

SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

**Gestor do Processo:** Chefe da Coordenadoria de Desenvolvimento de Soluções e Aplicações  
**Área responsável:** Coordenadoria de Desenvolvimento de Soluções e Aplicações

---

## OBJETIVO

Este Macroprocesso descreve as atividades básicas necessárias à sustentação de soluções corporativas de TIC do Tribunal Regional da 14ª Região.

## DEFINIÇÕES GERAIS PARA A ADEQUADA EXECUÇÃO DESTE PROCESSO

Este processo objetiva descrever as atividades necessárias à sustentação, unicamente, de Soluções Corporativas do TRT da 14ª Região. A expressão “soluções corporativas” abarca apenas:

- Sistemas desenvolvidos internamente pela própria equipe de TIC do TRT14 (SETIC); ou
- Sistemas desenvolvidos por terceiros mas integrados e implantados pela SETIC no ambiente de TIC do TRT14.

Portanto, não é objeto deste processo a sustentação de sistemas comerciais comuns (de prateleira), que são normalmente mantidos pelos processos de incidentes e requisições, através das equipes de atendimento da Central de Serviços de TIC.

Ao abrir uma solicitação para manutenção para uma solução corporativa, o demandante deseja um dos seguintes tipos de apoio:

- **Manutenção** - para solicitar alterações (corretiva, adaptativa ou evolutiva) em funcionalidades, lógicas de funcionamento estrutura de uma solução corporativa; ou
- **Suporte** - para solicitar solução de problemas ou disponibilização de recurso de uma solução corporativa. Devido às suas naturezas, tais demandas são chamadas, respectivamente, de incidente ou requisição, tal qual preconiza o modelo ITIL de gerenciamento de serviços.

Contudo, nos casos de suporte supramencionados, o uso das classificações “incidente” ou “requisição” não significa substituição aos processos (ITIL) de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições já utilizados pela Central de Serviços. Estes nomes são usados para indicar que este processo, neste caso, é apenas uma especialização dos respectivos processos ITIL da Central de Serviços, só que em Nível 3 de atendimento (N3).

Papéis deste Processo:

- **Servidor da CDSA:** no contexto do processo, refere-se a qualquer colaborador da Coordenadoria de Desenvolvimento de Soluções e Aplicações que recebe solicitações de manutenção/suporte de soluções de TIC, seja via Sistema de Atendimento ao

Usuário (SAU) ou por ferramenta interna da SETIC de registro e acompanhamento de demandas.

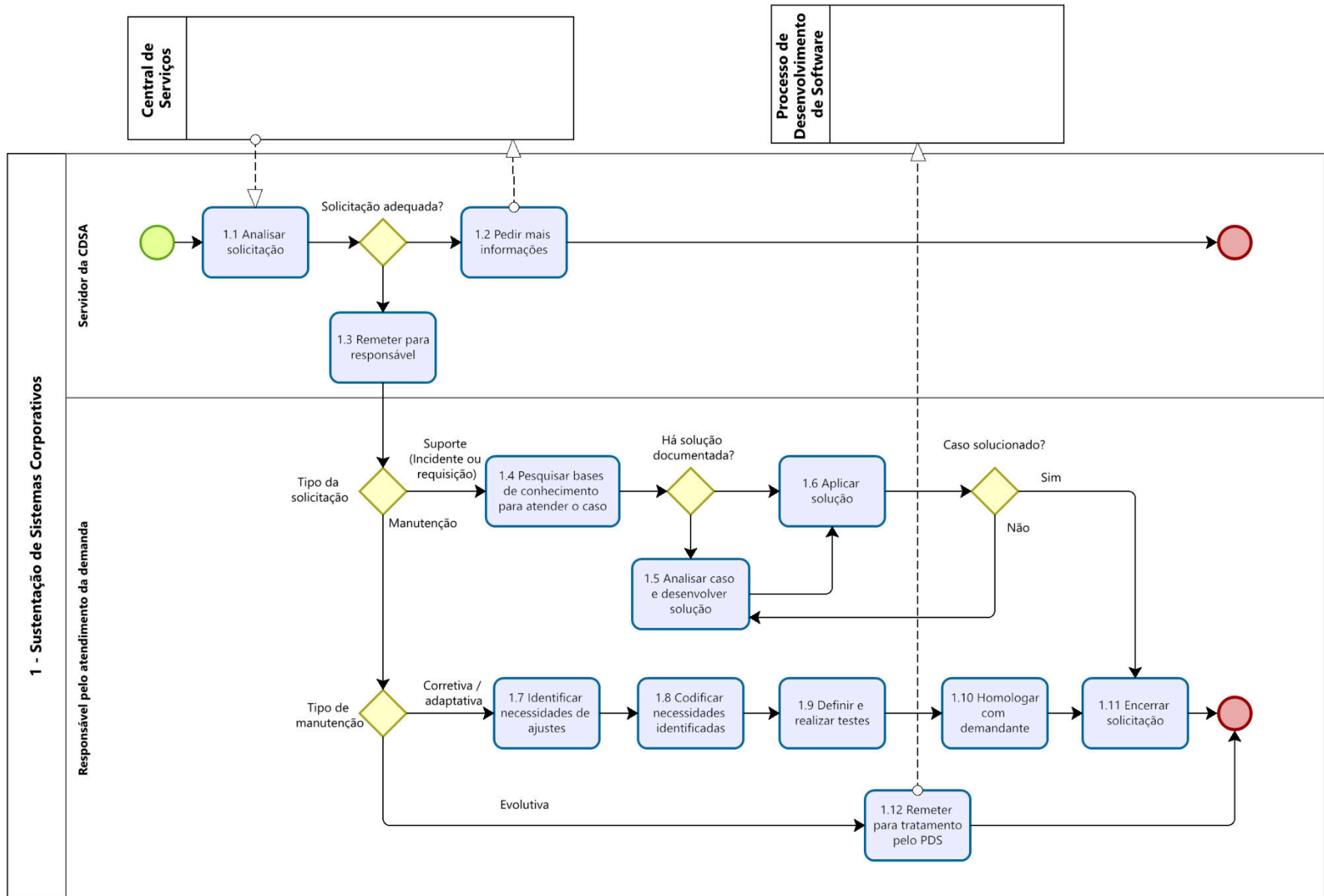
- Responsável pelo atendimento da demanda: servidor responsável por, efetivamente, prestar suporte ou promover a manutenção de soluções de TIC.

## **INTERFACE COM OUTROS PROCESSOS**

- **Processo de Desenvolvimento de Sistemas:** sistematiza as atividades necessárias ao Desenvolvimento de Soluções de TIC no TRT da 14ª Região.

# FLUXOGRAMAS DESTE PROCESSO

## Fluxograma do Macroprocesso 1 - Sustentação de Sistemas Corporativos



## DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA “1 - Sustentação de Sistemas Corporativos”

Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefas / Ações
1.1 Analisar solicitação	Analisar o conteúdo da solicitação recebida	Servidor da CDSA	<p><b>Entrada:</b> Solicitação de suporte/manutenção recebida</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Verificar se as informações constantes na solicitação são claras e suficientes para permitir sua classificação (suporte ou manutenção) e seu atendimento.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Caso a solicitação esteja inadequada (deficiência de informações), prosseguir para a atividade 1.2 para solicitar mais informações.</li> <li>○ Caso a solicitação esteja adequada, prosseguir para atividade 1.3, para classificá-la.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Saída:</b> Solicitação classificada como adequada ou inadequada</p>
1.2 Pedir mais informações	Solicitar complemento das informações da solicitação originalmente remetida	Servidor da CDSA	<p><b>Entrada:</b> Solicitação classificada como inadequada</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Pedir ao requisitante que complemente as informações da solicitação original, orientando-o sobre o tipo de informação faltante necessária.</li> <li>● O pedido de complemento de informações deve ser remetido pelo mesmo meio em que chegou a solicitação original (por exemplo, Sistema SAU ou ferramenta de gestão de demandas da SETIC).</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Pedido de informações adicionais registrado em sistema</p>
1.3 Remeter para responsável	Remeter a demanda para um servidor apto a atendê-la	Servidor da CDSA	<p><b>Entrada:</b> Solicitação classificada como adequada</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Considerando as informações da solicitação do remetente, avaliar o servidor da CDSA apto a respondê-la.</li> <li>● Normalmente, o servidor que recebe inicialmente a demanda já é o servidor responsável por atendê-la, tendo em vista que a solicitação já chega classificada da Central de Serviços. Neste caso, basta que o mesmo servidor continue o fluxo.</li> <li>● O prosseguimento do fluxo implica que o servidor responsável por atender a solicitação entendeu o escopo da demanda e já a classificou como Suporte ou Manutenção. É desejável que essa informação (de classificação) seja registrada na demanda original (por exemplo “esta demanda será atendida como manutenção evolutiva”, ou “...suporte-requisição”).</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Solicitação alocada ao servidor responsável por atendê-la</p>
1.4 Pesquisar bases de conhecimento para atender o caso	Pesquisar bases de conhecimento da SETIC para aproveitar a inteligência de soluções pretéritas porventura existentes	Responsável pelo atendimento da demanda	<p><b>Entrada:</b> Solicitação de suporte alocada a servidor para atendimento</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultar bases de conhecimento disponíveis na SETIC para avaliar soluções já empregadas com sucesso em casos iguais ou semelhantes. As bases de conhecimento podem ser internas (a própria ferramenta de atendimento ao usuário) ou externas (por ex. Stack Overflow Corporativo).</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Consulta às bases de conhecimento</p>
1.5 Analisar caso e definir solução	Analisar o caso para definir uma solução	Responsável pelo atendimento da demanda	<p><b>Entrada:</b> Solicitação de suporte sem registro na base de conhecimento</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar o pedido do solicitante para entender a solicitação.</li> <li>• Se for uma requisição de serviço, localizar o procedimento padrão para atender o pedido do usuário.</li> <li>• Se for um incidente, analisar cuidadosamente o caso, procurando: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Entender as falhas relatadas;</li> <li>○ Tentar reproduzir as falhas para entendê-las melhor;</li> <li>○ Considerar cenários alternativos para avaliar se as falhas se repetem.</li> <li>○ Solicitar mais informações com o solicitante se for necessário.</li> <li>○ Após análise, planejar uma estratégia para solucionar o incidente.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Saída:</b> Solução para o caso definida</p>
1.6 Aplicar solução	Aplicar a solução definida para o caso	Responsável pelo atendimento da demanda	<p><b>Entrada:</b> Solução para o caso definida</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar, efetivamente, a solução definida para o caso na atividade anterior. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se for uma requisição de serviço, realizar o procedimento padrão para atender o pedido do usuário.</li> <li>○ Se for um incidente, executar a estratégia de solução definida na atividade anterior, verificando se a execução da estratégia efetivamente resolveu o caso.</li> </ul> </li> <li>• Se o caso não foi solucionado, prosseguir para a atividade 1.5, para nova avaliação do caso e nova definição de estratégia.</li> <li>• Se o caso foi solucionado, prosseguir para a atividade 1.11 para encerrar a solicitação.</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Solução para o caso aplicada</p>

<p>1.7 Identificar necessidades de ajustes</p>	<p>Identificar as necessidades de ajustes na solução de TIC conforme solicitação do demandante</p>	<p>Responsável pelo atendimento da demanda</p>	<p><b>Entrada:</b> Solicitação de manutenção corretiva/adaptativa alocada</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Avaliar cuidadosamente a solicitação do demandante para identificar quais as necessidades de ajustes ele deseja.</li> <li>● As solicitações de manutenção podem ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Corretiva ou adaptativa: que visam, respectivamente, corrigir erros no funcionamento da aplicação ou alterar a aplicação para atender a uma mudança de requisitos de funcionamento da solução (ex.: disposições normativas):</li> <li>○ Evolutiva: visa criar novas funcionalidades a uma solução. Neste caso a demanda deve ser atendida pelo PDS - Processo de Desenvolvimento de Software.</li> </ul> </li> <li>● Documentar na solicitação original (no sistema SAU ou ferramenta de gestão de demandas da SETIC) quais ajustes serão implementados na solução.</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Necessidades de ajustes corretivos/adaptativos identificados e documentados</p>
<p>1.8 Codificar necessidades identificadas</p>	<p>Implementar os ajustes identificados na atividade anterior</p>	<p>Responsável pelo atendimento da demanda</p>	<p><b>Entrada:</b> Necessidades de ajustes corretivos/adaptativos documentados</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Analisar os ajustes corretivos/adaptativos documentados para atendimento para planejar uma sequência priorizada de implementação (codificação).</li> <li>● Codificar os ajustes priorizados <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Atualizar frequentemente o repositório de acordo com a evolução do código (<i>commits</i>), comentando cada <i>commit</i>, obrigatoriamente.</li> </ul> </li> <li>● Atualizar a ferramenta de gestão de demandas de TIC informando a codificação dos ajustes.</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Ajustes corretivos/adaptativos implementados.</p>
<p>1.9 Definir e realizar testes</p>	<p>Definir um plano de testes e realizá-lo</p>	<p>Responsável pelo atendimento da demanda</p>	<p><b>Entrada:</b> Ajustes corretivos/adaptativos implementados.</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realizar testes, automatizados ou não, dos ajustes implementados.</li> <li>● Solicitar testes de segurança, se necessário, tomando o cuidado de, neste caso: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comunicar formalmente a área de Segurança da Informação, resumizando, neste comunicado, as mudanças implementadas na aplicação.</li> <li>○ Definir um prazo razoável e acompanhá-lo, solicitando confirmação da área de Segurança se expirado o prazo, de forma a evitar o estancamento do fluxo.</li> </ul> </li> </ul>

			<b>Saída:</b> Artefatos de software testados
1.10 Homologar com demandante	Apresentar a solução ajustada ao demandante para testes e homologação	Responsável pelo atendimento da demanda	<b>Entrada:</b> Artefatos de software testados <b>Tarefas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agendar reunião com o demandante dos ajustes.</li> <li>• Apresentar a solução com os ajustes realizados.</li> <li>• Solicitar que o demandante teste a solução e homologue os ajustes, definindo um prazo para a homologação.</li> <li>• Acompanhar o prazo definido para homologação do demandante e procurá-lo caso este não o faça até o fim do prazo, de forma a evitar o estancamento do fluxo.</li> </ul> <b>Saída:</b> Solução homologada pelo demandante
1.11 Encerrar solicitação	Encerrar formalmente a solicitação de suporte/manutenção na ferramenta de origem	Responsável pelo atendimento da demanda	<b>Entrada:</b> Demanda atendida <b>Tarefas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificar-se de que a solução aplicada ao caso atendeu ao que desejava o demandante.</li> <li>• Registrar na ferramenta de atendimento ao usuário ou de gestão de demandas da SETIC, conforme o caso, todas as informações importantes sobre a solução aplicada e quaisquer feedbacks fornecidos pelo demandante durante o processo.</li> <li>• Fechar formalmente o registro na ferramenta de atendimento ao usuário ou de gestão de demandas.</li> </ul> <b>Saída:</b> Solicitação de suporte/manutenção formalmente encerrada.
1.12 Remeter para tratamento pelo PDS	Enviar a solicitação de manutenção evolutiva para ser tratada pelo Processo de Desenvolvimento de Software	Responsável pelo atendimento da demanda	<b>Entrada:</b> Solicitação de manutenção evolutiva alocada <b>Tarefas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclassificar o chamado para o item do catálogo de serviços utilizado para submeter proposta de novo projeto/demanda.</li> </ul> <b>Saída:</b> Solicitação de manutenção evolutiva remetida para tratamento pelo processo de desenvolvimento de software.

## GLOSSÁRIO

**CDSA:** Coordenadoria de Desenvolvimento de Soluções e Aplicações.

**Homologação:** Etapa que prevê a avaliação da adequação da solução à luz das funcionalidades solicitadas e expectativas operacionais.

**SAU (Sistema de Atendimento ao Usuário):** ferramenta eletrônica que gerencia chamados e processos de atendimento da Central de Serviços de TIC

**SETIC:** Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

**TIC:** Tecnologia da Informação e Comunicação.

## REFERÊNCIAS

[PDTIC 2021-2022 Ed.2022-1](#)

[Res CNJ N° 370/2021 - ENTIC-JUD](#)

[Processos de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT14](#)

## DESTINAÇÃO DO PROCESSO

Servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

## OUTRAS INFORMAÇÕES DESTE PROCESSO

<b>Elaboração:</b> Vinícius Vieira Marques	<b>Data:</b> 02/12/2022
<b>Revisão:</b> Divisão de Governança, Apoio à Gestão de TIC e Iniciativas Nacionais	<b>Data:</b> 02/12/2022
<b>Data de aprovação formal:</b>	02/12/2022

Histórico de Revisões			
Data	Versão	Descrição	Responsável
02/12/2022	1.0	Versão inicial do documento	Vinícius Vieira Marques
22/01/2023	1.1	Revisão do processo	Daniel Ferreira de Souza