



TRT-16ª REGIÃO

Sec. de Tecnologia da Informação e Comunicação

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE SOFTWARE

DEZEMBRO/2023

HISTÓRICO DE VERSÕES

#	DATA	DESCRIÇÃO
1	12/07/2017	Criação do Processo de Desenvolvimento de Software (Portaria GP N° 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
3	27/08/2020	<ul style="list-style-type: none">• Atualização do layout do documento;• Redefinição dos indicadores;• Correções nos desenhos dos fluxos.
4	10/02/2021	Redefinição dos indicadores para possibilitar a medição do quantitativo de ações de cada fluxo (desenvolvimento, implantação, sustentação, e desativação)
5	06/12/2023	Revisão do texto do processo para adequar à nova estrutura da SETIC. Aprovado na 17ª Reunião do STIC de 2023.

SUMÁRIO

1. Objetivo	3
2. Aplicabilidade	3
3. Termos e Definições	3
4. Papéis e Responsabilidades	5
5. Interface com outros processos	7
6. Fluxo do Processo	8
6.1. Fluxo detalhado - Gerenciamento de Software	8
6.2. Fluxo detalhado - Desenvolver Software	9
6.3. Fluxo detalhado - Implantar Software	10
6.4. Fluxo detalhado - Sustentar Software	11
6.5. Fluxo detalhado - Desativar Software	12
7. Descrição das Atividades	13
7.1. Descrição das atividades - Desenvolver Software	13
7.2. Descrição das atividades - Implantar Software	17
7.3. Descrição das atividades - Sustentar Software	19
7.4. Descrição das atividades - Desativar Software	20
8. Matriz RACI	21
9. Indicadores	24
10. Divulgação dos resultados	28

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;
- **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.
- **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 	Chefe da Unidade de Apoio de Governança de TI
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 da Divisão de Desenvolvimento e Sistemas Nacionais
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>; • Planejar liberação do software para produção; 	Servidores da Divisão de Desenvolvimento e Sistemas Nacionais ou de Apoio ao PJe
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; 	Servidor da Divisão de Desenvolvimento e Sistemas Nacionais

	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	
Arquiteto de Software	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovar o Documento de Arquitetura de Software; 	Servidor da Divisão de Desenvolvimento e Sistemas Nacionais
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; 	Servidores da Divisão de Desenvolvimento e Sistemas Nacionais ou 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; 	Servidores da Divisão de Desenvolvimento e Sistemas Nacionais ou 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
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. 	Chefe da Divisão de Desenvolvimento e Sistemas Nacionais ou 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. 	Unidade de Divisão de Infraestrutura e Segurança da Informação

5. Interface com outros processos

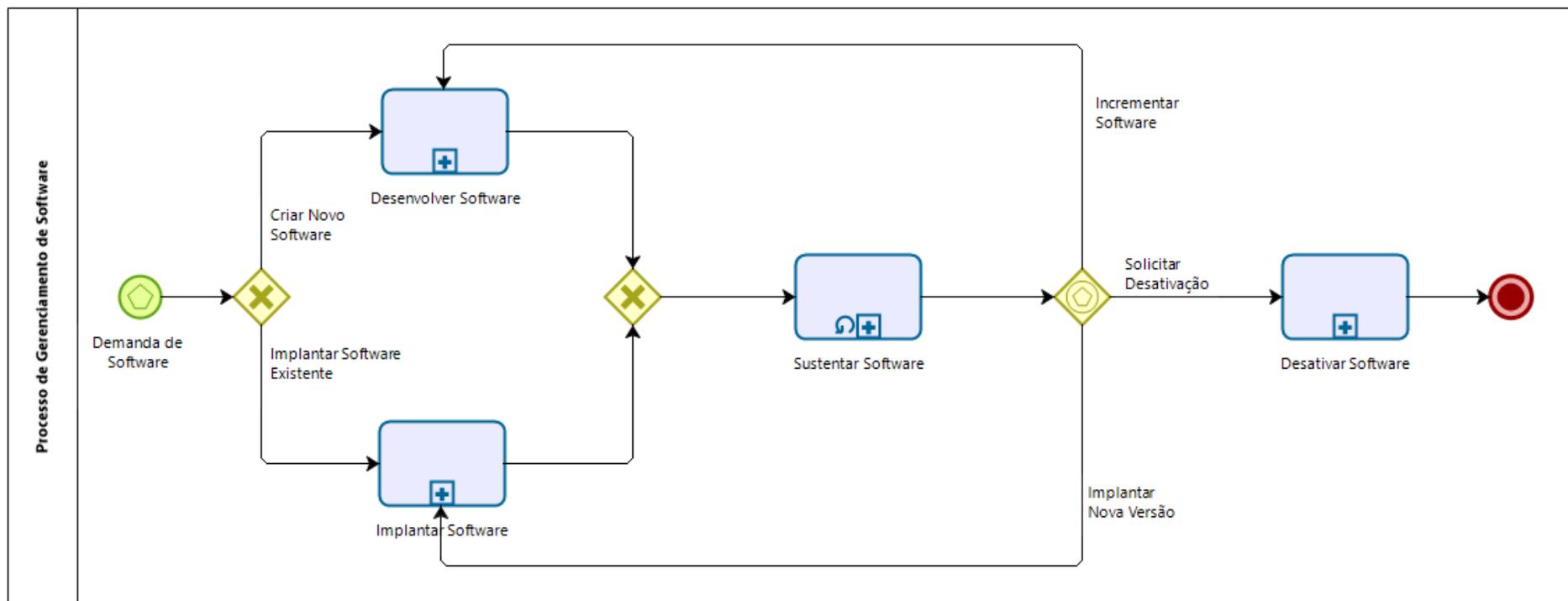
A seguir estão descritas as principais interfaces do Processo de Gerenciamento de Software com os demais processos de gestão de TIC do TRT16.

- **Processo de Gerenciamento de Projetos de TIC:** 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 de TIC:** aciona o Processo de Gerenciamento de Software quando um incidente demandar correção, adaptação ou evolução de software.
- **Processo de Gerenciamento de Requisições de TIC:** aciona o Processo de Gerenciamento de Software quando uma requisição de serviço demandar correção, adaptação ou evolução de software.
- **Processo de Gerenciamento do 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

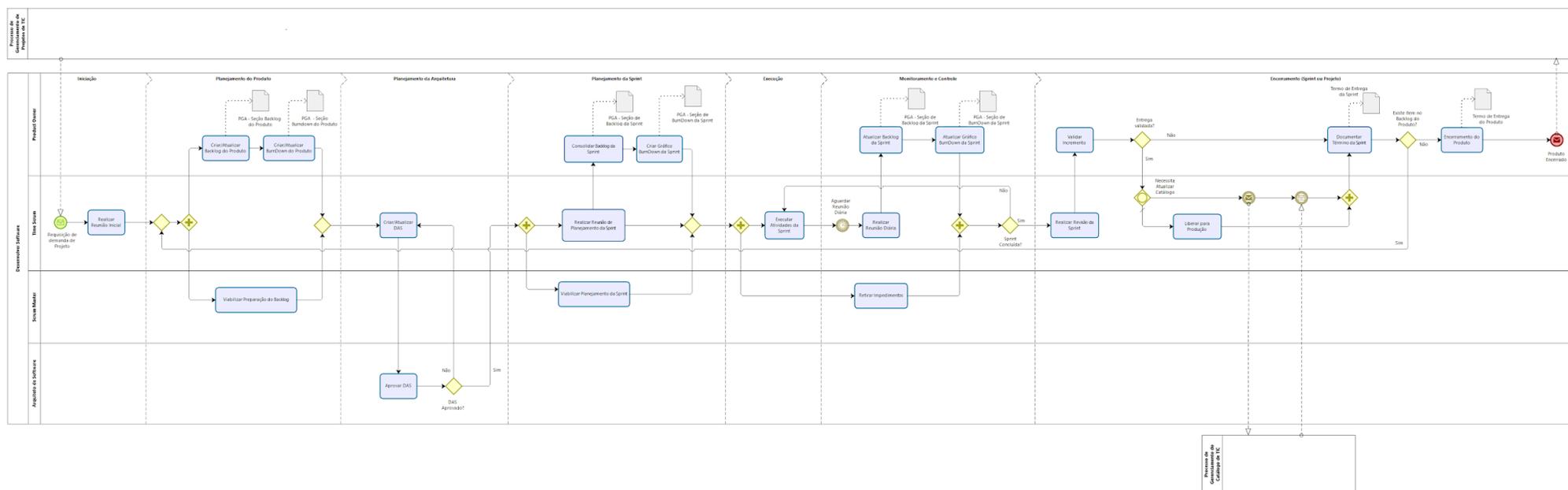
6.1. Fluxo detalhado - Gerenciamento de Software

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.



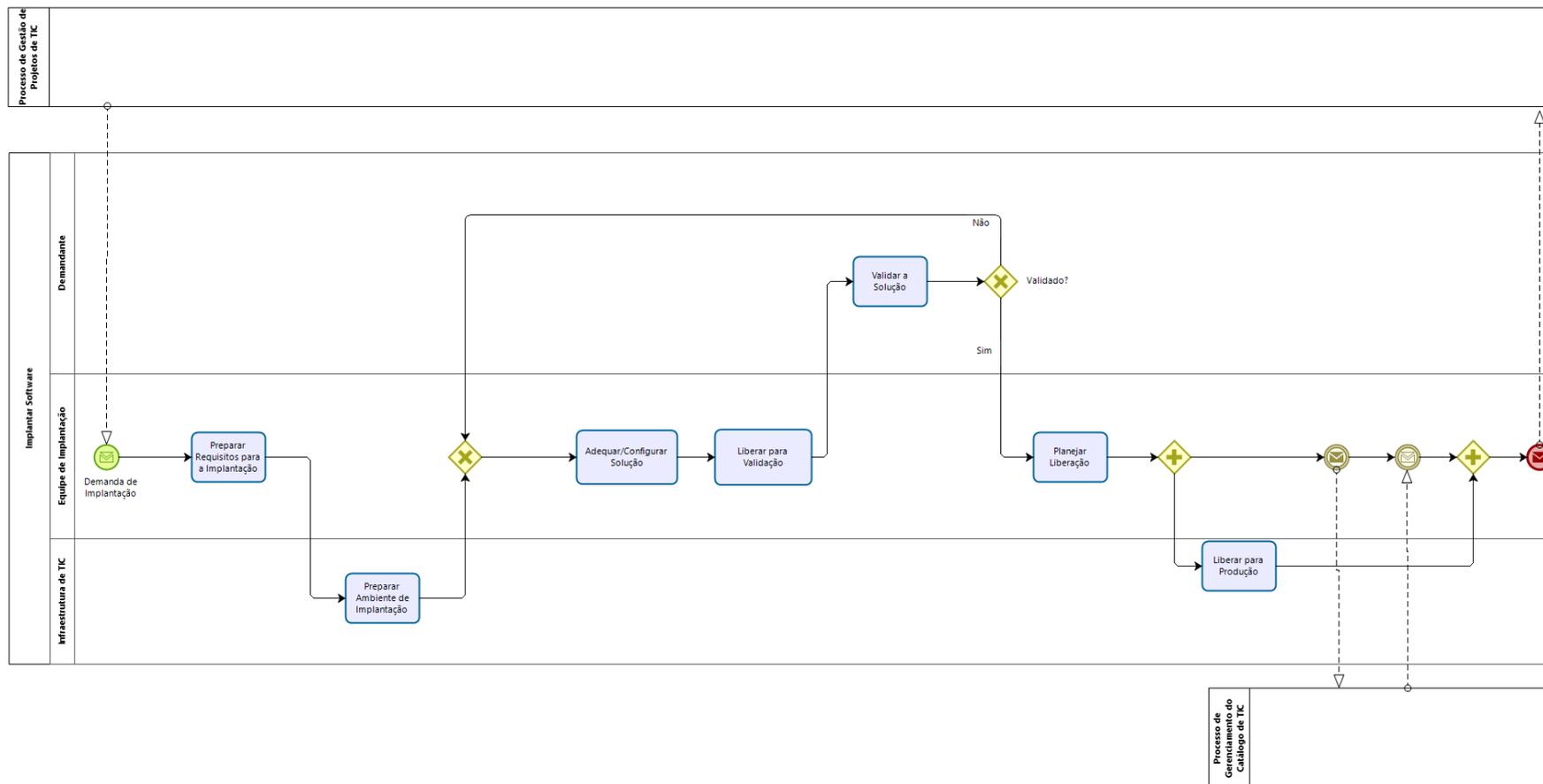
6.2. Fluxo detalhado - Desenvolver Software

O processo de Desenvolver Software abarca o conjunto de atividades necessárias para criação de um novo software pela área de TIC do Tribunal, incluindo as tarefas de concepção (definição do escopo e requisitos do sistema); elaboração (construção do projeto do sistema e definição da arquitetura do produto); construção (desenvolvimento, codificação e teste do produto); e transição (implantação do software no ambiente de produção).



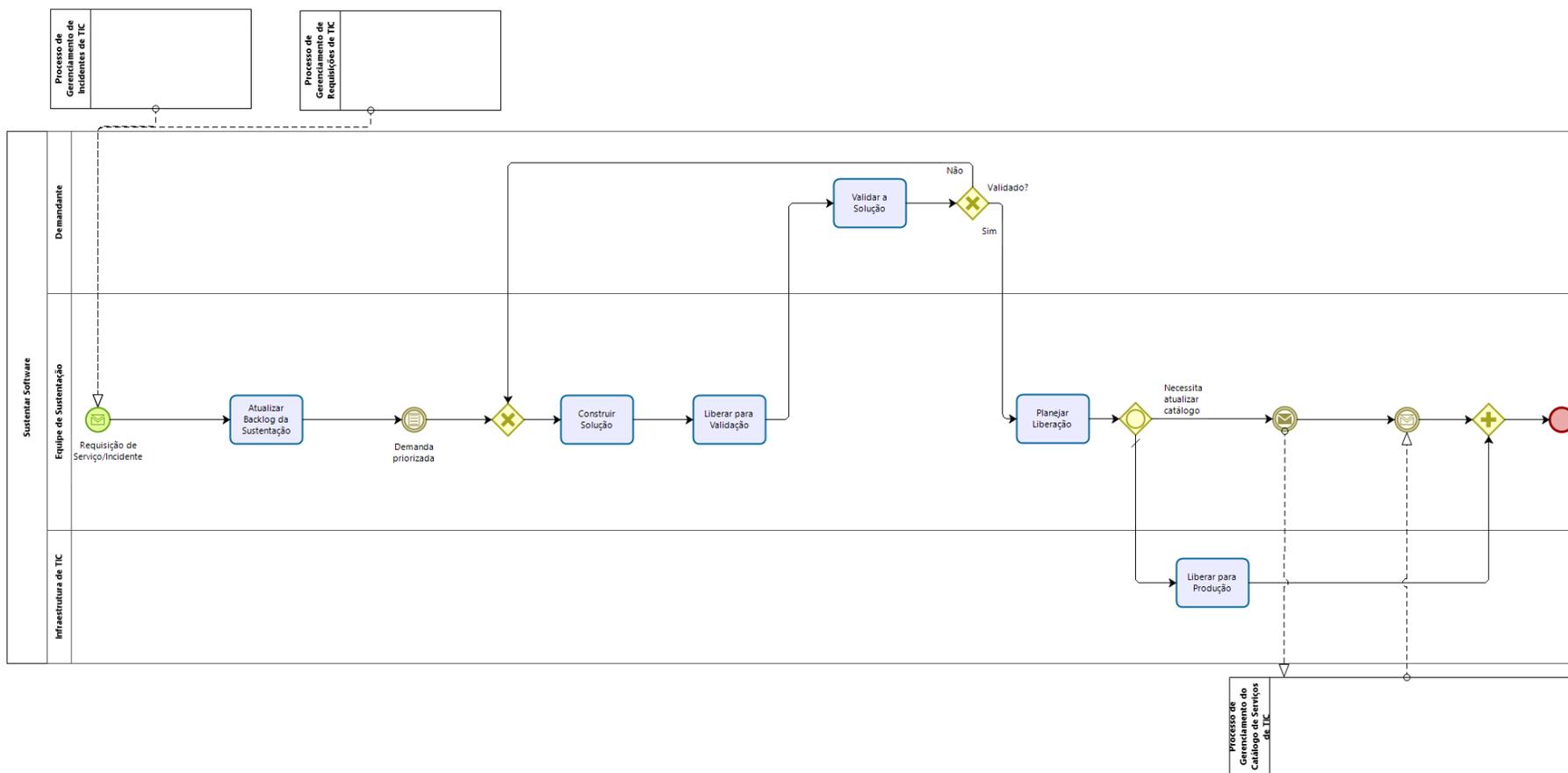
6.3. Fluxo detalhado - Implantar Software

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



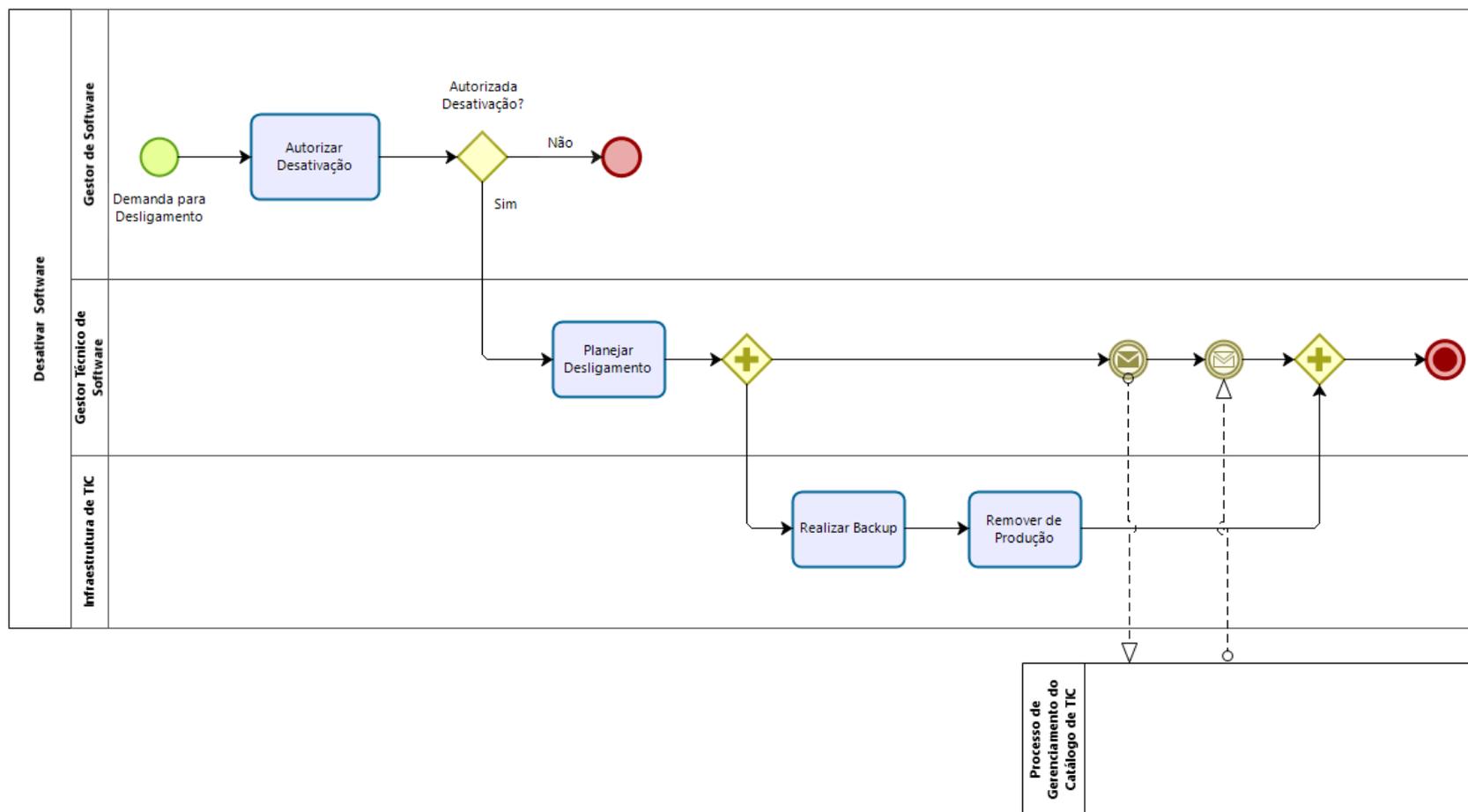
6.4. Fluxo detalhado - Sustentar Software

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 das 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 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 gerenciamento efetivo do backlog do produto	Scrum Master	Entradas: Não se aplica Descrição: o Scrum Master deve garantir que o Product Owner prepare os itens do backlog do produto. Saídas: Não se aplica
Criar/Atualizar DAS	Definir a visão da arquitetura do software	Time Scrum	Entradas: Documento de Visão do Produto 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. Saídas: Documento de Arquitetura de Software
Aprovar DAS	Aprovar a visão da arquitetura do software	Arquiteto de Software	Entradas: Documento de Arquitetura de Software 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.

			Saídas: DAS aprovado ou reprovado
Realizar Reunião de Planejamento da Sprint	Definir os itens que deverão compor a próxima Sprint	Time Scrum	Entradas: Documento de Visão do Produto e Documento de Arquitetura de Software 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. O backlog da Sprint pode ser registrado em um quadro de tarefas (Kanban) físico ou eletrônico. Saídas: Backlog da Sprint
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 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. Saídas: Não se aplica

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> <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 validado</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>

<p>Documentar Término da Sprint</p>	<p>Registrar no Termo de Entrega da Sprint os itens do backlog que foram concluídos</p>	<p>Product Owner</p>	<p>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</p>
<p>Encerramento do Produto</p>	<p>Realizar o encerramento formal do desenvolvimento do novo software</p>	<p>Product Owner</p>	<p>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</p>

7.2. Descrição das 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	<p>Entradas: TAP</p> <p>Descrição: A equipe de implantação deve realizar o planejamento da implantação, realizando as seguintes atividades:</p> <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. <p>Saídas: Planejamento da implantação</p>
Preparar Ambiente de Implantação	Adequar as configurações necessárias para criação de ambiente de produção	Infraestrutura de TIC	<p>Entradas: Planejamento da implantação</p> <p>Descrição: preparar e entregar os recursos técnicos solicitados pela equipe de implantação:</p> <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. <p>Saídas: Ambiente de produção</p>
Adequar/Configurar Solução	Alterar ou ajustar soluções de software, se necessário	Equipe de Implantação	<p>Entradas: Demanda de implantação</p> <p>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.</p> <p>Saídas: Solução de Software proposta</p>
Liberar para Validação	Disponibilizar o produto para validação pelo demandante	Equipe de Implantação	<p>Entradas: Não se aplica</p> <p>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.</p> <p>Saídas: Não se aplica</p>
Validar a Solução	Assegurar que o produto atenda às expectativas e necessidades do demandante	Demandante	<p>Entradas: Solução de software proposta</p> <p>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.</p> <p>Saídas: Solução de software validada</p>

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	<p>Entradas: Solução de software validada</p> <p>Descrição: Nesta tarefa, as seguintes atividades devem ser realizadas:</p> <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> <p>Saídas: Não se aplica</p>
Liberar para Produção	Disponibilizar a solução de software para o demandante em ambiente de produção	Infraestrutura de TIC	<p>Entradas: Solução de software validada</p> <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 das 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. 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 das 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	-
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	-
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	-
Planejar Desligamento	C/I	R/A	C
Realizar Backup	-	C	R/A
Remover de Produção	I	I	R/A

9. Indicadores

Os indicadores do processo de software foram revistos para que em um primeiro momento apenas contabilizem a quantidade de ações dos fluxos Desenvolver, Implantar, Sustentar e Desativar software. Em momento posterior, com maior maturidade e dispondo das ações classificadas, pretende-se evoluir os indicadores ou criar novos para aferir a qualidade dessas ações, ou seja, o nível de aderência aos fluxos.

1 - Quantidade de ações do Fluxo Desenvolver Software	
Objetivo:	Identificar e contabilizar as ações realizadas no fluxo Desenvolver Software.
Periodicidade:	Trimestral
Forma de cálculo:	Contagem de issues ou tarefas de desenvolvimento nas ferramentas Jira, Redmine e Assyst.
Fonte:	Ferramenta de Gestão de Serviços de TIC – Assyst e Ferramentas de Gestão de Projetos – Redmine e Jira.

2 - Quantidade de ações do Fluxo Implantar Software	
Objetivo:	Identificar e contabilizar as ações realizadas no fluxo Implantar Software.
Periodicidade:	Trimestral
Forma de cálculo:	Contagem de issues ou tarefas de implantação nas ferramentas Redmine e Assyst.
Fonte:	Ferramenta de Gestão de Serviços de TIC – Assyst e Ferramenta de Gestão de Projetos – Redmine.

3 - Quantidade de ações do Fluxo Sustentar Software	
Objetivo:	Identificar e contabilizar as ações realizadas no fluxo Sustentar Software.
Periodicidade:	Trimestral
Forma de cálculo:	Contagem de issues ou tarefas de sustentação nas ferramentas Redmine e Assyst.
Fonte:	Ferramenta de Gestão de Serviços de TIC – Assyst e Ferramenta de Gestão de Projetos – Redmine.

4 - Quantidade de ações do Fluxo Desativar Software	
Objetivo:	Identificar e contabilizar as ações realizadas no fluxo Desativar Software.
Periodicidade:	Trimestral
Forma de cálculo:	Contagem de issues ou tarefas de desativação nas ferramentas Redmine e Assyst.
Fonte:	Ferramenta de Gestão de Serviços de TIC – Assyst e Ferramenta de Gestão de Projetos – Redmine.

10. Divulgação dos resultados

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