



Manual de Demandas e Suporte do SIGEP-JT

Junho de 2021

SIGEP-JT

Versão 1.1

Histórico de alterações

| Data | Versão | Descrição | Autor | Aprovado Por |
|-------------|---------------|--|-----------------------|---------------------|
| 03/05/2021 | 1.0 | Versão inicial | CT-SIGEP-JT/TRMs/CSAN | CNE-SIGEP-JT |
| 23/06/2021 | 1.1 | Alterações nos itens 2, 4, 5, 9, 10, 11 e 12; Inclusão do item 14 | CT-SIGEP-JT/CSAN | CNE-SIGEP-JT |

Índice

| | |
|---|----|
| 1. OBJETIVO | 4 |
| 2. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES | 5 |
| 3. PREMISSAS | 6 |
| 4. PLANEJAMENTO DA <i>RELEASE</i> | 6 |
| 5. DIRETRIZES GERAIS DE DEMANDAS DE EVOLUÇÃO E DO SUPORTE | 8 |
| 6. SUPORTE | 8 |
| 7. EVOLUÇÃO FUNCIONAL | 9 |
| 8. EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA | 10 |
| 9. IMPLANTAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO | 11 |
| 10. MATRIZ DE PAPÉIS E RESPONSABILIDADES | 11 |
| 11. ACESSO AO REDMINE | 14 |
| 12. SITUAÇÃO DAS DEMANDAS | 16 |
| 13. REFERÊNCIAS | 19 |
| 14. GLOSSÁRIO | 20 |

1. OBJETIVO

Estabelecer os parâmetros para que os órgãos da Justiça do Trabalho que utilizam os módulos que compõem o Sistema de Gestão Integrado de Pessoas da Justiça do Trabalho (SIGEP-JT) se comuniquem, de modo célere e eficiente, viabilizando o funcionamento, suporte e evolução do programa. O Redmine é a ferramenta de gestão de demandas de âmbito nacional que promoverá essa comunicação. Nele devem ser registradas as demandas de projeto, manutenção, evolução e suporte do SIGEP-JT.

2. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

| NOME | SIGLA | RESPONSABILIDADES NO PROCESSO DE TRABALHO |
|--|---------------------------------------|---|
| Comitê Gestor Nacional SIGEP-JT | cgSIGEP-JT | Definir as estratégias e diretrizes de evolução e integração para o programa SIGEP-JT. |
| Coordenação Nacional Executiva SIGEP-JT | CNE-SIGEP-JT | Definir as diretrizes estratégicas para as releases do SIGEP-JT alinhadas às diretrizes definidas pelo Comitê Gestor, supervisionar a especificação, o desenvolvimento, a manutenção, a implantação e o suporte. |
| Grupo Nacional de Negócio SIGEP-JT | GNN-SIGEP-JT | Auxiliar no desenvolvimento e sustentação do sistema e homologação de novas versões. |
| Apoio ao GNN | GNN-APOIO | Equipe composta por servidores designados pelos membros do GNN-SIGEP-JT para apoiar as atividades relacionadas ao detalhamento de requisitos e homologação do SIGEP-JT. |
| Coordenação Técnica do SIGEP-JT | CT-SIGEP-JT | Elaborar e evoluir o processo de trabalho do SIGEP-JT; orquestrar a distribuição de releases para os Tribunais. |
| Comitê Gestor Regional SIGEP-JT | cgrSIGEP-JT | Administrar a estrutura regional para o suporte e proposição de melhorias. |
| Gerente do Programa | GP | Zelar pelo cumprimento dos objetivos do programa coordenando ações de planejamento das releases, acompanhando o andamento do cumprimento do cronograma e intermediando problemas que transcendem o alcance de atuação dos TRMs, interagindo para isso com a CSAN e CNE. |
| Time do Tribunal responsável pelo Módulo | TRM - Módulo X | Responsável solidário no desenvolvimento, manutenção e suporte. |
| Governança do SIGEP-JT | CSJT/CSAN | Equipe responsável pela orquestração e gestão técnica do programa. |
| Desenvolvimento | Desenvolvimento - Módulo X | Equipe responsável por desenvolver e evoluir o sistema. |
| Sustentação Técnica - Módulo X | Sustentação - Módulo X | Equipe responsável pela manutenção e suporte do sistema. |
| Sustentação Local TI | TRTX – Sustentação TI - SIGEP-JT | Equipe local de TI de cada TRT responsável pelo suporte do sistema. |
| Sustentação Local Negócio | TRTX - Sustentação Negócio - SIGEP-JT | Equipe local de negócio de cada TRT responsável por fornecer suporte negocial ao sistema. |

3. PREMISSAS

3.1. Cada órgão usuário do sistema deverá capacitar seus servidores de forma a permitir que tanto o corpo técnico, quanto comercial 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 em primeiro e segundo níveis, utilizando seus próprios processos de solução de incidentes e requisições.

3.3. Suporte de segundo nível é realizado pela Sustentação Local do SIGEP-JT no Tribunal, mediante a aplicação de procedimentos validados pelo TRM do respectivo módulo componente do SIGEP-JT, sob a supervisão da CNE/GNN-SIGEP-JT, para a resolução de problemas previamente identificados. Caso não seja possível resolver o problema, é criada uma tarefa de Incidente ou Dúvida, na ferramenta Redmine, para o chamado de suporte técnico de terceiro nível.

3.4. O suporte técnico em terceiro nível será prestado pela equipe de Sustentação Técnica do Módulo, responsável pela solução de defeitos.

3.5. Os incidentes cuja correção demande a execução de script SQL na base de dados do sistema deverão ser enviados para o suporte técnico de terceiro nível para serem homologados pelo TRM responsável do módulo e posterior distribuição da alteração para os demais Tribunais, se pertinente.

4. PLANEJAMENTO DA *RELEASE*

4.1. O início do planejamento da *release* do SIGEP-JT é realizado pela CNE ao definir as diretrizes estratégicas e marcos da *release*. Para que os TRMs e a gestão do programa possam estabelecer planejamento a médio e longo prazo, serão mantidas abertas sempre três *releases* com os principais marcos. Ao longo do período essas *releases* podem ser detalhadas e até mesmo replanejadas, conforme necessário. O [Processo de Gestão de Demandas do SIGEP-JT](#) pode ser acessado pelo Redmine.

4.2. A *release* está dividida em quatro etapas sequenciais e posteriores ao planejamento (item 4.1):

4.2.1. Desenvolvimento e homologação: serão 50 (cinquenta) dias úteis disponíveis para as tarefas de desenvolvimento das funcionalidades e homologação do grupo de negócio definido para o módulo. Essa homologação será realizada de forma incremental no ambiente do TRM até o final desta etapa. Os erros encontrados na homologação local serão reportados às equipes de desenvolvimento para serem resolvidos. Ao final do

processo de desenvolvimento e homologação, um pacote de homologação será disponibilizado. A referida etapa deve observar os seguintes critérios:

- a) A metodologia de desenvolvimento será definida pelo TRM, devendo esse observar que a etapa de **Desenvolvimento e homologação** deve incluir, necessariamente, as fases de requisitos, desenvolvimento, testes, homologação pelo GNN e empacotamento para disponibilização à CT;
- b) Deverão ser respeitadas as diretrizes e padrões de arquitetura e infraestrutura definidas pela CT e/ou CSAN;
- c) As versões empacotadas de cada produto devem acompanhar manual de configuração/instalação e documentos de *chancelog* técnico e comercial, nos padrões estabelecidos pela CSAN para os Sistemas Administrativos Nacionais;

4.2.2. Implantação no ambiente nacional de homologação: essa etapa inclui 5 (cinco) dias úteis para a implantação dos módulos no ambiente nacional de homologação por parte da CT para validação da integridade dos artefatos antes da distribuição para Homologação nacional.

4.2.3. Homologação nacional: essa etapa terá duração de 15 (quinze) dias úteis, período no qual o pacote de homologação será disponibilizado aos Tribunais para realização de testes e homologação da versão no seu ambiente local. O mesmo pacote estará disponível no ambiente de homologação nacional do TRT2 (item 4.2.2) e ficará disponível para que os TRMs e o GNN do SIGEP-JT realizem testes de integração entre os módulos. Os erros encontrados na homologação nacional serão reportados ao TRM do módulo onde ocorreu o problema, por meio de registro na ferramenta de gestão de demandas do SIGEP-JT (Redmine SIGEP-JT) em uma tarefa do tipo Defeito em Homologação, e um novo pacote será disponibilizado após as correções para novos testes. Esse processo segue até o fim dessa etapa ou correção de todos os erros.

4.2.4. Release de produção: ao final do período de **Homologação nacional**, os TRMs terão 2 (dois) dias úteis para gerar o pacote da *release* que será distribuída pela CT para instalação no ambiente de produção dos Tribunais.

| ETAPAS (RESUMO) | DIAS |
|--|------|
| 4.2.1. Desenvolvimento e homologação | 50 |
| 4.2.2. Implantação no ambiente nacional de homologação | 5 |
| 4.2.3. Homologação nacional | 15 |
| 4.2.4. Release de produção | 2 |

Tabela 4.2 – Resumo das etapas da Release

5. DIRETRIZES GERAIS DE DEMANDAS DE EVOLUÇÃO E DO SUPORTE

5.1. A ferramenta Redmine deve ser utilizada no âmbito nacional para registro centralizado das demandas de suporte e evolução do SIGEP-JT.

5.2. As demandas de melhoria negocial terão a prioridade definida conforme as informações prestadas pelo solicitante e avaliação do GNN.

5.3. As demandas serão abertas pelas equipes de Sustentação Local, quando se tratar de Incidente, Dúvida, Requisição e Melhoria Técnica, ou pelo Comitê Gestor Regional do SIGEP-JT, quando for Melhoria Negocial.

5.4. Serão disponibilizados três acessos, um para a Sustentação Local TI, outro para Sustentação Local Negócio e outro para o Comitê Gestor Regional de cada Tribunal para que realizem os registros de demandas na ferramenta Redmine.

5.5. Caberá à CT e ao CNE, em conjunto com a CSAN, definir a forma de comunicação quanto à colaboração de Tribunais parceiros.

5.6. O TRM será responsável por viabilizar a infraestrutura necessária para atuação colaborativa.

5.7. O Tribunal que abriu o chamado de suporte será o responsável pela validação da demanda quando concluída.

5.8. A equipe responsável pelo atendimento da demanda descrita no item 5.7 poderá encerrá-la após o prazo de 5 (cinco) dias úteis, caso o Tribunal solicitante não a valide ou não reporte problemas no procedimento de validação.

5.9. Novas requisições de acesso ao Redmine e ao ambiente nacional de homologação, bem como requisições de revogação de acesso, deverão ser realizadas através da abertura de demanda do tipo Requisição, no próprio Redmine, pelo usuário que possui a devida permissão conforme a tabela da [seção 11](#).

5.10. No Redmine do SIGEP-JT e no ambiente nacional de homologação do SIGEP-JT haverá um grupo denominado "Usuário de Auditoria", 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 pela CNE.

6. SUPORTE

6.1. As demandas de suporte serão registradas no Redmine por meio de tarefas dos seguintes tipos:

| TIPO DE TAREFA | DESCRIÇÃO |
|-------------------------------|---|
| Incidente | Interrupção não planejada de um serviço ou redução da qualidade dele, podendo ser técnico ou negocial. |
| Requisição | Demanda para solicitação de serviços habituais fornecidos por uma outra área que atue no SIGEP-JT. |
| Dúvida | Questionamentos quanto às informações negociais (tipo negocial) ou quanto aos detalhes técnicos do sistema (tipo técnico). |
| Defeito em Produção | Solicitação de correção de <i>não conformidade</i> proveniente de Incidente encontrado na utilização do sistema em produção. |
| Defeito em Homologação | Solicitação de correção de <i>não conformidade</i> encontrada durante testes de validação realizados em versão disponível no ambiente de homologação. |

Tabela 6.1 – Tipos de Tarefas de Demandas de Suporte

6.2. As informações sobre as permissões para criação e edição dessas demandas encontram-se na [seção 10](#).

6.3. Os chamados abertos para a equipe de terceiro nível devem conter todas as informações constantes da respectiva tarefa no Redmine.

6.4. Os TRMs apenas prestarão suporte ao Tribunal que esteja com as versões dos módulos compatíveis com o programa SIGEP-JT, devendo os Tribunais seguir as recomendações técnicas de cada módulo.

7. EVOLUÇÃO FUNCIONAL

7.1. As demandas de evolução funcional serão registradas no Redmine por meio das tarefas dos seguintes tipos:

| TIPO DE TAREFA | DESCRIÇÃO |
|--------------------|--|
| Melhoria Negocial | Solicitação de acréscimo ou alteração de funcionalidade de cunho negocial. |
| Demanda de projeto | Entrega definida no escopo de um projeto constante no Plano de Gerenciamento de Projeto. |

Tabela 7.1 – Tipos de Tarefas de Demandas de Evolução Funcional

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

7.3. As demandas de melhoria negocial do sistema, com origem nos órgãos da Justiça do Trabalho, somente poderão ser abertas por membro do cgrSIGEP-JT.

7.4. Cada Tribunal receberá um usuário correspondente ao Comitê Regional para acesso à ferramenta nacional de demandas, conforme [seção 11](#).

7.5. O GNN-SIGEP-JT deliberará preliminarmente sobre as demandas de melhoria negocial apresentadas, priorizando aquelas admitidas.

7.6. Para demandas urgentes, a CNE-SIGEP-JT poderá adotar procedimento simplificado de aprovação.

7.7. Cada módulo que compõe ou venha a compor o programa SIGEP-JT deverá manter *backlog* de demandas atualizado, sob a gestão do TRM e supervisão da CT-SIGEP-JT.

7.8. As melhorias desenvolvidas pelas equipes responsáveis pelos módulos serão submetidas à homologação pela CNE/GNN-SIGEP-JT em ambiente local do TRM e posteriormente em ambiente nacional do SIGEP-JT para testes de integração com outros módulos.

7.9. A demanda de melhoria que for avaliada poderá ser transformada em projeto, a critério da CNE-SIGEP-JT.

8. EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA

8.1. As demandas de evolução tecnológica serão registradas no Redmine por meio de tarefa do seguinte tipo:

| TIPO DE TAREFA | DESCRIÇÃO |
|-------------------------|---|
| Melhoria Técnica | Solicitação de acréscimo ou alteração de funcionalidade de cunho técnico. |

Tabela 8.1 – Tipo de Tarefa de Demandas de Evolução Tecnológica

8.2. O SIGEP-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.

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

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

8.3.2. 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;

8.3.3. Os módulos deverão se adequar aos requisitos definidos no [Guia de Infraestrutura Recomendado dos Sistemas Administrativos Nacionais](#) que, por sua vez, deve buscar contínuo aprimoramento, visando redução de custos, simplificação dos ambientes de da arquitetura de TIC, escalabilidade, performance, segurança, resiliência e eficiência;

8.3.4. O Guia de Infraestrutura Recomendado deverá estabelecer todos os ambientes necessários para produção do SIGEP-JT;

8.3.5. A evolução tecnológica dos módulos do SIGEP-JT será monitorada pela CSAN com as informações fornecidas pela CT obtidas junto aos TRMs.

9. IMPLANTAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

9.1. As demandas de implantação e homologação serão registradas no Redmine por meio de tarefas dos seguintes tipos:

| TIPO DE TAREFA | DESCRIÇÃO |
|---------------------------------------|--|
| Deploy para Homologação | Demanda de liberação de módulo do SIGEP-JT para implantação no ambiente de homologação nacional do SIGEP-JT. |
| Deploy para Produção | Demanda de liberação de módulo do SIGEP-JT para a CT. |
| Liberação Homologação Regional | Demanda de liberação de versão do SIGEP-JT para homologação nos Tribunais. |
| Liberação Produção Regional | Demanda de liberação da versão de produção do SIGEP-JT nos Tribunais. |

Tabela 9.1 – Tipos de Tarefas de Demandas de Implantação e Homologação

9.2. Cada versão de liberação para produção deve ser acompanhada por *Changelog* negocial e técnico, sob responsabilidade do GNN-SIGEP-JT e TRMs respectivamente.

9.3. A liberação para implantação de novas versões em ambiente de produção dar-se-á após o período de homologação nacional, seguindo os processos e critérios estabelecidos pela CT e pela CNE-SIGEP-JT.

10. MATRIZ DE PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

10.1. A matriz abaixo representa os grupos de usuários e respectivas permissões para cada tipo de demanda.

| GRUPO | DEMANDA | | |
|---------------------------------------|-------------------|------------------|--------------------|
| | Melhoria Negocial | Melhoria Técnica | Demanda de Projeto |
| CNE | CENV | NV | NV |
| CT | NV | CENV | NV |
| Comitê Regional do SIGEP-JT | CENV | NV | NV |
| GNN | CENV | NV | ENV |
| Apoio ao GNN | ENV | NV | ENV |
| TRM- Módulo X | ENV | CENV | CENV |
| Desenvolvimento – Módulo X | ENV | CENV | ENV |
| Sustentação Técnica – Módulo X | NV | CENV | NV |
| Sustentação Local TI do SIGEP-JT | NV | CENV | NV |
| Sustentação Local Negócio do SIGEP-JT | NV | - | NV |
| Gerente do Programa | CENV | NV | NV |
| Governança do SIGEP-JT | NV | NV | NV |
| Usuário de Consulta | V | - | - |
| Consulta Auditoria | V | V | V |

Tabela 10.1-1 - Grupos de usuários e respectivas permissões Grupo X Demanda

| GRUPO | SUPORTE | | | | | |
|-------|---------------------|------------------------|------------|-----------|-----------------|----------------|
| | Defeito em Produção | Defeito em Homologação | Requisição | Incidente | Dúvida Negocial | Dúvida Técnica |
| CNE | NV | CENV | CENV | CENV | CENV | CENV |

| | | | | | | |
|---------------------------------------|----------|------|------|------|------|------|
| CT | NV | CENV | CENV | CENV | CENV | CENV |
| Comitê Regional do SIGEP-JT | NV | CENV | CENV | CENV | CENV | - |
| GNN | CENV | CENV | CENV | CENV | CENV | - |
| Apoio ao GNN | CENV | CENV | CENV | CENV | CENV | - |
| TRM- Módulo X | *CENV/NV | CENV | CENV | CENV | CENV | CENV |
| Desenvolvimento – Módulo X | *CENV/NV | CENV | CENV | CENV | CENV | CENV |
| Sustentação Técnica – Módulo X | *CENV/NV | CENV | CENV | CENV | CENV | CENV |
| Sustentação Local TI do SIGEP-JT | NV | CENV | CENV | CENV | CENV | CENV |
| Sustentação Local Negócio do SIGEP-JT | NV | CENV | CENV | CENV | CENV | - |
| Gerente do Programa | CENV | CENV | CENV | CENV | CENV | CENV |
| Governança do SIGEP-JT | NV | NV | CENV | NV | CENV | CENV |
| Usuário de Consulta | - | - | - | V | CENV | - |
| Consulta Auditoria | V | V | V | V | V | V |

Tabela 10.1-2 - Grupos de usuários e respectivas permissões Grupo X Suporte

| GRUPO | DESENVOLVIMENTO / SUSTENTAÇÃO | | | | | | |
|-------|-------------------------------|------------|----------------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------|
| | Subtarefa | Entregável | Deploy para Homolog. | Deploy para Produção | Liberação Homologação Regional | Liberação Produção Regional | Documentação |
| CNE | NV | NV | NV | NV | NV | NV | ENV |

| | | | | | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|------|------|------|
| CT | NV | NV | ENV | ENV | CENV | CENV | ENV |
| Comitê Regional do SIGEP-JT | NV | NV | - | - | NV | V | NV |
| GNN | ENV | ENV | NV | NV | NV | NV | NV |
| Apoio ao GNN | ENV | ENV | NV | NV | NV | V | NV |
| TRM- Módulo X | *CENV/ NV | *CENV/ NV | *CENV/ NV | *CENV/ NV | NV | NV | CENV |
| Desenvolvimento Módulo X | *CENV/ NV | *CENV/ NV | *CENV/ NV | *CENV/ NV | NV | NV | CENV |
| Sustentação Técnica – Módulo X | NV | NV | NV | NV | NV | NV | CENV |
| Sustentação Local TI do SIGEP-JT | NV | NV | - | - | ENV | ENV | NV |
| Sustentação Local Negócio do SIGEP-JT | - | - | - | - | NV | V | NV |
| Gerente do Programa | NV | NV | NV | NV | NV | NV | CENV |
| Governança do SIGEP-JT | NV | NV | NV | NV | NV | NV | NV |
| Usuário de Consulta | - | - | - | - | - | V | - |
| Consulta Auditoria | V | V | V | V | V | V | V |

Tabela 10.1-3 - Grupos de usuários e respectivas permissões Grupo X Desenvolvimento / Sustentação

Onde:

C: Criar E: Editar N: Notas V: Visualizar

* Somente as demandas de projeto

11. ACESSO AO REDMINE

11.1. Em regra, o acesso ao Redmine será permitido para as pessoas que possuem papel oficialmente definido no programa SIGEP-JT. Esse papel será associado a um grupo que

define os privilégios específicos para cada usuário e deverá ser solicitado conforme demonstrado na tabela abaixo:

| ID | GRUPO | USUÁRIO | QUEM PODE SOLICITAR (ID) |
|-----------|---------------------------------------|------------------------------|---------------------------------|
| 1 | Governança do SIGEP-JT | Nominal | 1 |
| 2 | CNE/cgSIGEP-JT | Nominal | 1 |
| 3 | Gerente do Programa | Nominal | 1 a 2 |
| 4 | CT | Nominal | 1 a 3 |
| 5 | GNN | Nominal | 1 a 4 |
| 6 | Comitê Gestor Regional do SIGEP-JT | trtx-cgsigep | 1 a 5 |
| 7 | TRM - Módulo X | Nominal | 2 (CNE) e 3 |
| 8 | Desenvolvimento - Módulo X | Nominal | 8 |
| 9 | Sustentação Técnica - Módulo X | Nominal | 8 |
| 10 | Sustentação Local TI do SIGEP-JT | trtx-sustentacao- ti | 1 |
| 11 | Sustentação Local Negócio do SIGEP-JT | trtx-sustentacao- negocio | 1 |
| 12 | Usuário de Auditoria | Nominal | 1, 2(CNE) e 3 |
| 13 | Usuário de Consulta | Nominal | Todos os demais |

Tabela 11.1 - Grupos de usuários e quem pode solicitar acesso

11.2. O pedido de acesso ao Redmine deverá ser realizado por abertura de Tarefa do tipo Requisição.

11.3. Os usuários do Redmine que tiverem seu último acesso registrado há mais de 12 meses terão o acesso a sua conta suspenso automaticamente.

12. SITUAÇÃO DAS DEMANDAS

12.1. Cada tipo de demanda pode passar por uma sequência de situações definidas na documentação do [processo de trabalho](#) disponível no Redmine. A seguir são definidas possíveis situações no processo do SIGEP-JT:

| SITUAÇÃO | DESCRIÇÃO |
|--------------------------------|---|
| Nova | Situação inicial de toda tarefa. |
| Autorizada | Quando o GNN autoriza a demanda negocial proposta. |
| Cancelada | Interrompe o fluxo da tarefa atribuindo a ela um estado final. |
| Priorizada | Quando a tarefa passa pelo processo de classificação por meio de critérios objetivos. |
| Em Progresso | Quando a tarefa está em execução. |
| Pronta | Quando a execução da tarefa foi finalizada. |
| Aguardando Homologação | Quando a tarefa está pronta para ser homologada/testada. |
| Homologada | Quando os testes realizados na homologação foram bem-sucedidos. |
| Recusada | Quando os testes realizados na homologação falharam ou algum fator impede o prosseguimento da homologação da tarefa. |
| Pendente | Quando o prosseguimento da tarefa é interrompido por fatores externos. |
| Fechada | Quando a tarefa chegou ao fim do seu fluxo, normalmente depois da funcionalidade entrar em produção. |
| Aguardando Padronização | Quando o TRM/GNN está impossibilitado de prosseguir com a demanda por falta de normatização ou interpretação negocial divergente entre Tribunais, então ele a coloca nesta situação para que o Gerente do Programa a submeta ao CSJT para normatização/definição. |

Tabela 12.1 – Situações possíveis das demandas

12.2. As tabelas a seguir demonstram a relação das tarefas de demanda, de suporte e quais situações elas podem:

| SITUAÇÃO | DEMANDA | | | SUPORTE | | | | |
|-------------------------|-------------------|------------------|--------------------|----------------------------------|------------|-----------|-----------------|----------------|
| | Melhoria Negocial | Melhoria Técnica | Demanda de Projeto | Defeito em Produção/ Homologação | Requisição | Incidente | Dúvida Negocial | Dúvida Técnica |
| Nova | M | M | M | M | M | M | M | M |
| Autorizada | O | - | - | - | O | - | - | - |
| Cancelada (Contemplará) | O | O | O | O | O | O | O | O |

| | | | | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Indeferida) | | | | | | | | |
| Priorizada | M | - | - | - | - | - | - | - |
| Em Progresso | M | M | M | M | M | M | M | M |
| Pronta | M | M | M | M | O | O | O | O |
| Aguardando Homologação | M | O | O | O | O | O | O | O |
| Em Homologação | M | O | O | O | O | O | O | O |
| Homologada | M | O | O | O | O | O | O | O |
| Recusada | O | O | O | O | O | O | O | O |
| Pendente | O | O | O | O | O | O | O | O |
| Fechada | M | M | M | M | M | M | M | M |
| Aguardando Padronização | O | - | O | O | - | - | O | - |

Tabela 12.2-1 – Situações das demandas X Tarefas de Demandas e Suporte

| SITUAÇÃO | DESENVOLVIMENTO / SUSTENTAÇÃO | | | | | | |
|------------------------------------|-------------------------------|------------|-------------------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------|
| | Subtarefa | Entregável | Deploy para Homologação | Deploy para Produção | Liberação Homologação Regional | Liberação Produção Regional | Documentação |
| Nova | M | M | M | M | M | M | M |
| Autorizada | - | - | - | - | - | - | - |
| Cancelada (Contemplará Indeferida) | O | O | O | O | O | O | O |
| Priorizada | - | - | - | - | - | - | - |
| Em Progresso | M | O | M | M | O | O | O |
| Pronta | M | - | O | O | - | - | O |
| Aguardando Homologação | O | - | O | O | - | - | O |
| Em Homologação | O | - | O | O | - | - | O |

| | | | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| Homologada | O | - | O | O | - | - | O |
| Recusada | O | - | O | O | - | - | O |
| Pendente | O | O | O | O | O | O | O |
| Fechada | M | M | M | M | M | M | M |
| Aguardando Padronização | - | - | - | - | - | - | - |

Tabela 12.2-2 – Situações das demandas X Tarefas de Desenvolvimento e Sustentação

Onde:

Mandatária(M): é uma situação que obrigatoriamente a tarefa irá passar

Opcional (O): é uma situação que a tarefa não necessariamente irá passar

Não se aplica (-): significa que a tarefa não possui essa situação

12.3. Os estados possíveis e o fluxo de cada tipo de demanda estão definidos no [Processo de Gestão de Demandas do SIGEP-JT](#).

13. 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. 217/CSJT, de 23 de março de 2018 | Institui o Sistema Integrado de Gestão de Pessoas da Justiça do Trabalho (SIGEPJT) como ferramenta informatizada de Gestão de Pessoas da Justiça do Trabalho. |
| Guia de Infraestrutura Recomendado | Indicar os componentes envolvidos no ambiente de Infraestrutura, sendo utilizado como referência na implantação dos Sistemas Administrativos Nacionais, desenvolvidos pelos Tribunais do Trabalho e com a governança do Conselho Superior da Justiça do Trabalho. http://san-doc.csjt.jus.br/index.php/Guia_de_Infraestrutura_Recomendado |
| Processo de Trabalho do SIGEP | Descrever os processos de trabalho do SIGEP-JT. https://redmine-sigep.trt2.jus.br/redmine/projects/sigep-jt/wiki |
| Processo de Gestão de Demandas do SIGPE-JT | Descrever os processos de trabalho relacionados à gestão de demandas do SIGEP-JT https://redmine-sigep.trt2.jus.br/redmine/projects/sigep-jt/wiki/Processo_de_Gest%C3%A3o_de_Demandas_do_SIGEP-JT |

14. GLOSSÁRIO

Arquitetura de TIC: Conjunto de escolhas técnicas que abrangem a organização lógica de dados, aplicações e infraestrutura de TIC.

Backlog: Demandas que estão em espera para serem executados ou priorizados.

Changelog: Lista ou arquivo que contém em ordenada cronológica as mudanças significativas para cada versão de um projeto ou produto.

Deploy: Termo em inglês quer dizer implantar. É utilizado quando um sistema sofre alguma alteração ou melhoria no seu código-fonte, sendo necessária a disponibilização em algum ambiente específico.

Projeto: Esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo, e que se diferencia de operações continuadas, repetitivas ou de rotina.

Programa: Grupo de projetos e ações inter-relacionados gerenciados de maneira coordenada para o controle e a obtenção de resultados que não seriam alcançados se gerenciados individualmente.

Release: Termo em inglês usado como substantivo, que significa liberação ou lançamento do produto.

Serviço: Meio de entregar valor ao cliente, facilitando a obtenção dos resultados que os clientes querem alcançar sem que estes assumam a propriedade dos custos e riscos específicos.

Script SQL: Structured Query Language, ou Linguagem de Consulta Estruturada ou SQL, é a linguagem de pesquisa declarativa padrão para banco de dados relacional.