



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ACRE

METODOLOGIA DE SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE

Versão: 2025



PODER JUDICIÁRIO

Desembargadora Presidente

Regina Ferrari

Desembargador Vice-Presidente

Luís Camolez

Corregedor-Geral da Justiça

Samoel Evangelista

Diretor Geral

José Carlos Martins Júnior

Gerente de Sistemas

Josana Aymara Pereira Nishihira



PODER JUDICIÁRIO

SUMÁRIO

Sumário

1	VISÃO GERAL	3
1.1	OBJETIVO	3
1.2	ALINHAMENTO ESTRATÉGICO	3
1.3	CONCEITOS	3
1.3.1	O QUE É A SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE?	3
1.3.2	O QUE NÃO É UMA SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE?	4
2	CICLO DE VIDA DE SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE	4
3	PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	4
3.1	LÍDER TÉCNICO	4
3.1.1	RESPONSABILIDADES	5
3.2	EQUIPE DE SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE	5
3.2.1	RESPONSABILIDADES	5
3.2.2	COMPETÊNCIAS	5
4	PRINCIPAIS ARTEFATOS	5
4.1	BASE DE CONHECIMENTO	5
5	FERRAMENTAS DE APOIO	6
5.1	ARANDA	6
5.2	SEI	6
6	SOBRE ESTA PUBLICAÇÃO	6
6.1	REFERÊNCIAS NORMATIVAS	6
6.2	HISTÓRICO DE REVISÕES	7



PODER JUDICIÁRIO

1 VISÃO GERAL

A visão geral da Metodologia de Sustentação de Software (MSS) é estabelecer um conjunto robusto de procedimentos e artefatos para orientar as equipes de sustentação de software da Gerência de Sistemas (GESIS) do Tribunal de Justiça do Acre. A MSS visa proporcionar um framework sólido para a gestão eficaz e eficiente dos processos de suporte aos sistemas utilizados pela instituição.

Por meio da MSS, busca-se padronizar as práticas de sustentação de software, promovendo a consistência e a qualidade dos serviços oferecidos. Ao adotar essa metodologia, as equipes de suporte terão acesso a diretrizes claras e ferramentas adequadas para diagnosticar, resolver e prevenir problemas nos sistemas, aumentando a previsibilidade e a confiabilidade das operações tecnológicas do TJAC.

Espera-se que a utilização da MSS prepare a GESIS para enfrentar os desafios da gestão de sistemas e garantir um ambiente tecnológico estável e eficiente para apoiar as atividades judiciais, administrativas e extrajudiciais do TJAC.

A elaboração da metodologia é uma iniciativa Gerência de Sistemas, que visa obter um avanço direto na maturidade da melhoria na governança e gestão da tecnologia da informação.

1.1 OBJETIVO

O objetivo do modelo de sustentação de software para o Tribunal de Justiça do Acre é aumentar a previsibilidade, eficácia, eficiência e produtividade dos processos de suporte aos sistemas utilizados pela instituição. Além disso, busca-se promover o compartilhamento do conhecimento dentro da organização, garantindo uma gestão mais transparente e colaborativa das atividades relacionadas à manutenção e operação dos softwares. Ao estabelecer diretrizes claras e procedimentos bem definidos, o modelo visa otimizar o desempenho dos sistemas, garantindo um ambiente tecnológico estável e confiável para o TJAC.

1.2 ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

A presente iniciativa está alinhada a Resolução nº 291/2023 que trata da Estratégia de Tecnologia da Informação e Comunicação e a Estratégia de Segurança da Informação do Poder Judiciário do Estado do Acre. Também está em conformidade com o Planejamento Estratégico desta Corte.

- Fortalecer a Gestão de TIC.
- Levar serviços de acesso à justiça para população mais vulnerável.
- Implantar programas eletrônicos conforme orientações do CNJ.

1.3 CONCEITOS

1.3.1 O QUE É A SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE?

A sustentação de software deve tratar demandas, com o objetivo de manter o software operacional através de:



PODER JUDICIÁRIO

- Correções no funcionamento do software.
- Implantação de novas versões de softwares mantidos pelo TJAC.
- Identificação de novas funcionalidade para melhorar a aplicabilidade e usabilidade do software.
- Extração de informações de software.

1.3.2 O QUE NÃO É UMA SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE?

A criação de novos serviços ou produtos que não são tratadas pela sustentação de software. Nesses casos devem ser abertos Projetos de TIC.

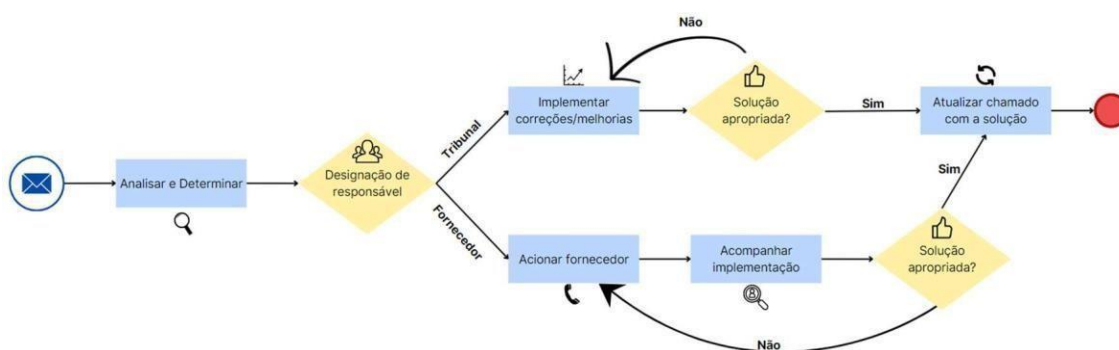
2 CICLO DE VIDA DE SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE

Como o processo de Sustentação de Software é uma especialização do processo da Central de Serviços, as demandas de sustentação de software possuem o mesmo ciclo de vida das demandas tratadas no processo Central de Serviços.

Dentro desse ciclo de vida, a GESIS é responsável por receber todas as demandas a serem executadas, incluindo aquelas relacionadas à sustentação de software.

Ao receber uma demanda (incidente, problema, ou cumprimento de requisição), a Central de Serviços tentará resolvê-la a partir de procedimentos operacionais existentes na base de conhecimento de sustentação. Caso não seja possível a resolução neste nível, deve ser redirecionada a demanda para os níveis superiores de atendimento, conforme a competência do incidente e sistema relacionado.

Para cada sistema sustentado, existem níveis de atendimento diferenciados e procedimentos específicos aplicáveis. A descrição dos níveis de atendimento, bem como os procedimentos competentes de cada nível de sustentação estão previstos na Resolução 237/2019, Resolução 180/2013, Manuais de Procedimentos da Unidades e no catálogo de serviços de TIC.



3 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

O processo de Sustentação de Software deve seguir o Processo de Central de Serviços, assim como seus papéis e responsabilidades, além de observar papéis específicos:

3.1 LÍDER TÉCNICO



PODER JUDICIÁRIO

Analista responsável pela gestão da equipe técnica e que providencia a comunicação com a equipe negocial, a fim de garantir a resolução dos problemas e sustentação do serviço.

3.1.1 RESPONSABILIDADES

- Estabelecer padrões técnicos de resolução de problema.
- Estabelecer boas práticas para atendimento satisfatório.
- Facilitar a comunicação entre a equipe técnica e a equipe de negócio envolvida
- Facilitar a comunicação com os usuários, quanto a novos procedimentos e mudanças a serem adotados na utilização de novas versões publicadas do sistema

3.2 EQUIPE DE SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE

Equipe composta por analistas de TI, que tem o objetivo de tratar as demandas de sustentação de um determinado software.

3.2.1 RESPONSABILIDADES

- Desenhar e propor manutenções corretivas;
- Atender propostas de manutenções corretivas e de melhoria;
- Realizar testes para garantir qualidade da correção a ser entregue;
- Disponibilizar correção para o ambiente de produção; e
- Documentar soluções corretivas em base de conhecimento.

3.2.2 COMPETÊNCIAS

- Conhecimento técnico: Possuir o conhecimento técnico e prático necessário para executar suas atividades.
- Trabalho em equipe: Capacidade de se sentir bem em estar colaborando com outras pessoas; Capacidade de aceitar críticas e delegar tarefas;
- Comunicação eficiente: Capacidade de comunicar as informações necessárias para resolução da demanda de forma clara, objetiva e tempestiva, evitando que a falta ou o excesso de informações prejudique a execução do atendimento.

4 PRINCIPAIS ARTEFATOS

O processo de Sustentação de Software tem por resultado a elaboração de scripts corretivos para o banco de dados, instruções de utilização do sistema ao usuário e a proposição de correções a serem incorporadas em versões futuras do software.

Todavia, diante da identificação de novos problemas e soluções de contorno, a respeito da sustentação de sistemas, deve-se realizar a documentação das soluções conhecidas para instrução do primeiro ou do segundo nível de atendimento. A documentação das soluções conhecidas deve ser realizada em local específico, onde qualquer um que tenha permissão necessária, possa facilmente ter acesso.

4.1 BASE DE CONHECIMENTO



PODER JUDICIÁRIO

No processo de sustentação, quando houver o tratamento de um novo problema encontrado, que necessariamente demandará um novo conjunto de procedimentos ou scripts de banco de dados, deve-se documentar a solução encontrada na base de conhecimento específica. Esta ação permitirá o compartilhamento do problema e soluções conhecidas entre os membros da equipe de sustentação e demais integrantes da Central de Serviço, conforme perfil de acesso definido.

5 FERRAMENTAS DE APOIO

Durante o processo de sustentação, serão utilizadas ferramentas que auxiliem a resolução de problemas e incidentes advindos da sustentação de software, tais como:

5.1 ARANDA

Software para gerenciamento da Central de Serviços. Utilizado para realização do atendimento e suporte ao usuário e demais atividades inerentes à área.

Em relação à sustentação de sistemas, objeto desta metodologia, as demandas serão recebidas via sistema Aranda para início do atendimento.

O uso do Aranda Software proporciona uma gestão mais eficiente e integrada das atividades de sustentação, contribuindo para a melhoria contínua dos sistemas de software e para a satisfação dos usuários do Tribunal de Justiça do Acre.

5.2 SEI

O SEI é outra ferramenta crucial utilizada pelo Tribunal de Justiça do Acre para a gestão eficiente de processos administrativos e sustentação de software.

O SEI permite a tramitação eletrônica de processos administrativos, eliminando a necessidade de papel e agilizando o fluxo de trabalho. Isso inclui a criação, envio, recebimento e arquivamento de documentos de forma digital. Facilita o acesso e a transparência das informações, permitindo que usuários autorizados acessem processos e documentos eletrônicos de forma rápida e segura. Isso melhora a comunicação e a colaboração entre diferentes setores. Mantém o histórico de todas as alterações e versões dos documentos e processos, garantindo a rastreabilidade e a integridade das informações. Isso é fundamental para auditorias e conformidade com normas regulatórias.

O uso do SEI, em conjunto com o Aranda Software, proporciona uma gestão integrada e eficiente das atividades de sustentação de software e processos administrativos, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços e a satisfação dos usuários do Tribunal de Justiça do Acre.

6 SOBRE ESTA PUBLICAÇÃO

6.1 REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- Metodologia de Sustentação de Software, publicado em 2018 pelo Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região;



PODER JUDICIÁRIO

- Metodologia de Sustentação de Software, Versão 1.1, do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.

6.2 HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão	Data	Resumo das alterações	Autor
2024	05/2024	Elaboração da versão inicial do documento MSS	Gerência de Sistemas
2025	04/2025	Revisão da versão inicial do documento MSS	Gerência de Sistemas