



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

**PROCESSO DE TRABALHO  
PROCESSO DE SUSTENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE**

**Sumário**

1. Objetivo .....	3
2. Definições .....	3
2.1. Cliente.....	3
Descrição: Representa os interesses do negócio. Deve ter conhecimento suficiente para decidir sobre os aspectos negociais e apoiar o Gerente de Projeto e a equipe do projeto. ....	3
2.2. Analista de Métricas.....	3
Descrição: Responsável por auxiliar os projetos de desenvolvimento de software quanto a mensuração do tamanho funcional do projeto. Ele é responsável por definir o tipo de contagem e aplicar a técnicas de contagem.....	3
2.3. Equipe Técnica.....	3
Descrição: Equipe multidisciplinar e responsável pela execução das atividades do projeto, designadas pelo Gerente de Projetos. Pode ser composta por:.....	3
· Arquiteto de Software .....	3
· Desenvolvedor .....	3
· Analista de Negócio.....	3
· Analista de QA .....	3
· etc.3	
2.4. Gerente de Projetos .....	3
Descrição: Profissional experiente na gestão de projetos que zela pela sua correta execução e ajuda a equipe na resolução de possíveis impedimentos, dando apoio para que as atividades sejam executadas dentro do escopo, prazo e custos planejados.....	3
Conhecimentos e habilidades: .....	3
· Conhecimento do processo e das práticas de Gestão de Projetos .....	3
· Capacidade de disseminação de conhecimento .....	3
· Compreensão do processo de mudanças.....	3
· Trabalho em equipe.....	3
3. Processo: Cumprimento de Requisição.....	4
3.1. Papéis e Responsabilidades.....	4
3.2. Fluxo do Processo.....	6



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

**PROCESSO DE TRABALHO  
PROCESSO DE SUSTENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE**

3.3.	Entradas e Saídas do Processo .....	6
3.4.	Descrição do Fluxo do Processo .....	7
4.	Matriz RECI (RACI) .....	9
5.	Controles do Processo .....	10
5.1.	Indicadores do Processo.....	10
6.	Histórico de Revisão e Periodicidade .....	10



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

**PROCESSO DE TRABALHO  
PROCESSO DE SUSTENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE**

**1. Objetivo**

Estabelece um padrão de trabalho para o processo de sustentação e manutenção de software, abrangendo demandas corretivas e necessidades de melhorias nos softwares.

**2. Definições**

**2.1. Cliente**

Descrição: Representa os interesses do negócio. Deve ter conhecimento suficiente para decidir sobre os aspectos negociais e apoiar o Gerente de Projeto e a equipe do projeto.

**2.2. Analista de Métricas**

Descrição: Responsável por auxiliar os projetos de desenvolvimento de software quanto a mensuração do tamanho funcional do projeto. Ele é responsável por definir o tipo de contagem e aplicar a técnicas de contagem.

**2.3. Equipe Técnica**

Descrição: Equipe multidisciplinar e responsável pela execução das atividades do projeto, designadas pelo Gerente de Projetos. Pode ser composta por:

- Arquiteto de Software
- Desenvolvedor
- Analista de Negócio
- Analista de QA
- etc.

**2.4. Gerente de Projetos**

Descrição: Profissional experiente na gestão de projetos que zela pela sua correta execução e ajuda a equipe na resolução de possíveis impedimentos, dando apoio para que as atividades sejam executadas dentro do escopo, prazo e custos planejados.

Conhecimentos e habilidades:

- Conhecimento do processo e das práticas de Gestão de Projetos
- Capacidade de disseminação de conhecimento
- Compreensão do processo de mudanças
- Trabalho em equipe



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

**PROCESSO DE TRABALHO  
PROCESSO DE SUSTENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE**

**3. Processo: Cumprimento de Requisição**

**3.1. Papéis e Responsabilidades**

<b>PAPEL</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>	<b>ATIVIDADES</b>
<b>Analista de Métricas</b>		1. Realizar estimativa de tamanho Deve ser realizada a estimativa de acordo com o método selecionado (ex. APF-Análise de Pontos de Função, NESMA, UCP-Pontos por Caso de Uso, etc.)
<b>Analista de Requisitos</b>		1. Documentar as mudanças registradas da Solicitação de Mudança
<b>Cliente</b>		1. Registrar a necessidade de mudança
<b>Equipe Técnica</b>		1. Avaliar a documentação de requisitos e o código para diagnosticar se o incidente é precedente ou não 2. Aplicar as correções necessárias para reestabelecer o serviço/sistema ao seu estado normal de funcionamento. As correções podem ser aplicadas nos Itens abaixo, não se limitando a eles: - Código fonte - Banco de Dados - Parâmetros do serviço/sistema - Etc.
<b>Gerente de Projetos</b>		1. Analisar se a necessidade de mudança deve ser tratada como tal, de acordo com o estágio atual do sistema 2. "Notificar a inviabilidade de atendimento da Solicitação de Mudança. A inviabilidade pode ser por diversos motivos: - Técnica - Negocial - Falta de recursos financeiros - Falta de contrato - Falta de equipe



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

**PROCESSO DE TRABALHO  
PROCESSO DE SUSTENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE**

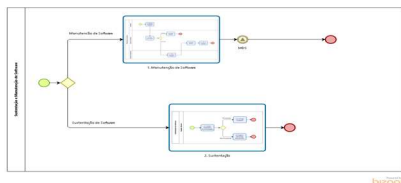
PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
		<p>- Etc.</p> <p>3. Solicitar estimativas de tamanho funcional da demanda Deve-se estimar o tamanho do projeto ou parte dele, nos seguintes pontos do processo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Fase de Avaliação Técnica;</li><li>· Ao final da Elaboração;</li><li>· Encerramento do projeto (contagem final).</li></ul> <p>4. Atualizar os dados do tamanho da mudança no Relatório de Impacto</p> <p>5. Elaborar o Planejamento da mudança, considerando impactos no Escopo, Esforço, Custo e Prazo</p> <p>6. Sugerir a abertura de demanda de Manutenção, com base na Avaliação inicial</p>



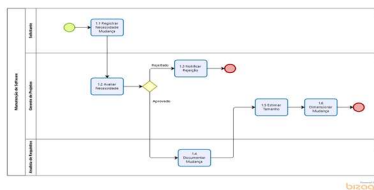
**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO**  
**PROCESSO DE SUSTENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE**

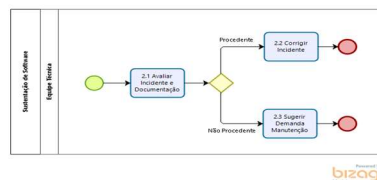
**3.2. Fluxo do Processo**



**Manutenção de Software**



**Sustentação**



**3.3. Entradas e Saídas do Processo**



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

**PROCESSO DE TRABALHO  
PROCESSO DE SUSTENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE**

<b>ENTRADAS</b>	<b>SAÍDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Template do Relatório de Impacto</li><li>- Template do Solicitação de Mudança</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Item(ns) de configuração atualizado(s)</li><li>- Relatório de Impacto</li><li>- Solicitação de Mudança</li></ul>

**3.4. Descrição do Fluxo do Processo**

<b>#IT</b>	<b>Atividades</b>	<b>Responsável</b>	<b>Procedimentos</b>
	1.1 REGISTRAR Necessidade Mudança		<ul style="list-style-type: none"><li>- Registrar a necessidade de mudança</li></ul>
	1.2 AVALIAR Necessidade		<ul style="list-style-type: none"><li>- Analisar se a necessidade de mudança deve ser tratada como tal, de acordo com o estágio atual do sistema</li></ul>
	1.3 NOTIFICAR Rejeição		<ul style="list-style-type: none"><li>- Notificar a inviabilidade de atendimento da Solicitação de Mudança. A inviabilidade pode ser por diversos motivos:</li></ul>



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

**PROCESSO DE TRABALHO  
PROCESSO DE SUSTENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE**

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
			<ul style="list-style-type: none"><li>- técnica</li><li>- negocial</li><li>- falta de recursos financeiros</li><li>- falta de contrato</li><li>- falta de equipe</li><li>- etc.</li></ul>
	1.4 DOCUMENTAR Mudança		<ul style="list-style-type: none"><li>- Documentar as mudanças registradas da Solicitação de Mudança</li></ul>
	1.5 ESTIMAR Tamanho		<ul style="list-style-type: none"><li>- Solicitar estimativas de tamanho funcional da demanda</li></ul> <p>Deve-se estimar o tamanho do projeto ou parte dele, nos seguintes pontos do processo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Fase de Avaliação Técnica;</li><li>· Ao final da Elaboração;</li><li>· Encerramento do projeto (contagem final)</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>- Realizar estimativa de tamanho</li></ul> <p>Deve ser realizada a estimativa de acordo com o método selecionado (ex. APF-Análise de Pontos de Função, NESMA, UCP-Pontos por Caso de Uso, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Atualizar os dados do tamanho da mudança no Relatório de Impacto</li></ul>
	1.6 DIMENSIONAR Mudança		<ul style="list-style-type: none"><li>- Elaborar o Planejamento da mudança, considerando impactos no Escopo, Esforço, Custo e Prazo</li></ul>
	2.1 AVALIAR Incidente e Documentação		<ul style="list-style-type: none"><li>- Avaliar a documentação de requisitos e o código para diagnosticar se o incidente é procedente ou não</li></ul>
	2.2 CORRIGIR Incidente		<ul style="list-style-type: none"><li>- Aplicar as correções necessárias para reestabelecer o serviço/sistema ao seu estado normal de funcionamento. As correções podem ser aplicadas nos Itens abaixo, não se limitando a eles:<ul style="list-style-type: none"><li>- Código fonte</li><li>- Banco de Dados</li></ul></li></ul>





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

**PROCESSO DE TRABALHO  
PROCESSO DE SUSTENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE**

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
			- Parâmetros do serviço/sistema - etc.
	2.3 SUGERIR Demanda Manutenção		- Sugerir a abertura de demanda de Manutenção, com base na Avaliação inicial

**4. Matriz RECI (RACI)**

Atividades	Cliente	Gerente de Projetos	Analista de Requisitos	Analista de Métricas	Equipe Técnica
1.1 REGISTRAR Necessidade Mudança	E/R	C/I	-	-	C/I
1.2 AVALIAR Necessidade	C/I	R/E	E	-	-
1.3 NOTIFICAR Rejeição	C/I	R/E	-	-	-
1.4 DOCUMENTAR Mudança	C/I	R	E	-	-
1.5 ESTIMAR Tamanho	C/I	R/E	-	E	-
1.6 DIMENSIONAR Mudança	C/I	R/E	-	-	-
2.1 AVALIAR Incidente e Documentação	C/I	R	-	-	E
2.2 CORRIGIR Incidente	C/I	R	-	-	E
2.3 SUGERIR Demanda Manutenção	C/I	R/E	-	-	-

**LEGENDA:** R – Responsável (*Accountable*) | E – Executor (*Responsible*) | C – Consultado (*Consulted*) | I – Informado (*Informed*)



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

**PROCESSO DE TRABALHO  
PROCESSO DE SUSTENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARE**

**5. Controles do Processo**

**5.1. Indicadores do Processo**

<b>Descrição</b>	Definir com o cliente
<b>Periodicidade</b>	
<b>Meta</b>	
<b>Cálculo</b>	

**6. Histórico de Revisão e Periodicidade**

<b>Número</b>	<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Responsável</b>	<b>Descrição</b>
001	04/05/2020	1.0	CTIS/SONDA: Erick Saraiva	Elaboração do documento.