



MTI – Empresa Mato-Grossense de Tecnologia da Informação

C3SW

Catálogo de Serviços de Solução de Software

Versão 1.2

SUMÁRIO

1. SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO E PLANEJAMENTO	10
1.1. CONSTRUIR VISÃO DO PRODUTO DE SOFTWARE	10
1.2. MANTER VISÃO DO PRODUTO DE SOFTWARE	11
1.3. ELABORAR PLANO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS	11
1.4. GERENCIAR PROJETO	12
1.5. ENCERRAR PROJETO	14
1.6. CONSTRUIR FLUXO DE PROCESSO	15
1.7. MANTER FLUXO DE PROCESSO	15
1.8. SUSTENTAR SOLUÇÃO DE SOFTWARE	15
1.9. REALIZAR ASSESSMENT DE AMBIENTE DE SUSTENTAÇÃO	16
1.10. ELABORAR PLANO MIGRAÇÃO DE DADOS	17
2. SERVIÇOS DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE	18
2.1. CRIAR ARQUITETURA DE TESTES AUTOMATIZADOS DE SOLUÇÃO DE SOFTWARE	18
2.2. MANTER ARQUITETURA DE TESTES AUTOMATIZADOS DE SOLUÇÃO DE SOFTWARE	18
2.3. INVESTIGAR INCIDENTE EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO	18
2.4. PARAMETRIZAR E CONFIGURAR FUNCIONALIDADE	19
2.5. REALIZAR MIGRAÇÃO DE DADOS	20
2.6. CRIAR AMBIENTE INTERMEDIÁRIO	20
2.7. VIABILIZAR CRIAÇÃO / ATUALIZAÇÃO DE AMBIENTE DE PRODUÇÃO	20
2.8. ELABORAR MANUAL TÉCNICO	21
2.9. CRIAR FORMULÁRIO FREEMARKER	21
2.10. MANTER FORMULÁRIO FREEMARKER	21
2.11. REALIZAR MERGE COM A VERSÃO NACIONAL - SIGADOC	21
3. SERVIÇOS DE IDENTIDADE VISUAL E FRONT-END	23
3.1. REALIZAR DIAGNÓSTICO DE INTERFACE	23
3.2. CRIAR TEMPLATE [L_PADRÃO]	23
3.3. CRIAR TEMPLATE [F_RAD]	23
3.4. CRIAR TEMPLATE [APP_DISPOSITIVOS MÓVEIS]	24
3.5. MANTER TEMPLATE [L_PADRÃO]	24
3.6. MANTER TEMPLATE [F_RAD]	24
3.7. MANTER TEMPLATE [APP_DISPOSITIVOS MÓVEIS]	25
3.8. ELABORAR MANUAL DE IDENTIDADE VISUAL	25
3.9. MANTER MANUAL DE IDENTIDADE VISUAL	25
3.10. MANTER FRONT-END	26
3.11. CRIAR/MANTER ELEMENTO VISUAL	26
3.12. DESENVOLVER IDENTIDADE VISUAL	26
3.13. MANTER IDENTIDADE VISUAL	27
3.14. ELABORAR PROTÓTIPO DE ALTA FIDELIDADE	27
3.15. MANTER PROTÓTIPO DE ALTA FIDELIDADE	28
4. SERVIÇOS DE CONFIGURAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE	29
4.1. ELABORAR ARQUITETURA PARA SOLUÇÃO DE SOFTWARE	29
4.2. MANTER ARQUITETURA PARA SOLUÇÃO DE SOFTWARE	29
4.3. DISPONIBILIZAR VERSÃO EM PRODUÇÃO	30
4.4. MONITORAR APLICAÇÃO	30

5. SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE	32
5.1. ESPECIFICAR OPERAÇÃO	32
5.2. MANTER ESPECIFICAÇÃO DE OPERAÇÃO	32
5.3. GERAR DOCUMENTO DE REFERÊNCIA FUTURA	33
5.4. DESENVOLVER OPERAÇÃO [L_PADRÃO]	33
5.5. DESENVOLVER OPERAÇÃO [F_RAD]	34
5.6. DESENVOLVER OPERAÇÃO [APP_DISPOSITIVOS MÓVEIS]	34
5.7. MANTER OPERAÇÃO [L_PADRÃO]	35
5.8. MANTER OPERAÇÃO [F_RAD]	35
5.9. MANTER OPERAÇÃO [APP_DISPOSITIVOS MÓVEIS]	36
5.10. CORRIGIR OPERAÇÃO [L_PADRÃO]	36
5.11. CORRIGIR OPERAÇÃO [F_RAD]	37
5.12. CORRIGIR OPERAÇÃO [APP_DISPOSITIVOS MÓVEIS]	37
5.13. ATUALIZAR BASE DE DADOS	38
5.14. CRIAR SCRIPT DE TESTE AUTOMATIZADO	38
5.15. MANTER SCRIPT DE TESTE AUTOMATIZADO	39
5.16. ELABORAR MANUAL DO USUÁRIO	39
5.17. ATUALIZAR MANUAL DO USUÁRIO	39
5.18. REALIZAR TREINAMENTO OPERACIONAL	40
5.19. ELABORAR ROTINA PARA TRANSFORMAÇÃO DE DADOS	40
5.20. MANTER ROTINA PARA TRANSFORMAÇÃO DE DADOS	41
ANEXO I - Siglas e Definições	42
ANEXO II - Metodologia de Identificação de complexidade das Operações	42
ANEXO III - Metodologia de Mensuração de Quantidade de UST por Serviço	44
ANEXO IV - Dinâmica do trabalho de definição do catálogo de serviço	45
ANEXO V - Orientações para atualização deste Catálogo	46

C3SW

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE SOLUÇÃO DE SOFTWARE

O catálogo de serviços de Solução de Software disponibiliza serviços participantes de um ambiente de desenvolvimento, manutenção e sustentação de software, sendo também influenciado por processos e metodologia, caracterizados como padrões de referência de caráter legal no âmbito do Executivo Estadual e, inerente a Engenharia de Software. Este catálogo está organizado sob as seguintes categorias de serviços:

- a. **Serviços de apoio à gestão e planejamento;**
- b. **Serviços de apoio ao desenvolvimento de soluções de software;**
- c. **Serviços de identidade Visual e Front-End;**
- d. **Serviços de configuração e implantação de soluções de software;**
- e. **Serviços de desenvolvimento de soluções de software.**

Além dos serviços especificados neste catálogo, deve-se enfatizar que alguns serviços compostos estarão sob a titularidade da **MTI**¹. São serviços que visam a continuidade dos produtos e referenciam o conceito de **Quality Assurance**², seus controles e suas variações.

Os serviços relacionados à gestão da Qualidade de Software, Padrões de Arquitetura Tecnológica e Garantia de Continuidade Tecnológica são atribuídos à Equipe Técnica da MTI.

Os serviços de responsabilidade da Equipe Técnica da MTI visam promover o desenvolvimento DevOps, agilizando a entrega de software para o cliente. Também viabilizam a construção do software por meio de um sistema de produção integrado de pessoas, informação, ativos de hardware, serviços, ferramentas e aplicativos que, por sua vez, apoiam as atividades de gestão de projetos, produção e gerência de requisitos de software, construção de software, testes automatizados, inspeção automatizada da qualidade dos produtos, integração contínua dos componentes de software, automatização de releases, gestão informatizada dos ambientes de TI, gestão de configuração dos artefatos de engenharia e gestão de mudanças.

Serviços registrados neste catálogo não serão faturados, caso sejam executados para correção de funcionalidades em garantia ou para correção de impactos causados pela funcionalidade em garantia.

Siglas e definições participantes deste catálogo estão reportadas no **Anexo I**.

A metodologia utilizada para classificar a complexidade do serviço a ser requisitado está reportada no **Anexo II**.

A dinâmica metodológica utilizada para mensurar a quantidade de **UST**³ por serviço especificado neste catálogo está reportada no **Anexo III**.

¹ Empresa Mato-Grossense de Tecnologia da Informação [<http://www.mti.mt.gov.br>]

² Garantia da qualidade [*Quality Assurance* - QA] caracteriza forma de prevenir erros ou falhas em produtos manufaturados objetivando evitar problemas em entregas de soluções ou serviços.

³ Unidade de Serviço Técnico

SERVIÇOS DO CATÁLOGO

Categoria/ Serviços		Tipos de OS			Complexidade		
		OS de Construção da Visão do Produto	OS de Projeto de Dev	OS de Manutenção e Sustentação	Baixa	Média	Alta
Serviços de apoio à gestão e planejamento							
1	CONSTRUIR VISÃO DO PRODUTO DE SOFTWARE	X			41,25 USTs por OS	56,50 USTs por OS	83,05 USTs por OS
2	MANTER VISÃO DO PRODUTO DE SOFTWARE	X	X		16,06 USTs por OS	22,00 USTs por OS	32,34 USTs por OS
3	ELABORAR O PLANO DE GERENCIAMENTO DE PROJETO		X		N/A	53,70 USTs por OS	N/A
4	GERENCIAR PROJETO		X		N/A	18,40 por semana	N/A
5	ENCERRAR PROJETO		X		N/A	1,80 USTs por Projeto	N/A
6	CONSTRUIR FLUXO DE PROCESSO DE TRABALHO	X	X	X	N/A	67,20 USTs por Projeto	N/A
7	MANTER FLUXO DE PROCESSO DE TRABALHO	X	X	X	N/A	27,20 USTs por Projeto	N/A
8	SUSTENTAR SOLUÇÃO DE SOFTWARE.			X	N/A	6,62 USTs por semana/solução	N/A
9	REALIZAR ASSESSMENT DE AMBIENTE DE SUSTENTAÇÃO			X	66,43 USTs por OS	91,00 USTs por Projeto	133,77 USTs por OS
10	ELABORAR PLANO MIGRAÇÃO DE DADOS		X	X	99,4625 USTs por Solução	136,25 USTs por Solução	200,2875 USTs por Solução
Serviços de apoio ao desenvolvimento de soluções de software							
1	CRIAR ARQUITETURA DE TESTES AUTOMATIZADOS DE SOLUÇÃO DE SOFTWARE		X	X	N/A	66,70 USTs Arquitetura de Teste	N/A

2	MANTER ARQUITETURA DE TESTES AUTOMATIZADOS DE SOLUÇÃO DE SOFTWARE		X	X	N/A	7,30 USTs Arquitetura de Teste	N/A
3	INVESTIGAR INCIDENTE EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO			X	3,47 USTs por incidente	4,75 USTs por incidente	6,98 USTs por incidente
4	PARAMETRIZAR E CONFIGURAR FUNCIONALIDADE			X	N/A	2,30 USTs por funcionalidade	N/A
5	REALIZAR MIGRAÇÃO DE DADOS		X	X	N/A	8,50 USTs por entidade	N/A
6	CRIAR AMBIENTE INTERMEDIÁRIO		X	X	N/A	8,62 USTs por ambiente	N/A
7	VIABILIZAR CRIAÇÃO / ATUALIZAÇÃO DE AMBIENTE DE PRODUÇÃO		X	X	N/A	4,75 USTs por ambiente	N/A
8	ELABORAR MANUAL TÉCNICO		X	X	N/A	16,00 USTs por ocorrência	N/A
9	CRIAR FORMULÁRIO FREEMARKER		X	X	N/A	10 USTs por formulário	N/A
10	MANTER FORMULÁRIO FREEMARKER		X	X	N/A	4,00 USTs por formulário	N/A
11	REALIZAR MERGE COM A VERSÃO NACIONAL - SIGADOC		X	X	N/A	64,00 UST por Merge	N/A
Serviços de identidade Visual e Front-End							
1	REALIZAR DIAGNÓSTICO DE INTERFACE	X		X	N/A	62,8 USTs por ocorrência	N/A
2	CRIAR TEMPLATE [L_PADRAO]		X	X	3,10 USTs por operação	4,25 USTs por operação	6,25 USTs por operação
3	CRIAR TEMPLATE [F_RAD]		X	X	1,46 USTs por operação	2,00 USTs por operação	2,94 USTs por operação
4	CRIAR TEMPLATE [APP_DISPOSITIVOS MOVEIS]		X	X	3,10 USTs por operação	4,25 USTs por operação	6,25 USTs por operação

5	MANTER TEMPLATE [L_PADRAO]		X	X	1,64 USTs por operação	2,25 USTs por operação	3,31 USTs por operação
6	MANTER TEMPLATE [F_RAD]		X	X	0,91 USTs por operação	1,25 USTs por operação	1,84 USTs por operação
7	MANTER TEMPLATE [APP_DISPOSITIVOS MOVEIS]		X	X	1,64 USTs por operação	2,25 USTs por operação	3,31 USTs por operação
8	ELABORAR MANUAL DE IDENTIDADE VISUAL		X	X	N/A	65,00 USTs por manual	N/A
9	MANTER MANUAL DE IDENTIDADE VISUAL		X	X	N/A	9,50 USTs por manual	N/A
10	MANTER FRONT-END		X	X	0,73 USTs por operação	1,00 UST por operação	1,47 USTs por operação
11	CRIAR/MANTER ELEMENTO VISUAL		X	X	N/A	3,57 USTs por elemento visual	N/A
12	DESENVOLVER IDENTIDADE VISUAL		X	X	N/A	40,00 USTs por aplicação	N/A
13	MANTER IDENTIDADE VISUAL		X	X	N/A	3,75 USTs por aplicação	N/A
14	ELABORAR PROTÓTIPO DE ALTA FIDELIDADE		X	X	N/A	32 USTs por tela e suas variações	N/ - *A
15	MANTER PROTÓTIPO DE ALTA FIDELIDADE		X	X	N/A	32 USTs por tela e suas variações	N/A
Serviços de configuração, monitoramento e implantação de soluções de software							
1	ELABORAR ARQUITETURA PARA SOLUÇÃO DE SOFTWARE		X	X	51,68 USTs por arquitetura de solução de software	70,80 USTs por arquitetura de solução de software	104,08 USTs por arquitetura de solução de software
2	MANTER ARQUITETURA PARA SOLUÇÃO DE SOFTWARE		X	X	35,04 USTs por arquitetura de solução de software	48,00 USTs por arquitetura de solução de software	70,56 USTs por arquitetura de solução de software

3	DISPONIBILIZAR VERSÃO EM PRODUÇÃO		X	X	N/A	4,25 USTs por versão	N/A
4	MONITORAR APLICAÇÃO			X	N/A	10,08 USTs por semana	N/A
Serviços de desenvolvimento de soluções de software							
1	ESPECIFICAR OPERAÇÃO		X	X	6,68 USTs por operação	9,15 USTs por operação	13,45 USTs por operação
2	MANTER ESPECIFICAÇÃO DE OPERAÇÃO		X	X	3,33 USTs por operação	4,57 USTs por operação	6,71 USTs por operação
3	GERAR DOCUMENTO DE REFERÊNCIA FUTURA		X	X	4,75 USTs por operação	6,50 USTs por operação	9,56 USTs por operação
4	DESENVOLVER OPERAÇÃO [L_PADRÃO]		X	X	14,59 USTs por operação	19,98 USTs por operação	29,38 USTs por operação
5	DESENVOLVER OPERAÇÃO [F_RAD]		X	X	8,31 USTs por operação	11,38 USTs por operação	16,73 USTs por operação
6	DESENVOLVER OPERAÇÃO [APP_DISPOSITIVOS MOVEIS]		X	X	12,96 USTs por operação	17,75 USTs por operação	26,09 USTs por operação
7	MANTER OPERAÇÃO [L_PADRÃO]		X	X	8,76 USTs por operação	12,00 USTs por operação	17,64 USTs por operação
8	MANTER OPERAÇÃO [F_RAD]		X	X	4,56 USTs por operação	6,25 USTs por operação	9,19 USTs por operação
9	MANTER OPERAÇÃO [APP_DISPOSITIVOS MOVEIS]		X	X	8,76 USTs por operação	12,00 USTs por operação	17,64 USTs por operação
10	CORRIGIR OPERAÇÃO[L_PADRÃO]		X	X	6,42 USTs por operação	8,8 USTs por operação	12,94 USTs por operação
11	CORRIGIR OPERAÇÃO [F_RAD]		X	X	03 USTs por operação	4,65 USTs por operação	6,84 USTs por operação
12	CORRIGIR OPERAÇÃO [APP_DISPOSITIVOS MOVEIS]		X	X	5,84 USTs por operação	8,00 USTs por operação	11,76 USTs por operação

13	ATUALIZAR BASE DE DADOS		X	X	N/A	2,75 USTs por ocorrência	N/A
14	CRIAR SCRIPT DE TESTE AUTOMATIZADO		X	X	8,25 USTs por operação	11,30 USTs por operação	16,61 USTs por operação
15	MANTER SCRIPT DE TESTE AUTOMATIZADO		X	X	2,92 USTs por operação	4,00 USTs por operação	5,88 USTs por operação
16	ELABORAR MANUAL DO USUÁRIO		X	X	N/A	1,62 USTs por operação	N/A
17	ATUALIZAR MANUAL DO USUÁRIO		X	X	N/A	0,87 USTs por operação	N/A
18	REALIZAR TREINAMENTO OPERACIONAL				N/A	4,37 USTs por ocorrência	N/A
19	ELABORAR ROTINA PARA TRANSFORMAÇÃO DE DADOS				N/A	4,75 USTs por ocorrência	N/A
20	MANTER ROTINA PARA TRANSFORMAÇÃO DE DADOS				N/A	3,75 USTs por ocorrência	N/A

DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

1. SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO E PLANEJAMENTO

1.1. CONSTRUIR VISÃO DO PRODUTO DE SOFTWARE	
Serviço aplicado a:	[X] OS de Construção da Visão do Produto
Responsável	Gerente de Fábrica Ágil
Descrição	Construir a visão da solução de TI solicitada pelo cliente. Este serviço refere-se ao Levantamento e à documentação das necessidades do cliente em relação à solução de software demandada. Para construção da visão do produto o Gerente de Fábrica Ágil deve conduzir reuniões com todas as equipes envolvidas para a concepção do produto. O Gerente de Fábrica Ágil deve contar com a participação de outros papéis que julgar necessário para a construção da Visão do Produto, especialmente com a participação do Arquiteto de Software. É essencial que fique evidenciado que a execução do projeto será iniciada somente após a conclusão deste serviço e mediante a abertura da OS de Desenvolvimento. A descrição da visão do produto deve conter as necessidades, expectativas, objetivos específicos de negócio e proposta de solução para o projeto. Conforme o Guia de Projetos Ágeis do SISP, a Visão do Produto deve ser construída buscando responder às seguintes questões: - o Qual problema, oportunidade, benefícios e necessidades que este produto/projeto resolve ou aproveita? - o Quais são os objetivos específicos de negócio do produto (Objetivos)? - o Quais os clientes e usuários interessados na solução (Atores)? - o Como clientes e usuários poderão atingir os objetivos de negócio (Impacto)? - o Quais as características-chaves (ou macro funções) do produto final: quais operações de negócio, performance, segurança, escalabilidade, precisam ser entregues (<i>Features</i> - Entregáveis)? - o Quais os processos de negócio envolvidos nesta solução? - o Quais tarefas e atividades do processo de negócio serão automatizadas? - o Qual o ciclo de vida das entidades do negócio? - o Quais ambientes, padrões, aplicações, terá que suportar? - o Qual o escopo e abordagem da Solução? - o Quais são os principais riscos e restrições do projeto? - o Qual a expectativa de custos e prazos? - o Quais premissas devem ser consideradas? - o Quais os diferenciais em relação à solução atual ou outra existente?
Atividades	- o Levantar as necessidades do cliente - o Descrever a visão do produto, os objetivos do produto (escopo e não escopo do produto), macro operações, perfis dos usuários finais do sistema - o Realizar proposta de solução para o projeto, com a avaliação e priorização das operações - o Solicitar aprovação da visão do produto e da proposta da solução - o Realizar contagem da quantidade de UST prevista - o Elaborar macro planejamento de execução do projeto
Critérios de Complexidade	- o Baixa: (até 50 operações identificadas) - o Média: (51 a 100 operações identificadas) - o Alta: (101 ou mais operações estimadas)
Entregáveis	- o Visão do Produto - o Formalização da aprovação da Visão do Produto pelo Líder de Célula de Projeto e pelo Dono do Produto

1.2. MANter VISÃO DO PRODUTO DE SOFTWARE

Serviço aplicado a:	[x] OS de Visão [x] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software
Responsável	Gerente de Fábrica Ágil
Descrição	Manter a Visão já elaborada, de um produto de software. Serviço destinado a alterações estruturantes de uma visão já homologada, onde o projeto de desenvolvimento ainda não foi iniciado.
Atividades	- o Levantar as necessidades de adequação. - o Realizar as alterações necessárias, conforme previsto no serviço “Construir Visão do produto”; - o Solicitar aprovação da visão do produto; - o Atualizar a contagem da quantidade de UST prevista; - o Atualizar macro planejamento de execução do projeto.
Critérios de Complexidade	- o Baixa: (até 50 operações identificadas) - o Média: (51 a 100 operações identificadas) - o Alta: (101 ou mais operações estimadas)
Entregáveis	- o Visão do Produto - o Formalização da aprovação da Visão do Produto pelo Líder de Célula de Projeto e pelo Dono do Produto

1.3. ELABORAR PLANO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software
Responsável	Gerente de Fábrica Ágil
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para realizar o planejamento do projeto. Contempla a elaboração do plano de gerenciamento do projeto, plano de gestão de riscos, elaboração do Canvas MVP. O backlog do projeto deve ser cadastrado em ferramenta de gestão de projeto ágil. Durante a realização da concepção do produto, o Gerente de Fábrica Ágil deverá ser apoiado pelo Analista de Qualidade e por um representante técnico (líder de célula) da MTI visando todos os aspectos do planejamento do projeto. Este serviço será realizado uma vez para cada projeto e atualizado sempre que necessário.
Atividades	- o Participar da concepção do produto - o Buscar junto a equipe técnica da MTI: - o definição de templates ou similar para documentação de referência futura a ser gerada para o projeto. - o padrões arquiteturais aplicáveis ao projeto. - o ferramentas de segurança aplicáveis ao projeto, tais como SAST, DAST ou IAST, a fim de atender os 10 principais itens de gerenciamento de riscos em aplicações Web definidas pela OWASP. - o outros requisitos não funcionais a serem observados no projeto. - o Participar de reunião com a equipe do projeto - o Participar de reunião com o Dono do Produto - o Avaliar a necessidade de atualizar a Visão do Produto. Caso a Visão do Produto tenha sido documentada pela Parceira, cabe a esta a atualização da Visão do Produto. - o Elaborar Matriz de riscos para o workshop de concepção do produto - o Realizar a identificação, análise e avaliação dos riscos do produto (no workshop de concepção do produto) - o Elaborar Canvas MVP (<i>Minimum Value Product</i>) ao final da concepção do produto - o Solicitar a aprovação do Plano de Gerenciamento de Projeto às partes interessadas

Crítérios de Complexidade	Não se aplica
Entregáveis	- o Plano de Gerenciamento de Projeto - PGP (cadastrado no software de gestão de projetos ágeis) - o Roadmap de Release (cadastrado no software de gestão de projetos ágeis) - o Plano de Gestão de Riscos - o Canvas MVP - o Elaborar Matriz de Probabilidade Impacto (usado na concepção do produto para avaliação dos riscos) - o Backlog do projeto cadastrado em ferramenta (cadastrado no software de gestão de projetos ágeis) - o Formalização da aprovação do Plano de Gerenciamento de Projeto

1.4. GERENCIAR PROJETO

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software
Responsável	Gerente de Fábrica Ágil
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para o gerenciamento de todo o ciclo de vida do projeto. Este serviço é medido de forma semanal e contempla (mas não se restringe) as seguintes macro atividades: Preparar Backlog Refere-se às atividades necessárias para preparação do backlog. Ao longo desta atividade o Gerente de Fábrica Ágil deverá ser apoiado, pelo Analista de Qualidade, que escreverá os critérios de aceitação. Planejar as Releases O Gerente de Fábrica Ágil deve levar em consideração o backlog do projeto e levantar junto ao demandante quais itens de backlog deverão compor a release. Além disso, deve atualizar o planejamento do projeto considerando os impactos da programação de entregas. O Gerente de Fábrica Ágil deve conduzir reuniões com todas as equipes envolvidas de modo a garantir a disponibilidade adequada dos profissionais da Célula de Projeto necessários ao atendimento das demandas da Release. O Gerente de Fábrica Ágil deve levar em consideração no planejamento da Release a necessidade de corrigir ou alterar determinada operação entregue em releases anteriores. Na ocorrência de divergências entre a necessidade do demandante e a capacidade da equipe da Célula de Projeto, o Gerente de Fábrica Ágil deve comunicar ao Líder da Célula, ao Dono do Produto, aos gestores e aos patrocinadores sobre a necessidade de revisão ou replanejamento do projeto. É essencial que fique evidenciado que a execução da release será iniciada somente após a conclusão desta etapa. Durante a realização do Planejamento da Release, o Gerente de Fábrica Ágil deverá ser apoiado, pelo Analista de Negócio, Analista de Qualidade e por representante técnico da contratada ou da MTI, visando todos os aspectos do planejamento da release. Acompanhar Semanalmente o Andamento do Projeto (report para escritório de projetos MTI) Reportar sinteticamente a situação dos projetos, informando impedimentos, pontuando situações adversas, riscos evoluídos, e outros assuntos relacionados ao projeto, relevantes aos Gestores da MTI. Pode apontar melhorias no processo, nos artefatos e na estratégia do projeto. Conduzir a execução das iterações

	Este serviço será executado várias vezes para cada projeto, a depender do número de iterações definidas nas releases. O Gerente de Fábrica Ágil deve levar em consideração o backlog do projeto e levantar junto ao demandante quais itens de backlog deverão compor a iteração. Além disso, deve-se atualizar o planejamento do projeto considerando os impactos da programação de entregas. O Gerente de Fábrica Ágil deve conduzir reuniões com todas as equipes envolvidas de modo a garantir a disponibilidade adequada dos profissionais da Célula de Projeto necessários ao atendimento das demandas da iteração. Na ocorrência de divergências entre a necessidade do demandante e a capacidade da equipe da Célula de Projeto, o Gerente de Fábrica Ágil deve comunicar ao Líder da Célula, aos gestores e aos patrocinadores sobre a necessidade de revisão ou replanejamento do projeto. É essencial que fique evidenciado que a execução da iteração será iniciada somente após a conclusão desta etapa.
Atividades	Preparar Backlog - o Consolidar alterações no backlog do produto - o Escrever critérios de aceitação e obter aceite do Dono do Produto Planejar Release - o Organizar reunião de planejamento da release - o Providenciar disponibilização de ferramentas, configurações e acessos necessários para a execução da release - o Conduzir o planejamento de release - o Apoiar no esclarecimento de dúvidas negociais - o Fornecer orientação de arquitetura - o Realizar apoio técnico no planejamento da Release - o Atualizar Roadmap de Releases Acompanhar Semanalmente o Andamento do Projeto - o Buscar informações na Declaração Preliminar de Escopo - o Buscar informações no Plano de Gerenciamento do Projeto - o Buscar informações em Memórias de Reunião - o Realizar reuniões de alinhamento com Gerente de Relacionamento, Gerente de Fábrica Ágil, equipe de Gerenciamento de Projetos da MTI e outros interessados. - o Estudar portfólio de projetos - o Estudar documentação dos projetos - o Atualizar portfólio de projetos - o Apoiar no entendimento da Metodologia de Gestão de Projetos Ágeis - o Sugerir melhorias na Metodologia de Gestão de Projetos - o Apoiar o preenchimento de artefatos de projetos ágeis - o Apoiar no levantamento de indicadores de projetos - o Avaliar necessidade de capacitação das equipes Conduzir a execução das Iterações - o Conduzir o planejamento da Iteração - o Realizar o tratamento dos Riscos da Iteração (Planejar Ações de Mitigação) - o Associar um responsável para cada risco (definir o dono do risco) - o Registrar backlog da Iteração e meta de valor - o Realizar reunião periódica com o time do projeto - o Remover os impedimentos diários - o Realizar validações intermediárias com Dono do Produto - o Entrar em contato com o Dono do Produto., se necessário, para esclarecer possíveis dúvidas - o Manter gráfico Burndown atualizado

	- o Realizar reunião de review da Iteração - o Monitorar Riscos e identificar novos riscos da Iteração - o Realizar reunião de retrospectiva da Iteração - o Colher lições aprendidas - o Promover a homologação das entregas
Crítérios de Complexidade	Não se Aplica
Entregáveis	Preparar Backlog Backlog atualizado com critérios de aceitação escritos (cadastro em software para gestão de projetos ágeis) Planejar Release Plano de Gerenciamento de Projeto atualizado Plano de Gestão de Riscos atualizado Canvas MVP atualizado com escopo da release Acompanhar Semanalmente o Andamento do Projeto - o Disponibilizar informações Semanais de Acompanhamento do Projeto - o Portfólio de Projetos Atualizado Conduzir a execução das Iterações - o Backlog da Iteração (cadastro em software para gestão de projetos ágeis) - o Gráfico Burndown - o Realização de entrega parcial em sistema informatizado (histórias entregues, pendências para próxima iteração, versão da aplicação, observações) - o Plano de Gestão de Riscos Atualizado - o Plano de Gerenciamento do Projeto Atualizado

1.5. ENCERRAR PROJETO

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software
Responsável	Gerente de Fábrica Ágil
Descrição	Este serviço será demandado sempre que o backlog do produto for finalizado e não houver mais nenhuma nova operação a ser desenvolvida. Este documento faz a transição do projeto para a fase de manutenção. O projeto deverá ser retirado do Portfólio de Projetos e não será mais acompanhado pelo Consultor de Projetos.
Atividades	- o Buscar informações sobre o andamento do projeto - o Realizar reuniões com a equipe técnica do projeto, demandante, Equipe Técnica da MTI e equipe de Gerenciamento de Projetos da MTI. - o Pesquisar e organizar documentos de referência - o Manter os envolvidos informados - o Subsidiar o Relatório de Acompanhamento do Projeto - o Atualizar o Plano de Gerenciamento de Projetos - o Elaborar Termo de Encerramento do Projeto
Crítérios de Complexidade	Não se aplica
Entregáveis	o Termo de Encerramento do Projeto

1.6. CONSTRUIR FLUXO DE PROCESSO

Serviço aplicado a:	[X] OS de Construção da Visão do Produto [X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Sustentação e Manutenção
Responsável	Analista de Negócio
Descrição	Este serviço envolve a criação de um novo fluxo comercial, implementado por meio de uma solução digital, módulo de sistema ou similar. O mapeamento visa proporcionar clareza do fluxo operacional, aumentar a eficiência do trabalho realizado, minimizar o tempo necessário para completar tarefas e buscar a automação dos processos.
Atividades	- o Buscar informações sobre o processo de trabalho/negócio - o Documentar regras de operação do processo de trabalho - o Criar o fluxo do processo utilizando notação e padrão BPM.
Critérios de Complexidade	Não se aplica
Entregáveis	- o Documento de Fluxo do Processo versionado ou - o Arquivo em extensão .BPM ou em extensão acordada com a MTI mantendo padrão BPM versionado

1.7. MANTER FLUXO DE PROCESSO

Serviço aplicado a:	[X] OS de Construção da Visão do Produto [X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Sustentação e Manutenção
Responsável	Analista de Negócio
Descrição	Este serviço refere-se às atividades para alterar ou otimizar o fluxo de processo de trabalho já elaborado.
Atividades	- o Buscar informações sobre o processo de trabalho - o Documentar regras de operação do processo de trabalho - o Manter o fluxo do processo, utilizando notação e padrão BPM.
Critérios de Complexidade	Não se Aplica
Entregáveis	- o Documento de Fluxo do Processo versionado ou - o Arquivo em extensão BPM ou em extensão acordada com a MTI mantendo padrão BPM versionado

1.8. SUSTENTAR SOLUÇÃO DE SOFTWARE

Serviço aplicado a:	[X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Gerente de Fábrica Ágil
Descrição	Este serviço será executado várias vezes para cada sistema, a depender da necessidade de corrigir, alterar ou evoluir a operação em uma aplicação. O Gerente de Fábrica Ágil deve levar em consideração o backlog do kanban definindo as classes de serviços e levantando junto ao demandante quais itens devem ser priorizados dentro dos limites pré-estabelecidos do WIP (Working in Process) e da capacidade de atendimento de equipe. Além disso, deve atualizar e acompanhar a execução das atividades, considerando os impactos da programação de entregas, removendo os impedimentos diários e realizando validações intermediárias com o demandante. Na ocorrência de divergências entre a necessidade do demandante e a capacidade da equipe da Célula de Manutenção e Sustentação, o Gerente de Fábrica Ágil deve comunicar o Líder da Célula, aos gestores e aos patrocinadores sobre a necessidade de revisão ou estabelecimento de novo acordo.

	Este serviço é limitado a uma ocorrência por semana/solução sustentada. Caso a solução sustentada não tenha incidentes, correções ou evoluções em andamento, o serviço não será aplicado.
Atividades	- o Definir limite do WIP (<i>Working in process</i>) - o Definir as classes de serviço e conduzir a priorização do item no backlog do kanban - o Atualizar e gerenciar fluxo de Kanban - o Remover os impedimentos diários - o Realizar validações intermediárias com o Dono do Produto, caso necessário - o Promover a homologação das entregas
Critérios de Complexidade	Não se aplica.
Entregáveis	- o Backlog de manutenção atualizado (cadastro em software para gestão de projetos ágeis) - o Kanban atualizado - o Realização de entrega parcial, caso acordado.

1.9. REALIZAR ASSESSMENT DE AMBIENTE DE SUSTENTAÇÃO

Serviço aplicado a:	[X] OS de Manutenção e Sustentação																								
Responsável	Gerente de Fábrica Ágil																								
Descrição	Este serviço envolve a avaliação e estudo do ambiente e da solução a ser sustentada e mantida, para identificar pontos de melhoria, riscos e oportunidades, garantindo a eficiência e estabilidade dos processos de desenvolvimento e operação de software. O assessment deve ser feito de forma iterativa ao longo do ciclo de vida do projeto para adaptar-se às mudanças e novas exigências. Esta atividade deverá ser apoiada pelo time técnico necessário, como arquiteto, analistas de negócio, desenvolvedores, entre outros.																								
Atividades	- o Realizar reuniões iniciais com stakeholders para definir o escopo do assessment. - o Avaliar a infraestrutura atual e as práticas de DevOps em uso. - o Identificar ferramentas e processos críticos que necessitam de melhorias. - o Coletar dados sobre performance, estabilidade e segurança do ambiente atual. - o Analisar os resultados ou registros anteriores para detectar falhas e gargalos. - o Documentar as descobertas e recomendações em um relatório de assessment. - o Apresentar o relatório aos stakeholders e discutir possíveis cursos de ação. - o Definir um plano de ação com prioridades e prazos. - o Monitorar a implementação das melhorias e avaliar o impacto das mudanças no ambiente de sustentação.																								
Critérios de Complexidade	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th><th colspan="3">Qdade Usuários da Solução - Previstos ou Reais</th></tr> <tr> <th>até 1000</th><th>1001 a 10000</th><th>> 10.001</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Qdade integração com outras soluções</td><td>0-2</td><td>Baixa</td><td>Média</td><td>Média</td></tr> <tr> <td>3-5</td><td>Média</td><td>Média</td><td>Alta</td></tr> <tr> <td>>5</td><td>Média</td><td>Alta</td><td>Alta</td></tr> </tbody> </table>						Qdade Usuários da Solução - Previstos ou Reais			até 1000	1001 a 10000	> 10.001	Qdade integração com outras soluções	0-2	Baixa	Média	Média	3-5	Média	Média	Alta	>5	Média	Alta	Alta
		Qdade Usuários da Solução - Previstos ou Reais																							
		até 1000	1001 a 10000	> 10.001																					
Qdade integração com outras soluções	0-2	Baixa	Média	Média																					
	3-5	Média	Média	Alta																					
	>5	Média	Alta	Alta																					
Entregáveis	o o Relatório de Assessment do Ambiente de Sustentação: contendo todas as informações coletadas e analisadas, plano de melhorias e ações iniciais mais urgentes, com macro-cronograma de implementação, bem como registro de follow-up das ações implementadas.																								

1.10. ELABORAR PLANO MIGRAÇÃO DE DADOS

Serviço aplicado a:	☐ OS de Projeto de Desenvolvimento de Software ☒ OS de Sustentação e Manutenção de Solução																								
Responsável	Arquiteto de Software																								
Descrição	Esta atividade foca na produção de um documento detalhado para migração de dados, abrangendo estudo e mapeamento das fontes de dados de origem e destino, planejamento de migração, estimativa e descrição dos scripts de transformação de dados e procedimentos de validação. O documento visa esclarecer os processos e fornecer um guia completo para a execução segura da migração. Esta atividade deverá ser apoiada pelo time técnico necessário, como Gerente de Fábrica Ágil, analistas de negócio, desenvolvedores, entre outros. Serviço consumido quando no Projeto há migração do banco de dados, transformando os dados de um banco de dados para outro.																								
Atividades	- o Realizar um estudo detalhado para identificar e mapear as fontes de dados de origem e os destinos de migração. - o Mapear informações de infraestrutura: Origem e Destino dos dados (IP, Porta, Instância, Nome do Database, Versão do SGBD), Regras de firewall, Criação das regras de acesso via VPN etc. - o Mapear volume de dados da estrutura a ser migrada - o Mapear características tecnológicas dos bancos envolvidos na migração; - o Definir o escopo e os objetivos da migração com base nas informações mapeadas. - o Elaborar um plano de migração que detalhe as fases de extração, transformação e carga dos dados. - o Orientar e direcionar quanto ao saneamento dos Dados durante a migração; - o Orienta a descrição técnica para os scripts de ETL, destacando as ferramentas e técnicas utilizadas. - o Documentar os procedimentos de validação para assegurar a integridade e precisão dos dados. - o Estabelecer um processo de reversão documentado para uso em caso de falhas. - o Revisar e ajustar os totais de UST para refletir o esforço e a complexidade da migração. - o Consolidar todas as informações em um documento bem estruturado, seguindo as diretrizes acordadas e gestão de qualidade.																								
Critérios de Complexidade	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th><th colspan="3">Qdade Usuários da Solução - Previstos ou Reais</th></tr> <tr> <th>até 1000</th><th>1001 a 10000</th><th>> 10.001</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Qdade integração com outras soluções</td><td>0-2</td><td>Baixa</td><td>Média</td><td>Média</td></tr> <tr> <td>3-5</td><td>Média</td><td>Média</td><td>Alta</td></tr> <tr> <td>>5</td><td>Média</td><td>Alta</td><td>Alta</td></tr> </tbody> </table>						Qdade Usuários da Solução - Previstos ou Reais			até 1000	1001 a 10000	> 10.001	Qdade integração com outras soluções	0-2	Baixa	Média	Média	3-5	Média	Média	Alta	>5	Média	Alta	Alta
		Qdade Usuários da Solução - Previstos ou Reais																							
		até 1000	1001 a 10000	> 10.001																					
Qdade integração com outras soluções	0-2	Baixa	Média	Média																					
	3-5	Média	Média	Alta																					
	>5	Média	Alta	Alta																					
Entregáveis	o Documento de Planejamento de Migração de Dados, contendo: Mapeamento detalhado das fontes de dados de origem e destino, descrição detalhada dos scripts de transformação de dados, procedimentos de validação e reversão documentados, revisão das estimativas de USTS, método de equalização de complexidade para a migração de dados.																								

2. SERVIÇOS DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE

2.1. CRIAR ARQUITETURA DE TESTES AUTOMATIZADOS DE SOLUÇÃO DE SOFTWARE

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Analista de qualidade
Descrição	Este serviço trata das atividades necessárias a criação da arquitetura ou framework necessário para a criação e/ou execução dos testes automatizados.
Atividades	o Implementar métodos, classes e padrões de testes reutilizáveis para os projetos de teste automatizado
Critérios de Complexidade	Não se aplica.
Entregáveis	o Versão executável com arquitetura para testes automatizados criada conforme comportamentos solicitados. o Branch com arquitetura executável para testes automatizados atualizada conforme comportamentos solicitados

2.2. MANter ARQUITETURA DE TESTES AUTOMATIZADOS DE SOLUÇÃO DE SOFTWARE

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Analista de qualidade
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias a qualquer tipo de ajuste ou manutenção que precise ser feito na arquitetura ou framework desenvolvido para a criação e/ou execução dos testes de automatizados.
Atividades	o Implementar ou alterar métodos, classes e padrões de testes reutilizáveis para os projetos de testes automatizados.
Critérios de Complexidade	Não se Aplica
Entregáveis	o Versão com arquitetura para testes automatizados atualizada conforme comportamentos solicitados. o Branch com arquitetura para testes automatizados atualizada conforme comportamentos solicitados

2.3. INVESTIGAR INCIDENTE EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO

Serviço aplicado a:	[X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Analista de Negócio
Descrição	Este serviço trata as atividades necessárias para investigar e analisar problemas em sistemas, aplicações, componentes e/ou serviços entre outros no ambiente de produção. O Analista ou outro papel que o apoie, deve avaliar as informações disponíveis (como dados, mensagem de erro, logs, código-fonte, prints de tela, etc.) fornecidos para identificar o problema e propor uma solução imediata. Obs: O serviço só será faturado quando a operação estiver fora da garantia. Todos os serviços abertos para o restabelecimento do serviço ou solução definitiva, também não serão faturados, quando a operação estiver em garantia.
Atividades	o Analisar informações o Identificar se a demanda reportada é um erro o Identificar a causa do problema o Apresentar os passos para restabelecer o serviço, podendo ser solução de contorno e/ou definitiva. Os passos para a solução podem contemplar orientação

	técnica referente Banco de Dados, ambiente da aplicação, orientação de uso da aplicação, identificação de outros serviços (ex: Atualizar base de dados, corrigir operação, etc.) necessários para a eliminar o problema. o Providenciar a execução dos serviços necessários para eliminar o problema e acompanhar a execução visando o restabelecimento do serviço.								
Critérios de Complexidade	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioridade do defeito</th><th>Complexidade</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Baixa</td><td>Baixa</td></tr> <tr> <td>Moderada</td><td>Média</td></tr> <tr> <td>Alta ou maior</td><td>Alta</td></tr> </tbody> </table>	Prioridade do defeito	Complexidade	Baixa	Baixa	Moderada	Média	Alta ou maior	Alta
Prioridade do defeito	Complexidade								
Baixa	Baixa								
Moderada	Média								
Alta ou maior	Alta								
Entregáveis	o Documento de evidência e proposta de solução.								

2.4. PARAMETRIZAR E CONFIGURAR FUNCIONALIDADE

Serviço aplicado a:	[X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Analista de negócio
Descrição	Esta atividade envolve a parametrização e configuração das funcionalidades da solução conforme as necessidades de negócio do cliente. Inclui ajustes técnicos detalhados que exigem conhecimento especializado, tanto técnico quanto de negócio. Durante períodos e cenários de alta complexidade e criticidade, a operação deve ser assistida por um representante do cliente, para garantir a adequação e eficácia das configurações implementadas.
Atividades	- o Realizar levantamento inicial da demanda com o cliente para entender as necessidades específicas de parametrização e configuração. - o Definir os parâmetros e as configurações necessárias junto ao cliente, assegurando que estas estejam alinhadas com os objetivos de negócio. - o Preparar e revisar a documentação técnica que suporta as configurações e parametrizações a serem implementadas. - o Executar as configurações e parametrizações em um ambiente de testes para validar todas as mudanças antes de aplicá-las em produção. - o Realizar a operação assistida com a presença de um representante do cliente durante momentos de alta criticidade e complexidade, garantindo a transparência e o alinhamento com as expectativas do cliente. - o Testar intensivamente as configurações implementadas para verificar sua funcionalidade e impacto nos processos do cliente. - o Documentar todo o processo, incluindo ajustes feitos e feedback recebido durante a operação assistida. - o Orientar o cliente sobre como utilizar e gerenciar as novas configurações.
Critérios de Complexidade	Não se aplica.
Entregáveis	- o Parametrizações realizadas acompanhada da descrição detalhada dos procedimentos e configurações das parametrizações realizadas. - o Monitoramento da funcionalidade pós configurações para confirmação de sucesso. - o Caso necessário, inclusão de Logs ou histórico de registros das sessões de operação assistida. - o Incluir no chamado o feedback do cliente, se pertinente registrar recomendações para futuras iterações.

2.5. REALIZAR MIGRAÇÃO DE DADOS

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Desenvolvedor
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para realizar a migração de dados de uma entidade, sem a necessidade de transformação de dados.
Atividades	- o Realizar modelagem de destino para a migração; - o Produzir rotinas e/ou scripts necessários para a migração. - o Realizar migração em ambientes intermediários; - o Documentar os procedimentos para a migração em produção. - o Mentorear no processo de migração em ambiente de produção
Critérios de Complexidade	Não se aplica.
Entregáveis	o Documentação dos procedimentos, rotinas e scripts para a migração em produção versionados.

2.6. CRIAR AMBIENTE INTERMEDIÁRIO

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Desenvolvedor
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para realizar criação de banco de dados e ambientes intermediários (ver Definição), com base nas especificações técnicas necessárias para a solução, mantendo o ambiente atualizado de acordo com a evolução da solução.
Atividades	- o Levantar necessidades específicas da solução - o Solicitar pré-requisitos necessários para o correto funcionamento da solução e suas integrações, detalhando as informações técnicas - o Realizar criação do ambiente intermediário - o Certificar que a criação foi realizada
Critérios de Complexidade	Não se aplica.
Entregáveis	o Ambiente intermediário disponível

2.7. VIABILIZAR CRIAÇÃO / ATUALIZAÇÃO DE AMBIENTE DE PRODUÇÃO

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Desenvolvedor
Descrição	Este serviço refere-se às atividades de apoio necessárias para viabilizar a disponibilização do ambiente em produção.
Atividades	- o Descrever roteiro contendo todas as informações técnicas e pré-requisitos necessários para configuração do ambiente visando o correto funcionamento da solução e suas integrações - o Realizar mentoria no processo de criação/atualização do ambiente de produção - o Certificar que a criação/atualização foi realizada em produção
Critérios de Complexidade	Não se aplica.
Entregáveis	- o Roteiro para a criação/atualização da infraestrutura em produção e artefatos necessários para os procedimentos - o Ambiente de produção criado/atualizado e disponível

2.8. ELABORAR MANUAL TÉCNICO

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Desenvolvedor
Descrição	Este serviço refere-se às atividades de elaboração de manual técnico que descreve as características técnicas das aplicações, contemplando por exemplo, integrações, configurações de banco e da aplicação e dependências técnicas, mas não se limitando a estes. Durante a realização da atividade, o Desenvolvedor deverá ser apoiado pelos demais papéis da parceira.
Atividades	o Descrever as características técnicas da aplicação
Critérios de Complexidade	Não se aplica.
Entregáveis	o Manual técnico disponibilizado e versionado

2.9. CRIAR FORMULÁRIO FREEMARKER

Serviço aplicado a:	[x] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [x] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Desenvolvedor
Descrição	Criar formulário Freemarker a ser utilizado em sistema especificado.
Atividades	Obter a Análise Tipológica e Diplomática; • Criar o formulário. • Testar o formulário; • Disponibilizar para homologação do cliente.
Critérios de Complexidade	Não se Aplica.
Entregáveis	• Código fonte submetido e funcional;

2.10. MANTER FORMULÁRIO FREEMARKER

Serviço aplicado a:	[x] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [x] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Desenvolvedor
Descrição	Manter formulário Freemarker a ser utilizado em sistema especificado.
Atividades	Obter especificação de Alteração. Alterar o Formulário; Testar o formulário; disponibilizar formulário para homologação do cliente.
Critérios de Complexidade	Não se Aplica.
Entregáveis	• Código fonte submetido e funcional

2.11. REALIZAR MERGE COM A VERSÃO NACIONAL - SIGADOC

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Arquiteto
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para realizar o merge da versão do SigaDoc no estado de MT com a versão Versão Nacional. Este serviço deve ser feito a pedido da MTI.

	Obs: Quando se trata de merge somente para correção de erro, esse serviço não se aplica. Por decisão técnica, pode ser feito por cherry-pick, mas a correção é computada normalmente pelo C3SW utilizando o serviço “Corrigir Operação”.
Atividades	- o Baixar a versão Nacional - o Fazer o merge com a versão estadual - o Executar scripts da nova versão (Flyway) - o Ajustar configurações da Aplicação nos ambientes intermediários - o informar Ajustes nas configurações da Aplicação no ambiente de produção - o Informar ajustes do servidor de Aplicação (propriedades standalone) - o Corrigir os erros causados pelo merge - o Testar manualmente a aplicação e suas integrações
Critérios de Complexidade	Não se aplica.
Entregáveis	o Versão disponibilizada em Produção

3. SERVIÇOS DE IDENTIDADE VISUAL E FRONT-END

3.1. REALIZAR DIAGNÓSTICO DE INTERFACE

Serviço aplicado a:	[X] OS de Manutenção e Sustentação [X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software
Responsável	Analista UX
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para realizar o diagnóstico detalhado da interface de um software quanto ao atendimento dos requisitos não funcionais quanto a interface, usabilidade, navegabilidade e acessibilidade. Pode haver recorrência desse serviço durante o ciclo de vida da aplicação, mediante necessidade explícita registrada pela equipe técnica da MTI.
Atividades	- o Realizar diagnóstico de usabilidade e acessibilidade da solução - o Registrar o resultado do diagnóstico de interface
Critérios de Complexidade	Não se aplica.
Entregáveis	o Formalização do Diagnóstico da Interface.

3.2. CRIAR TEMPLATE [L_PADRÃO]

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Desenvolvedor
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para a concepção e desenvolvimento de templates reutilizáveis para sistemas e/ou aplicações. O Desenvolvedor deve observar os padrões e princípios de usabilidade, acessibilidade, responsividade e adaptabilidade entre diferentes plataformas.
Atividades	- o Criar o <i>template da tela</i> - o Elaborar estudo de usabilidade no layout - o Validar conformidade com a identidade visual - o Desenvolver testes - o Submeter código ao repositório - o Validar código em ferramenta de conformidade - o Submeter código para a Biblioteca de Templates
Critérios de Complexidade	ANEXO II - Metodologia de Identificação de complexidade das Operações
Entregáveis	o Código-fonte do template e arquivos dependentes, versionados

3.3. CRIAR TEMPLATE [F_RAD]

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Desenvolvedor
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para a concepção e desenvolvimento de templates reutilizáveis para sistemas e/ou aplicações. O Desenvolvedor deve observar os padrões e princípios de usabilidade, acessibilidade, responsividade e adaptabilidade entre diferentes plataformas.
Atividades	- o Criar o <i>template da tela</i> - o Elaborar estudo de usabilidade no layout - o Validar conformidade com a identidade visual - o Desenvolver testes - o Submeter código ao repositório - o Validar código em ferramenta de conformidade - o Submeter código para a Biblioteca de Templates

Critérios de Complexidade	ANEXO II - Metodologia de Identificação de complexidade das Operações
Entregáveis	o Código-fonte do template e arquivos dependentes, versionados

3.4. CRIAR TEMPLATE [APP_DISPOSITIVOS MÓVEIS]

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Desenvolvedor
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para a concepção e desenvolvimento de templates reutilizáveis para sistemas e/ou aplicações. O Desenvolvedor deve observar os padrões e princípios de usabilidade, acessibilidade, responsividade e adaptabilidade entre diferentes plataformas.
Atividades	- o Criar o template da tela - o Elaborar estudo de usabilidade no layout - o Validar conformidade com a identidade visual - o Desenvolver testes - o Submeter código ao repositório - o Validar código em ferramenta de conformidade - o Submeter código para a Biblioteca de Templates
Critérios de Complexidade	ANEXO II - Metodologia de Identificação de complexidade das Operações.
Entregáveis	o Código-fonte do template e arquivos dependentes, versionados

3.5. MANTER TEMPLATE [L_PADRÃO]

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Desenvolvedor
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para a alteração de templates reutilizáveis para sistemas e/ou aplicações. O Desenvolvedor deve observar os padrões e princípios de usabilidade, acessibilidade, responsividade e adaptabilidade entre diferentes plataformas.
Atividades	- o Manter o template da tela - o Atualizar estudo de usabilidade no layout - o Validar conformidade com a identidade visual - o Desenvolver testes - o Submeter código ao repositório - o Validar código em ferramenta de conformidade - o Submeter código para a Biblioteca de Templates
Critérios de Complexidade	ANEXO II - Metodologia de Identificação de complexidade das Operações
Entregáveis	o Código-fonte do template e arquivos dependentes, versionados

3.6. MANTER TEMPLATE [F_RAD]

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Desenvolvedor
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para a alteração de templates reutilizáveis para sistemas e/ou aplicações. O Desenvolvedor deve observar os padrões e princípios de usabilidade, acessibilidade, responsividade e adaptabilidade entre diferentes plataformas.
Atividades	- o Manter o template da tela - o Atualizar estudo de usabilidade no layout - o Validar conformidade com a identidade visual

	- o Desenvolver testes - o Submeter código ao repositório - o Validar código em ferramenta de conformidade - o Submeter código para a Biblioteca de Templates
Critérios de Complexidade	ANEXO II - Metodologia de Identificação de complexidade das Operações
Entregáveis	o Código-fonte do template e arquivos dependentes, versionados

3.7. MANTER TEMPLATE [APP_DISPOSITIVOS MÓVEIS]

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Desenvolvedor
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para a alteração de templates reutilizáveis para sistemas e/ou aplicações. O Desenvolvedor deve observar os padrões e princípios de usabilidade, acessibilidade, responsividade e adaptabilidade entre diferentes plataformas.
Atividades	- o Manter o template da tela - o Atualizar estudo de usabilidade no layout - o Validar conformidade com a identidade visual - o Desenvolver testes - o Submeter código ao repositório - o Validar código em ferramenta de conformidade - o Submeter código para a Biblioteca de Templates
Critérios de Complexidade	ANEXO II - Metodologia de Identificação de complexidade das Operações
Entregáveis	o Código-fonte do template e arquivos dependentes, versionados

3.8. ELABORAR MANUAL DE IDENTIDADE VISUAL

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Designer
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para elaborar uma especificação, em especial referenciando a identidade visual padrão a ser seguida pelas aplicações, incluindo padrões de acessibilidade em ambiente digital.
Atividades	- o Elaborar manual de identidade visual para sistemas e aplicações; - o Realizar reuniões com as áreas envolvidas; - o Formalizar validações com a Equipe Técnica da MTI.
Critérios de Complexidade	Não se aplica.
Entregáveis	o Manual de identidade visual versionado

3.9. MANTER MANUAL DE IDENTIDADE VISUAL

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Designer
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para a alteração na especificação, em especial referenciando a identidade visual padrão a ser seguida por todas as aplicações.
Atividades	- o Atualizar manual de identidade visual para sistemas e aplicações - o Realizar reuniões com as áreas envolvidas - o Formalizar validações com a Equipe Técnica da MTI

Crítérios de Complexidade	Não se aplica.
Entregáveis	o Manual de identidade visual versionado

3.10. MANTER FRONT-END

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Desenvolvedor
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para a alteração/atualização que envolve somente a tela da solução, seja alterações de label dos campos, alterações de posicionamentos campos ou outras alterações de tela que não envolvam alterações de lógicas de processamento.
Atividades	- o Realizar a manutenção na tela - o Executar testes - o Versionar código-fonte no repositório - o Realizar deploy em ambientes intermediários (ver Definições e Siglas) - o Validar código em ferramenta de conformidade
Crítérios de Complexidade	ANEXO II - Metodologia de Identificação de complexidade das Operações
Entregáveis	o Código-fonte da operação testado e versionado

3.11. CRIAR/MANTER ELEMENTO VISUAL

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Analista de UX
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para a elaboração de projetos de programação visual, edição de imagens, banners, folders, logos, botões personalizados e similares, incluindo padrões de acessibilidade em ambiente digital.
Atividades	- o Criar elemento visual - o Validar conformidade com a identidade visual - o Submeter elemento ao repositório
Crítérios de Complexidade	Não se aplica.
Entregáveis	o Elemento visual versionado

3.12. DESENVOLVER IDENTIDADE VISUAL

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Analista de UX
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para desenvolver a identidade visual da aplicação, observando os padrões e princípios de usabilidade, acessibilidade, responsividade e adaptabilidade. Obs.: Este serviço é consumido por aplicação que possua um design exclusivo, ou seja, quando a solução de front end for a mesma para APP e WEB conta-se uma única vez. Pode haver recorrência desse serviço durante o ciclo de vida da solução, mediante a necessidade de mudança total da identidade visual da Solução.

Atividades	- o Obter informações padrões visuais - o Obter elementos visuais (como logo, brasões etc) - o Desenvolver layout da aplicação contendo os componentes visuais e exemplos de uso destes componentes (Exemplo: Cadastro, filtros, listas, grids, paginação, etc). - o Obter aprovação da identidade - o Disponibilizar identidade visual.
Critérios de Complexidade	Não se aplica.
Entregáveis	o Design System na ferramenta definida, versionado.

3.13. MANTER IDENTIDADE VISUAL

Serviço aplicado a:	☒ OS de Projeto de Desenvolvimento de Software ☒ OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Analista de UX
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para realizar evoluções e/ou alterações na identidade visual da aplicação, observando os padrões e princípios de usabilidade, acessibilidade, responsividade e adaptabilidade. Obs: a manutenção dos templates das telas de operações não é contemplada por esse serviço.
Atividades	- o Obter informações padrões visuais - o Obter elementos visuais (como logo, brasões etc) - o Manter layout da aplicação - o Obter aprovação da identidade visual - o Disponibilizar identidade visual.
Critérios de Complexidade	não se aplica.
Entregáveis	o Design System na ferramenta definida, versionado.

3.14. ELABORAR PROTÓTIPO DE ALTA FIDELIDADE

Serviço aplicado a:	☐ OS de Visão ☒ OS de Projeto de Desenvolvimento de Software ☒ OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Analista de UX
Descrição	O protótipo de alta fidelidade é uma representação interativa do produto e reflete o design final em termos de detalhes do layout e navegabilidade. A criação de um protótipo de alta fidelidade envolve uma série de etapas detalhadas que ajudam a garantir que o produto final seja eficaz e alinhado com as expectativas dos usuários. Cômputo por tela e suas variações. Caso haja necessidade de prototipar algum Crud, devesse contar uma única ocorrência para o Crud todo.
Atividades	Passos na elaboração do protótipo de alta fidelidade: ● Passo 1: Empatia - o Compreender detalhadamente as necessidades dos usuários e dos clientes e os objetivos do produto/projeto;

	● Passo 2: Definição ○ Realizar um benchmarking e uma desk research do serviço/produto ● Passo 3: Ideação ○ Procurar soluções baseadas na pesquisa ● Passo 4: Prototipação ○ Selecionar a ferramenta padrão para prototipação, de preferência ; ○ Alinhamento com equipe responsável pelos padrões de qualidade e do Design System; ○ Desenvolvimento do design visual específico para o projeto; ○ Adicionar interações detalhadas para simular a experiência real do usuário; ● Passo 5: Teste ○ Condução de testes de usabilidade para coletar feedback e observar a interação dos usuários com o protótipo; ○ Entrega de relatório do teste usabilidade ○ Refinar o protótipo com base no feedback, visando melhorar a usabilidade e a experiência do usuário; ● Passo 6: Implementação ○ Documentação e preparação do protótipo para uso em desenvolvimento Critérios: ● Adotar o design system padrão, quando disponível; ● Obter aprovação do dono do produto e dos designers responsáveis;
Critérios de Complexidade	Não se aplica.
Entregáveis	● Protótipo em arquivo

3.15. MANter Protótipo de Alta Fidelidade

Serviço aplicado a:	☐ OS de Visão ☒ OS de Projeto de Desenvolvimento de Software ☒ OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Analista de UX
Descrição	Entende-se por manutenção do Protótipo de Alta Fidelidade, a alteração de um protótipo de Alta Fidelidade já concluído e aprovado. Não deve ser utilizado durante o refinamento da solução. Cômputo por tela e suas variações. Caso haja necessidade de prototipar algum Crud, deverá contar uma única ocorrência para o Crud todo.
Atividades	● Realizar o ajuste considerando os passos do Serviço “Elaborar Protótipo de Alta Fidelidade” necessários para a manutenção; ● Obter aprovação do dono do produto; ● Preparar o protótipo para reutilização no desenvolvimento. Critérios: ● Adotar o design system padrão, quando disponível; ● Obter aprovação do dono do produto e dos designers responsáveis;
Critérios de Complexidade	Não se aplica.
Entregáveis	● Protótipo em arquivo;

4. SERVIÇOS DE CONFIGURAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE

4.1. ELABORAR ARQUITETURA PARA SOLUÇÃO DE SOFTWARE																											
Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação																										
Responsável	Arquiteto																										
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para proposição da Arquitetura de Solução de Software, por meio do entendimento das necessidades da área de negócio.																										
Atividades	- o Participar e apoiar na realização do workshop de concepção do produto - o Avaliar as macro funcionalidades quanto a certeza tecnológica e esforço tecnológico - o Identificar requisitos não funcionais - o Propor arquitetura para a solução de software estabelecida na visão do produto - o Realizar os ajustes e esclarecimentos conforme solicitação da Equipe Técnica da MTI - o Formalizar com Equipe Técnica da MTI a arquitetura proposta																										
Critérios de Complexidade	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th><th colspan="3">Qdade Usuários da Solução Previstos ou Reais</th></tr> <tr> <th colspan="2"></th><th>até 1000</th><th>1001 a 10000</th><th>> 10.001</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Qdade integração com outras soluções</td><td>0-2</td><td>Baixa</td><td>Média</td><td>Média</td></tr> <tr> <td>3-5</td><td>Média</td><td>Média</td><td>Alta</td></tr> <tr> <td>>5</td><td>Média</td><td>Alta</td><td>Alta</td></tr> </tbody> </table>						Qdade Usuários da Solução Previstos ou Reais					até 1000	1001 a 10000	> 10.001	Qdade integração com outras soluções	0-2	Baixa	Média	Média	3-5	Média	Média	Alta	>5	Média	Alta	Alta
		Qdade Usuários da Solução Previstos ou Reais																									
		até 1000	1001 a 10000	> 10.001																							
Qdade integração com outras soluções	0-2	Baixa	Média	Média																							
	3-5	Média	Média	Alta																							
	>5	Média	Alta	Alta																							
Entregáveis	o Documento de Arquitetura de Solução de Software versionado																										

4.2. MANTER ARQUITETURA PARA SOLUÇÃO DE SOFTWARE				
Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação			
Responsável	Arquiteto			
Descrição	Este serviço envolve a revisão e atualização do documento de Arquitetura de Solução de Software existente. O foco é adaptar a arquitetura às novas necessidades de negócios e tecnologias emergentes, assegurando que a solução continue alinhada com os objetivos estratégicos e operacionais da organização. Conforme necessidade, esta atividade deverá ser apoiada pelo time técnico necessário, como Gerente de Fábrica Ágil, analistas de negócio, desenvolvedores, entre outros.			
Atividades	- o Participar de reuniões técnicas para entender as novas exigências, tecnologias e mudanças nas necessidades de negócio. - o Avaliar as macro funcionalidades da solução atual em termos de certeza tecnológica e esforço tecnológico necessário para implementação das atualizações. - o Identificar novos requisitos não funcionais que afetem a arquitetura, como segurança, desempenho e escalabilidade. - o Propor atualizações na arquitetura para incorporar novas tecnologias e melhorar a eficiência e robustez da solução. - o Realizar ajustes na proposta de arquitetura com base no feedback da Equipe Técnica da MTI e outras partes interessadas.			

	o o Formalizar a arquitetura atualizada com a Equipe Técnica da MTI, assegurando que todos os aspectos técnicos estejam bem documentados e acordados.				
Critérios de Complexidade					
			Qdade Usuários Previstos ou Reais		
			até 1000	1001 a 10000	> 10.001
	Qdade integração com outras soluções	0-2	Baixa	Média	Média
		3-5	Média	Média	Alta
		>5	Média	Alta	Alta
Entregáveis	o Documento de Arquitetura de Solução de Software versionado				

4.3. DISPONIBILIZAR VERSÃO EM PRODUÇÃO

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Gerente de Fábrica Ágil
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para disponibilizar a versão de uma aplicação em produção.
Atividades	- o Realizar alinhamento com os envolvidos na implantação da versão - o Planejar a liberação em produção - o Registrar as configurações necessárias no ambiente, scripts necessários para criação de Banco de Dados e outros itens necessários - o Checar se os mecanismos para reverter a versão foram garantidos - o Abrir demanda solicitando a configuração do ambiente, deploy em ambiente de produção, migração de versão de banco de dados ou outros assuntos relacionados à disponibilização da versão - o Certificar que a versão solicitada está disponível em produção
Critérios de Complexidade	Não se aplica.
Entregáveis	- o Roteiro da Implantação da versão documentado e versionado - o Solicitação para disponibilização em produção - o Versão disponível em produção verificada

4.4. MONITORAR APLICAÇÃO

Serviço aplicado a:	[X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Gerente de Fábrica Ágil
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para monitorar aplicação, reportar incidentes e informações de monitoramento e propor solução para potencial problema identificado.
Atividades	- o Receber informações de armazenamento, de conectividade e de processamento para executar as atividades - o Realizar monitoramento das estatísticas de ativos de infraestrutura que sustentam a aplicação - o Realizar monitoramento de performance da aplicação - o Identificar riscos eminentes que impactam a operação da aplicação

	- o Evidenciar e reportar erros identificados e vulnerabilidades que podem impactar a disponibilidade total ou parcial da aplicação. A notificação deve ser realizada imediatamente após a identificação no monitoramento - o Reportar relatórios periódicos, ou extraordinários de monitoramento - o Propor e documentar solução para os potenciais problemas identificados no monitoramento.
Crítérios de Complexidade	Não se aplica.
Entregáveis	- o Relatório periódico de monitoramento - o Registro de incidentes evidenciados

5. SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO DE SOLUÇÕES DE SOFTWARE

5.1. ESPECIFICAR OPERAÇÃO	
Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Analista de negócio
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para especificar uma operação de uma solução de software, podendo ser a especificação de uma nova operação ou de uma operação já existente em sistema legado em sustentação. (por exemplo: Incluir Servidor; Gerar Boleto IPVA, etc) A especificação da operação deve ser realizada contemplando todas as regras negociais da operação, ou seja, contemplando a operação de ponta a ponta. Para a elaboração do protótipo de tela deve ser observado o atendimento dos requisitos funcionais, usabilidade e acessibilidade. Durante a realização da especificação da nova operação, o Analista de Negócio deverá ser apoiado pelos demais papéis da parceira.
Atividades	- o Avaliar backlog da Iteração - o Contribuir com planejamento da Iteração - o Detalhar a operação - o Estimar tamanho da operação - o Escrever mensagens da aplicação - o Criar protótipos de baixa ou média fidelidade, se aplicado - o Atualizar documento de regras de negócio - o Realizar validação com o Dono do Produto - o Consolidar documentação online de referência futura - o Apresentar a operação identificada a ser desenvolvida para o Desenvolvedor visando a modelagem e/ou criação de scripts de banco de dados - o Conferir a aderência do modelo de dados ao negócio - o Analisar o código fonte do back end e front end da operação, caso seja especificação de uma operação de um sistema legado.
Critérios de Complexidade	ANEXO II - Metodologia de Identificação de complexidade das Operações
Entregáveis	o Documentação online consolidada contendo: operação detalhada, protótipo da operação, atualização de mensagens e regras de negócio

5.2. MANTER ESPECIFICAÇÃO DE OPERAÇÃO	
Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Analista de negócio
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para a alteração da especificação de operação em uma solução de software. Para a elaboração do protótipo de tela deve ser observado o atendimento dos requisitos funcionais, usabilidade e acessibilidade. Durante a realização da alteração da especificação de operação, o Analista de Negócio deverá ser apoiado pelos demais papéis da parceira.
Atividades	- o Avaliar backlog da Iteração - o Contribuir com planejamento da Iteração - o Detalhar a operação - o Estimar tamanho da operação - o Escrever ou alterar mensagens da aplicação - o Alterar protótipos de baixa ou média fidelidade, se aplicado - o Atualizar documento de regras de negócio

	- o Realizar validação com o Dono do Produto - o Consolidar documentação online de referência futura - o Apresentar a operação identificada a ser desenvolvida para Desenvolvedor visando a modelagem e/ou criação de scripts de banco de dados - o Conferir a aderência do modelo de dados ao negócio
Critérios de Complexidade	ANEXO II - Metodologia de Identificação de complexidade das Operações
Entregáveis	o Documentação online consolidada contendo: operação detalhada, protótipo da operação, atualização de mensagens e regras de negócio

5.3. GERAR DOCUMENTO DE REFERÊNCIA FUTURA

Serviço aplicado a:	☐ OS de Projeto de Desenvolvimento de Software ☐ OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Analista de negócio
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para a criar especificação de operação em um uma solução de software Para a elaboração do protótipo de tela deve ser observado o atendimento dos requisitos funcionais, usabilidade e acessibilidade. Durante a realização da alteração da especificação de operação, o Analista de Negócio deverá ser apoiado pelos demais papéis da parceira.
Atividades	- o Avaliar backlog da Iteração - o Contribuir com planejamento da Iteração - o Detalhar a operação - o Estimar tamanho da operação - o Escrever ou alterar mensagens da aplicação - o Alterar protótipos de baixa ou média fidelidade, se aplicado - o Atualizar documento de regras de negócio - o Realizar validação com o Dono do Produto - o Consolidar documentação online de referência futura - o Apresentar a operação identificada a ser desenvolvida para Desenvolvedor visando a modelagem e/ou criação de scripts de banco de dados - o Conferir a aderência do modelo de dados ao negócio
Critérios de Complexidade	ANEXO II - Metodologia de Identificação de complexidade das Operações
Entregáveis	o Documentação online consolidada contendo: operação detalhada, protótipo da operação, atualização de mensagens e regras de negócio

5.4. DESENVOLVER OPERAÇÃO [L_PADRÃO]

Serviço aplicado a:	☐ OS de Projeto de Desenvolvimento de Software ☐ OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Desenvolvedor (*) Para serviços requisitados pelo Arquiteto da Equipe Técnica da MTI ou desenvolvimento de componentes, o responsável pela entrega é o Arquiteto
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para o desenvolvimento de nova operação em uma aplicação, componente e/ou serviço. Durante o desenvolvimento da operação, o desenvolvedor deverá ser apoiado pelo Analista de Negócio, Analista de Qualidade e pelo Arquiteto da contratada.
Atividades	- o Obter orientação de arquitetura e padrões - o Obter esclarecimento de dúvidas negociais - o Manter projeto em ferramenta de integração contínua - o Realizar reuniões com Arquiteto para sanar eventuais dúvidas sobre o modelo de dados - o Desenvolver e executar testes unitários e de integração, utilizando TDD - o Desenvolver operação

	- o Gerar código fonte documentado - o Versionar código-fonte no repositório - o Realizar deploy em ambientes intermediários (ver Definições e Siglas) - o Validar código em ferramenta de conformidade
Critérios de Complexidade	ANEXO II - Metodologia de Identificação de complexidade das Operações
Entregáveis	- o Código-fonte da operação testado e arquivos dependentes versionados - o Script de banco de dados versionado - o Modelo de dados atualizado e versionado

5.5. DESENVOLVER OPERAÇÃO [F_RAD]

Serviço aplicado a:	☐ OS de Projeto de Desenvolvimento de Software ☐ OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Desenvolvedor (*) * Para serviços requisitados pelo Arquiteto da Equipe Técnica da MTI ou desenvolvimento de componentes, o responsável pela entrega é o Arquiteto
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para o desenvolvimento de nova operação em uma aplicação, componente e/ou serviço. Durante o desenvolvimento da operação, o desenvolvedor deverá ser apoiado pelo Analista de Negócio, Analista de Qualidade e pelo Arquiteto da contratada.
Atividades	- o Obter orientação de arquitetura e padrões - o Obter esclarecimento de dúvidas negociais - o Manter projeto em ferramenta de integração contínua - o Realizar reuniões com Arquiteto para sanar eventuais dúvidas sobre o modelo de dados - o Desenvolver e executar testes unitários e de integração - o Desenvolver operação - o Gerar código fonte documentado - o Versionar código-fonte no repositório - o Realizar deploy em ambientes intermediários (ver Definições e Siglas) - o Validar código em ferramenta de conformidade
Critérios de Complexidade	ANEXO II - Metodologia de Identificação de complexidade das Operações
Entregáveis	- o Código-fonte da operação testado e arquivos dependentes versionados - o Script de banco de dados versionado

5.6. DESENVOLVER OPERAÇÃO [APP_DISPOSITIVOS MÓVEIS]

Serviço aplicado a:	☐ OS de Projeto de Desenvolvimento de Software ☐ OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Desenvolvedor (*) * Para serviços requisitados pelo Arquiteto da Equipe Técnica da MTI ou desenvolvimento de componentes, o responsável pela entrega é o Arquiteto
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para o desenvolvimento de nova operação em uma aplicação, componente e/ou serviço. Durante o desenvolvimento da operação, o desenvolvedor deverá ser apoiado pelo Analista de Negócio, Analista de Qualidade e pelo Arquiteto da contratada.
Atividades	- o Obter orientação de arquitetura e padrões - o Obter características tecnológicas e de fabricantes de dispositivos móveis - o Obter esclarecimento de dúvidas negociais - o Manter projeto em ferramenta de integração contínua - o Realizar reuniões com Arquiteto para sanar eventuais dúvidas sobre o modelo de dados - o Desenvolver e executar testes unitários e de integração, utilizando TDD.

	- o Desenvolver operação - o Gerar código fonte documentado - o Executar testes utilizando dispositivos móveis - o Versionar código-fonte no repositório - o Realizar deploy em ambientes intermediários (ver Definições e Siglas) - o Validar código em ferramenta de conformidade
Critérios de Complexidade	ANEXO II - Metodologia de Identificação de complexidade das Operações
Entregáveis	- o Código-fonte da operação testado e arquivos dependentes versionados - o Script de banco de dados versionado - o Modelo de dados atualizado e versionado

5.7. MANTER OPERAÇÃO [L_PADRÃO]

Serviço aplicado a:	☒ OS de Projeto de Desenvolvimento de Software ☒ OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Desenvolvedor (*) * Para serviços requisitados pelo Arquiteto da Equipe Técnica da MTI ou desenvolvimento de componentes, o responsável pela entrega é o Arquiteto.
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para manter a operação de uma aplicação, componente e/ou serviço. Durante o desenvolvimento da operação, o desenvolvedor deverá ser apoiado pelo Analista de Negócio, Analista de Qualidade e pelo Arquiteto da contratada.
Atividades	- o Obter orientação de arquitetura e padrões - o Obter esclarecimento de dúvidas negociais - o Obter esclarecimento sobre banco de dados e modelo de dados - o Manter projeto em ferramenta de integração contínua - o Desenvolver e executar testes unitários e de integração - o Manter operação - o Versionar código-fonte no repositório - o Realizar deploy em ambientes intermediários (ver Definições e Siglas) - o Validar código em ferramenta de conformidade
Critérios de Complexidade	ANEXO II - Metodologia de Identificação de complexidade das Operações
Entregáveis	- o Código-fonte da operação testado e arquivos dependentes versionados - o Script de banco de dados versionado - o Modelo de dados atualizado e versionado

5.8. MANTER OPERAÇÃO [F_RAD]

Serviço aplicado a:	☒ OS de Projeto de Desenvolvimento de Software ☒ OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Desenvolvedor (*) * Para serviços requisitados pelo Arquiteto da Equipe Técnica da MTI ou desenvolvimento de componentes, o responsável pela entrega é o Arquiteto.
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para manter a operação de uma aplicação, componente e/ou serviço. Durante o desenvolvimento da operação, o desenvolvedor deverá ser apoiado pelo Analista de Negócio, Analista de Qualidade e pelo Arquiteto da contratada.
Atividades	- o Obter orientação de arquitetura e padrões - o Obter esclarecimento de dúvidas negociais - o Obter esclarecimento sobre banco de dados e modelo de dados - o Manter projeto em ferramenta de integração contínua - o Desenvolver e executar testes unitários e de integração - o Manter operação

	- o Versionar código-fonte no repositório - o Realizar deploy em ambientes intermediários (ver Definições e Siglas) - o Validar código em ferramenta de conformidade
	ANEXO II - Metodologia de Identificação de complexidade das Operações
Entregáveis	- o Código-fonte da operação testado e arquivos dependentes versionados - o Script de banco de dados versionado

5.9. MANTER OPERAÇÃO [APP_DISPOSITIVOS MÓVEIS]

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Desenvolvedor (*) * Para serviços requisitados pelo Arquiteto da Equipe Técnica da MTI ou desenvolvimento de componentes, o responsável pela entrega é o Arquiteto.
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para manter a operação de uma aplicação, componente e/ou serviço. Durante o desenvolvimento da operação, o desenvolvedor deverá ser apoiado pelo Analista de Negócio, Analista de Qualidade e pelo Arquiteto da contratada.
Atividades	- o Obter orientação de arquitetura e padrões - o Obter características tecnológicas e de fabricantes de dispositivos móveis - o Obter esclarecimento de dúvidas negociais - o Obter esclarecimento sobre banco de dados e modelo de dados - o Manter projeto em ferramenta de integração contínua - o Desenvolver e executar testes unitários e de integração - o Manter operação - o Executar testes utilizando dispositivos móveis - o Versionar código-fonte no repositório - o Realizar deploy em ambientes intermediários (ver Definições e Siglas) - o Validar código em ferramenta de conformidade
Critérios de Complexidade	ANEXO II - Metodologia de Identificação de complexidade das Operações
Entregáveis	- o Código-fonte da operação testado e arquivos dependentes versionados - o Script de banco de dados versionado - o Modelo de dados atualizado e versionado

5.10. CORRIGIR OPERAÇÃO [L_PADRÃO]

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Desenvolvedor (*) * Para serviços requisitados pelo Arquiteto da Equipe Técnica da MTI ou desenvolvimento de componentes, o responsável pela entrega é o Arquiteto.
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para a correção de defeito existente em aplicação, componente e/ou serviço, assim como correção de layout de relatórios e telas em um sistema e/ou aplicação. Durante a correção, o Desenvolvedor deverá ser apoiado pelos demais papéis necessários para realização da correção. Quando houver necessidade de ajustar estrutura de banco de dados, esta atividade também deve ser contemplada neste serviço. Este serviço é aplicado para soluções em garantia ou não, mas o serviço só será faturado quando a operação estiver fora da garantia.
Atividades	- o Avaliar demanda - o Obter orientação de arquitetura e padrões - o Obter esclarecimento de dúvidas negociais - o Obter esclarecimento sobre banco de dados e modelo de dados - o Manter projeto em ferramenta de integração contínua

	- o Manter e executar testes unitários e de integração - o Corrigir operação - o Atualizar modelo de dados - o Versionar código-fonte no repositório - o Realizar deploy em ambientes intermediários (ver Definições e Siglas) - o Validar código em ferramenta de conformidade
Critérios de Complexidade	ANEXO II - Metodologia de Identificação de complexidade das Operações
Entregáveis	- o Código-fonte da operação testado e arquivos dependentes versionados - o Script de banco de dados versionado - o Modelo de dados atualizado e versionado

5.11. CORRIGIR OPERAÇÃO [F_RAD]

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Desenvolvedor (*) * Para serviços requisitados pelo Arquiteto da Equipe Técnica da MTI ou desenvolvimento de componentes, o responsável pela entrega é o Arquiteto.
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para a correção de defeito existente em aplicação, componente e/ou serviço, assim como correção de layout de relatórios e telas em um sistema e/ou aplicação. Durante a correção, o Desenvolvedor deverá ser apoiado pelos demais papéis necessários para realização da correção. Quando houver necessidade de ajustar estrutura de banco de dados, esta atividade também deve ser contemplada neste serviço. Este serviço é aplicado para soluções em garantia ou não, mas o serviço só será faturado quando a operação estiver fora da garantia.
Atividades	- o Avaliar demanda - o Obter orientação de arquitetura e padrões - o Obter esclarecimento de dúvidas negociais - o Obter esclarecimento sobre banco de dados e modelo de dados - o Manter projeto em ferramenta de integração contínua - o Manter e executar testes unitários e de integração - o Corrigir operação - o Versionar código-fonte no repositório - o Realizar deploy em ambientes intermediários (ver Definições e Siglas) - o Validar código em ferramenta de conformidade
Critérios de Complexidade	ANEXO II - Metodologia de Identificação de complexidade das Operações
Entregáveis	- o Código-fonte da operação testado e arquivos dependentes versionados - o Script de banco de dados versionado

5.12. CORRIGIR OPERAÇÃO [APP_DISPOSITIVOS MÓVEIS]

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Desenvolvedor (*) Para serviços requisitados pelo Arquiteto da Equipe Técnica da MTI ou desenvolvimento de componentes, o responsável pela entrega é o Arquiteto
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para a correção de defeito existente em aplicação, componente e/ou serviço, assim como correção de layout de relatórios e telas em um sistema e/ou aplicação. Durante a correção, o Desenvolvedor deverá ser apoiado pelos demais papéis necessários para realização da correção. Quando houver necessidade de ajustar a estrutura de banco de dados, esta atividade também deve ser contemplada neste serviço.

	Este serviço é aplicado para soluções em garantia ou não, mas o serviço só será faturado quando a operação estiver fora da garantia.
Atividades	- o Avaliar Demanda - o Obter orientação de arquitetura e padrões - o Obter características tecnológicas e de fabricantes de dispositivos móveis - o Obter esclarecimento de dúvidas negociais - o Obter esclarecimento sobre banco de dados e modelo de dados - o Manter projeto em ferramenta de integração contínua - o Realizar reuniões com Arquiteto para sanar eventuais dúvidas sobre o modelo de dados - o Desenvolver e executar testes unitários e de integração. - o Corrigir operação - o Atualizar modelo de dados - o Executar testes utilizando dispositivos móveis - o Versionar código-fonte no repositório - o Realizar deploy em ambientes intermediários (ver Definições e Siglas) - o Validar código em ferramenta de conformidade
Critérios de Complexidade	ANEXO II - Metodologia de Identificação de complexidade das Operações
Entregáveis	- o Código-fonte da operação testado e arquivos dependentes versionados - o Script de banco de dados versionado - o Modelo de dados atualizado e versionado

5.13. ATUALIZAR BASE DE DADOS

Serviço aplicado a:	☐ OS de Projeto de Desenvolvimento de Software ☐ OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Desenvolvedor (*) * Para serviços requisitados pelo Arquiteto da Equipe Técnica da MTI ou desenvolvimento de componentes, o responsável pela entrega é o Arquiteto
Descrição	Este serviço trata as atividades necessárias para a correção ou ajuste de dados no banco de dados por meio de scripts. Durante a elaboração do script, o Desenvolvedor deverá ser apoiado pelo Analista de Negócio e Analista de Qualidade da contratada.
Atividades	- o Avaliar demanda - o Receber esclarecimento de dúvidas negociais - o Receber esclarecimentos sobre o modelo e banco de dados - o Elaborar scripts - o Executar scripts em ambiente intermediários - o Verificar o atendimento da demanda em produção
Critérios de Complexidade	Não se Aplica.
Entregáveis	- o Script de banco de dados versionado - o Evidência da atualização em produção

5.14. CRIAR SCRIPT DE TESTE AUTOMATIZADO

Serviço aplicado a:	☐ OS de Projeto de Desenvolvimento de Software ☐ OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Analista de qualidade
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias à criação de scripts de testes de automatizados, considerando todas as suas necessidades desde a aderência aos requisitos, aos dados a serem utilizados e a sua execução propriamente dita. Não se trata de um teste unitário.
Atividades	o Implementar script

	- o Definir dados de teste - o Preparar dados de teste - o Implementar pontos de verificação
Critérios de Complexidade	ANEXO II - Metodologia de Identificação de complexidade das Operações
Entregáveis	- o Script de teste automatizado executado individualmente e versionado - o Script de teste automatizado executado na suíte e versionado

5.15. MANTER SCRIPT DE TESTE AUTOMATIZADO

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Analista de qualidade
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias a qualquer tipo de ajuste ou correção nos scripts de testes automatizados que já foram desenvolvidos, mas por alguma mudança no sistema em questão (mudança de requisito ou arquitetural, por exemplo) os scripts precisam ser alterados para que continuem funcionais. Não se trata de teste unitário.
Atividades	- o Manter script; - o Manutenção em dados de teste; - o Manutenção em pontos de verificação
Critérios de Complexidade	ANEXO II - Metodologia de Identificação de complexidade das Operações
Entregáveis	- o Script de teste automatizado executado individualmente e versionado - o Script de teste automatizado executado na suíte e versionado

5.16. ELABORAR MANUAL DO USUÁRIO

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Analista de negócio
Descrição	Este serviço refere-se às atividades de elaboração de documento que descreve instruções de uso do sistema, pré-requisitos para a execução das funcionalidades e regras de negócio tratadas nas operações. O Analista de negócio deverá ser apoiado pelos demais papéis para elaborar a descrição dos requisitos funcionais.
Atividades	o Descrever as instruções das operações do sistema
Critérios de Complexidade	Não se Aplica.
Entregáveis	o Manual do usuário

5.17. ATUALIZAR MANUAL DO USUÁRIO

Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Analista de Negócio
Descrição	Este serviço refere-se às atividades de elaboração de documento que descreve instruções de uso do sistema, pré-requisitos para a execução das funcionalidades e regras de negócio tratadas nas operações. O Analista de negócio deverá ser apoiado pelos demais papéis para elaborar a descrição dos requisitos funcionais.
Atividades	o Atualizar as instruções de uso das operações da solução
Critérios de Complexidade	Não se Aplica.
Entregáveis	o Manual do usuário

5.18. REALIZAR TREINAMENTO OPERACIONAL	
Serviço aplicado a:	[X] OS de Manutenção e Sustentação
Responsável	Analista de negócio
Descrição	Este serviço refere-se às atividades necessárias para treinar o gestor na utilização do sistema. Este serviço não se refere a apresentações /treinamentos de novas funcionalidades e evoluções que ocorrem durante o ciclo de desenvolvimento da operação. Obs: Serviço remunerado por ocorrência. Considera-se uma “ocorrência”, a execução de um treinamento operacional do sistema, para uma ou mais pessoas, em período de até 4 horas.
Atividades	- o Realizar treinamento técnico operacional - o Utilizar linguagem didática e não técnica - o Documentar treinamento realizado
Critérios de Complexidade	Não se aplica.
Entregáveis	o Registro do treinamento (exemplo: Lista de presença, Print da Reunião, relatório do meet, etc)

5.19. ELABORAR ROTINA PARA TRANSFORMAÇÃO DE DADOS	
Serviço aplicado a:	[X] OS de Projeto de Desenvolvimento de Software [X] OS de Sustentação e Manutenção de solução
Responsável	Desenvolvedor
Descrição	Serviço destinado a Elaboração das rotinas de transformação de dados para a migração ou carga de dados. Esta atividade deverá ser norteada e executada com um Plano de Migração de Dados ou nos casos de pequenas demandas, orientativo técnico, e concentra-se no desenvolvimento de rotinas de transformação de dados, necessárias para a migração ou carga de dados, exigindo conhecimento técnico especializado. A tarefa envolve a criação de rotinas ou scripts para extração, transformação e carregamento dos dados, e a realização subsequente de testes e validações para assegurar a precisão e a integridade dos dados processados. Esta atividade deverá ser apoiada pelo time técnico necessário, como Gerente de Fábrica Ágil, analistas de negócio, arquiteto, entre outros. Cômputo por rotina construída.
Atividades	- o Obter as orientações gerais quanto ao saneamento dos dados e qualidade na construção das rotinas; - o Analisar os requisitos de migração ou carga de dados para compreender completamente as necessidades do projeto. - o Desenvolver rotinas de transformação que se concentram exclusivamente na preparação e manipulação dos dados sem envolver a migração efetiva. - o Implementar mecanismos de transformação de dados que garantam a integridade e o formato adequado dos dados para as plataformas de destino. - o Realizar testes das rotinas para verificar sua eficácia e precisão antes da migração final ou da carga por outra equipe ou atividade. - o Preparar a documentação detalhada das rotinas e scripts desenvolvidos, especificando claramente os processos de extração e transformação sem incluir etapas de carga final em ambiente de produção. - o Coordenação com a equipe responsável pela atividade "Realizar Migração de Dados" para garantir a integração e compatibilidade dos processos.
Critérios de Complexidade	não se aplica
Entregáveis	o Scripts e rotinas de transformação de dados desenvolvidos.

	- o Documentação técnica das rotinas. - o Relatórios de testes realizados nas rotinas. - o Manual ou guia para integração das rotinas com o processo de migração de dados.
--	--

5.20. MANTER ROTINA PARA TRANSFORMAÇÃO DE DADOS	
Serviço aplicado a:	☒ OS de Projeto de Desenvolvimento de Software ☒ OS de Sustentação e Manutenção de solução
Responsável	Desenvolvedor
Descrição	Esta atividade deverá ser norteada e executada com um Plano de Migração de Dados atualizado ou nos casos de pequenas demandas, orientativo técnico, e concentra-se na manutenção e na atualização das rotinas existentes para garantir sua eficiência, conformidade com novos requisitos de negócios e integração com sistemas atualizados. A manutenção inclui a revisão, correção de falhas e otimização das rotinas de transformação de dados, além de garantir que os processos continuem a cumprir com as necessidades de precisão e integridade dos dados. Esta atividade deverá ser apoiada pelo time técnico necessário, como Gerente de Fábrica Ágil, analistas de negócio, arquiteto, entre outros.
Atividades	- o Avaliar no período programado as rotinas de transformação de dados existentes para identificar áreas que necessitam de melhorias ou atualizações. - o Implementar mudanças para acomodar novos requisitos de negócios ou mudanças na infraestrutura de dados. - o Ajustar e resolver problemas identificados nas rotinas de transformação de dados conforme alterações/mudanças solicitadas, durante a operação normal ou através de feedback dos usuários. - o Otimizar o desempenho das rotinas de transformação de dados para melhorar a eficiência e reduzir o tempo de processamento. - o Testar as rotinas de transformação de dados após qualquer atualização para garantir que continuam a funcionar conforme esperado sem introduzir novos erros. - o Documentar todas as mudanças feitas nas rotinas de transformação de dados, incluindo detalhes sobre o que foi alterado, por que foi alterado e o impacto das mudanças. - o Realizar sessões de treinamento ou atualização para os usuários sobre as novas funcionalidades ou mudanças nas rotinas de transformação de dados.
Critérios de Complexidade	não se aplica
Entregáveis	- o Rotinas de transformação de dados atualizadas e otimizadas. - o Relatório de manutenção detalhando as mudanças, correções e otimizações realizadas. - o Documentação atualizada das rotinas de transformação de dados. - o Resultados dos testes de validação pós-manutenção. - o Treinamento ou guias atualizados referente as atualizações.

ANEXO I - Siglas e Definições

Ambientes Intermediários – Ambientes de aplicação e banco de dados, diferentes de produção, utilizados durante o ciclo de desenvolvimento do software ou ciclo de vida do produto, por exemplo: ambiente de desenvolvimento, de teste, de integração, de homologação, de treinamento de um produto, dentre outros.

Aplicações para Dispositivos Móveis [APP_DISPOSITIVOS MÓVEIS] – Caracteriza desenvolvimento de aplicações para dispositivos móveis.

Arquitetura de Teste - Conjunto de componentes que permitem que scripts de testes automatizados possam ser criados de maneira mais rápida e padronizada.

Componente – Um componente é uma unidade independente de software, com interface bem clara, que pode ser utilizado e integrado com outros componentes para formar, de forma modular, um sistema ou aplicação. É passível de ser implantado e substituível considerando seu conceito internalizado de forte coesão e fraco acoplamento. O componente encapsula implementação e expõe um conjunto de interfaces que pode ser utilizado por outros componentes ou sistemas.

Documento de Referência Futura - caracteriza-se pela descrição das operações do sistema, suas regras de negócios, representações gráficas e informações relevantes para referência futura visando a manutenção e evolução da operação. Os documentos de referência futura serão definidos pela Equipe Técnica da MTI juntamente com a Parceira.

Elemento Visual - Elemento de programação visual criado por designer para ser exibido em um sistema de informação. São exemplos de elementos visuais: imagem, banner, folder, etc.

Ferramenta RAD [F_RAD] - *Rapid Application Development* ou Desenvolvimento Rápido de Aplicação. Caracteriza desenvolvimento de aplicação utilizando ferramentas que simplificam a interface com o desenvolvedor e geram código-fonte utilizando seu próprio padrão, possibilitando assim desenvolvimento rápido de aplicação em ciclos de desenvolvimento extremamente curtos [Exemplo: GENEXUS].

Identidade Visual da Marca - É o conjunto de elementos formais que representa visualmente, e de forma sistematizada, um produto. Geralmente, a identidade visual da marca pode ser materializada por meio de um logotipo ou logomarca.

Iteração - Ciclos regulares executados ao longo do processo ágil de desenvolvimento de software em que, ao fim de cada um deles, um incremento de software em funcionamento é entregue.

Linguagem Padrão [L_PADRÃO] – Caracteriza codificação de software utilizando a linguagem pura [exemplo: JAVA] sem participação de gerador de código ou similar caracterizado em ferramenta RAD.

Manual de Identidade Visual - Artefato que estabelece as orientações para uso das identidades visuais exibidas por sistemas de informação.

Ocorrência – incidente ou acontecimento previsto no ciclo de desenvolvimento, manutenção ou sustentação de soluções de software.

Operação - Trata-se das operações de inclusão, alteração, exclusão, consulta ou saída de dados. Essas operações são extraídas dos requisitos gerados a partir da visão do usuário. Cada operação deve ser completa, gerar valor para o cliente e deixar o sistema em um estado estável de forma independente. A operação de consulta, deve contemplar a recuperação de informações completas relevantes para o negócio.

Prospecção - Conjunto de atividades necessárias para estudo e experimento de nova tecnologia a ser utilizada pela MTI.

Sistema - Conjunto de unidades de software inter-relacionados trabalhando juntos para coletar, recuperar, processar, armazenar e distribuir informações, com a finalidade de satisfazer requisitos de software de um determinado produto.

Tela - Conjunto de objetos que são exibidos por interface gráfica de um sistema, delimitados no espaço por moldura.

ANEXO II - Metodologia de Identificação de complexidade das Operações

Os serviços contabilizados por operação devem ser classificados por complexidade: Baixa, Média ou Alta. Para a definição de Arquivo e Dado, no contexto desta metodologia, os conceitos do IFPUG foram adaptados, devido a utilização ser simplificada, tendo como finalidade somente a classificação da complexidade da operação:

- **Arquivo:** Um arquivo é um grupo de dados logicamente relacionados ou informações de controle, reconhecido pelo usuário e referenciado pela operação que está sendo classificada. Considera-se referenciado, o arquivo incluído, alterado, excluído ou lido.
- **Dado:** Atributo único, reconhecido pelo usuário e não repetido. Pode ser recuperado de um arquivo ou criado como resultado de processamentos.

Para classificar a complexidade da operação devem ser observados as características da operação referentes à quantidade de arquivos incluídos, alterados, consultados ou excluídos na operação e a quantidade de Dados incluídos, alterados, consultados, excluídos ou produzidos na operação. Seguindo os passos:

- Contar a quantidade de Arquivos lidos ou mantidos pela operação;
- Contar a quantidade de Dados lidos, mantidos ou gerados pela operação;
- Obter a classificação mediante a aplicação das quantidades na tabela abaixo:

		Dados		
		1-5	6-19	>19
Arquivos	0-1	Baixa	Baixa	Média
	2-3	Baixa	Média	Alta
	>3	Média	Alta	Alta

Tabela de Complexidade de Operações.

Complexidade dos Serviços na Abertura de OS:

A complexidade dos serviços da categoria Serviços de Desenvolvimento deve ser estabelecida em “Média” na abertura da OS de Desenvolvimento de Soluções de Software classificadas como Projeto ou como Manutenção. Após a execução do serviço, a complexidade real do serviço deve ser atualizada para efeito de remuneração e histórico da quantidade de UST dos serviços.

ANEXO III - Metodologia de Mensuração de Quantidade de UST por Serviço

Dinâmica para definir a quantidade de UST para os serviços do Catálogo:

- Para efeitos de estimativa da quantidade de UST será considerado que 1 UST corresponde a 60 minutos.
- Para efeitos de estimativa da quantidade de UST a complexidade do serviço deve ser considerada Média. As complexidades Baixa e Alta terão o valor de UST calculadas a partir da aplicação do percentual de variação baseada na métrica Análise de Pontos de Função do IFPUG.
- A MTI utilizará como referência a quantidade de UST de mercado (INEP, BB, CAPES, Senado)
- Caso a estimativa da MTI tenha uma variação significativa da quantidade de UST de referência de mercado, o grupo irá discutir e definir sobre a manutenção ou não da quantidade de UST estimada.
- As quantidades de UST estimadas para cada serviço serão tabuladas e média calculada.
- As quantidades de UST estimadas, assim como a média calculada, serão submetidas para aprovação pelo Gestor do Processo de Fábrica de Software da MTI.

Percentual de variação de tamanho em comparação a complexidade Média:

Para identificar o percentual de variação entre as complexidades Baixa e Alta, foi obtido como referência o percentual de variação observado na métrica “Análise de Pontos de Função” do IFPUG.

	Baixa	Média	Alta
Arquivo Lógico Interno	7	10	15
Arquivo de Interface	5	7	10
Entrada Externa	3	4	6
Saída Externa	4	5	7
Consulta Externa	3	4	6
% de Variação da Média	27%		47%

Tabela: Variação de tamanho FPA por Complexidade

ANEXO IV - Dinâmica do trabalho de definição do catálogo de serviço

Para definição do catálogo de serviço foi seguido o seguinte roteiro:

- Um grupo de trabalho multidisciplinar, envolvendo três participantes, definiu uma versão preliminar de catálogo de serviço.
- Os gestores da MTI definiram os especialistas para participar da consolidação do catálogo de serviços e também da estimativa da quantidade de UST para cada serviço.

Foram criados grupos de trabalho compostos de, no mínimo, três especialistas de perfil similar ao responsável pela execução e entrega prevista para cada serviço. Os grupos são:

 1. Análise/Gerenciamento
 2. Implementação/Arquitetura
 3. Infraestrutura

A versão do documento foi disponibilizada para os especialistas.
- O grupo multidisciplinar realizou uma reunião com todos os especialistas para esclarecimento da dinâmica de trabalho. Foi destacado o objetivo da atuação dos especialistas:
 - a. Definir os serviços - Os especialistas devem revisar os serviços prezando pela clareza da descrição do escopo, das atividades e dos entregáveis do Serviço. Observando se as atividades descritas contemplam o escopo do serviço e se os entregáveis do serviço atendem a necessidade da MTI. Foi ressaltado, que os especialistas poderiam sugerir a inclusão, exclusão ou alteração de serviços.
 - b. Mensurar a quantidade de UST - Os especialistas devem estimar a quantidade de UST para cada serviço com base Metodologia de Mensuração de Quantidade de UST por Serviço para o grupo.
- O grupo multidisciplinar realizou reuniões individuais com cada grupo de especialistas. Para cada serviço foi realizada a seguinte ação:
 - a. Leitura do serviço (Título, unidade de medida, tipo de OS a que o serviço se aplica, responsável, descrição e atividades e entregáveis do Serviço)
 - b. Contextualização e debate sobre a possível aplicação de cada serviço
 - c. Após consolidação e consenso do escopo do serviço. Cada especialista registra o valor em horas técnicas para execução do serviço, considerando a Metodologia de Mensuração de quantidade de UST por Serviço.

Para os serviços elencados a seguir os especialistas decidiram adotar a quantidade de UST registrada no Catálogo de Serviços do INEP. A decisão foi adotada sob dois aspectos: Para os serviços de gestão/planejamento, foi observado a falta de experiência dos especialistas do grupo em mensuração de esforço para execução de cada serviço isoladamente, considerando o acúmulo de projetos para cada servidor. Para os serviços de testes, foi observada a falta de experiência de alguns especialistas do grupo.

- a. REALIZAR GERENCIAMENTO DO PROJETO
- b. PLANEJAR RELEASE
- c. ACOMPANHAR SEMANALMENTE O ANDAMENTO DO PROJETO
- d. ENCERRAR PROJETO
- e. CONDUZIR A EXECUÇÃO DA ITERAÇÃO
- f. CRIAR ARQUITETURA DE TESTES AUTOMATIZADOS DE SOLUÇÃO DE SOFTWARE
- g. MANTER ARQUITETURA DE TESTES AUTOMATIZADOS DE SOLUÇÃO DE SOFTWARE
- h. CRIAR SCRIPT DE TESTE AUTOMATIZADO
- i. MANTER SCRIPT DE TESTE AUTOMATIZADO

ANEXO V - Orientações para atualização deste Catálogo

Como parte de um processo evolutivo, os serviços descritos neste catálogo são passíveis de mudanças e ao longo do processo evolutivo, novos serviços podem surgir e outros podem ser alterados ou até mesmo deixar de existir. Nesse contexto, é importante observar os seguintes aspectos ao tratar as evoluções:

- Ao criar novos serviços, definir escopo que não restrinja a uma situação ocorrida isoladamente;
- Deve-se eleger somente um papel como responsável pelo serviço, no entanto é premissa que o papel responsável conta com a participação e colaboração dos demais papéis, conforme a necessidade e o contexto durante a execução do serviço.
- Validar o entendimento do serviço com a equipe técnica da MTI a fim certificar-se quanto à clareza e completude do serviço tratado. Para esse fim, a parceira pode ser envolvida;
- Definir o tamanho do serviço seguindo os procedimentos apresentados no Anexo III deste Catálogo;
- Para que o serviço seja disponibilizado para operação, deve ser aprovado pelo gestor da área técnica de desenvolvimento de software;
- Ao atualizar o catálogo, todos os envolvidos no processo, tanto interno como externo à MTI, devem ser comunicados.