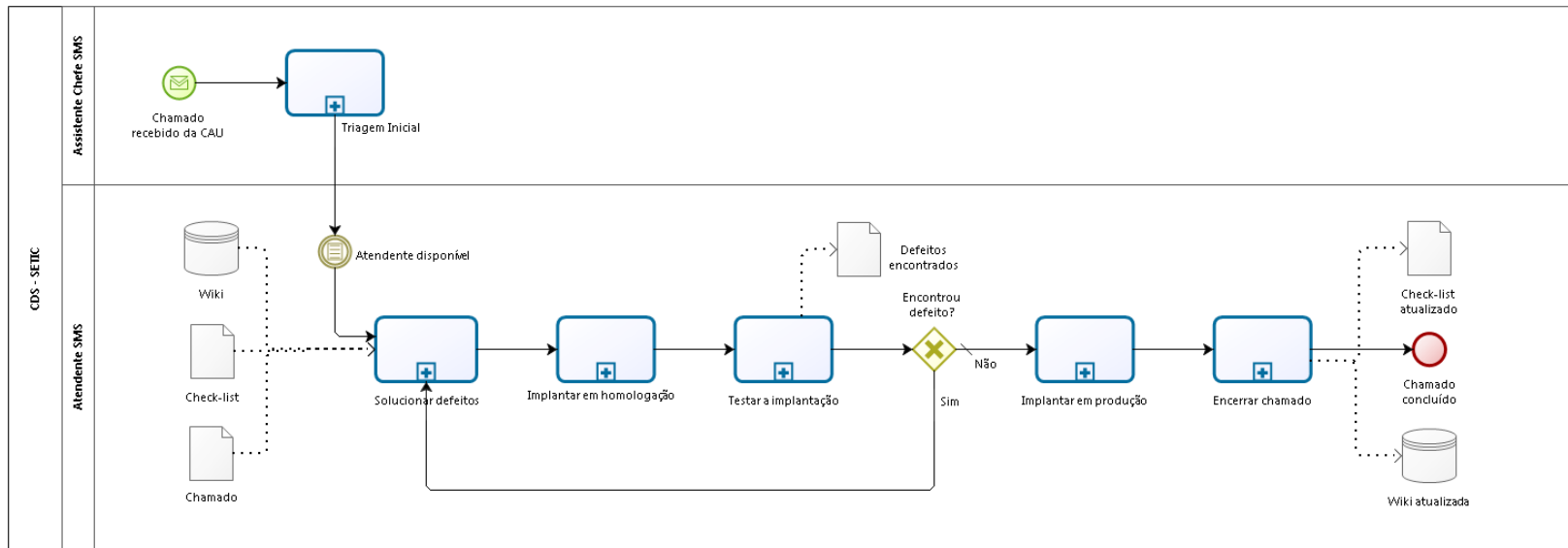


**Otimização do Processo**  
**Sustentação de Software**

**Versão 1.0**

**CDS / SETIC/ TRT15**



**Versão:** 1.0

**Autor:** Gustavo Vilela de Carvalho

**C D S - S E T I C**

---

## **ELEMENTOS DO PROCESSO**

### **Triagem Inicial**

**Objetivo:**

Realizar a análise inicial do chamado, decidir se a solicitação deve ser atendida por chamado, e em caso positivo, delegar para um técnico.

### **Solucionar defeitos**

**Objetivo:**

Analisar e solucionar os erros de sistema descritos no chamado.

### **Implantar em homologação**

**Objetivo:**

Encaminhar a versão corrigida do aplicativo para o ambiente de homologação.

### **Testar a implantação**

**Objetivo:**

Testar a aplicação após a CITIC disponibilizá-la no servidor de aplicação do ambiente de homologação.

### **Implantar em produção**

**Objetivo:**

Realizar a implantação no ambiente de produção.

### **Encerrar chamado**

**Objetivo:**

Descrever como o erro foi solucionado e concluir o chamado.

**Check-list**

Este check-list é um documento com todos os requisitos mínimos que o chamado deve conter para que este seja atendido pela SMS.

O documento também contém uma lista de procedimentos que deve ser seguido no atendimento e no encerramento do chamado.

**Chamado**

Relato de problema que o usuário encontrou em uma aplicação mantida pela SMS.

**Check-list atualizado**

Documento atualizado com todos os requisitos mínimos que o chamado deve conter para que este seja atendido pela SMS.

O documento também contém uma lista atualizada de procedimentos que deve ser seguido no atendimento e no encerramento do chamado.

**Defeitos encontrados**

Lista de defeitos encontrados na implantação do chamado.

**DataStore**

Repositório atualizado de conhecimento que é consultado durante o atendimento do chamado, e alimentado no encerramento deste.

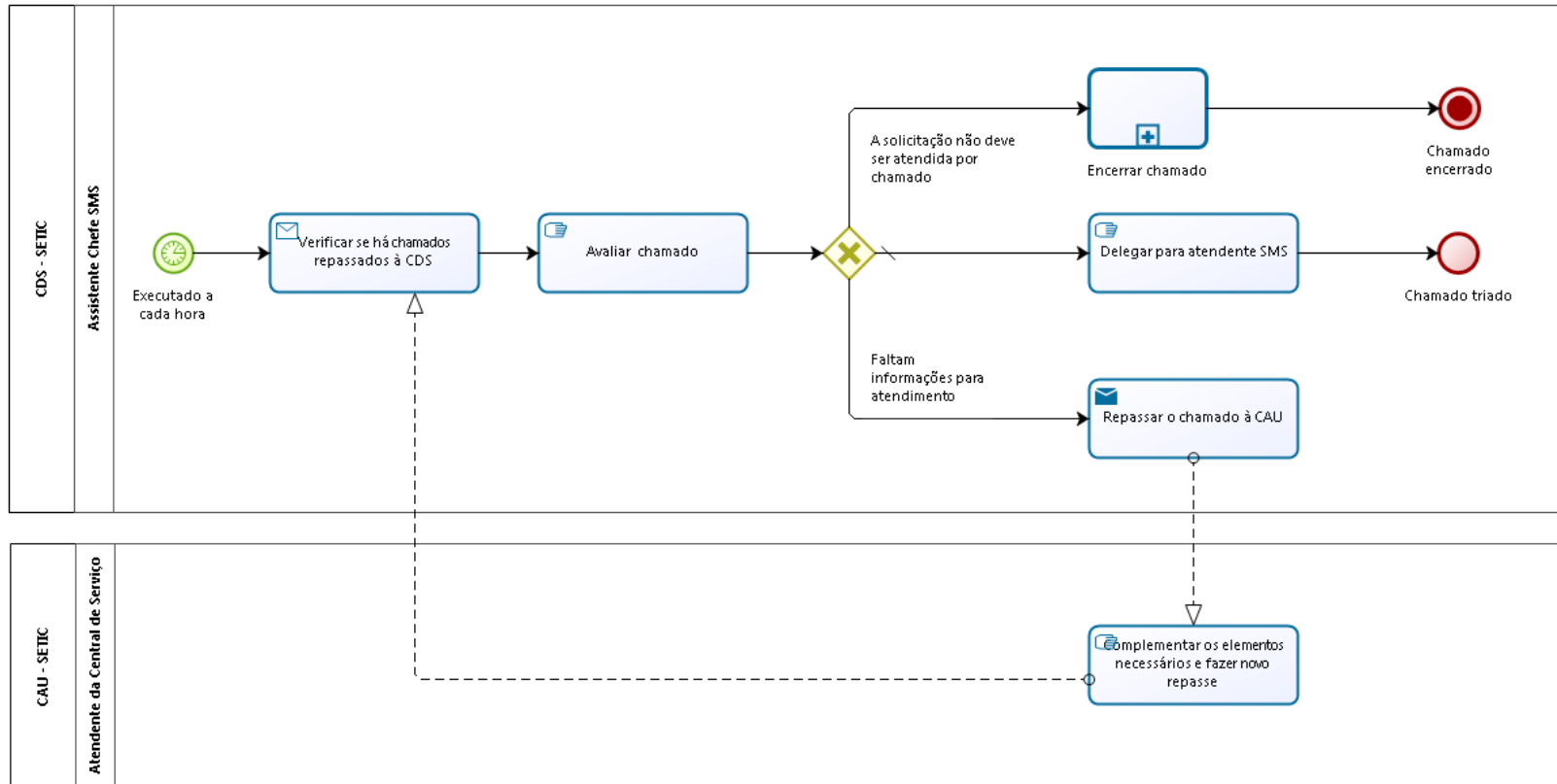
Contém soluções técnicas e procedimentais colhidas no atendimento dos chamados.

**DataStore**

A wiki é um repositório de conhecimento que é consultada durante o atendimento do chamado, e alimentada no encerramento deste.

Contém soluções técnicas e procedimentais colhidas no atendimento dos chamados.

# TRIAGEM INICIAL



**Versão:** 1.0

**Autor:** Gustavo Vilela de Carvalho

**C D S - S E T I C**

---

## **ELEMENTOS DO PROCESSO**

### **Verificar se há chamados repassados à CDS**

**Objetivo:**

Realizar uma busca na central de chamados, verificando a existência de chamados repassados para a coordenadoria.

### **Avaliar chamado**

**Objetivo:**

Analisar o chamado, e verificar se a demanda deve ser atendida por ded. em caso contrário, verificar se este chamado contém todos os elementos necessários para serem analisados pelos técnicos da sms.

### **Repassar o chamado à CAU**

**Objetivo:**

Repassar o chamado para a cau para complementar as informações deste.

### **Delegar para atendente SMS**

**Objetivo:**

Repassar o chamado para a sms e delegar este para um dos seus técnicos.

### **Encerrar chamado**

**Objetivo:**

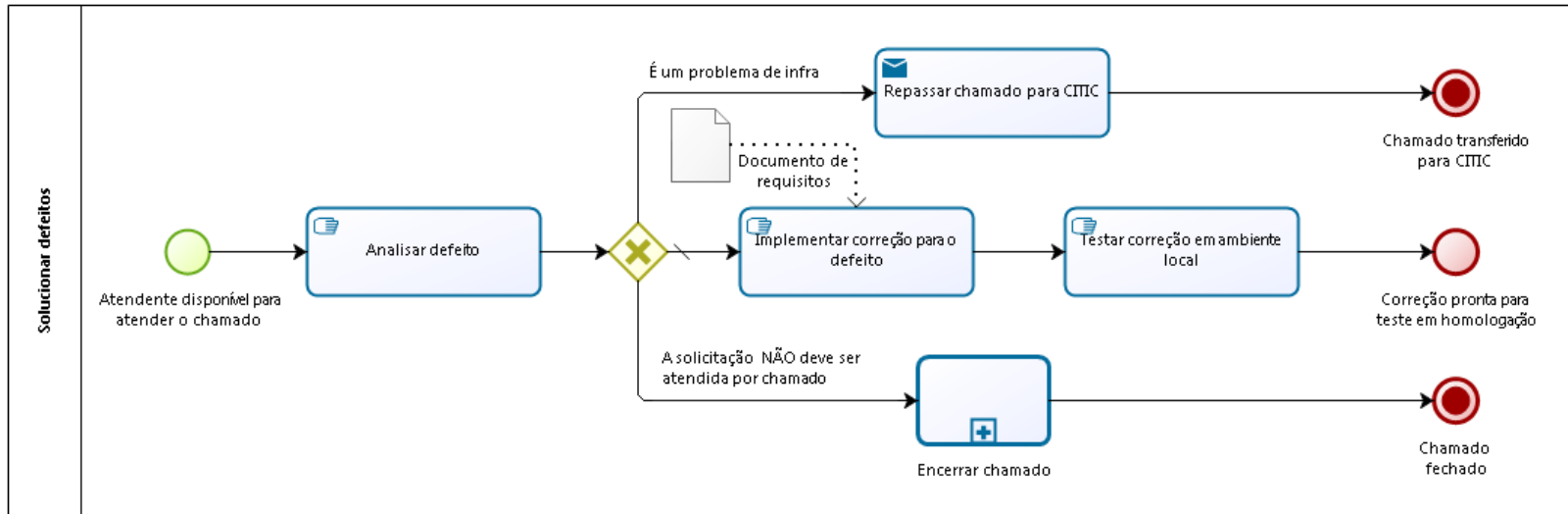
Descrever a razão pela qual o problema descrito não deve ser atendido por chamado e concluí-lo.

### **Complementar os elementos necessários e fazer novo repasse**

**Objetivo:**

Adicionar informações necessárias após análise inicial do chamado, e repassar para a CDS.

# SOLUCIONAR DEFEITOS



**Versão:** 1.0

**Autor:** Gustavo Vilela de Carvalho

## **S O L U C I O N A R   D E F E I T O S**

---

### **ELEMENTOS DO PROCESSO**

#### **Analisar defeito**

**Objetivo:**

Ler a descrição do problema, entender e reproduzir o erro.

#### **Implementar correção para o defeito**

**Objetivo:**

Implementar a nova versão da aplicação com as correções feitas.

#### **Testar correção em ambiente local**

**Objetivo:**

Testar diretamente no ambiente de desenvolvimento da máquina do técnico as correções efetuadas na aplicação.

#### **Repassar chamado para CITIC**

**Objetivo:**

Repassar o chamado para resolução deste pela CITIC.

#### **Encerrar chamado**

**Objetivo:**

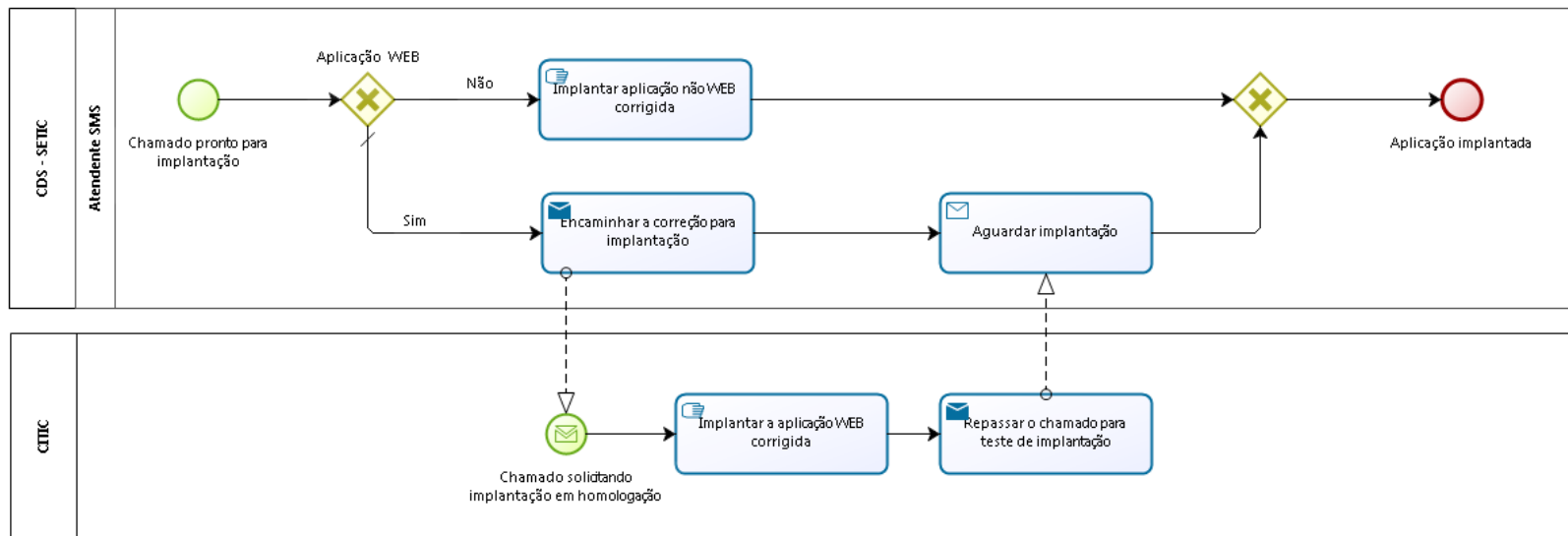
Descrever como o erro foi solucionado e concluir o chamado.

#### **Documento de requisitos**

Documento de requisitos atualizado e homologado.



# ENCAMINHAR PARA IMPLANTAÇÃO



**Versão:** 1.0

**Autor:** Gustavo Vilela de Carvalho

**C I T I C**

---

## **ELEMENTOS DO PROCESSO**

### **Implantar a aplicação WEB corrigida**

**Objetivo:**

Implantar a versão de uma aplicação web corrigida pela SMS nos servidores de aplicação destinados à homologação.

### **Repassar o chamado para teste de implantação**

**Objetivo:**

Repassar o chamado para a SMS, de modo que esta continue o atendimento.

### **Encaminhar a correção para implantação**

**Objetivo:**

Encaminhar uma versão da aplicação para implantação nos servidores de aplicação destinados à homologação.

### **Aguardar implantação**

**Objetivo:**

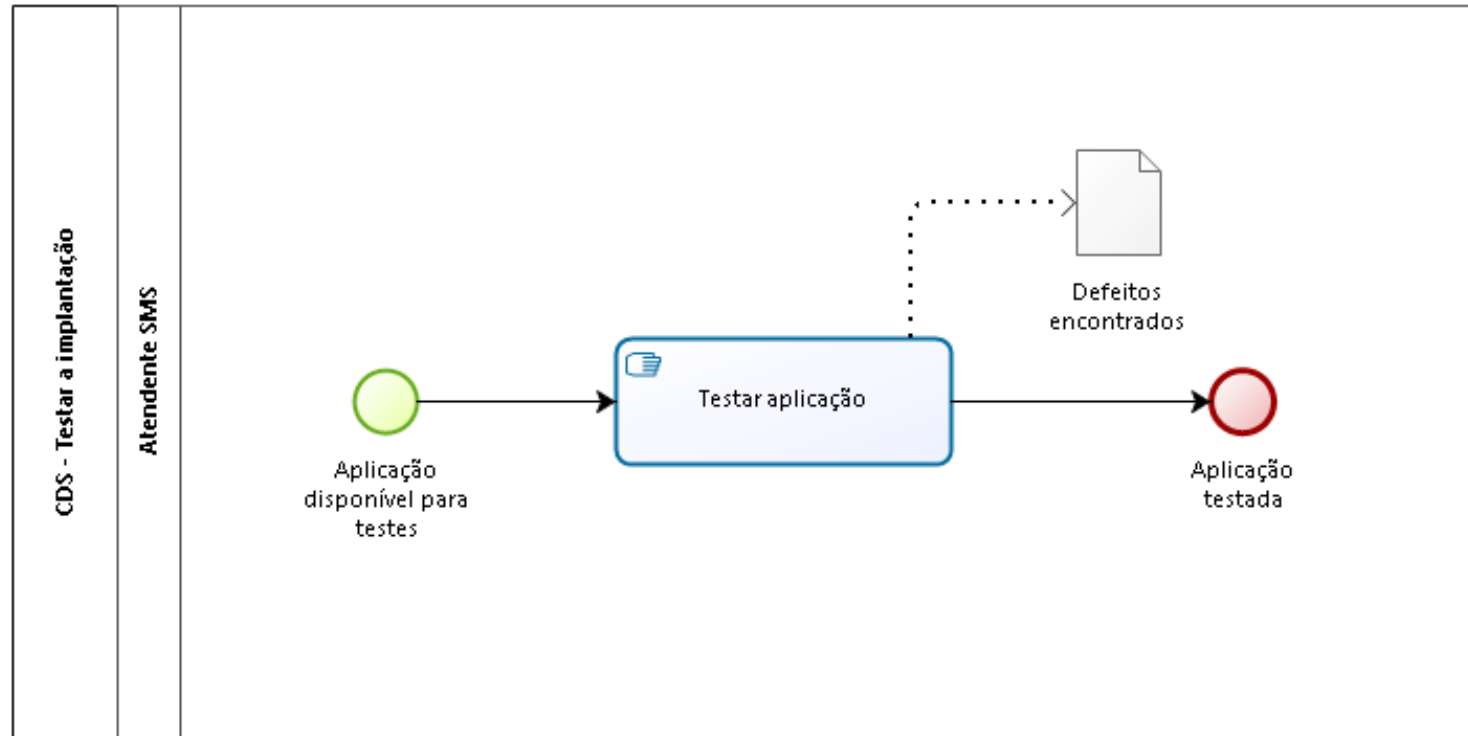
Aguardar a manifestação da citic informando que a aplicação já está implementada no servidor de aplicação.

### **Implantar aplicação não WEB corrigida**

**Objetivo:**

Realizar a implantação da aplicação sem envolver outras coordenadorias.

## TESTAR A IMPLANTAÇÃO



**Versão:** 1.0

**Autor:** Gustavo Vilela de Carvalho

## **C D S - T E S T A R A I M P L A N T A Ç Ã O**

---

### **ELEMENTOS DO PROCESSO**

#### **Testar aplicação**

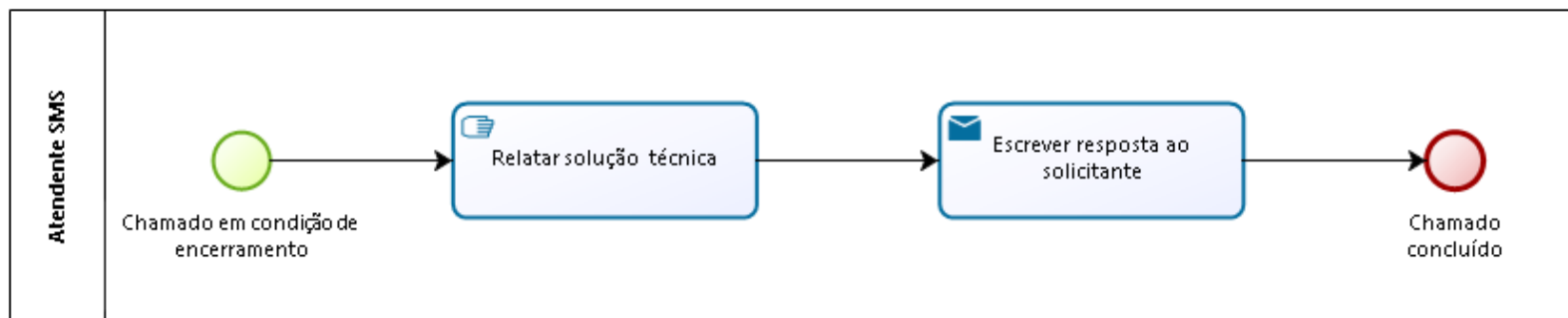
##### **Objetivo:**

Testar a aplicação após a CITIC disponibilizá-la no servidor de aplicação do ambiente de homologação.

#### **Defeitos encontrados**

Lista de defeitos encontrados na implantação do chamado.

## ENCERRAR O CHAMADO



**Versão:** 1.0

**Autor:** Gustavo Vilela de Carvalho

## **A T E N D E N T E   S M S**

---

### **ELEMENTOS DO PROCESSO**

#### **Relatar solução técnica**

**Objetivo:**

Relatar os procedimentos técnicos efetuados para solucionar o problema descrito no chamado.

#### **Escrever resposta ao solicitante**

**Objetivo:**

Relatar informações relevantes ao solicitante, explicando porque o chamado está sendo concluído.