

Secretaria Judiciária - Suporte ao usuário PJe- v.17-09-2021

Bizagi Modeler



Documento 3 do PROAD 21306/2021. Para verificar a autenticidade desta cópia,
acesse o seguinte endereço eletrônico e informe o código 2021.GTXG.ZWPM:
<https://proad.trt15.jus.br/proad/pages/consultadocumento.xhtml>

Índice

SECRETARIA JUDICIÁRIA - SUPORTE AO USUÁRIO PJE- V.17-09-2021.....	1
BIZAGI MODELER.....	1
1 FLUXO GERAL SUPORTE AO USUÁRIO PJE.....	8
1.1 PROCESSO PRINCIPAL.....	9
1.1.1 Elementos do processo	9
1.1.1.1  Homologar-novas versões	9
1.2 NÚCLEO DE APOIO DO PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO DA JUSTIÇA DO TRABALHO - FLUXO GERAL SUPORTE AO USUÁRIO PJE.....	9
1.2.1 Elementos do processo	9
1.2.1.1  Demanda apresentada.....	9
1.2.1.2  Usuário interno?	9
1.2.1.3  Prestar suporte ao usuário interno	10
1.2.1.4  Gateway	10
1.2.1.5  Atendimento encerrado.....	10
1.2.1.6  Prestar suporte ao usuário externo	10
1.3 HOMOLOGAR-NOVAS VERSÕES.....	11
1.3.1 Elementos do processo	11
1.3.1.1  Disponibilização de versão nova do PJe (e-mail)	11
1.3.1.2  Homologar novas versões.....	11
1.3.1.3  Versão nova implantada.....	11
2 PRESTAR SUPORTE AO USUÁRIO INTERNO	12
2.1 NÚCLEO DE APOIO DO PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO DA JUSTIÇA DO TRABALHO - SUPORTE AO USUÁRIO INTERNO PJE.....	13
2.1.1 Elementos do processo	13
2.1.1.1  Apresenta demanda.....	13
2.1.1.2  Verificar complexidade da demanda.....	13
2.1.1.3  Gateway	13
2.1.1.4  Fazer análise do problema.....	13
2.1.1.5  Problema recorrente?	14
2.1.1.6  Solução conhecida?	14

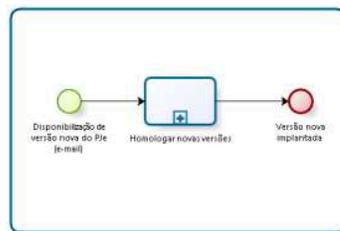
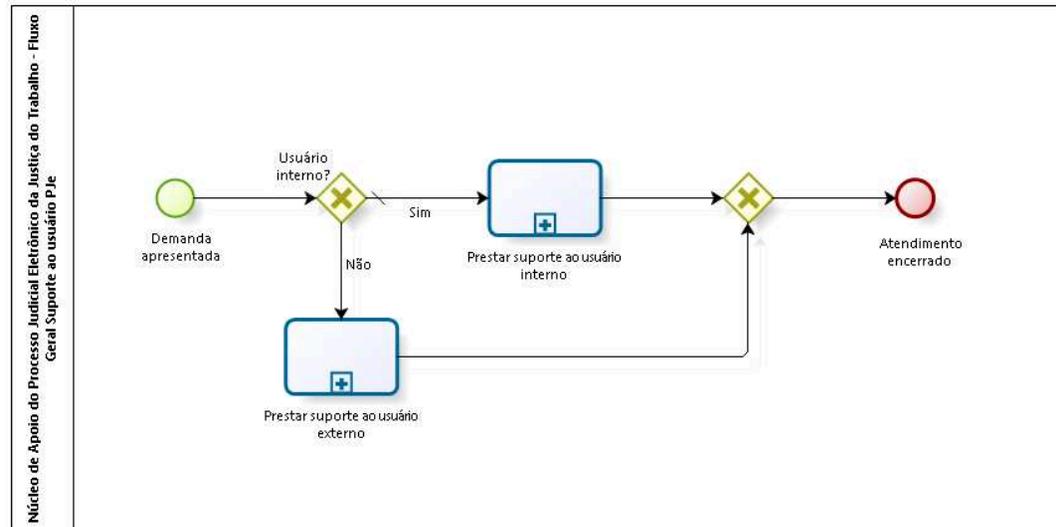
2.1.1.7		Gateway	14
2.1.1.8		Gateway	14
2.1.1.9		Gateway	14
2.1.1.10		Abrir chamado interno	14
2.1.1.11		Aviso da TI	15
2.1.1.12		Gateway	15
2.1.1.13		Testar possível solução	15
2.1.1.14		Informar TI do resultado do teste	15
2.1.1.15		Aviso da TI	15
2.1.1.16		Solução encontrada?	15
2.1.1.17		Apresentar solução ao usuário	15
2.1.1.18		Gateway	16
2.1.1.19		Fechar solicitação (chamado)	16
2.1.1.20		Concordou com a solução?	16
2.1.1.21		Atendimento encerrado	16
2.1.1.22		Fazer o atendimento	16
2.1.1.23		Testar possível solução	17
2.1.1.24		Solução encontrada?	17
2.1.1.25		Gateway	17
2.1.1.26		Apresentar solução ao usuário	17
2.1.1.27		Usuário satisfeito?	17
2.1.1.28		Pesquisar a solução	17
2.1.1.29		Documentar a solução	18
2.1.1.30		Usuário interno	18

2.1.1.31		Núcleo	18
2.1.1.32		Coordenação do Núcleo	18
3		PRESTAR SUPORTE AO USUÁRIO EXTERNO	19
3.1		NÚCLEO DE APOIO DO PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO DA JUSTIÇA DO TRABALHO - SUPORTE AO USUÁRIO EXTERNO PJE	20
3.1.1		Elementos do processo	20
3.1.1.1		Apresenta demanda.....	20
3.1.1.2		Fazer análise do problema.....	20
3.1.1.3		Gateway	20
3.1.1.4		Verificar complexidade da demanda.....	20
3.1.1.5		Problema recorrente?	21
3.1.1.6		Solução conhecida?	21
3.1.1.7		Realizar procedimentos padrão (testes).....	21
3.1.1.8		Solução conhecida?	21
3.1.1.9		Pesquisar a solução	21
3.1.1.10		Documentar a solução.....	22
3.1.1.11		Gateway.....	22
3.1.1.12		Gateway.....	22
3.1.1.13		Abrir chamado interno.....	22
3.1.1.14		Aviso da TI	22
3.1.1.15		Gateway.....	22
3.1.1.16		Testar possível solução.....	22
3.1.1.17		Informar TI do resultado do teste	23
3.1.1.18		Aviso da TI	23
3.1.1.19		Solução encontrada?	23
3.1.1.20		Apresentar solução ao usuário	23

3.1.1.21		Gateway	23
3.1.1.22		Lançar na planilha de controle (Chat externo)	23
3.1.1.23		Fechar solicitação (chamado)	24
3.1.1.24		Encerrar atendimento	24
3.1.1.25		Testar possível solução	24
3.1.1.26		Solução encontrada?	24
3.1.1.27		Gateway	24
3.1.1.28		Apresentar solução ao usuário	24
3.1.1.29		Problema no PJe?	25
3.1.1.30		Fazer o atendimento	25
3.1.1.31		Gateway	25
3.1.1.32		Gateway	25
3.1.1.33		Usuário externo	25
3.1.1.34		Núcleo	25
3.1.1.35		Coordenação do Núcleo	26
4		HOMOLOGAR NOVAS VERSÕES DO PJE	27
4.1		NAPJE-JT - HOMOLOGAR NOVAS VERSÕES DE PJE	28
4.1.1		Elementos do processo	28
4.1.1.1		Disponibilização de versão nova do PJe (e-mail)	28
4.1.1.2		Avaliar o escopo da mudança	28
4.1.1.3		Mudança grande?	28
4.1.1.4		Coordenar a homologação da versão	28
4.1.1.5		Gateway	28
4.1.1.6		Gateway	29
4.1.1.7		Realizar testes de gerência (NAPJe-JT)	29
4.1.1.8		Gateway	29

4.1.1.9		Prazo de execução de testes das Unidades.....	29
4.1.1.10		Consolidar resultados	29
4.1.1.11		Gateway.....	29
4.1.1.12		Problemas detectados?	29
4.1.1.13		Abrir chamado para CSJT.....	29
4.1.1.14		Resposta do CSJT	29
4.1.1.15		Ajustes?	30
4.1.1.16		Gateway.....	30
4.1.1.17		Versão homologada	30
4.1.1.18		Realização de testes de tarefas típicas pelas Unidades	30
4.1.1.19		Coordenar testes das atividades principais	30

1 FLUXO GERAL SUPORTE AO USUÁRIO PJE



Homologar-novas versões

Versão: 1.0

Autor: fgsouza

1.1 PROCESSO PRINCIPAL

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1  Homologar-novas versões

[Ver detalhes](#)

1.2 NÚCLEO DE APOIO DO PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO DA JUSTIÇA DO TRABALHO - FLUXO GERAL SUPORTE AO USUÁRIO PJE

1.2.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.2.1.1  Demanda apresentada

Descrição

A demanda do usuário interno chega de diversas formas: telefônica, digital (e-mail, Google Chat, Central de Serviços (plataforma Assyst)).

1.2.1.2  Usuário interno?

Portões

Sim

Tipo de Condição

Padrão

Não

1.2.1.3 Prestar suporte ao usuário interno

Processo

[Prestar suporte ao usuário interno - Núcleo de Apoio do Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho - Suporte ao usuário interno PJe](#)

1.2.1.4 Gateway

Portões

Atendimento encerrado

1.2.1.5 Atendimento encerrado

Descrição

O chamado se encerra com a concordância do usuário ou por inação em 7 (sete) dias corridos (chamado interno).

1.2.1.6 Prestar suporte ao usuário externo

Processo

[Prestar suporte ao usuário externo - Núcleo de Apoio do Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho - Suporte ao usuário externo PJe](#)

1.3 HOMOLOGAR-NOVAS VERSÕES



Powered by
bizagi
Modeler

1.3.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.3.1.1  Disponibilização de versão nova do PJe (e-mail)

1.3.1.2  Homologar novas versões

Processo

[Homologar novas versões do PJe - NAPJe-JT - Homologar novas versões de PJe](#)

1.3.1.3  Versão nova implantada

Versão: 1.0

Autor: fgsouza

2.1 NÚCLEO DE APOIO DO PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO DA JUSTIÇA DO TRABALHO - SUPORTE AO USUÁRIO INTERNO PJE

2.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

2.1.1.1 Apresenta demanda

Descrição

A demanda do usuário interno chega de diversas formas: telefônica, digital (e-mail, Google Chat, Central de Serviços (plataforma Assyst)).

2.1.1.2 Verificar complexidade da demanda

Descrição

Fazer pré-análise de acordo com o assunto.

2.1.1.3 Gateway

Portões

Fazer análise do problema

2.1.1.4 Fazer análise do problema

Descrição

Dentro do assunto, a triagem é feita de acordo com o problema apresentado. Separando por complexidade.

2.1.1.5  Problema recorrente?

Portões

Não

Sim

Tipo de Condição

Padrão

2.1.1.6  Solução conhecida?

Portões

Não

Sim

Tipo de Condição

Padrão

2.1.1.7  Gateway

Portões

Portão

2.1.1.8  Gateway

Portões

Portão

2.1.1.9  Gateway

Portões

Alta complexidade

Baixa complexidade

Média complexidade

2.1.1.10  Abrir chamado interno

Descrição

Para a CAU-SETIC abrir uma issue (atendimento feito pela plataforma JIRA pelo CSJT).

2.1.1.11  Aviso da TI

2.1.1.12  Gateway

Portões

Testar possível solução

2.1.1.13  Testar possível solução

Descrição

A solução proposta pela TIC é avaliada no ambiente de testes.

2.1.1.14  Informar TI do resultado do teste

Implementação

Serviço Web

2.1.1.15  Aviso da TI

2.1.1.16  Solução encontrada?

Portões

Sim

Tipo de Condição

Padrão

Não

2.1.1.17  Apresentar solução ao usuário

Descrição

Prestar os esclarecimentos ou instrução do procedimento, ou, ainda, informar a solução do problema.

2.1.1.18 Gateway

Portões

Fechar solicitação (chamado)

2.1.1.19 Fechar solicitação (chamado)

Descrição

Fazer fechamento da solicitação (Central de Serviços) informando a solução.

2.1.1.20 Concordou com a solução?

Portões

Não

Sim

Tipo de Condição

Padrão

2.1.1.21 Atendimento encerrado

Descrição

O chamado se encerra com a concordância do usuário ou por inação em 7 (sete) dias corridos.

2.1.1.22 Fazer o atendimento

Descrição

Prestar os esclarecimentos ou instrução do procedimento, ou, ainda, resolver os problemas com as ferramentas do administrador do sistema.

2.1.1.23 Testar possível solução

Descrição

Usar ambiente de testes para simular o problema e buscar a solução.

2.1.1.24 Solução encontrada?

Portões

Sim

Tipo de Condição

Padrão

Não

2.1.1.25 Gateway

Portões

Portão

2.1.1.26 Apresentar solução ao usuário

Descrição

Prestar os esclarecimentos ou instrução do procedimento, ou, ainda, resolve os problemas com as ferramentas do administrador do sistema.

2.1.1.27 Usuário satisfeito?

Portões

Sim

Tipo de Condição

Padrão

Não

2.1.1.28 Pesquisar a solução

2.1.1.29  **Documentar a solução**

Descrição

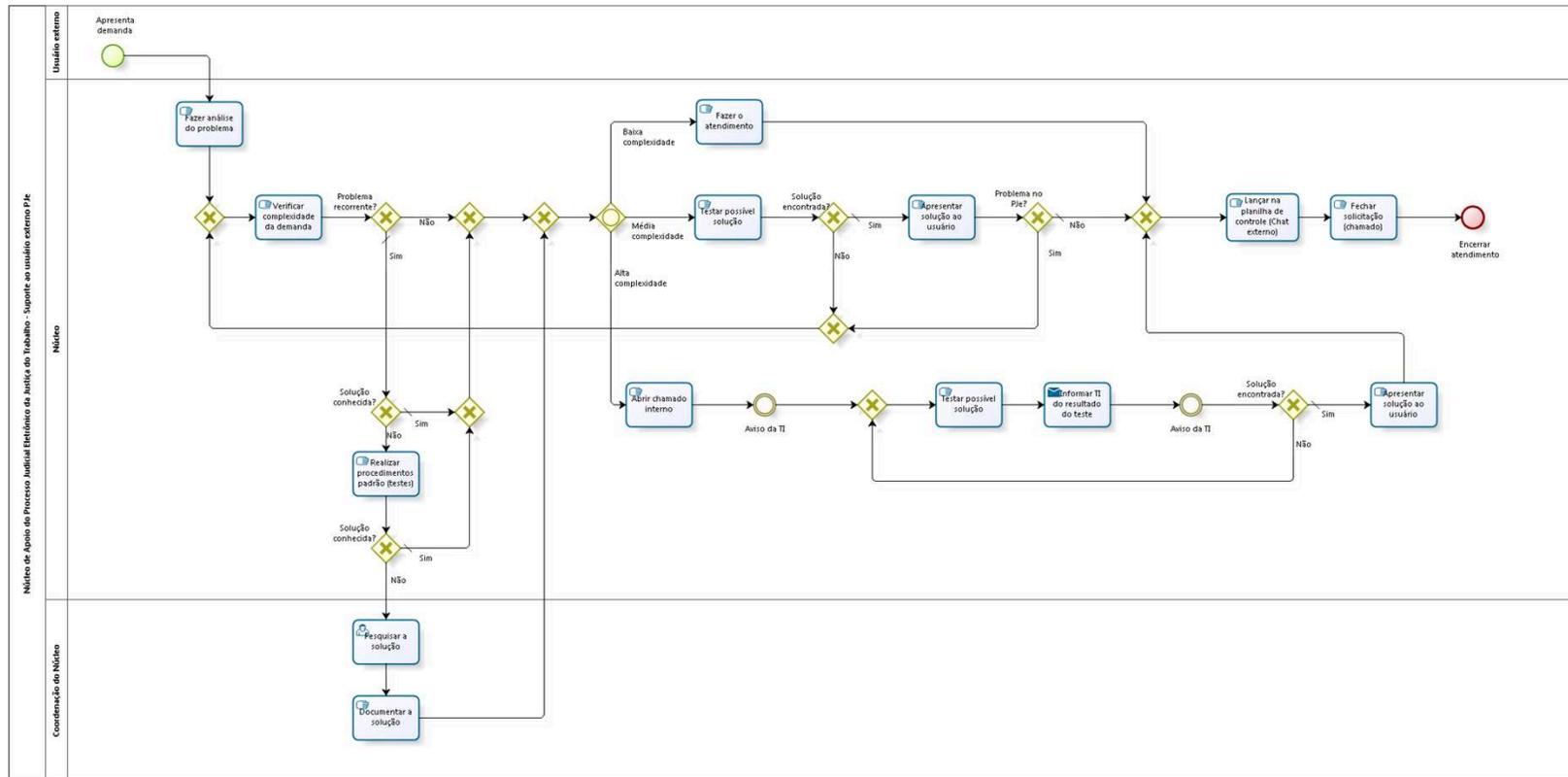
Disponibilizar publicamente a solução (procedimentos internos).

2.1.1.30  **Usuário interno**

2.1.1.31  **Núcleo**

2.1.1.32  **Coordenação do Núcleo**

3 PRESTAR SUPORTE AO USUÁRIO EXTERNO



Versão: 1.0

Autor: fgsouza

3.1 NÚCLEO DE APOIO DO PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO DA JUSTIÇA DO TRABALHO - SUPORTE AO USUÁRIO EXTERNO PJE

3.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

3.1.1.1 Apresenta demanda

Descrição

A demanda do usuário externo chega de diversas formas: telefônica, digital (e-mail, Chat externo ao Tribunal (Tawk.to), Central de Serviços (plataforma Assyst)).

3.1.1.2 Fazer análise do problema

Descrição

Fazer pré-análise de acordo com o assunto.

3.1.1.3 Gateway

Portões

Verificar complexidade da demanda

3.1.1.4 Verificar complexidade da demanda

Descrição

Dentro do assunto, a triagem é feita de acordo com o problema apresentado. Separando por complexidade.

3.1.1.5  Problema recorrente?

Portões

Não

Sim

Tipo de Condição

Padrão

3.1.1.6  Solução conhecida?

Portões

Sim

Tipo de Condição

Padrão

Não

3.1.1.7  Realizar procedimentos padrão (testes)

Descrição

Objetivo

Descobrir em tempo real a natureza do problema e a sua solução.

3.1.1.8  Solução conhecida?

Portões

Não

Sim

Tipo de Condição

Padrão

3.1.1.9  Pesquisar a solução

3.1.1.10 Documentar a solução

Descrição

Disponibilizar publicamente a solução (Portal TRT15 ou plataforma Tawk.to).

3.1.1.11 Gateway

Portões

Portão

3.1.1.12 Gateway

Portões

Alta complexidade

Baixa complexidade

Média complexidade

3.1.1.13 Abrir chamado interno

Descrição

Para a CAU-SETIC abrir uma issue (atendimento feito pela plataforma JIRA pelo CSJT).

3.1.1.14 Aviso da TI

3.1.1.15 Gateway

Portões

Testar possível solução

3.1.1.16 Testar possível solução

Descrição

A solução proposta pela TIC é avaliada no ambiente de testes.

3.1.1.17  Informar TI do resultado do teste

Implementação

Serviço Web

3.1.1.18  Aviso da TI

3.1.1.19  Solução encontrada?

Portões

Sim

Tipo de Condição

Padrão

Não

3.1.1.20  Apresentar solução ao usuário

Descrição

Prestar os esclarecimentos ou instrução do procedimento, que, no caso, pode ser a utilização de um técnico de TI. Ou, ainda, resolve os problemas com as ferramentas do administrador do sistema.

3.1.1.21  Gateway

Portões

Lançar na planilha de controle (Chat externo)

3.1.1.22  Lançar na planilha de controle (Chat externo)

Descrição

Somente para os usuários externos atendidos pelo Tawk.to.

3.1.1.23 Fechar solicitação (chamado)

Descrição

Fazer fechamento da solicitação (Central de Serviços) informando a solução. Para o usuário externo, informar pelo e-mail ou pelo Tawk.to.

3.1.1.24 Encerrar atendimento

Descrição

O chamado se encerra com a concordância do usuário ou por inação em 7 (sete) dias corridos.

3.1.1.25 Testar possível solução

Descrição

Usar ambiente de testes para simular o problema e buscar a solução.

3.1.1.26 Solução encontrada?

Portões

Sim

Tipo de Condição

Padrão

Não

3.1.1.27 Gateway

Portões

Portão

3.1.1.28 Apresentar solução ao usuário

Descrição

Prestar os esclarecimentos ou instrução do procedimento, que, no caso, pode ser a utilização de um técnico de TI. Ou, ainda, resolve os problemas com as ferramentas do administrador do sistema.

3.1.1.29  Problema no PJe?

Portões

Não

Tipo de Condição

Padrão

Sim

3.1.1.30  Fazer o atendimento

Descrição

Prestar os esclarecimentos ou instrução do procedimento, ou, ainda, resolver os problemas com as ferramentas do administrador do sistema.

3.1.1.31  Gateway

Portões

Portão

3.1.1.32  Gateway

Portões

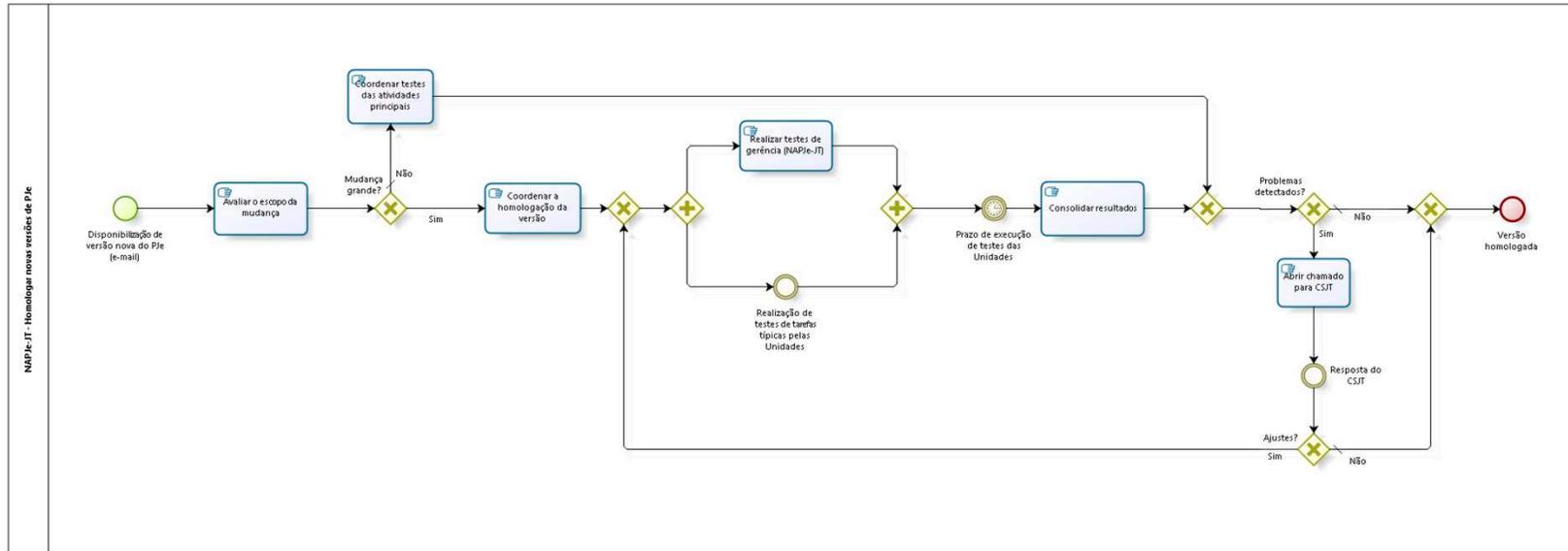
Portão

3.1.1.33  Usuário externo

3.1.1.34  Núcleo

3.1.1.35 Coordenação do Núcleo

4 HOMOLOGAR NOVAS VERSÕES DO PJE



Versão: 1.0

Autor: fgsouza

4.1 NAPJE - JT - HOMOLOGAR NOVAS VERSÕES DE PJE

Descrição

A homologação de novas versões do PJe de 2º Grau (As de 1º Grau são feitas pela Corregedoria Regional).

4.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

4.1.1.1  Disponibilização de versão nova do PJe (e-mail)

4.1.1.2  Avaliar o escopo da mudança

4.1.1.3  Mudança grande?

Portões

Sim

Não

Tipo de Condição

Padrão

4.1.1.4  Coordenar a homologação da versão

Descrição

Atribuir para servidores de outras Unidades as tarefas de teste, com prazo para execução.

4.1.1.5  Gateway

Portões

Portão

4.1.1.6  Gateway

4.1.1.7  Realizar testes de gerência (NAPJe-JT)

4.1.1.8  Gateway

4.1.1.9  Prazo de execução de testes das Unidades

Data do timer

2021-09-21T00:00:00

4.1.1.10  Consolidar resultados

4.1.1.11  Gateway

Portões

Problemas detectados?

4.1.1.12  Problemas detectados?

Portões

Não

Tipo de Condição

Padrão

Sim

4.1.1.13  Abrir chamado para CSJT

4.1.1.14  Resposta do CSJT

4.1.1.15  Ajustes?

Portões

Sim

Não

Tipo de Condição

Padrão

4.1.1.16  Gateway

Portões

Versão homologada

4.1.1.17  Versão homologada

4.1.1.18  Realização de testes de tarefas típicas pelas Unidades

Descrição

A homologação de novas versões do PJe de 2º Grau (As de 1º Grau são feitas pela Corregedoria Regional).

4.1.1.19  Coordenar testes das atividades principais

Descrição

Objetivo

Testar as atividades principais do sistema e as características novas da versão.