



TRIBUNAL REGIONAL DO
TRABALHO DA 16ª REGIÃO

Processo de Gerenciamento de Software

Junho/2019

Histórico de Versões

#	DATA	DESCRIÇÃO
1	12/07/2017	Criação do Processo de Desenvolvimento de Software (Portaria GP Nº 679/2017)
2	14/06/2019	Alteração do Processo de Desenvolvimento de Software para Processo de Gerenciamento de Software, incluindo o ciclo de vida completo do software: desenvolvimento, implantação, sustentação, e desativação

Sumário

1. OBJETIVO	3
2. APLICABILIDADE	3
3. TERMOS E DEFINIÇÕES	3
4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	6
5. INTERFACE COM OUTROS PROCESSOS	8
6. FLUXO DO PROCESSO	9
6.1. FLUXO DETALHADO GERENCIAMENTO DE SOFTWARE	9
6.2. FLUXO DETALHADO DESENVOLVER SOFTWARE	10
6.3. FLUXO DETALHADO IMPLANTAR SOFTWARE	11
6.4. FLUXO DETALHADO SUSTENTAR SOFTWARE	12
6.5. FLUXO DETALHADO DESATIVAR SOFTWARE	13
7. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	14
7.1. DESCRIÇÃO ATIVIDADES DESENVOLVER SOFTWARE	14
7.2. DESCRIÇÃO ATIVIDADES IMPLANTAR SOFTWARE	20
7.3. DESCRIÇÃO ATIVIDADES SUSTENTAR SOFTWARE	23
7.4. DESCRIÇÃO ATIVIDADES DESATIVAR SOFTWARE	25
8. MATRIZ RACI	26
9. INDICADORES	30
10. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS	31

1. Objetivo

Este documento tem por objetivo estabelecer o **Processo de Gerenciamento de Software** no âmbito do Tribunal Regional da 16ª Região (TRT16) a fim de descrever todos os elementos que documentam os etapas de desenvolvimento, implantação, sustentação, e desativação de software, desenvolvidos ou mantidos pelo Tribunal no Catálogo de Serviço de TIC.

O objetivo deste processo é garantir a aplicação de procedimentos padronizados às atividades relacionadas ao ciclo de vida do software, de modo a se obter software de qualidade e aderente às necessidades dos usuários de TIC.

2. Aplicabilidade

Tem aplicabilidade a todas as ações que envolvam gestão de soluções de software do Tribunal, desenvolvidos ou mantidos pela área de TIC.

3. Termos e Definições

- **Ambiente de produção:** ambiente controlado contendo os itens de configuração usados para entregar serviços de TIC para os usuários do Tribunal;
- **Backlog:** lista de itens ou requisitos que precisam ser implementadas para a criação do produto desejado ou para o desenvolvimento do projeto;
- **Backlog do Produto:** lista de todos os requisitos necessários ou desejáveis ao sistema que será construído. Ela contém todas as características, funções, tecnologias, bugs e tudo mais que representar trabalho a ser feito no decorrer do projeto;
- **Backlog da Sprint:** consiste na lista de histórias de usuários selecionadas para ser trabalhada em uma sprint, de acordo com a velocidade da equipe de desenvolvimento;
- **Backlog de Sustentação:** lista de requisições de sustentação necessárias para manter, evoluir e dar suporte ao software. Nele são especificados requisitos técnicos de sustentação, tais como: requisições de incidentes e requisitos de suporte/atendimento;

- **Catálogo de Serviços de TIC:** conjunto de serviços de TIC disponíveis para os usuários do Tribunal;
- **Ciclo de Vida do Software:** consiste no tempo de existência de um software desde a sua concepção até a sua desativação;
- **DAS:** Documento de Arquitetura de Software;
- **Demandante:** usuário que tem uma necessidade que deverá ser atendida por meio do desenvolvimento de funcionalidades ou serviços de TIC;
- **Documento de Visão do Produto:** descreve os problemas dos clientes a serem solucionados com a implantação do novo software. O Documento de Visão prioriza os itens de backlog para garantir que todos os envolvidos no projeto possam compreender melhor o que deve ser desenvolvido;
- **Gráfico Burndown:** o gráfico burndown apresenta a porção de trabalho finalizada em comparação ao que foi planejado. A visualização se dá pelo contraste entre a linha do trabalho planejado (caso fosse executado de maneira uniforme ao longo da sprint) e outra linha que apresenta o trabalho realmente realizado pela equipe de desenvolvimento. É normalmente usado ao longo da sprint para medir os pontos das histórias finalizadas;
- **Histórias de usuário:** É uma técnica de análise de requisitos na qual uma necessidade do demandante é expressa na linguagem de negócio ou cotidiana do usuário final ou usuário do sistema.
- **Incremento do Produto:** Produto resultante do trabalho do time de desenvolvimento ao final de cada ciclo. Ele corresponde a uma versão funcional do sistema contendo as funcionalidades implementadas na Sprint que o resultou;
- **Software:** é um programa de computador composto por uma sequência de instruções escritas para serem interpretadas por um computador com o objetivo de executar tarefas específicas.
- **PGA:** Plano de Gerenciamento Ágil. Modelo de gestão ágil de projetos de software com o objetivo de focar na gestão dos requisitos, da otimização do trabalho e do seu fluxo dentro do projeto para que a entrega do produto de software atenda às necessidades da organização, em termos de custo, prazo e principalmente de qualidade;
- **PGP:** plano de gerenciamento do projeto, o qual integra e consolida todos os planos de gerenciamento auxiliares e linhas de base dos processos de planejamento, incluindo como o trabalho será executado, o ciclo de vida de software selecionado e os processos que serão aplicados a cada fase;
- **Planning Poker:** é uma técnica baseada no consenso para estimar o esforço necessário para determinada quantidade de trabalho, tendo como base informações colhidas com o demandante.

Processo de Gerenciamento de Software

- **Scrum:** é uma metodologia ágil para gestão e planejamento de projetos de software. Nessa metodologia o trabalho é dividido em ciclos (sprints) e é executado de forma incremental.
- **Sprint:** representa um ciclo de trabalho no Scrum, que pode ser de 2, 3 ou 4 semanas. As sprints devem ter sempre a mesma duração;
- **Sustentação de Software:** realização da gestão corretiva, adaptativa e evolutiva dos produtos de software disponibilizados pelo CTIC;
- **TAP:** Termo de Abertura do Projeto - documento que autoriza formalmente o início do projeto;
- **TIC:** Tecnologia da Informação e Comunicação.

4. Papéis e Responsabilidades

PAPEL	RESPONSABILIDADE	RESPONSÁVEL
Dono do Processo	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar a qualidade e eficiência geral do processo • Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados • Atuar na gestão de conflitos com as partes interessadas da demanda 	Coordenador da CTIC
Gerente do Processo	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar a eficiência e a efetividade do processo; • Produzir informações gerenciais (indicadores); • Promover a execução das atividades do processo; • Manter o desenho e indicadores do processo atualizados. 	Chefe do Setor de Desenvolvimento de Sistemas
Product Owner	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar como mediador entre o Time Scrum e a área de negócio demandante do produto de software; • Acompanhar ou cancelar a execução da Sprint; • Entender e coletar requisitos juntos aos usuários finais; • Criar e priorizar as histórias de usuário (backlog do produto) e esclarecer dúvidas sobre os requisitos do software; • Validar as entregas junto com o demandante. 	Gerente do Projeto
Demandante	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar a demanda; • Fornecer informações essenciais para equipe responsável; • Validar soluções. 	Usuário de TIC
Time Scrum	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar Reunião Inicial do projeto; • Definir a arquitetura da solução, incluindo a modelagem dos componentes e plataforma tecnológica; • Elaborar o código da solução; • Realizar revisão da <i>Sprint</i>; 	Setor de Desenvolvimento de Sistema ou Seção de Apoio ao PJe

Processo de Gerenciamento de Software

	<ul style="list-style-type: none"> • Planeja liberação do software para produção; 	
Scrum Master	<ul style="list-style-type: none"> • Promover e garantir que o processo de desenvolvimento (eventos, papéis, prazos) seja compreendido e cumprido pelos participantes do projeto; • Agir com o objetivo de solucionar impedimentos que possam ser encontrados durante a execução do projeto; • Proteger a equipe de desenvolvimento de interferências externas, garantindo que ela mantenha o foco no desenvolvimento do produto; • Convocar e mediar às reuniões de planejamento de sprint; • Agendar a demonstração do software desenvolvidas a cada sprint; • Auxiliar o Product Owner na criação e priorização do backlog. 	Gerente do Projeto
Arquiteto de Software	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovar o Documento de Arquitetura de Software; 	Servidor do Setor de Desenvolvimento de Sistemas
Equipe de Sustentação	<ul style="list-style-type: none"> • Gerenciar o backlog de sustentação; • Implementar soluções para atendimento das demandas de sustentação; • Realizar testes e validações nas soluções propostas; • Planeja liberação de nova versão do software para produção; 	Setor de Desenvolvimento de Sistema ou Seção de Apoio ao PJe
Equipe de Implantação	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar requisitos para a implantação; • Realizar configurações, testes e validações no software a ser implantado; • Planeja liberação do software para produção; 	Setor de Desenvolvimento de Sistema ou Seção de Apoio ao PJe
Gestor de Software	<ul style="list-style-type: none"> • Autorizar demandas para desligamento de software; • Avaliar os riscos relacionados com o desligamento de software. 	Unidade Gestora das Soluções de TIC

Processo de Gerenciamento de Software

Gestor Técnico de Software	<ul style="list-style-type: none"> • Planejar desativação de software; • Planejar backup de dados e informações do software a ser desativado; • Gerenciar riscos relacionados à desativação de software; • Solicitar remoção do software no Catálogo de Serviços de TIC. 	Setor de Desenvolvimento de Sistema ou Seção de Apoio ao PJe
Infraestrutura de TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilizar e manter os ambientes necessário para as atividades de desenvolvimento, implantação, sustentação e desativação de software; • Implantar o software em produção. 	Setor de Infraestrutura Computacional

5. Interface com outros processos

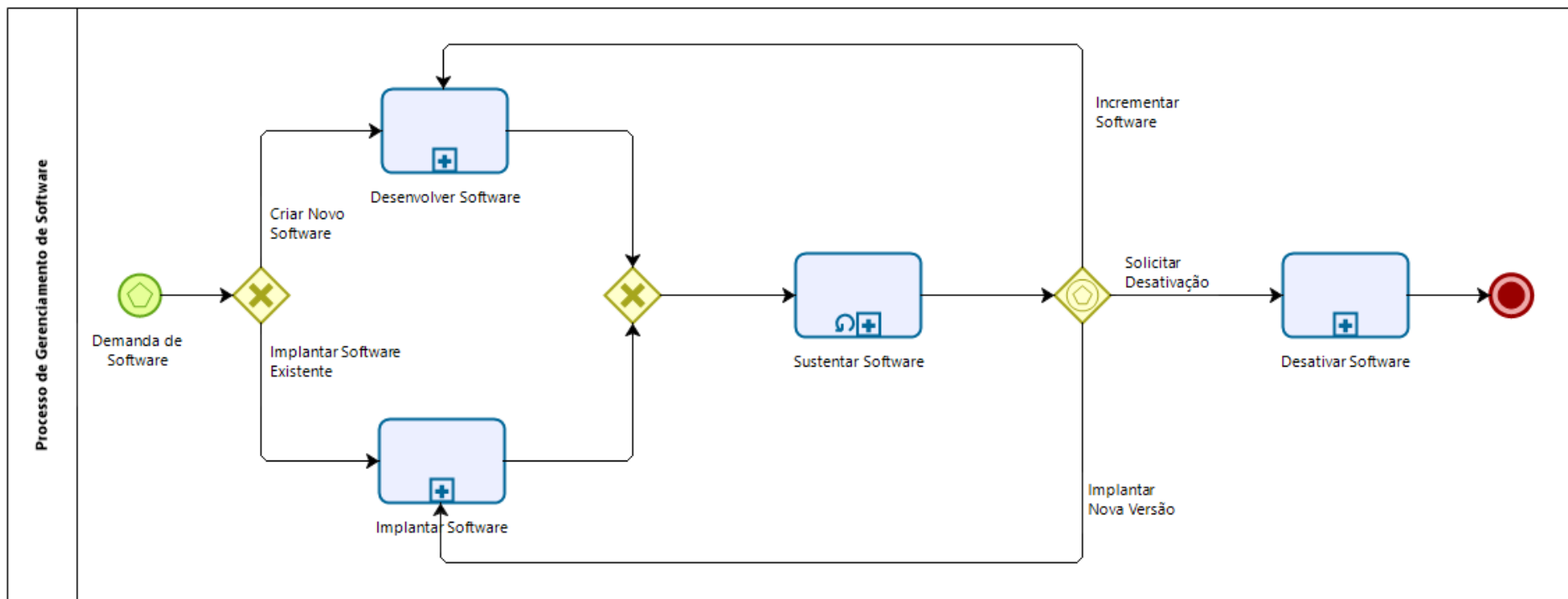
A seguir estão descritas as principais interfaces do Processo de Gerenciamento de Software com os demais processos de gestão de TIC do TRT16.

- **Processo de Gerenciamento de Projetos:** aciona o Processo de Gerenciamento de Software quando o objeto do projeto for uma demanda de desenvolvimento ou implantação de software.
- **Processo de Gerenciamento de Incidentes:** aciona o Processo de Gerenciamento de Software quando um incidente demandar correção, adaptação ou evolução de software.
- **Processo de Cumprimento de Requisições:** aciona o Processo de Gerenciamento de Software quando uma requisição de serviço demandar correção, adaptação ou evolução de software.
- **Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC:** as modificações decorrentes das atividades realizadas no ciclo de software que implicam em inclusão, alteração ou remoção de serviços acionam o Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC.

6. Fluxo do Processo

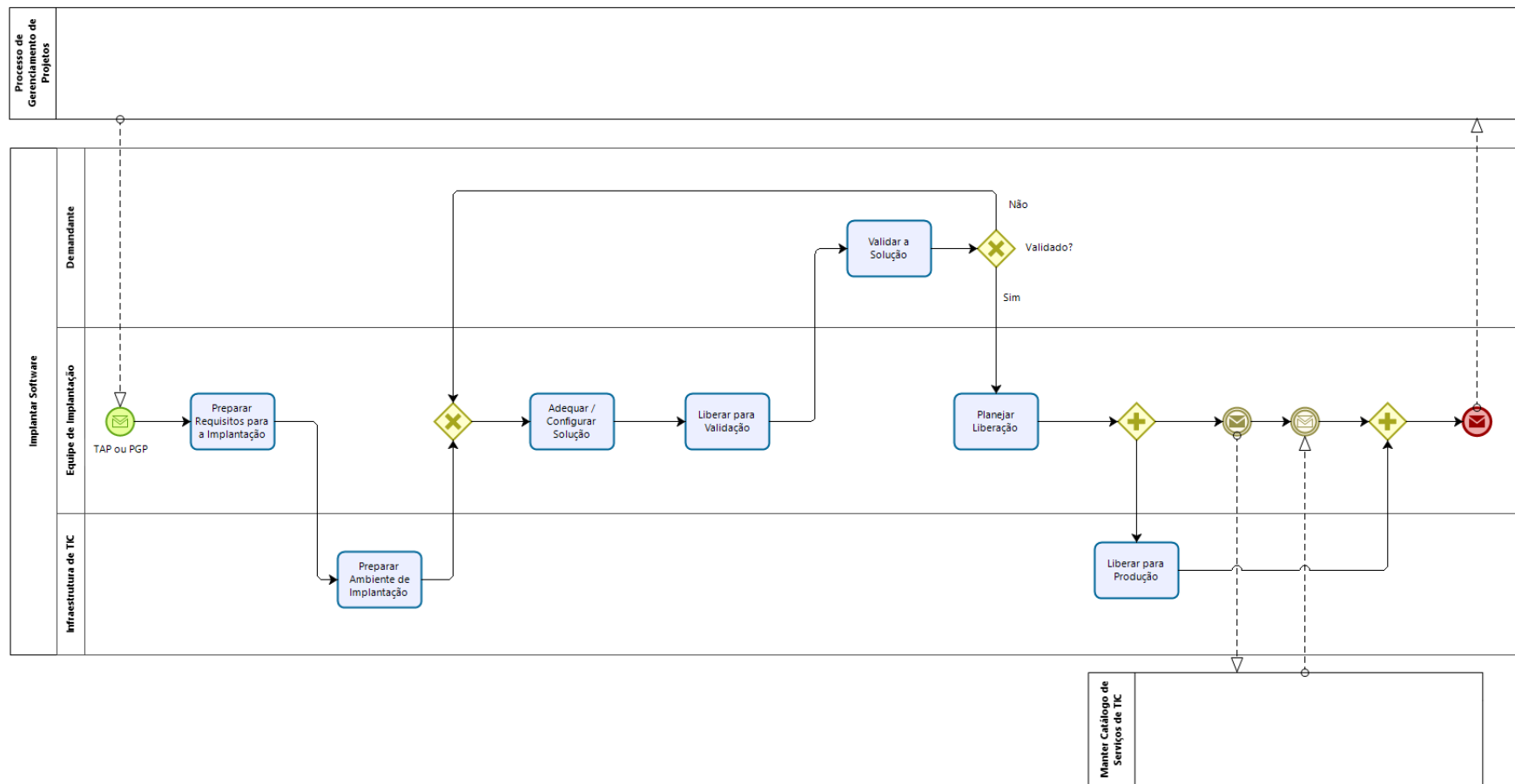
6.1. Fluxo detalhado Gerenciamento de Software

O processo de Gerenciamento de Software é o macroprocesso que apresenta o ciclo de vida de soluções de software, relacionando os processos de Desenvolver, Implantar, Sustentar e Desativar Software.



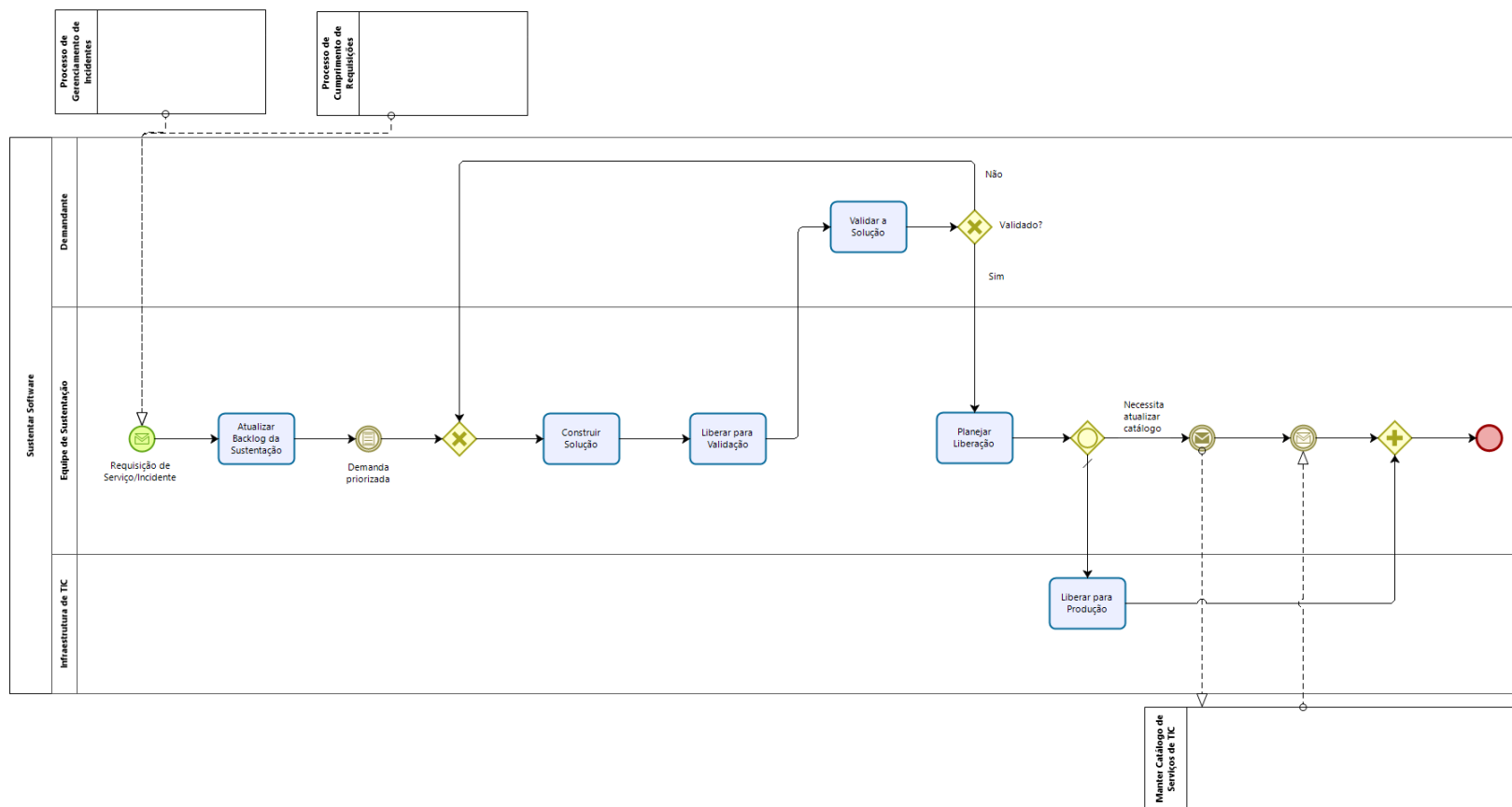
6.3. Fluxo detalhado Implantar Software

O processo de Implantar Software consiste na instalação ou atualização de um novo sistema desenvolvido externamente.



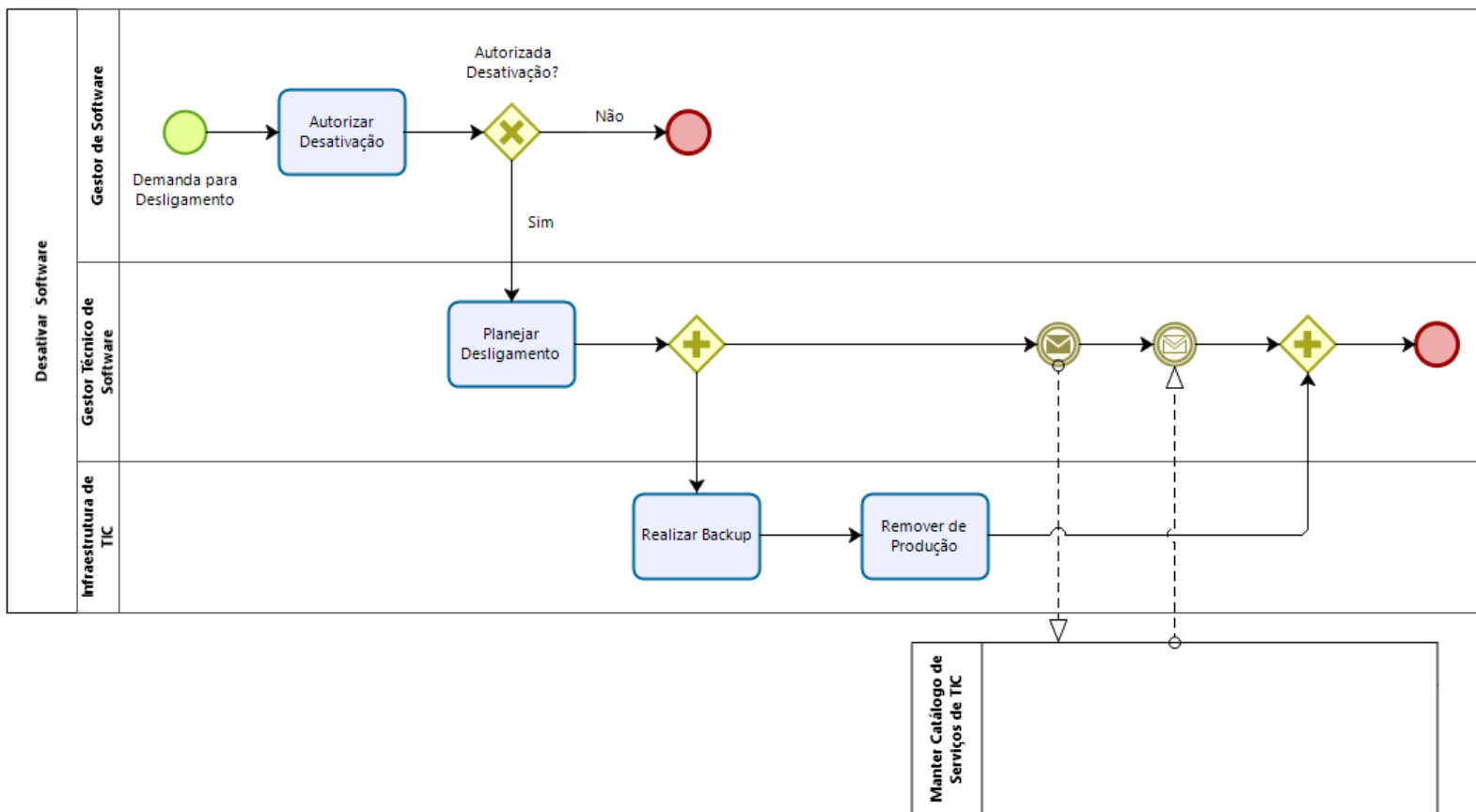
6.4. Fluxo detalhado Sustentar Software

O processo de Sustentar Software define atividades para assegurar a correção, adaptação e evolução de softwares mantidos pelo Tribunal no Catálogo de Serviços de TIC.



6.5. Fluxo detalhado Desativar Software

O processo de Desativar Software tem como principal objetivo definir os passos da desativação de software do Catálogo de Serviços de TIC.



7. Descrição das Atividades

7.1. Descrição atividades Desenvolver Software

ATIVIDADE	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Realizar Reunião Inicial	Alinhar as expectativas das ações esperadas, estimativas gerais e dos objetivos do produto a ser desenvolvido	Time Scrum	Entradas: TAP ou PGP
			Descrição: o Time Scrum e o Product Owner reúnem-se com o demandante a fim de esclarecer e consolidar as funcionalidades do software a ser desenvolvido, descritas no Termo de Abertura do Projeto.
			Saídas: Documento de Visão do Produto
Criar/Atualizar Backlog do Produto	Definir as funcionalidades do produto	Product Owner	Entradas: Documento de Visão do Produto
			Descrição: o Product Owner e o Time Scrum criam o backlog do produto, baseado no que foi alinhado com o demandante, armazenando-o no PGA – Plano de Gerenciamento Ágil – em seção própria. O backlog conterá todas as histórias do usuário armazenadas como itens do backlog.
			Saídas: Backlog do Produto
Criar/Atualizar Burndown do Produto	Acompanhar o progresso de desenvolvimento do produto	Product Owner	Entradas: Backlog do Produto
			Descrição: o Product Owner e o Time Scrum atualizam o gráfico burndown do produto no PGA, após a criação do backlog do produto, e sempre que houverem atualizações.
			Saídas: Burndown do Produto
Viabilizar Preparação do Backlog	Auxiliar o Product Owner com técnicas para o	Scrum Master	Entradas: Não se aplica

Processo de Gerenciamento de Software

	gerenciamento efetivo do backlog do produto		<p>Descrição: o Scrum Master deve garantir que o Product Owner prepare os itens do backlog do produto.</p> <p>Saídas: Não se aplica</p>
Criar/Atualizar DAS	Definir a visão da arquitetura do software	Time Scrum	<p>Entradas: Documento de Visão do Produto</p> <p>Descrição: o Time Scrum deve documentar objetivos, casos de uso, camadas, pacotes, infraestrutura e implantação. Além disso, deve registrar restrições, requisitos de desempenho e qualidade da solução a ser desenvolvida.</p> <p>Saídas: Documento de Arquitetura de Software</p>
Aprovar DAS	Aprovar a visão da arquitetura do software	Arquiteto de Software	<p>Entradas: Documento de Arquitetura de Software</p> <p>Descrição: revisar DAS de acordo com as diretrizes definidas no Documento de Referência de Arquitetura para aprovação ou rejeição. Caso haja mudanças, que não tenham sido previstas pelo DAS, será necessária uma atualização do Documento de Arquitetura de Software.</p> <p>Saídas: DAS aprovado ou reprovado</p>
Realizar Reunião de Planejamento da Sprint	Definir os itens que deverão compor a próxima Sprint	Time Scrum	<p>Entradas: Documento de Visão do Produto e Documento de Arquitetura de Software</p> <p>Descrição: na reunião de planejamento da Sprint os itens do backlog do produto são priorizados para definir o subconjunto de itens que formará o backlog da Sprint. Nessa reunião, pode ser jogado o Planning Poker para estimar o tamanho dos itens do backlog da Sprint.</p> <p>O backlog da Sprint pode ser registrado em um quadro de tarefas (Kanban) físico ou eletrônico.</p> <p>Saídas: Backlog da Sprint</p>

Processo de Gerenciamento de Software

Consolidar Backlog da Sprint	Documentar a lista de atividades que o Time irá executar durante a Sprint	Product Owner	Entradas: Backlog da Sprint
			Descrição: após definido o backlog da Sprint, o Product Owner consolida os itens da sprint no PGA.
			Saídas: PGA atualizado
Criar Gráfico Burndown da Sprint	Acompanhar o progresso da Sprint	Product Owner	Entradas: Backlog da Sprint
			Descrição: criar o gráfico de Burndown da Sprint que servirá de parâmetro para o acompanhamento da equipe. No gráfico de Burndown o eixo horizontal de um Release Burndown Chart mostra os Sprints; o eixo vertical mostra a quantidade de trabalho que ainda precisa ser feita no início de cada Sprint.
			Saídas: PGA atualizado
Viabilizar Planejamento da Sprint	Garantir a aplicação do Scrum	Scrum Master	Entradas: Não se aplica
			Descrição: o Scrum Master deve atuar como um facilitador na reunião de planejamento, a fim de garantir a aplicação das práticas do Scrum e a preparação dos Itens do Backlog da Sprint.
			Saídas: Não se aplica
Executar Atividades da Sprint	Construir um versão funcional do produto	Time Scrum	Entradas: Backlog da Sprint
			Descrição: o Time Scrum irá desenvolver um incremento do produto de software através da codificação dos itens do Backlog da Sprint.
			Saídas: Não se aplica
Realizar Reunião Diária	Melhorar a comunicação e o engajamento da equipe	Time Scrum	Entradas: Não se aplica

Processo de Gerenciamento de Software

			<p>Descrição: o Time Scrum deve se reunir diariamente para informar sobre o que foi feito no dia anterior, identificar impedimentos e priorizar o trabalho a ser realizado no dia que se inicia. Normalmente a reunião diária é realizada no mesmo lugar, na mesma hora do dia. Cada membro da equipe provê respostas para cada uma destas três perguntas: o que você fez ontem? o que você fará hoje? há algum impedimento no seu caminho? Havendo algum impedimento, o Scrum Master deve ser acionado para o tratamento adequado.</p>
			<p>Saídas: Não se aplica</p>
Atualizar Backlog da Sprint	Acompanhar a evolução no atendimento dos itens do Backlog	Product Owner	<p>Entradas: Incremento/itens concluídos</p>
			<p>Descrição: durante uma Sprint, o Product Owner mantém o Sprint Backlog, atualizando-o para refletir quais tarefas foram completadas e quanto tempo a equipe acredita que será necessário para completar aquelas que ainda não estão prontas</p>
			<p>Saídas: Backlog da Sprint atualizado</p>
Atualizar Gráfico Burndown da Sprint	Acompanhar o progresso do desenvolvimento da Sprint	Product Owner	<p>Entradas: Backlog da Sprint atualizado</p>
			<p>Descrição: o Product Owner monitora o progresso em relação a um plano, atualizando o Release Burndown Chart ao final de cada Sprint. Conforme as atividades são desenvolvidas, o gráfico de acompanhamento vai sendo desenhado, sempre de forma decrescente. O trabalho que ainda resta pode ser mostrado na unidade preferencial da equipe: story points, dias ideais, team days e assim por diante.</p>
			<p>Saídas: Burndown da Sprint atualizado</p>
Retirar Impedimentos	Tratar da resolução de problemas que possam comprometer o andamento da Sprint	Scrum Master	<p>Entradas: Não se aplica</p>

Processo de Gerenciamento de Software

			<p>Descrição: o Scrum Master atua como facilitador da Reunião Diária e torna-se responsável por remover quaisquer obstáculos que sejam levantados pela equipe durante essas reuniões.</p> <p>Saídas: Não se aplica</p>
Realizar Revisão da Sprint	Demonstrar o que foi alcançado durante a Sprint	Time Scrum	<p>Entradas: Backlog da Sprint</p> <p>Descrição: ao final de cada Sprint é feito um Sprint Review Meeting, que consiste em uma reunião cujo objetivo é informar ao Product Owner e ao demandante o trabalho realizado na Sprint, de acordo com o backlog estabelecido no início da Sprint.</p> <p>Saídas: Incremento do produto</p>
Validar Incremento	Validar o produto resultante do trabalho do time scrum ao final de cada ciclo	Product Owner	<p>Entradas: Incremento do produto</p> <p>Descrição: no final de uma Sprint, o novo incremento deve estar "pronto", o que significa que ele está em uma condição utilizável e atende à definição do Time Scrum. O Product Owner, juntamente com o demandante, deve validar o entregável, aceitando ou rejeitando o incremento.</p> <p>Saídas: Incremento aprovado ou reprovado</p>
Liberar para Produção	Liberar o novo incremento para produção	Time Scrum	<p>Entradas: Incremento validado</p> <p>Descrição: o Time Scrum solicita à Infraestrutura de TIC a liberação do novo incremento para o ambiente de produção.</p> <p>Em paralelo, o time avalia se com o novo incremento do produto surge uma nova demanda de atendimento de TIC. Em caso positivo, solicita-se a modificação do Catálogo de Serviços de TIC.</p> <p>Saídas: Produto da Sprint</p>

Processo de Gerenciamento de Software

Documentar Término da Sprint	Registrar no Termo de Entrega da Sprint os itens do backlog que foram concluídos	Product Owner	Entradas: Produto da Sprint
			Descrição: escrever o Termo de Entrega da Sprint, catalogando os resultados obtidos pelo Time Scrum. Verificar se há itens no backlog do produto. Caso haja itens não concluídos, um novo ciclo de sprint é iniciado; caso todos os itens tenham sido concluídos, passa-se para a fase de encerramento do produto.
			Saídas: Termo de Entrega da Sprint
Encerramento do Produto	Realizar o encerramento formal do desenvolvimento do novo software	Product Owner	Entradas: Termo de Entrega da Sprint
			Descrição: quando não houver mais itens no backlog do produto, o Product Owner deve produzir o Termo de Entrega do Produto, que será assinado pelo demandante. Nessa etapa, analisa-se o progresso e são revisadas as lições aprendidas, para incorporá-las aos trabalhos que serão executados no próximo ciclo de desenvolvimento.
			Saídas: Não se aplica

7.2. Descrição atividades Implantar Software

ATIVIDADE	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Preparar Requisitos para a Implantação	Realizar o levantamento de requisitos e o registro das informações necessárias para implantação de software	Equipe de Implantação	Entradas: TAP ou PGP
			Descrição: A equipe de implantação deve realizar o planejamento da implantação, realizando as seguintes atividades: <ul style="list-style-type: none"> • Definir a equipe responsável; • Definir o escopo e a estratégia; • Realizar uma avaliação de risco; • Definir a agenda de implantação; • Definir a infraestrutura de TIC.
			Saídas: Planejamento da implantação
Preparar Ambiente de Implantação	Adequar as configurações necessárias para criação de ambiente de produção	Infraestrutura de TIC	Entradas: Planejamento da implantação
			Descrição: preparar e entregar os recursos técnicos solicitados pela equipe de implantação: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar check list de infraestrutura; • Verificar disponibilidade de ambientes; • Criação de ambientes produção, homologação e treinamento de usuários, quando solicitado.
			Saídas: Ambiente de produção
Adequar/Configurar Solução	Alterar ou ajustar soluções de software, se necessário	Equipe de Implantação	Entradas: Demanda de implantação
			Descrição: a Equipe de Implantação ajusta ou configura o solução de software para a realidade do órgão, realizando verificação, testes e eventualmente migração de dados.
			Saídas: Solução de Software proposta

Processo de Gerenciamento de Software

Liberar para Validação	Disponibilizar o produto para validação pelo demandante	Equipe de Implantação	Entradas: Não se aplica
			Descrição: a equipe disponibiliza a solução para validação pelo demandante. Durante essa etapa, a equipe fica em modo de "espera" até que a solução receba o aval ou reprovação pelo demandante para continuar o fluxo de implantação.
			Saídas: Não se aplica
Validar a Solução	Assegurar que o produto atenda às expectativas e necessidades do demandante	Demandante	Entradas: Solução de software proposta
			Descrição: o demandante avalia a solução de software. Caso a configuração /adequação atenda as necessidades previstas, o demandante aprova a solução e processo passa para fase de liberação. Caso contrário, o processo retorna para novos ajustes.
			Saídas: Solução de software validada
Planejar Liberação	Elaborar o plano de liberação do sistema com a definição das atividades para a disponibilização do sistema em ambiente de produção	Equipe de Implantação	Entradas: Solução de software validada
			Descrição: Nesta tarefa, as seguintes atividades devem ser realizadas: <ul style="list-style-type: none"> • Especificar as atividades e recursos para a liberação do sistema; • Validar a realização do teste de aceitação do sistema; • Definir necessidades de treinamentos de usuários; • Definir o cronograma de liberação com a Infraestrutura de TIC; • Definir necessidade de operação assistida; • Definir processo de rollback da instalação do sistema. <p>Além disso, a equipe de implantação aciona o processo de atualização do Catálogo de Serviços de TIC, a fim de que a nova solução possa ter o suporte necessário pela Central de Atendimento de TIC.</p>
			Saídas: Não se aplica
Liberar para Produção	Disponibilizar a solução de software para o	Infraestrutura de TIC	Entradas: Solução de software validada

Processo de Gerenciamento de Software

	demandante em ambiente de produção		<p>Descrição: cria ou atualiza o ambiente de produção, realizando os ajustes e configurações necessários para a disponibilização do solução de software ao usuário. Em seguida, efetiva a liberação do produto em produção, mantendo o registro das atividades realizadas.</p>
			<p>Saídas: Software implantado</p>

7.3. Descrição atividades Sustentar Software

ATIVIDADE	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Atualizar Backlog da Sustentação	Acrescentar nova demanda de sustentação para tratamento	Equipe de Sustentação	Entradas: Requisição de serviço ou incidente
			Descrição: a equipe atualiza a lista de demandas de modificação do software com a inclusão da nova demanda. Após essa inclusão, a demanda aguarda priorização para ter início às atividades de seu atendimento.
			Saídas: Backlog atualizado
Construir Solução	Desenvolver solução de funcionalidade ou melhoria de acordo com demanda	Equipe de Sustentação	Entradas: Requisição de serviço ou incidente
			Descrição: a equipe realiza a implementação necessária – correção, adaptação ou evolução – para solucionar a demanda.
			Saídas: Solução de software proposta
Liberar para Validação	Disponibilizar a demanda para validação	Equipe de Sustentação	Entradas: Não se aplica
			Descrição: a equipe prepara o entregável para ser validado pelo demandante. Durante essa etapa, a Equipe fica em modo de “espera” até que a solução receba o aval ou reprovação pelo demandante para continuar o fluxo de sustentação.
			Saídas: Não se aplica
Validar a Solução	Avaliar solução de software	Demandante	Entradas: Solução de software proposta
			Descrição: o demandante avalia se a solução proposta atende a sua necessidade de ajuste no software. Caso a solução atenda as necessidades previstas, o demandante aprova a solução e processo passa para fase de liberação. Caso contrário, o processo retorna para novos ajustes.

Processo de Gerenciamento de Software

			Saídas: Solução de software validada
Planejar Liberação	Realizar as atividades necessário de planejamento para a entrada da nova versão do software em produção	Equipe de Sustentação	Entradas: Solução de software validada
			Descrição: a equipe solicita a liberação da nova versão do software para o ambiente de produção. Nessa etapa, é decidido também se há necessidade de atualizar o Catálogo de Serviços TIC.
			Saídas: Não se aplica
Liberar para Produção	Atualiza a solução de software em ambiente de produção	Infraestrutura de TIC	Entradas: Solução de software validada
			Descrição: atualiza a versão do software no ambiente de produção, realizando os ajustes e configurações necessários para efetivar a liberação.
			Saídas: Nova versão do software

7.4. Descrição atividades Desativar Software

Atividade	Objetivo	Responsável	Detalhamento
Autorizar Desativação	Analisar o pedido de desligamento do software	Gestor de Software	Entradas: Solicitação de desligamento
			Descrição: o Gestor de Software analisa a solicitação desligamento do software, apreciando as razões alegadas para que o software seja descontinuado, dando autorização ou não para a demanda. Caso as razões não sejam consideradas suficiente para a desativação do software, o processo é finalizado.
			Saídas: Solicitação de desligamento aprovada
Planejar Desligamento	Definir as ações necessárias para remover um software do Catálogo de Serviços de TIC do Tribunal.	Gestor Técnico de Software	Entradas: Solicitação de desligamento aprovada
			Descrição: durante esta etapa, o Gestor Técnico realiza diversas funções para a correta desativação de software: planejar backup; gerenciar riscos; solicitar remoção do software no Catálogo de Serviços de TIC.
			Saídas: Não se aplica
Realizar Backup	Armazenar os dados e informações do software a ser desativado	Infraestrutura de TIC	Entradas: Não se aplica
			Descrição: verificar todas as tabelas do sistema para poder realizar a cópia dos dados, além de garantir uma cópia da última versão do sistema.
			Saídas: Cópia de segurança
Remover de Produção	Desativar o software do ambiente de produção	Infraestrutura de TIC	Entradas: Não se aplica
			Descrição: realizar as atividades necessárias para remoção do software do ambiente de produção.
			Saídas: Não se aplica

8. Matriz RACI

DESENVOLVER SOFTWARE				
ATIVIDADE	PRODUCT OWNER	TIME SCRUM	SCRUM MASTER	ARQUITETO DE SOFTWARE
Realizar Reunião Inicial	A	R	C	-
Criar/Atualizar Backlog do Produto	R/A	C	C	-
Criar/Atualizar BurnDown do Produto	R/A	C	C	-
Viabilizar Preparação do Backlog	-	-	R/A	-
Criar/Atualizar DAS	I	R/A	I	C/I
Aprovar DAS	-	I	-	R/A
Consolidar Backlog da Sprint	R/A	C	C	-
Criar Gráfico Burndown da Sprint	R/A	C	C	-
Realizar Reunião de Planejamento da Sprint	C/I	R/A	C	-
Viabilizar Planejamento da Sprint	-	-	R/A	-
Executar Atividades da Sprint	C	R/A	C	C
Realizar Reunião Diária	C/I	R/A	C	-

Processo de Gerenciamento de Software

Atualizar Backlog da Sprint	R/A	C	C	-
Atualizar Gráfico BurnDown da Sprint	R/A	C	C	-
Retirar Impedimentos	C	C	R/A	C
Realizar Revisão da Sprint	C	R/A	C	C
Validar Incremento	R/A	I	I	-
Liberar para Produção	I	R/A	I	-
Documentar Término da Sprint	R/A	C	C	-
Encerramento do Produto	R/A	I	I	-

IMPLANTAR SOFTWARE			
ATIVIDADE	DEMANDANTE	EQUIPE DE IMPLANTAÇÃO	INFRAESTRUTURA DE TIC
Preparar Requisitos para a Implantação	C/I	R/A	C
Preparar Ambiente de Implantação	I	I	R/A
Adequar/Configurar Solução	C	R/A	C
Liberar para Validação	-	R/A	-
Validar a Solução	R/A	C/I	-

Processo de Gerenciamento de Software

Planejar Liberação	C/I	R/A	C
Liberar para Produção	I	I	R/A

SUSTENTAR SOFTWARE			
ATIVIDADE	DEMANDANTE	EQUIPE DE SUSTENTAÇÃO	INFRAESTRUTURA DE TIC
Atualizar Backlog da Sustentação	C	R/A	-
Construir Solução	C	R/A	C
Liberar para Validação	I	R/A	-
Validar a Solução	R/A	C/I	-
Planejar Liberação	C/I	R/A	C
Liberar para Produção	I	I	R/A

DESATIVAR SOFTWARE			
ATIVIDADE	GESTOR DE SOFTWARE	GESTOR TÉCNICO DE SOFTWARE	INFRAESTRUTURA DE TIC
Autorizar Desativação	R/A	C/I	-

Processo de Gerenciamento de Software

Planejar Desligamento	C/I	R/A	C
Realizar Backup	-	C	R/A
Remover de Produção	I	I	R/A

9. Indicadores

1 - Índice de aderência ao Processo de Gerenciamento de Software	
Objetivo:	Verificar se as ações realizadas em todo o ciclo do software estão sendo executadas de forma aderente ao Processo de Gerenciamento de Software
Periodicidade:	Semestral
Forma de cálculo:	<p>(QIPGS / QIS) x 100</p> <p>QIPGS = Quantitativo de ações de desenvolvimento, sustentação, implantação e desativação realizadas nos softwares com a aplicação do Processo de Gerenciamento de Software;</p> <p>QIS = Quantitativo de ações de desenvolvimento, sustentação, implantação e desativação nos softwares do Catálogo de Serviços TIC.</p>
Fonte:	Ferramenta de Gestão de Serviços de TIC – Assyst – e Ferramenta de Gestão de Projetos – Redmine.
Meta:	<p>70% de aderência ao Processo de Gerenciamento de Software até 2020.</p> <p>Critério de Análise: Verde = Índice >= 70% Amarelo = 50% > Índice < 70% Vermelho = Índice < 50%</p>

10. Divulgação dos resultados

Os resultados do processo serão demonstrados através dos indicadores de desempenho disponibilizados no Portal da Governança de TIC da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT16.