

1 Objetivo

Estabelecer os papéis e responsabilidades no ciclo de vida de soluções de TIC.

2 Abrangência

Criação de soluções de TIC em ambiente tecnológico da Instituição.

3 Referências legais e normativas

Resolução CNJ N° 370, de 28 de janeiro de 2021, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).

Portaria GP N° 078/2019, de 11 de novembro de 2019, que institui a Norma Técnica Complementar DGSI-TIC – Gestor de Serviço de TIC e Cartilha de Gestor de Serviço de TIC, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região.

4 Missão

A missão das soluções de TIC é oferecer serviços que atendam os requisitos funcionais, legais e tecnológicos da Instituição. Esta definição de papéis e responsabilidades visa favorecer a atuação dos diversos papéis, dentro de suas esferas de responsabilidade, de modo a viabilizar e harmonizar a criação de soluções de TIC.

5 Público Alvo

- 5.1 O público-alvo das soluções de TIC são os usuários do ambiente tecnológico deste Tribunal.
- 5.2 O público-alvo das definições desta norma é o conjunto de pessoas que se envolve diretamente no processo de criação, operação e desativação de soluções de TIC

6 O ciclo de vida das soluções de TIC

- 6.1 O ciclo de vida das soluções de TIC é definido como o conjunto de ações e entregas efetuadas desde o momento da concepção da solução até sua desativação, passando por seu desenvolvimento, operação e sustentação.
- 6.2 Durante todo esse ciclo, são vários os papéis em atuação, com responsabilidades complementares, que possibilitam o desenvolvimento assertivo da solução, a disponibilidade da solução em operação, o apoio aos usuários, bem como sua manutenção e evolução.

7 Papéis e responsabilidades no ciclo de vida de soluções de TIC

- 7.1 Durante todo o ciclo de vida de uma solução de TIC, os seguintes papéis atuam conjuntamente, de acordo com a abrangência de suas responsabilidades.
 - 7.1.1 Usuário responsável: responsável pelo fornecimento dos requisitos do projeto, pela homologação dos requisitos documentados e pelo teste do produto final, este último

ANEXO ÚNICO

Norma dos papéis e responsabilidade no ciclo de vida de soluções de TIC

acompanhado da equipe do projeto. Caso seja necessário, deverá convocar usuários-chave e interessados para compor o grupo que fornecerá requisitos à equipe de desenvolvimento.

- 7.1.2 **Usuário chave:** Usuários-chave representam um grupo de pessoas ou perfis que, de fato, utilizará a solução e que é referência para os usuários responsáveis. Podem, eventualmente, ser também solicitados a fornecer requisitos em parceria com usuário responsável.
- 7.1.3 **Interessado:** Normalmente são setores, na pessoa de um representante, cuja atividade será diretamente afetada pela solução objeto do projeto ou de quem o projeto dependerá, em algum nível, para a sua conclusão ou execução. Podem ser apenas comunicados dos status das fases do projeto ou podem participar ativamente fornecendo recursos e/ou informações.
- 7.1.4 **Gerente de projeto:** Pessoa que coordenará, orientará e dirigirá todas as atividades no decurso do desenvolvimento da solução. É responsável por conduzir o planejamento, garantir sua correta execução, garantir a obediência aos prazos estabelecidos, identificar e monitorar os riscos do projeto (recursos, prazo, qualidade da execução) até sua finalização, coordenar a equipe e gerenciar conflitos. Participa ativamente do projeto.
- 7.1.5 **Líder de equipe:** Responsável por apoiar o gerente de projeto nas atividades operacionais de controle da execução do projeto, conduzir as reuniões periódicas, auxiliar no monitoramento dos riscos e na elaboração de soluções para os problemas encontrados durante a execução do projeto, elaborar os artefatos de gerenciamento e disponibilizá-los à Seção de Projetos Setoriais de TIC visando a transparência no andamento do projeto.
- 7.1.6 **Equipe do projeto:** Responsáveis por executar as ações de desenvolvimento do projeto, desde o entendimento da necessidade apontada pelo usuário responsável, passando pelo desenho da solução, sua implementação e garantia de qualidade. Também são responsáveis por interagir com os usuários e interessados para coleta de requisitos e apresentação de resultados, além de atentar para a execução das atividades dentro dos padrões definidos pela SETIC, bem como dentro dos prazos definidos para o projeto.
- 7.1.7 **Gestor do serviço:** Após a criação da solução, é o responsável por buscar o melhor funcionamento e o aperfeiçoamento da solução, definir os direitos de acesso aos usuários, buscar o atendimento de demandas relacionadas à solução, dar transparência e publicidade à resolução de problemas. Além disso, deve prezar pela observância das normas e regras relacionadas à segurança da informação e observar eventuais regulamentações que afetem a solução sob sua gestão.
- 7.1.8 **Equipe de apoio ao usuário:** Durante a fase de operação dos sistemas, é responsável por prestar o apoio aos usuários de negócio da solução a partir da análise dos incidentes reportados, apresentação de soluções de contorno conhecidas, bem como da manutenção da própria solução de reporte de incidentes. Caso o incidente apresentado não tenha solução de contorno conhecida, é o responsável por acionar a área técnica especializada da SETIC em busca do apoio necessário.
- 7.1.9 **Equipe de sustentação:** Responsável por solucionar os incidentes que envolvam softwares

desenvolvidos no TRT15, bem como buscar novas soluções de contorno para incidentes que envolvam sistemas nacionais. São ainda responsáveis por, no cumprimento de suas atividades, observar os ritos e procedimentos específicos definidos em cada projeto nacional.

7.1.10 Equipe de infraestrutura: Responsável por solucionar os incidentes que envolvam a infraestrutura física e lógica dos serviços utilizados pelo TRT15, disponibilizados em ambiente interno.

8 Normas e processos complementares que afetam a atuação dos papéis no ciclo de vida de soluções de TIC

- 8.1 A atuação de cada um dos papéis deve observar, além das responsabilidades definidas nesta norma, as normas e processos institucionais definidos no âmbito deste Regional
- 8.2 O painel de processos institucionais¹ apresenta a lista de processos publicados e vigentes no âmbito do TRT15. Esta página é atualizada sempre que um novo processo é mapeado e deve ser consultada regularmente.
- 8.3 As normas institucionais são aprovadas pelos Comitês e Comissões institucionais e sua consulta pode ser realizada a partir da página correspondente na intranet²

1 Disponível em: <https://trt15.jus.br/intranet/age/painel-de-processos>

2 Disponível em: <https://trt15.jus.br/intranet/setic/comites-comissoes>