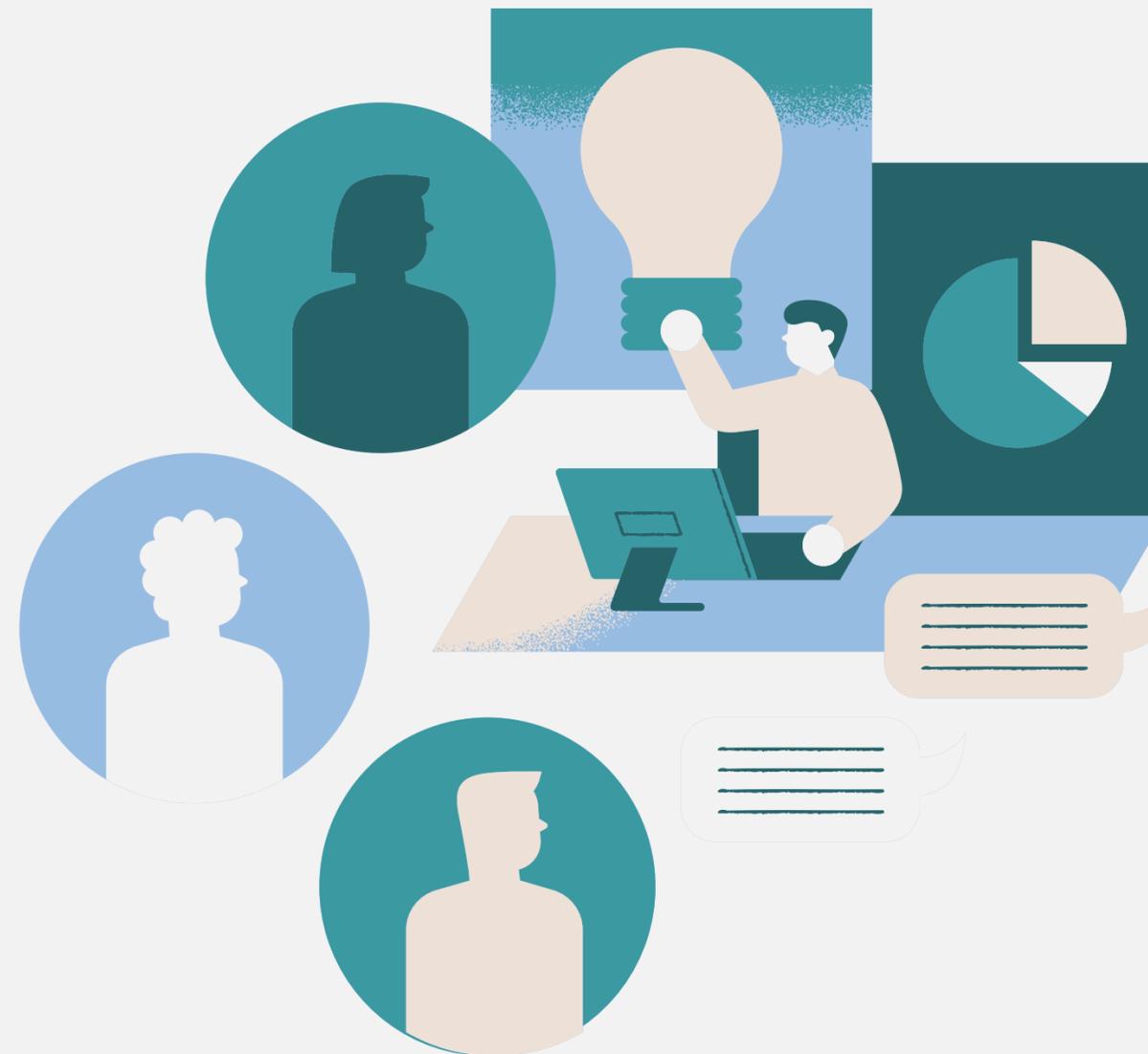




BIÊNIO 2024/2025

# DESENVOLVIMENTO E MELHORIA DE SISTEMAS: FLUXO DE ATENDIMENTO

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação



Tribunal de Justiça  
do Estado de Rondônia

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

# 1º PASSO: SOLICITAÇÃO VIA SEI



Assim como uma casa pode precisar de reformas para atender às novas necessidades de seus moradores, os sistemas de informações podem precisar de melhorias ao longo do tempo para atender às necessidades de seus usuários.

Utilizando o mesmo exemplo, sabemos que somente os moradores da casa podem explicar ao construtor o que precisa ser alterado, bem como somente os usuários de um sistema poderão explicar aos desenvolvedores quais são as melhorias necessárias.

**Melhorias em sistemas são alterações em funcionalidades existentes ou desenvolvimento de novas funcionalidades. Não se confunde com correções de erros, configuração e/ou liberação de acessos aos sistemas.**

O 1º passo para solicitar uma melhoria ou o desenvolvimento de um novo sistema é preencher corretamente um dos formulários disponíveis no sistema SEI e enviá-lo à Divisão de Projetos da STIC (Dipro/Degov/STIC).

**Escolha o Tipo do Documento:** 

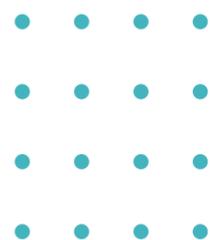
istemas

Documento de sistemas externos ao SEI

Solicitação de Melhorias em Sistemas Existentes2 (Formulário)

Solicitação de Novos Sistemas(1) (Formulário)

Escolha o formulário “Solicitação de Melhorias em Sistemas Existentes2” quando desejar uma alteração em sistemas desenvolvidos e/ou mantidos pela STIC do TJRO, bem como para solicitar o desenvolvimento de painéis no Qlik Sense. Já o formulário “Solicitação de Novos Sistemas” deve ser preenchido para solicitar o desenvolvimento de novos sistemas.



# PREENCHENDO O FORMULÁRIO



**O formulário é a primeira fonte de informações sobre a melhoria ou o novo sistema desejado. Essas informações são utilizadas para avaliar tecnicamente a solicitação e embasar a priorização de demandas.**

Conforme determina o **Ato Nº 967/2023**, toda solicitação de desenvolvimento de melhorias ou novos sistemas deve ter a **concordância expressa** do responsável estratégico da unidade. Além disso, o **Ato Nº 658/2024** determina que as melhorias deverão ser autorizadas pela **Unidade Proprietária do Sistema**.



**Solicitações que não apresentarem concordância expressa do responsável estratégico da unidade serão desconsideradas (Parágrafo único do Art. 1º do Ato Nº 967/2023)**

Todos os campos do formulário devem ser corretamente preenchidos, com informações detalhadas que expliquem a necessidade e o impacto da melhoria ou novo sistema.

Em ambos formulários, merecem muita atenção os campos sobre a **Obrigatoriedade Legal** para implementar a melhoria ou sistema, se existe **prazo legal** para ser cumprido e se o objeto da solicitação **contribui diretamente** com algum item do **Prêmio CNJ de Qualidade**.

Em qualquer dos casos, é necessário informar detalhadamente o artigo do dispositivo legal e/ou o item do Prêmio CNJ de Qualidade do ano vigente, conforme exemplo abaixo:

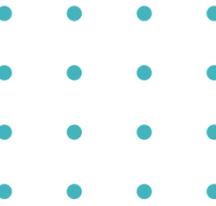
**A solicitação contribui DIRETAMENTE com algum item do Prêmio CNJ de Qualidade? Indique o artigo e o inciso, conforme portaria do CNJ.**

Sim. Portaria Nº 353 de 04/12/2023. Art. 11, inciso 1 - alcançar os melhores índices no Ranking da Transparência do Poder Judiciário. (100 pontos)

Os formulários também possuem um campo para **“Observações”**, no qual o solicitante pode incluir informações que não se enquadram nos campos padrão, mas podem fornecer uma visão mais detalhada sobre a importância e impacto da melhoria/novo sistema.



## 2º PASSO: ANÁLISE TÉCNICA



Todas as solicitações que cumprirem os requisitos básicos de preenchimento do formulário e concordância do responsável estratégico e da unidade proprietária serão tecnicamente analisadas pela Dipro, conforme critérios descritos no **Anexo III do Ato Nº 967/2023-TJRO**.

A análise de cada critério, baseada nas informações contidas no formulário, resulta em uma pontuação que classifica a solicitação como “**Não recomendada**”, “**Recomendada**” e “**Altamente Recomendada**”.

Posteriormente, a STIC apresenta a relação de novas demandas ao CGTIC (Comitê de Governança de TIC), que é responsável pela priorização, que pode ou não corresponder à pontuação da análise técnica.

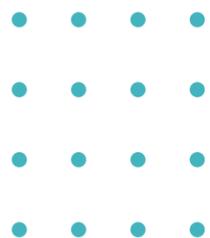
## 3º PASSO: LEVANTAMENTO DE REQUISITOS

As solicitações que forem priorizadas pelo CGTIC serão encaminhadas ao GTGR (Grupo de Trabalho de Gerência de Relacionamento de Tecnologia da Informação e Comunicação) para realização do Levantamento de Requisitos.

Nesta etapa, o GTGR entrará em contato com o solicitante para entender detalhadamente as regras de negócio necessárias para desenvolver o sistema ou a melhoria solicitada.

Para compreender melhor a importância do levantamento de requisitos, vamos pensar novamente na construção de um imóvel: na solicitação inicial, o proprietário pode ter dito que deseja uma casa com três quartos e dois banheiros, mas para a obra ser bem sucedida, é necessário saber o tamanho desejado para cada cômodo, o tipo de material, as condições do terreno e até mesmo os recursos disponíveis para a execução da obra.

Assim, **quanto maior a disponibilidade do solicitante para interagir com o GTGR e prestar as informações necessárias, maior a probabilidade de ser desenvolvido um sistema ou melhoria que realmente atenda às necessidades do TJRO** (o contrário também se aplica).



# 4º PASSO: DESENVOLVIMENTO

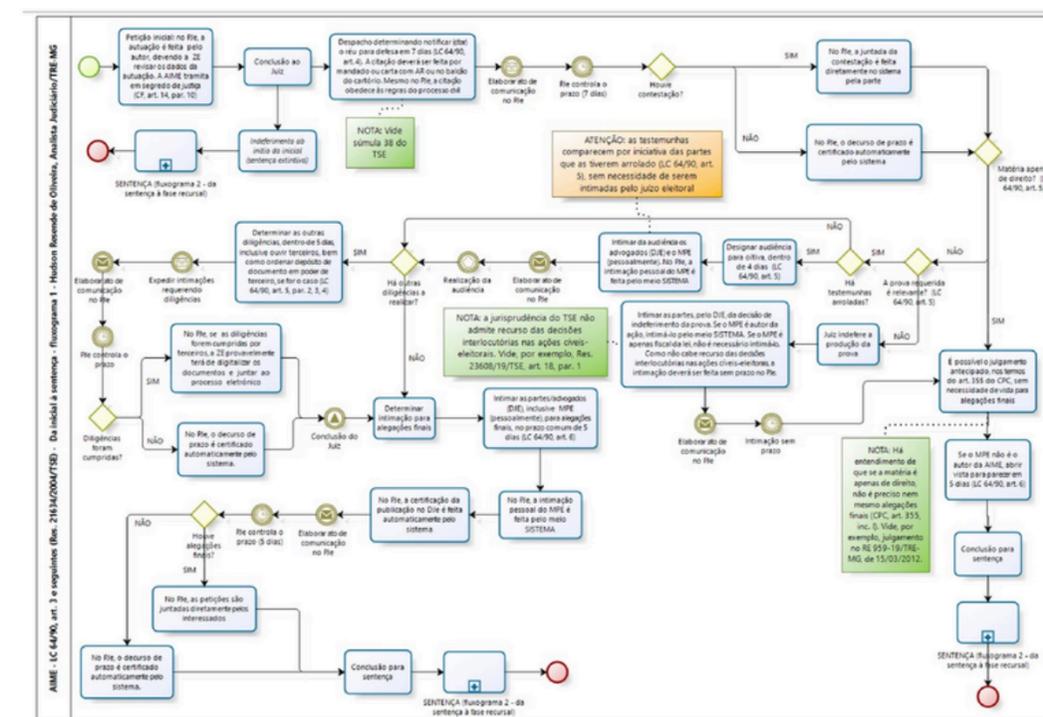
Após a conclusão do Levantamento de Requisitos, a demanda entra na fila das equipes de desenvolvedores do DSI (Departamento de Sistemas de Informação).

Nessa etapa, é importante compreender que devido à quantidade e diversidade de sistemas do TJRO, os desenvolvedores são divididos em pelo menos dois grupos: os que trabalham com sistemas judiciários e os que trabalham com sistemas administrativos.

Além disso, a quantidade de demandas normalmente extrapola a capacidade de atendimento, pois o desenvolvimento de melhorias e novos sistemas é um trabalho complexo e sujeito à diversas ocorrências imprevisíveis. Por isso, apesar de usarmos de analogia da construção de imóvel, a atuação dos desenvolvedores é muito mais complexa do que dos engenheiros da construção civil.



Exemplo de fluxograma de construção de um imóvel



Exemplo de fluxograma de um processo judicial, o qual pode ter mais desdobramentos no sistema.

# 5º PASSO: VALIDAÇÃO DOS USUÁRIOS



Ainda durante a etapa de desenvolvimento, é fundamental a **participação dos solicitantes** nas reuniões periódicas de planejamento do desenvolvimento (sprint planning) e validação das funcionalidades desenvolvidas (sprint review).

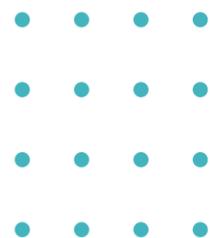
Estas reuniões são ótimas oportunidades para os solicitantes validarem rotineiramente as funcionalidades desenvolvidas e reavaliarem quais funcionalidades são mais importantes para atingir os objetivos da unidade.

Sempre que possível, **os solicitantes devem acessar o sistema, testar o que foi desenvolvido e informar aos desenvolvedores** o que precisa ser corrigido/melhorado.

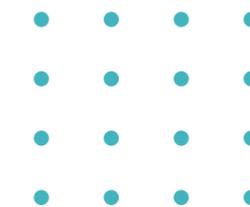
Com frequência, as funcionalidades que foram inicialmente solicitadas se mostram inviáveis ou dispensáveis, enquanto outras soluções que não foram inicialmente imaginadas podem ser uma excelente inovação.

**Quanto menor a participação do solicitante nas reuniões com a equipe de desenvolvimento, MAIOR O RISCO de o sistema desenvolvido não atender às necessidades do solicitante.**

Por outro lado, quando os solicitantes não tem disponibilidade para participar das reuniões, a equipe de desenvolvimento trabalha às cegas. A falta de diálogo com quem realmente vai utilizar o sistema pode resultar em funcionalidades que não atendem às reais necessidades, pois durante o desenvolvimento podem surgir dúvidas sobre as informações prestadas durante a etapa de Levantamento de Requisitos.



# 6º PASSO: HOMOLOGAÇÃO E UTILIZAÇÃO DO SISTEMA



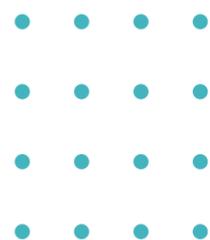
Após o desenvolvimento das funcionalidades previstas no Levantamento de Requisitos, é definido um prazo de **10 dias úteis** para o solicitante **homologar** o sistema.

Esta é a última oportunidade para o solicitante detectar erros no sistema antes que a equipe de desenvolvimento seja realocada em outra demanda.

**Caso o solicitante não se manifeste no prazo definido, o sistema será considerado homologado e a equipe concluirá a implementação.**

Concluída a homologação, quanto mais pessoas utilizarem o sistema, mais rápido poderão ser identificados os pontos de melhoria, que deverão ser registrados em novos formulários de melhoria de sistema.

Entretanto, quando as unidades interessadas não iniciam tempestivamente a utilização do sistema, o risco de problemas é cada vez maior. A demora na identificação destes problemas acarretará também a demora na resolução, pois as futuras solicitações de melhorias entrarão na fila e terão que aguardar nova priorização do CGTIC e a disponibilidade das equipes do GTGR e do DSI.



# APOIO E MONITORAMENTO



A Divisão de Projetos mantém-se à disposição para esclarecer dúvidas e auxiliar a encontrar soluções para garantir a boa execução das iniciativas, especialmente quanto à realizar entregas que atendam às necessidades do PJRO.

Contatos: ramal 1638

Endereço eletrônico: [elenangela@tjro.jus.br](mailto:elenangela@tjro.jus.br)

