



Processo de Sustentação de Software

Setembro de 2024

SUMÁRIO

SUMÁRIO	2
INFORMAÇÃO	3
FINALIDADE DO DOCUMENTO	3
CONCEITOS E DEFINIÇÕES	3
DIRETRIZES E BENEFÍCIOS DO PROCESSO	4
DESENHO DO PROCESSO.....	5
PROCEDIMENTO	6
MATRIZ RACI	7
INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO	7
REVISÕES	8

INFORMAÇÃO

O documento contempla a apresentação das características do processo de **Sustentação de Software** utilizado no âmbito do Tribunal Regional Federal da 6ª região (TRF6), contendo seu objetivo, políticas e demais informações necessárias para se manter e rodar de forma correta este processo.

FINALIDADE DO DOCUMENTO

O objetivo deste documento é detalhar as características que determinam o modo de funcionamento do processo de **Sustentação de Software da área de TIC**, apresentando as políticas a serem seguidas, o processo com suas entradas e saídas, seus controles e responsáveis por atividades no processo, visando ser mais eficiente e melhorar a qualidade do serviço de sustentação dos sistemas implantados no âmbito do TRF6.

CONCEITOS E DEFINIÇÕES

- a. **SUDES:** Subsecretaria de desenvolvimento de soluções.
- b. **CSTI:** Central de atendimento aos usuários.
- c. **AN:** Área de negócio.
- d. **CGTIC:** Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação
- e. **Usuário:** Indivíduo responsável por solicitar e testar correções e melhorias em sistemas.
- f. **Software/Sistema:** Aplicações utilizadas dentro da infraestrutura do TRF6, divididas entre “Administrativas” e Judiciais”.
- g. **Homologação:** A homologação envolve validar uma versão do sistema com o usuário ou demandante em ambiente controlado (não-produção) com a finalidade de aprovação para que esta versão seja liberada para implantação em ambiente de produção.
- h. **Produção:** Local onde um sistema, software ou aplicação é executado para uso real pelos usuários finais, após ter passado por todas as fases de desenvolvimento, testes e homologação.
- i. **Kanban:** Metodologia de gestão visual de trabalho que visa melhorar a eficiência e o fluxo de processos.

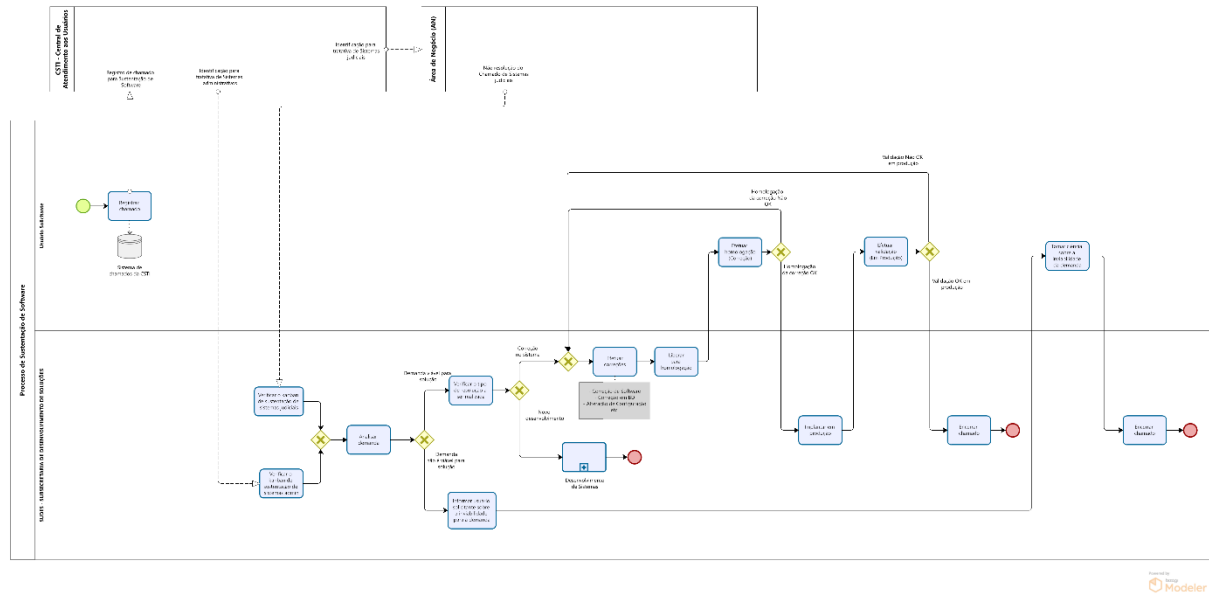
DIRETRIZES E BENEFÍCIOS DO PROCESSO

O processo de **sustentação de software** envolve a manutenção contínua de um sistema ou aplicação após a sua implantação, garantindo que ele funcione corretamente, atenda às necessidades dos usuários do TRF6 e esteja preparado para lidar com problemas ou atualizações. Um processo eficaz de sustentação inclui diretrizes bem definidas e oferece vários benefícios tanto para a equipe de TI quanto para os usuários finais.

Abaixo estão listados alguns benefícios e resultados esperados com a implantação e operacionalização deste processo:

- a) **Maior Confiabilidade e Estabilidade:** Um bom processo de sustentação garante que o software funcione de maneira estável e sem interrupções inesperadas, minimizando tempo de inatividade.
- b) **Resolução Rápida de Problemas:** Com um processo de suporte definido, os problemas são identificados e resolvidos mais rapidamente, garantindo uma experiência fluida para o usuário.
- c) **Melhoria Contínua:** A análise contínua de incidentes e feedback dos usuários leva a melhorias frequentes, evitando o acúmulo de problemas e aumentando a eficiência do sistema.
- d) **Satisfação dos Usuários:** Ao manter o software funcionando de maneira eficiente e com respostas rápidas aos problemas, a satisfação dos usuários e clientes aumenta.
- e) **Redução de Custos a Longo Prazo:** A manutenção preventiva e a gestão de problemas evitam o surgimento de grandes falhas, reduzindo os custos com correções emergenciais e aumentando a vida útil do software.
- f) **Adaptabilidade às Mudanças:** Com um processo eficiente de gestão de solicitações de mudança, o software pode ser adaptado rapidamente às novas demandas de mercado ou às necessidades dos usuários.
- g) **Evolução Segura:** As atualizações de funcionalidades podem ser implementadas de forma gradual e controlada, sem impactar negativamente o funcionamento atual do sistema.

DESENHO DO PROCESSO



Processo de Sustentação



Legenda objetos processos

Nota 01: Para acessar o fluxo deve-se clicar duas vezes no ícone de fluxo acima para visualizar o fluxograma em PDF.

Nota 02: Legenda dos principais objetos utilizados em modelagem de processos/subprocessos.

PROCEDIMENTO

a) Registrar chamado

Usuário solicitante, realiza o registro de um chamado no sistema de chamados do CSTI.

b) Verificar Kanban

Atividade referente a verificação do Kanban, seja este administrativo ou judicial, a depender do encaminhamento de chamado recebido. Kanban administrativo vindo do CSTI e Kanban Judicial vindo da área de negócio.

c) Analisar demanda

Analisar se a demanda recebida é viável de execução ou não.

d) Informar usuário sobre inviabilidade de demanda

Após a análise da demanda, se constatada a inviabilidade para execução da demanda, o usuário solicitante deverá receber uma justificativa para a mesma.

e) Tomar ciência sobre a inviabilidade da demanda

O usuário solicitante, receberá a notificação sobre a inviabilidade da demanda e atestará com sua ciência para o encerramento da demanda.

f) Verificar o tipo de solução

Após análise da demanda, quando esta for viável de execução, deverá se determinar o tipo de solução a ser realizada, uma correção/manutenção sistêmica ou uma melhoria/desenvolvimento de nova funcionalidade sistêmica.

g) Novo desenvolvimento

Em caso de uma melhoria/desenvolvimento de nova funcionalidade sistêmica, o processo de “Desenvolvimento de Sistemas” será acionado para gerenciar esta demanda.

h) Correção Sistêmica

Quando for o caso de uma correção/manutenção sistêmica, o processo seguirá seu fluxo de sustentação.

i) Efetuar Correções

Neste passo ocorrerá a correção solicitada na demanda.

j) Liberar para homologação

Após a correção realizada, a demanda será liberada para homologação no ambiente de testes.

k) Efetuar Homologação

O usuário solicitante, ou pessoa indicada pelo mesmo, deverá efetuar os testes da demanda solicitada e atestar se está de acordo com o que foi solicitado no chamado.

Processo de Sustentação de Software

l) Implantar em produção

Após atestado de testes com sucesso do solicitante, a demanda será aplicada em ambiente de produção.

m) Validação em produção

O usuário solicitante, será informado sobre a implantação em produção e deverá validar se está conforme solicitado.

n) Encerrar chamado

Após validação em produção da demanda, o chamado será formalmente encerrado.

MATRIZ RACI

Garantir comprometimento e definir claramente a responsabilidade dos envolvidos com as principais entregas deste processo.

Atividades	Usuário Solicitante	SUDES	CSTI	Área de Negócio
Realizar abertura da demanda	R/A	I	I	I
Encaminhar para Kanban Administrativo	I	I	R/A	I
Encaminhar para Kanban Judicial	I	I	I	R/A
Analisar e definir tipo de demanda	I	R/A	C	C
Executar demanda	I	R/A	I	I
Efetuar testes e validações	R/A	C	I	I
Aplicar demanda em produção	I	R/A	I	I
Acompanhar comportamento da demanda	I	R/A	I	I
Monitorar e realizar melhorias no processo	I	R/A	I	I

Responsável – R; Responsabilizado – A; Consultado – C; Informado – I.

INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO

O KPI (Key Performance Indicator) é um indicador utilizado para medir o desempenho e eficiência de um determinado processo ao longo do tempo de sua aplicação.

Recomenda-se os seguintes indicadores de desempenho para o processo de Sustentação de Software:

Indicadores Mensais (ou pré-definidos no processo)	
KPI 1	Quantitativo de demandas encaminhadas para o Kanban Administrativo
KPI 2	Quantitativo de demandas encaminhadas para o Kanban Judicial
KPI 3	Quantitativo de demandas encerradas dentro do prazo acordado
KPI 4	Quantitativo de demandas correções x melhorias sistêmicas
KPI 5	Quantitativo de demandas com ajustes após testes em homologação

REVISÕES

Controle de Versões					
Título:	Processo de Sustentação de Software				
Código:		Criado em: 23/09/2024	Revisado:	Versão:	1.0
Classificação:	Interna Informação	Elaborador(es):	Matheus Gonzalez Giovani Gomes		
		Revisor(es):	Jane Pereira Samuel Taveira Yuri Faria Rodrigo Vieira Rafael Rocha Helder Costa		
Gestão do Documento:	Governança de TIC				