



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAR SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE

1. Objetivo

Este documento tem por objetivo descrever a implementação do processo Gerenciar Sustentação e Manutenção de Software.

O principal objetivo é a realização da gestão corretiva, adaptativa e evolutiva dos produtos de software disponibilizados pela DIA, utilizados diariamente pelas áreas de negócio do Tribunal de Justiça do Maranhão.

2. Definições

Matriz RACI – Matriz de papéis e responsabilidades

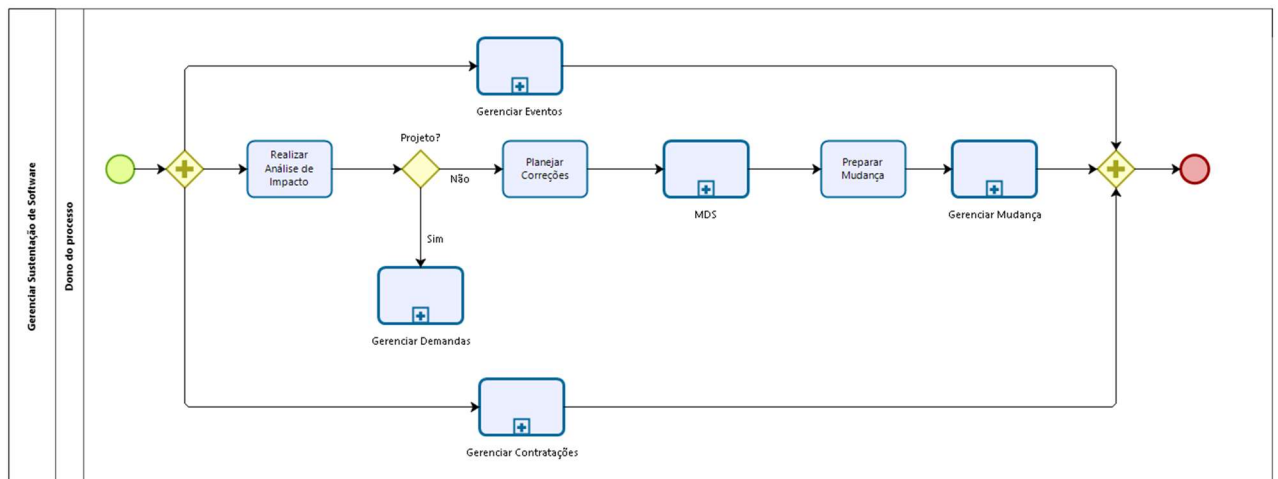
Serviço de Tecnologia da Informação – qualquer serviço descrito no Portfólio de serviços da DIA.

3. Processo Gerenciar Backup

3.1. Papéis e Responsabilidades

Papel	Responsabilidade	Responsável
Dono do processo	1. Avaliar as alterações em software 2. Planejar as correções 3. Preparar as mudanças	Área Técnica de TIC

3.2. Fluxo do Processo



3.3. Descrição do Processo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAR SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE

Atividade	Objetivo	Responsável	Entradas	Procedimentos	Saída
Realizar Análise de Impacto	Realizar a análise de impacto da demanda recebida	Dono do processo	Demanda	Verifica o impacto que a correção terá junto ao sistema; Calcular o tamanho da demanda solicitada e verificar se ela pode ser realizada pela equipe de operação continuada; Verificar as fontes afetadas; Caso a demanda tenha características de projeto encaminhar para o gerenciamento de Demandas.	Análise de Impacto realizada
Planejar Correções	Validar com o usuário os bugs reportados ; Ordenar os bugs com maior impacto para o sistema; Planejar os pacotes de correção.	Dono do processo	Backlog de Correções/Melhorias ; Análises de Impacto; Plano de Sustentação de Software.	Validar com o usuário a correção/melhoria solicitada; Planejar os pacotes de correção conforme plano de Sustentação de software; Verificar as implicações de infraestrutura; Solicitar mudanças necessárias na infraestrutura; Documentar / Melhorar a análise de impacto realizada.	Backlog de Correções/Melhorias priorizado; Solicitação de mudança preenchida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAR SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE

Atividade	Objetivo	Responsável	Entradas	Procedimentos	Saída
Preparar Mudança	Preparar os fontes corrigidos para entrarem em produção	Dono do processo	Lista de Correções/Melhorias Realizadas; Fontes Corrigidos; Evidências dos testes realizados; Solicitação de mudança.	Solicitar Alterações de infraestrutura se necessário; Negociar a Mudança a ser realizada; Atualizar solicitação de mudança.	Fontes Atualizados; Evidências de testes realizados; Solicitação de Mudança preenchida.

4. Matriz RACI

Atividade	Dono do processo
Realizar Análise de Impacto	R
Planejar Correções	R
Preparar Mudança	R

LEGENDA: (*Responsible | Accountable | Consulted | Informed* = R - Responsável | A - Prestador de Contas | C - Consultado | I - Informado)

5. Histórico de Revisão e Periodicidade

Descrição	Responsável	Data	Versão
Documentação do processo	Diretoria de Informática	15/09/2018	1.0
Aprovação	Comissão de Informática	15/01/2019	1.1