



RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA

4/2019

CERTIFICO e DOU FÉ que, nesta data, sob a presidência da excelentíssima Desembargadora Marlene T. Fuverki Suguimatsu, presentes os excelentíssimos Desembargadores Nair Maria Lunardelli Ramos (Vice-Presidente), Sérgio Murilo Rodrigues Lemos (Corregedor), Rosalie Michael Bacila Batista, Luiz Eduardo Gunther, Sueli Gil El Rafihi, Ubirajara Carlos Mendes, Marco Antônio Vianna Mansur, Arion Mazurkevic, Benedito Xavier da Silva, Archimedes Castro Campos Junior, Edmilson Antonio de Lima, Neide Alves dos Santos, Paulo Ricardo Pozzolo, Thereza Cristina Gosdal, Aramis de Souza Silveira, Ney Fernando Olivé Malhadas, Adilson Luiz Funez, Sergio Guimarães Sampaio, Eliázer Antonio Medeiros e o excelentíssimo Procurador Ricardo Bruel da Silveira, representante do Ministério Público do Trabalho, **RESOLVEU** em Sessão Plenária o Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região, por unanimidade de votos, **REFERENDAR** a Política 33/2019, que institui a Política de Manutenção de Software no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região.

OBS: Ausentes, justificadamente, os excelentíssimos Desembargadores Rosemarie Diedrichs Pimpão (em férias), Altino Pedrozo dos Santos (em licença médica), Arnor Lima Neto (em licença médica), Fátima T. Loro Ledra Machado (em férias), Ana Carolina Zaina (em férias), Célio Horst Waldruff (em férias), Eneida Cornel (em férias), Ricardo Tadeu Marques da Fonseca (em férias), Francisco Roberto Ermel (em férias), Cássio Colombo Filho (em férias), Cláudia Cristina Pereira (em férias). Presentes os excelentíssimos juízes Fabrício Nicolau dos Santos Nogueira, Auxiliar da Corregedoria, e Edilaine Stinglin Caetano, Vice-Presidente da AMATRA-PR.

Curitiba, 28 de janeiro de 2019.

ANA CRISTINA NAVARRO LINS

Secretária do Tribunal Pleno, Órgão Especial e da Seção Especializada

Disponibilizada no DEJT de 30/01/2019
Publicação: 31/01/2019



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região
POLÍTICA Nº 33, DE 28 DE JANEIRO DE 2019.

*Institui a **Política de Manutenção de Software** no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região.*

A DESEMBARGADORA DO TRABALHO, PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO, usando de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO:

- a necessidade de melhorar continuamente o nível de qualidade das soluções de software desenvolvidas, bem como alinhá-las aos objetivos de negócio do Regional e aumentar a satisfação dos usuários;
- a Resolução CNJ 211/2015, em especial o art. 12, inciso III, alíneas "a", "b" e "c";
- a instituição, por meio do Ato 140/2017, do Sistema de Apoio à governança de TIC (SAGG);
- o ato 190/2017 da Presidência, que normatiza a Instituição de políticas de TIC;
- a instituição, por meio da Política nº 10/2017, da Política de Gerenciamento de Processos de trabalho no âmbito do Tribunal;

RESOLVE, ad referendum do Tribunal Pleno:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Instituir, ad refere a Política de Manutenção de *Software*, aplicável às atividades de manutenção de *software*, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região.

CAPÍTULO II
DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Art. 2º Para efeitos desta Política empregam-se as seguintes definições:

I - Artefato: um produto de trabalho que é desenvolvido, modificado ou usado por uma atividade;



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região

II - Manutenção corretiva: uma manutenção em um sistema, realizada após a entrega do sistema, para corrigir problemas relatados;

III - Manutenção de software: conjunto de atividades realizadas antes e após a entrega de um sistema de software, necessárias para fornecer suporte;

IV - Manutenção preventiva: uma manutenção em um sistema, realizada após a sua entrega, para detectar e corrigir imperfeições antes que se tornem falhas efetivas;

V - Melhoria adaptativa: uma manutenção em um sistema, realizada após a sua entrega, para que este atenda a mudanças de regras de negócio ou o ambiente onde o sistema deva operar;

VI - Melhoria evolutiva: uma manutenção em um sistema, realizada após a sua entrega, para que este tenha aprimoramentos no seu desempenho ou melhoria de características técnicas;

VII - Processo de Manutenção de Software: conjunto de atividades necessárias à manutenção de software, descritas e detalhadas por meio do Modelo do Processo, disponibilizado em sítio específico mantido pelo Tribunal;

VIII - Regras de negócio: conjunto de regras e requisitos que estabelecem a funcionalidade de um sistema;

IX - Solicitação de manutenção: uma solicitação de mudança em um sistema, passível de manutenção. Esta solicitação poderá posteriormente ser classificada em manutenção corretiva ou preventiva ou melhorias adaptativas e evolutivas;

X - Solicitante: qualquer usuário que solicite uma manutenção em um sistema;

XI - Técnico: servidor do Tribunal lotado na STI;

XII - Usuário: qualquer pessoa que usa serviço da TIC fornecido pelo Tribunal, incluindo clientes, demandantes e solicitantes das soluções;

XIII - Indicadores: são ferramentas de gestão, medindo o desempenho de um processo ou de uma atividade.

Parágrafo único. Outros conceitos e definições encontram-se definidos no GLOSSÁRIO ELETRÔNICO, disponível em sítio na Intranet ou Internet mantidos por este Tribunal.

CAPÍTULO III
DOS OBJETIVOS DA POLÍTICA

Art. 3º Esta política define diretrizes, papéis e responsabilidades para o Processo de Manutenção de Software no âmbito do Tribunal.

§ 1º O Processo de Manutenção de Software estabelecido no âmbito do Tribunal deverá atender, inicialmente, as manutenções corretivas e melhorias adaptativas,



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região

devendo as manutenções preventivas e melhorias evolutivas ser contempladas em revisões subsequentes.

§2º O Processo de Manutenção de Software deverá ser integrado a outros processos pertinentes vigentes neste Tribunal, em especial outros processos estabelecidos na STI.

CAPÍTULO IV
DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES DO PROCESSO DE MANUTENÇÃO DE SOFTWARE

Art. 4º Para os fins desta política são estabelecidos os seguintes papéis e principais responsabilidades:

I - Solicitante: usuário do sistema que solicita uma manutenção em um sistema, fornece informações e ao final da conclusão da manutenção faz o encerramento do chamado. As solicitações devem ser feitas por meio do sistema de gerenciamento de serviço de TI vigente ou pela Central de Serviços de TI;

II - Suporte N1: técnicos responsáveis por realizar o primeiro atendimento de suporte conforme níveis de acordo de serviço estabelecidos. Quando o atendimento não é solucionado pelo suporte N1, níveis superiores de suporte são acionados;

III - Suporte N4: técnicos responsáveis pela manutenção em sistemas conforme estabelecido pelo Processo de Manutenção de Software e por orientações de seu Gestor. Deve informar ao Gestor qualquer exceção e desvio encontrado na execução do processo;

IV - Gestor: responsável por orientar a sua equipe quanto à realização de manutenções, complementando o Processo de Manutenção de Software para a sua unidade. Auxilia o Gerente do Processo, realizando as seguintes atividades:

a) fornecimento de dados suficientes e necessários para a apuração dos indicadores;

b) identificação e gerenciamento de exceções e desvios na execução do processo, sendo informado por seus técnicos. Deve compilar e informar ao Gerente do Processo quando demandado ou periodicamente, conforme estabelecido por este.

V - Gerente do Processo: técnico designado responsável pelo Processo de Manutenção de Software e pelas seguintes atividades:

a) Apoiar gestores funcionais para trabalharem em conjunto de forma colaborativa;

b) Controlar, priorizar e acompanhar as necessidades do processo;

c) Propor indicadores de desempenho do processo;

d) Manter, coletar, analisar e relatar dados de desempenho do processo por meio de indicadores;

e) Prover suporte ao Dono do Processo no gerenciamento do desempenho;



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região

- e) Propor ações corretivas quando o desempenho não é alcançado;
- f) Liderar equipe de melhoria para avaliar, priorizar e implementar requisições de mudanças no processo;
- g) Liderar iniciativas de transformação do processo.
- h) Auxiliar na auditoria do processo, prestando informações quando solicitado, com auxílio dos Gestores.

CAPÍTULO V
DO PROCESSO DE MANUTENÇÃO DE SOFTWARE

Art. 5º O Processo de Manutenção de Software é de seguimento obrigatório em todas as tarefas de Manutenção de Software realizadas pela STI deste Tribunal, excetuando-se os Softwares e Sistemas de âmbito nacional que possuam processo próprio de desenvolvimento e manutenção.

Parágrafo único. É obrigatório o registro de solicitações de serviço referentes às manutenções de softwares nos casos em que não for utilizado, para seu controle, o Sistema de Ações e Projetos integrado (SAP) ao SAGG.

Art. 6º O Gerente de Projeto é responsável pela adoção de indicadores necessários para o acompanhamento do presente processo.

Parágrafo único Uma vez adotado, cada indicador proposto só poderá ser substituído ou suprimido mediante solicitação devidamente fundamentada e autorização do Dono do Processo.

Art. 7º Deverão ser emitidos relatórios periódicos de acompanhamento da Execução do presente processo, com frequência mínima trimestral.

Art. 8º O dono do Processo de Manutenção de Software é o Diretor da STI.

Parágrafo único. O Gerente do Processo de Manutenção de Software e seu substituto serão indicados pelo Dono do Processo.

Art. 9º Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência, com apoio das áreas técnicas.

Art. 10. Esta política entra em vigor na data de sua publicação.

PUBLICADO NO BOLETIM DE
SERVIÇO DE 24/04/19.
Maria Candida Rodrigues
Técnico Judiciário

MARLENE T. FUVERKI SUGUMATSU
Desembargadora Presidente