



Manual de Demandas e Suporte do PROAD-OUV

Agosto de 2020

PROAD-OUV



Documento 62 do PROAD 4100/2019. Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o seguinte endereço eletrônico e informe o código 2021.VYNT.PKGB:
<https://proad.trt12.jus.br/proad/pages/consultadocumento.xhtml>

Manual de Demandas e Suporte do PROAD-OUV

Histórico de alterações

Data	Versão	Descrição	Autor	Aprovado Por
31/8/2020	1.0	Elaboração	cgPROAD-Ouv	

Manual de Demandas e Suporte do PROAD-OUV

Índice

OBJETIVO	4
PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	5
VISÃO GERAL DAS INSTÂNCIAS DE GOVERNANÇA	6
PREMISSAS	7
DIRETRIZES GERAIS DE DEMANDAS DE EVOLUÇÃO E DO SUPORTE	8
DO SUPORTE	9
DA EVOLUÇÃO FUNCIONAL	11
DA EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA	13
DA IMPLANTAÇÃO DE NOVAS VERSÕES	14
PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	15
REFERÊNCIAS	16
Anexo I	17
Anexo II	18
Anexo III	19

Manual de Demandas e Suporte do PROAD-OUV

1. OBJETIVO

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

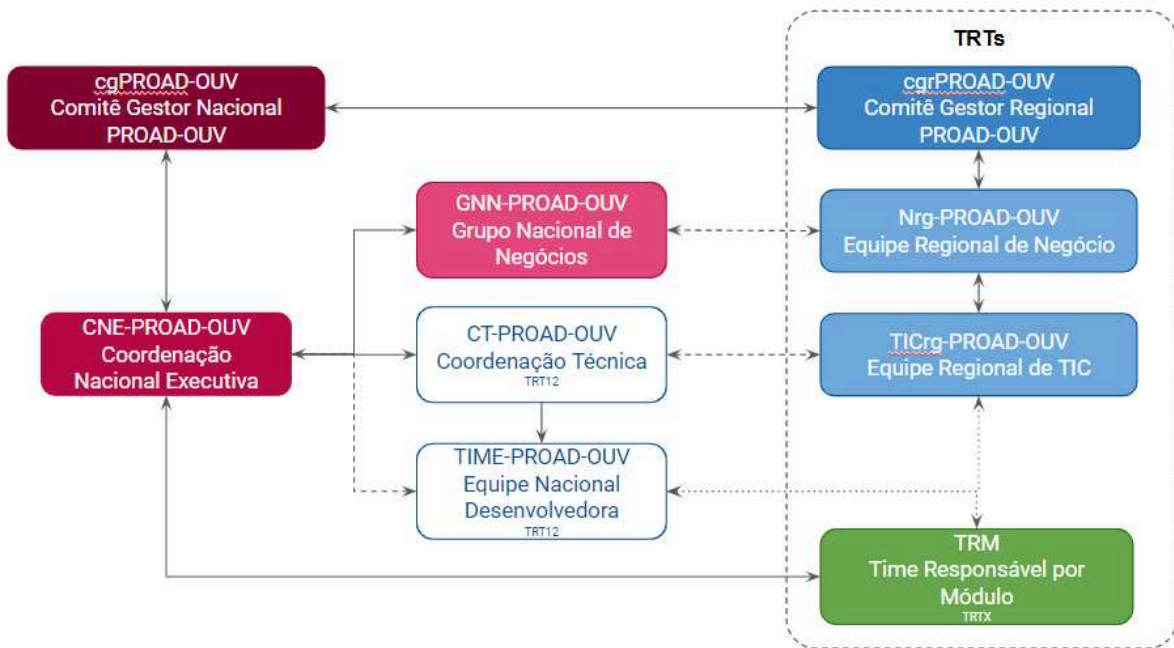
Manual de Demandas e Suporte do PROAD-OUV

2. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Nome	Sigla	Responsabilidade no PROAD-OUV	Referência
Comitê gestor nacional PROAD-OUV	cgPROAD-OUV	Definir as estratégias e diretrizes de evolução e integração.	Resolução n. 215/CSJT, de 23 de março de 2018 Resolução n. 239/CSJT, de 23 de agosto de 2019
Coordenação nacional executiva do PROAD-OUV	CNE-PROAD-OUV	Supervisionar a especificação, o desenvolvimento, a manutenção, a implantação e o suporte.	Resolução n. 215/CSJT, de 23 de março de 2018 Resolução n. 239/CSJT, de 23 de agosto de 2019
Grupo Nacional de Negócio do PROAD-OUV	GNN-PROAD-OUV	Auxiliar no desenvolvimento e sustentação do sistema e homologação de novas versões.	Resolução n. 215/CSJT, de 23 de março de 2018 Resolução n. 239/CSJT, de 23 de agosto de 2019
Coordenação Técnica do PROAD-OUV	CT-PROAD-OUV	Coordenar o desenvolvimento, manutenção e suporte.	Resolução n. 215/CSJT, de 23 de março de 2018 Resolução n. 239/CSJT, de 23 de agosto de 2019. Acordo de cooperação 03/2019.
Time do Tribunal responsável pelo módulo	TRM	Responsável solidário no desenvolvimento, manutenção e suporte.	Acordo de cooperação específicos
Equipe nacional de TIC desenvolvedora do PROAD-OUV	TIME-PROAD-OUV	Realizar as tarefas de TIC necessárias ao desenvolvimento, manutenção e suporte em nível nacional.	PGP
Comitê gestor regional PROAD-OUV	cgrPROAD-OUV	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 PROAD-OUV	TICrg-PROAD-OUV	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 PROAD-OUV	Nrg-PROAD-OUV	Prover suporte negocial aos usuários no regional e demais medidas negociais para o bom funcionamento do sistema.	Resolução n. 215/CSJT, de 23 de março de 2018

Manual de Demandas e Suporte do PROAD-OUV

3. VISÃO GERAL DAS INSTÂNCIAS DE GOVERNANÇA



Manual de Demandas e Suporte do PROAD-OUV

4. PREMISSAS

4.1. Cada órgão usuário do sistema deverá capacitar seus servidores de forma a permitir que tanto o corpo técnico quanto o 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;

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

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

4.4. O suporte técnico em terceiro nível será prestado pela equipe de TIC-PROAD-OUV ou Equipe de TIC do TRM, responsável pela solução de defeitos e pela implementação de melhorias no módulo correspondente. As questões de caráter comercial levantadas deverão ser submetidas à CNE e/ou ao GNN-PROAD-OUV, para definição das ações necessárias à solução almejada;

4.5. O suporte técnico em terceiro nível será prestado exclusivamente na última versão do sistema disponibilizada nacionalmente e, em caráter transitório, por prazo máximo de 60 dias, na versão imediatamente anterior a esta.

4.6. Cada órgão usuário do sistema deverá manter ambientes para homologação de novas versões do sistema e treinamentos de usuários, devidamente parametrizados conforme suas peculiaridades;

4.7. O desenvolvimento dos sistemas do Programa PROAD-OUV se dará de forma colaborativa, respeitados os termos de acordo de Cooperação Técnica CSJT N. 3/2019, firmado entre o CSJT e o TRT da 12ª Região e dos acordos de cooperação técnica dele derivados.

Manual de Demandas e Suporte do PROAD-OUV

5. DIRETRIZES GERAIS DE DEMANDAS DE EVOLUÇÃO E DO SUPORTE

5.1. Será disponibilizada ferramenta de âmbito nacional para registro centralizado das demandas de suporte e evolução do PROAD-OUV;

5.2. Cada demanda terá nível de prioridade LOCAL, definido por quem abre a demanda e avaliada pela CT ou pelo CNE/GNN-PROAD-OUV que, se necessário, redefinirá a prioridade;

5.3. As demandas serão abertas pela área de TIC do Tribunal usuário, quando for demanda técnica, ou pela área comercial do Tribunal usuário, quando for demanda comercial;

5.4. Será disponibilizado um acesso para que o Tribunal usuário faça os registros de demandas de cunho técnico e comercial na ferramenta, sendo responsabilidade do Tribunal definir, dentre os membros do CGR, aqueles que utilizarão o referido acesso;

5.5. Ficará a cargo do cgPROAD-OUV a definição quanto à colaboração de Tribunais parceiros, por meio de celebração de Termo de Adesão ao ACT 3/2019;

5.6. Caberá à CT e à CNE a definição da forma de comunicação e gestão do trabalho quanto à colaboração de Tribunais parceiros;

5.7. O Tribunal colaborador será responsável por viabilizar a infraestrutura necessária para a atuação colaborativa;

5.8. O Tribunal que abrir chamado, seja de suporte ou de evolução, será o responsável pela validação da demanda quando concluída, sem prejuízo da homologação pelo GNN-PROAD-OUV;

5.9. Após a(s) demanda(s) validada(s), o GNN-PROAD-OUV ou a CT-PROAD-OUV, conforme seja demanda comercial ou técnica, emitirá parecer sobre a homologação das correções concluídas de forma integrada no PROAD-OUV.

Manual de Demandas e Suporte do PROAD-OUV

6. DO SUPORTE

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

Projeto no Jira	Tipo de chamado	Descrição
Suporte PROAD-OUV	Incidente	Interrupção não planejada de um serviço ou redução da qualidade dele, podendo ser técnico ou negocial.
Suporte PROAD-OUV	Requisição	Demanda para a execução de serviços pré-autorizados de baixo risco que ocorrem com grande frequência, podendo ser técnico ou negocial.
Suporte PROAD-OUV	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.
Suporte PROAD-OUV	Dúvida	Questionamentos quanto às informações negociais (tipo negocial) ou quanto aos detalhes técnicos do sistema (tipo técnico).
PROAD-OUV	Defeito em produção	Incidentes ocorridos em ambiente de produção, analisados e constatados pela equipe nacional, de negócio ou de TIC.
PROAD-OUV	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 acordo do nível de serviço para incidentes em ambiente de produção seguirá os parâmetros estabelecidos no Acordo de Cooperação Técnica CSJT 3/2019 e em seus aditivos;

6.3. Os incidentes e requisições terão tratamento de 1o e 2o níveis de forma descentralizada pela equipe do Regional demandante. Nesse caso, os Tribunais utilizarão seus próprios

6.4. rios processos de solução de incidentes e requisições;

Manual de Demandas e Suporte do PROAD-OUV

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

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

6.7. Apenas será prestado suporte a Tribunal que atenda aos requisitos definidos no Guia de Infraestrutura do programa, publicado na página do programa, acessível em <https://www.trt12.jus.br/ecm/display/SUPVIRTUAL>;

6.8. 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.

Manual de Demandas e Suporte do PROAD-OUV

7. DA EVOLUÇÃO FUNCIONAL

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

Projeto no Jira	Tipo de chamado	Descrição
PROAD-Ouv	Melhoria em funcionalidade existente	Solicitação de melhoria em funcionalidade existente.
PROAD-Ouv	Nova funcionalidade	Solicitação de criação de nova funcionalidade no sistema.
PROAD-Ouv	Épico	Solicitação de criação de um novo módulo do sistema

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

7.3. As demandas de melhoria do sistema originadas em órgãos da Justiça do Trabalho somente poderão ser abertas acompanhadas da ata de reunião que a aprovou;

7.4. A CNE-PROAD-OUV deliberará preliminarmente sobre as demandas apresentadas, submetendo aquelas admitidas, se necessário, a parecer do GNN-PROAD-OUV (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;

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

7.5.1. As demandas de caráter impositivo (ex: atos normativos) importarão em redefinição das prioridades do projeto;

7.5.2. Para demandas urgentes, a CNE-PROAD-OUV poderá adotar procedimento simplificado de aprovação, prescindindo de prévio parecer.

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

Manual de Demandas e Suporte do PROAD-OUV

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

7.8. A demanda de melhoria cujo prazo para desenvolvimento, segundo avaliação da equipe desenvolvedora, seja superior a 2 meses, poderá ser transformada em projeto, a critério da CNE-PROAD-OUV.

Manual de Demandas e Suporte do PROAD-OUV

8. DA EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA

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

Projeto no Jira	Tipo de chamado	Descrição
PROAD-Ouv	Melhoria técnica	Solicitação de melhoria em aspectos técnicos do sistema.

8.2. O PROAD-OUV 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 a 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 do Programa que, por sua vez, deve ser objeto de contínuo aprimoramento, visando redução de custos, simplificação dos ambientes de TIC, escalabilidade, performance, segurança, resiliência e eficiência;

8.3.4. O Guia de Infraestrutura do Programa deverá estabelecer todos os ambientes necessários para produção do PROAD-OUV;

8.3.5. A evolução tecnológica do PROAD-OUV deverá ser monitorada pelo cgPROAD-OUV;

8.3.6. A CT prestará contas ao cgPROAD-Ouv de suas ações e deliberações em relação aos objetivos estabelecidos neste capítulo.

Manual de Demandas e Suporte do PROAD-OUV

9. DA IMPLANTAÇÃO DE NOVAS VERSÕES

9.1. As demandas de implantação serão exclusivamente do seguinte tipo:

Projeto no Jira	Tipo de chamado	Descrição
Suporte PROAD-OUV	Implantação	Demanda de implantação de versão do PROAD-OUV e/ou módulo(s) do PROAD-OUV em ambiente de produção direcionada aos Tribunais Regionais.

9.2. A liberação de novas versões deverá contemplar todas as tarefas a serem executadas pelos órgãos da JT no processo de implantação, conforme os prazos estabelecidos pela CNE-PROAD-OUV;

9.3. A liberação para implantação de novas versões dar-se-á após a homologação segundo processos e critérios estabelecidos pela CNE e pelo GNN-PROAD-OUV, em ambiente integrado e disponibilizado nacionalmente para esse fim.

9.4.

Manual de Demandas e Suporte do PROAD-OUV

10. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

10.1. As principais responsabilidades de cada papel estão definidas nos fluxos constantes nos anexos:

- 10.1.1. Anexo I - Processo de suporte ao sistema
- 10.1.2. Anexo II - Processo de melhorias do sistema
- 10.1.3. Anexo III - Processo de implantação de novas versões

Manual de Demandas e Suporte do PROAD-OUV

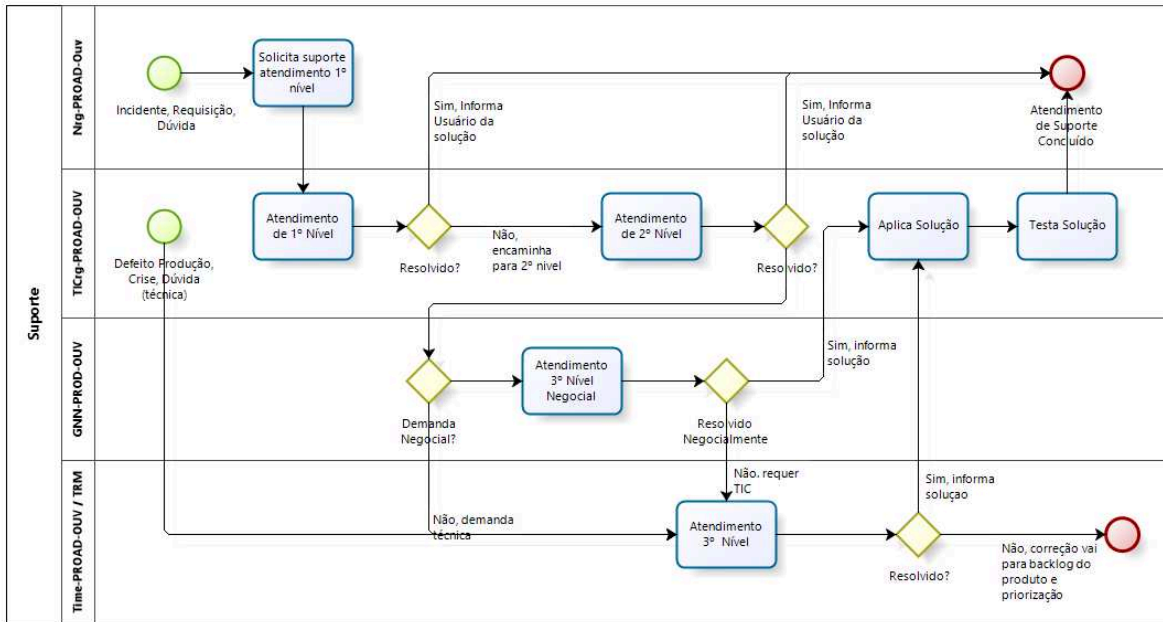
11. REFERÊNCIAS

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. 239/CSJT, de 23 de agosto de 2019	Institui o Sistema de Processo Administrativo Virtual e Ouvidoria da Justiça do Trabalho (PROAD-OUV) como sistema único de processamento de informações relacionadas ao protocolo, ao processo administrativo e à Ouvidoria do Judiciário Trabalhista.
Acordo de Cooperação Técnica n. 03/2019.	Acordo de Cooperação Técnica que entre si celebram o Conselho Superior da Justiça do Trabalho e o Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região. (Processo TST n. o 501.001-2019-0).

Manual de Demandas e Suporte do PROAD-OUV

Anexo I

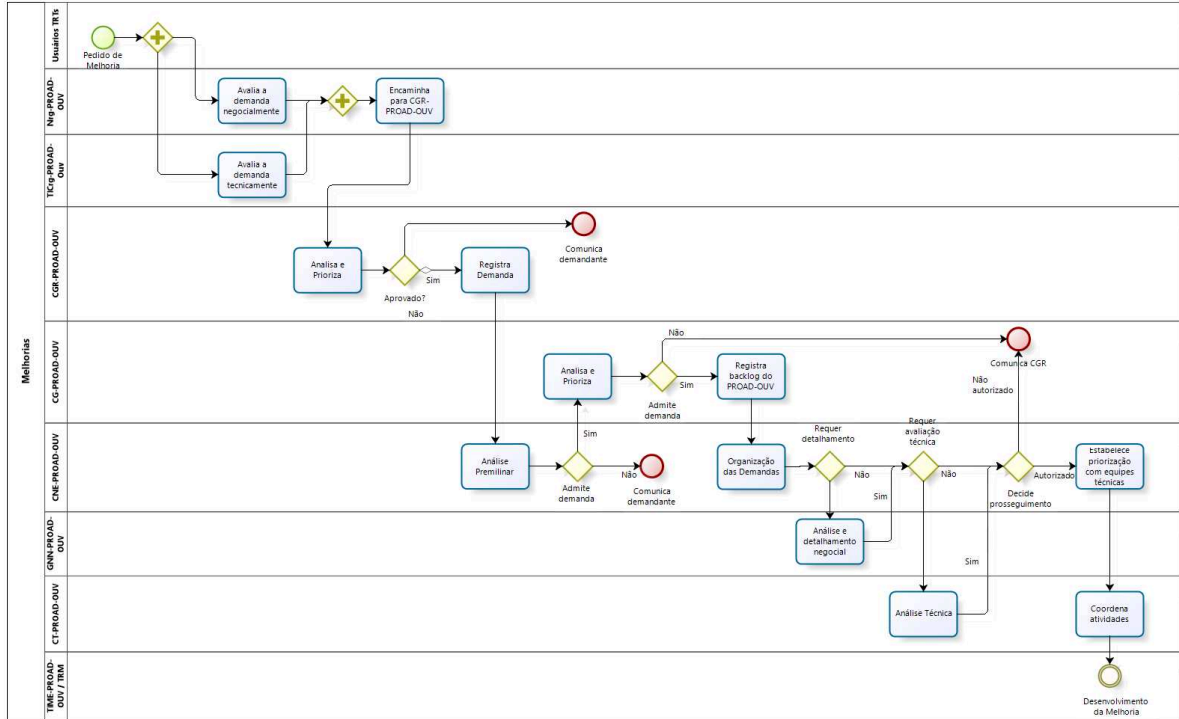
Processo de Suporte do PROAD-OUV



Manual de Demandas e Suporte do PROAD-OUV

Anexo II

Processo de Evolução Funcional do PROAD-OUV



Manual de Demandas e Suporte do PROAD-OUV

Anexo III

Processo de Implantação do PROAD-OUV

