rodadas de votação”. Cada Regional será convidado a analisar todas as sugestões de melhorias e votar naquelas que considerem prioritárias, utilizando o Jira/CSJT. Cada TRT poderá votar apenas uma vez em cada pendência. Logo, cada melhoria poderá ter no máximo 24 votos. Após findar o período de votação, os grupos de negócios de 1º e 2º graus avaliarão as melhorias priorizadas e darão direcionamento para a sua implementação pela equipe técnica do PJe-JT/CSJT. Caberá à equipe técnica do CSJT cadastrar, tempestivamente, as melhorias no Jira/CNJ e negociar a sua implementação, conciliando com as demais requisições dos outros ramos do judiciário. Logo, os Regionais NÃO devem cadastrar solicitação de melhorias no Jira/CNJ.

Em suma, caberá aos próprios Regionais, de modo colegiado, aprovar as melhoria que devem ser implementadas. Após a aprovação dos regionais, caberá aos grupos de negócio priorizar e harmonizar as alterações. De posse da lista priorizada a Coordenação Executiva do PJe-JT e Gerência Técnica replicarão as alterações no Jira/CNJ e planejarão as versões periódicas, contemplando as melhorias sugeridas e respeitando a ordem pré-estabelecida. Finalmente, após receber o planejamento das versões caberá ao Comitê Gestor do PJe/JT encaminhar a sugestão ao Ministro Presidente e dar publicidade através do site do CSJT.

5. PROCEDIMENTO PARA TIRAR DÚVIDAS

Todas as dúvidas relativas à operação, parametrização ou infraestrutura do PJe-JT que surgirem em um Regional e que não puderem ser resolvidas na própria unidade deverão ser encaminhadas para os administradores do PJe-JT no TRT. Caso o administrador não consiga resolver a questão, ele deverá reportá-la no Jira/CSJT. A equipe do CSJT analisará e responderá a todas.

Antes de registrar uma nova dúvida no Jira/CSJT, solicitamos que os Regionais façam uma busca através do “menu pendências > pesquisar pendências” para verificar se há uma dúvida similar.

Caso haja alguma dúvida que interesse ao Regional, o administrador pode postar algum comentário ou mesmo se adicionar à lista de usuários que acompanham a dúvida. Para isso, basta clicar no link “acompanhar”. Todos os usuários que acompanham as dúvidas recebem um e-mail sempre que há algum comentário ou mudança no registro.

Quando ficar constatado que o caso não se trata de uma dúvida, mas que na realidade é um defeito do sistema, o CSJT solicitará que o regional siga o procedimento para defeitos que será descrito mais adiante neste manual.

Para que possamos criar uma base de conhecimento e otimizar a produtividade da equipe de suporte, não serão solucionadas dúvidas dos administradores por telefone. Logicamente, está disponível contato telefônico através da central de atendimento nacional do PJe-JT, porém os operadores da central estão capacitados apenas para questões relativas à operação do sistema.

6. PROCEDIMENTO PARA A IMPLANTAÇÃO DE NOVAS VERSÕES DO PJe-JT

A equipe do PJe-JT/CSJT, em conjunto com o CNJ, libera periodicamente versões para serem implantadas nos TRTs. Existem dois tipos de versão:

- “versões cheias” - São versões planejadas com antecedência e que tipicamente trazem dezenas de correções e evoluções. Este tipo de versão altera até o terceiro dígito do número da versão, por exemplo, versão 1.4.4 ou 2.0.
- “versões de correções” – São liberadas entre duas “versões cheias” e resolvem apenas erros graves que não podem aguardar a próxima versão cheia. Cada versão deste tipo traz um número reduzido de correções (historicamente entre 2 e 5 alterações).

As liberações de versões são efetuadas através da criação de pendências de implantação no Jira/CSJT. A equipe técnica do PJe-JT/CSJT cria uma pendência “mãe” que descreve o procedimento e possui os dados necessários ou links para obtê-los para a implantação da nova versão.

Adicionalmente, para cada TRT é criada uma pendência “filha” para a implantação no ambiente de homologação e outra para o ambiente de produção. Cabe ao Regional implantar a nova versão, inicialmente, em homologação, fazer os seus testes e, no prazo de sete dias, implantar em produção, conforme disposto no artigo 42 da Resolução CSJT nº 94/2012. Sempre que concluir a instalação em homologação e em produção o Regional deve “fechar” a respectiva pendência no Jira/CSJT.

Em caso de dificuldades, os TRTs devem inserir comentários na pendência “mãe”. Assim, caso outros Regionais tenham a mesma dificuldade poderá haver uma interação. Foi montada equipe no CSJT para acompanhamento da instalação de novas versões nos Regionais e resolução rápida de eventuais problemas e dúvidas.

Para que possamos criar uma base de conhecimento e otimizar a produtividade da equipe de suporte, não serão solucionadas dúvidas relativas à implantação de novas versões dos administradores por telefone.

7. PROCEDIMENTO PARA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS IDENTIFICADOS NA UTILIZAÇÃO DO PJe-JT

Todas as suspeitas de erros no uso PJe-JT identificadas em um Regional e que não puderem ser resolvidas na própria unidade deverão ser encaminhadas para os administradores do PJe-JT do próprio TRT. Caso o administrador não consiga resolver a questão, ele deverá reportá-la no Jira/CNJ com o tipo “Bug em Produção”, se o ambiente onde o erro ocorreu for o de produção, ou “Defeito”, se foi o ambiente de homologação e/ou treinamento.

Antes da abertura de demanda para resolução de problema, solicitamos que seja respondido o checklist constante no anexo. Caso uma ou mais perguntas do checklist tenham resposta negativa, significa que existe pendência por parte do Regional ou ações proativas que podem solucionar o problema sem a necessidade de acionamento do suporte.

Antes de criar um novo erro no Jira/CNJ, solicitamos que os regionais façam uma busca através do “menu pendências > pesquisar pendências” para verificar se o erro já foi reportado por outro Regional. Em caso positivo, solicitamos que seja postado comentário informando da ocorrência do erro (eventualmente, os analistas de suporte podem solicitar que seja criada nova pendência). Em caso negativo, deve ser criado um novo erro.

Caso haja algum erro, cuja resolução interesse ao Regional, o administrador pode postar algum comentário ou mesmo se adicionar à lista de usuários que acompanham o erro. Para isso, basta clicar no link “acompanhar”. Todos os usuários que acompanham os erros recebem um e-mail sempre que há algum comentário ou mudança no registro.

Para que possamos auditar todas as alterações efetuadas no sistema, criar uma base de conhecimento e otimizar a produtividade da equipe de suporte, não serão repassadas orientações para os administradores por telefone. Todos os questionamentos e orientações devem ser registrados no Jira/CNJ.

Caso o regional tenha um ***problema gravíssimo, ou seja, que cause transtornos graves à prestação jurisdicional e que necessite de contato urgente***, no registro do problema no Jira/CNJ deve ser inserido no campo “label” o valor “CONTATO URGENTE”. Foram criados mecanismos no Jira/CNJ que alertarão os técnicos da equipe de sustentação imediatamente quando uma pendência com este label for criada. A equipe do PJe-JT/CSJT avaliará a questão prontamente e se for necessário fará contato com os administradores dos Regionais para tempestivamente resolver o problema.

É importante que os administradores do PJe-JT nos Regionais observem os comentários que a equipe de suporte do CSJT posta no Jira/CNJ. Esclarecimentos, pedidos de atualização de base de dados a serem acessadas remotamente, solicitação para execução de procedimentos são postados como comentários pela equipe de suporte. Caso, estes comentários não sejam respondidos tempestivamente o tempo de resposta para a resolução do problema aumenta exponencialmente, pois o técnico do CSJT passará a atender outro caso até que a resposta do TRT chegue. Pendências onde não haja retorno tempestivo dos regionais serão consideradas resolvidas. Posteriormente, elas poderão ser reabertas se necessário.



A equipe do PJe-JT/CSJT indicará no Jira/CNJ qual a solução a ser adotada e solicitará que os Regionais testem e confirmem a efetividade da solução. Caso não seja dado retorno em até 48 horas o problema será considerado como resolvido. Se for necessário, a pendência poderá ser reaberta.

Caso o respectivo Regional NÃO esteja com a “última versão cheia” ou alguma “versão de correção” posterior, liberada no seu ambiente de produção, o atendimento do chamado será postergado até que o TRT atualize a versão de produção.

As definições de “versão cheia” e “versão de correção” foram fornecidas no item 6 deste documento.

8. PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE INDISPONIBILIDADE DO SISTEMA PJe-JT

Este procedimento visa a garantir o tratamento adequado para os casos de indisponibilidade do sistema nos Regionais. Ele deve ser aplicado sempre que houver um problema que interrompa o funcionamento do sistema PJe-JT de um TRT. Assim, deve ser utilizado em caso de quedas abruptas do sistema ou se o PJe-JT ficar lento ao ponto de justificar a sua reinicialização.

Sempre que houver uma parada os administradores dos Regionais devem ser notificados. Cabe aos Tribunais tentar restabelecer os serviços o mais rapidamente possível, analisando o caso e tomando as providências necessárias.

Quando o TRT não conseguir restabelecer o serviço do PJe-JT, ou seja, quando a aplicação estiver “fora do ar” ou, mesmo após as intervenções, lenta ao ponto de inviabilizar a sua utilização, ele deverá entrar em contato com a Gerência Técnica do PJe-JT no CSJT para solicitar apoio através do telefone (61) 3043-3679.

Após o restabelecimento do serviço, devem ser adotados os seguintes procedimentos:

- Quando a causa da parada for identificada e ficar constatado que foi um evento não relativo ao sistema – p. ex. algum problema de infraestrutura local –, após o restabelecimento do sistema, deve ser registrada indisponibilidade em controle do Regional.
- Quando não for possível determinar a causa, inicialmente, deve ser aberto chamado junto à RedHat. Também deve ser aberto chamado no Jira/CNJ indicando as informações disponíveis a respeito da queda e o número do chamado da RedHat. Informações como os logs dos servidores, logs do sistema operacional etc. são fundamentais para a investigação, logo, devem ser anexadas aos dois chamados abertos. Quando houver qualquer evolução no chamado da RedHat, cabe ao administrador do sistema atualizar o chamado no Jira/CNJ.

Há uma equipe multidisciplinar no CSJT que fará uma investigação e solicitará mais informações, se necessário, para solucionar o problema.



ANEXO

CHECKLIST PARA O PJe-JT

Identificação do Documento

Processo	Checklist para abertura de demanda	Checklist
Área:	TRT	
Autor:	Responsável no TRT pelo sistema PJe-JT	
Contato:	Email:	Fone comercial: Fone residencial: Fone móvel:
Objetivo:	Definir lista de procedimentos para que o regional verifique possíveis não implementações que podem resultar em problemas no PJe-JT. Ocorrido o problema no PJe-JT, antes de entrar em contato com a equipe de suporte no CSJT, os Regionais deverão verificar cada um dos itens do checklist. O contato com a equipe deverá ser feito apenas quando todas as verificações do checklist estiverem com resposta positiva.	
Grupos Funcionais:	Infraestrutura, redes, banco de dados.	

Checklist PJe-JT - Máquinas

Em caso de problemas no PJe-JT, favor responder às seguintes verificações:

Verificações	Resposta
Existe espaço em disco disponível nas máquinas com o PJe-JT?	
Existe memória RAM disponível nas máquinas com o PJe-JT?	
Existe processamento de CPU disponível nas máquinas que rodam o PJe-JT?	

Checklist PJe-JT - Redes

Em caso de problemas de rede no PJe-JT, favor responder às seguintes verificações:

Verificações	Resposta
Outros sistemas possuem acesso à Internet?	
Existe conectividade entre as máquinas onde estão instalados o PJe-JT e estações na rede interna?	
Existe conectividade entre as máquinas onde estão instalados o PJe-JT e estações externas à rede do TRT?	
O acesso na Receita via CNJ está funcionando?	
O acesso à base da OAB está funcionando?	

Checklist PJe-JT – Banco de Dados

Em caso de problemas no banco de dados do sistema PJe-JT, favor responder às seguintes verificações:

Verificações	Resposta
As configurações do Pg_hba.conf estão adequadas em relação ao modelo sugerido pelo CSJT?	
O log do banco de dados já foi verificado e analisado?	
O espaço em disco, processamento e CPU destinado ao banco de dados estão adequadamente dimensionados à necessidade do sistema?	

Checklist PJe-JT – Sistema

Em caso de problemas no sistema PJe-JT, favor responder às seguintes verificações:

Verificações	Resposta
Foi instalada ao menos a última versão “cheia” publicada no Jira-CSJT?	
Todos os scripts enviados via Jira-CSJT foram instalados?	
Foi executado com sucesso o DBManager com os scripts da última versão instalada?	
Foram executadas todas as alterações de fluxo propostas até a última versão instalada?	
Foram realizadas todas as alterações de infraestrutura solicitadas nas versões publicadas no Jira-CSJT?	
Foram verificadas se não existe nenhuma pendência no Jira-CSJT com o mesmo conteúdo do problema a ser reportado?	