

Política Organizacional para Desenvolvimento e Manutenção de Software e Serviços

A Coordenadoria de Sistemas de Informação (CSI) do Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação (CTIC) da UFPA define neste documento sua **Política Organizacional para Desenvolvimento de Software.**

1 Sobre o Portfólio de Serviços oferecido para a comunidade acadêmica:

1. Todos os serviços relacionados aos sistemas ativos da UFPA sob gerência da CSI devem ser registrados no catálogo de serviços da CSI-CTIC no Sagitta (<http://sagitta.ufpa.br>);
2. O processo de solicitação de chamadas pelos usuários finais deve seguir o processo definido e descrito nos manuais existentes no Sagitta;
3. Todas as solicitações cadastradas pelos usuários finais referentes a serviços providos pela CSI-CTIC devem ser tratadas inicialmente pela Coordenadoria de Atendimento ao Usuário (CAU) a fim de realizar as seguintes ações: recebimento da chamada, análise do conteúdo da chamada, reclassificação do assunto (quando necessário), solicitação de informações necessárias para atendimento da chamada (quando ausentes) e atendimento da chamada (quando houver permissão para tal);
4. Após o primeiro tratamento das solicitações pela CAU, caso não seja atendida a chamada, um dos gerentes responsável pelo serviço associado à chamada deve alocar um técnico para atender a chamada ou colocá-la em espera (quando pertinente);
5. O acompanhamento do atendimento das chamadas, tanto por parte da CAU quanto por parte dos técnicos alocados, bem como a garantia da qualidade do serviço oferecido é responsabilidade do Gerente do Serviço.

6. O gerenciamento dos serviços descrito anteriormente refere-se basicamente à tres sistemas: Sagitta; SIE; e família de sistemas SIG (SIGAA, SIPAC e SIGADMIN). Para o atendimento de todas as demandas recebidas pelo sistema de atendimento na UFPA, o maior número de solicitações que chegam é da família SIG, caracterizando como o maior e mais importante produto de software para gerenciamento das informações geradas e mantidas pela UFPA. Desta forma, a equipe CSI-CTIC adota como padrão de desenvolvimento, bem como, alternativas de solução para desenvolvimento e manutenção deste sistema o padrão arquitetural e tecnológico provido pela SINFO-UFRN.

2 Sobre a Gerência de Projetos de Software:

1. Demandas que envolvem qualquer alteração no código-fonte dos sistemas em produção ou em implantação da CSI-CTIC devem ser OBRIGATORIAMENTE associadas a um projeto;
2. Todos os projetos de desenvolvimento devem estar cadastrados na ferramenta institucionalizada Redmine (<http://projetos.ctic.ufpa.br/>);
3. Um Gerente de Projeto deve ser designado para realizar o planejamento e monitorar a execução do projeto;
4. Cada tarefa de um projeto deve ter uma natureza bem definida e estar relacionado a uma TAG específica de um ou mais sistemas sob gerência da CSI-CTIC. As naturezas pré-definidas são: manutenção corretiva (CORREÇÃO), manutenção adaptativa (AJUSTE), manutenção evolutiva (EVOLUÇÃO) e manutenção perfectiva (APRIMORAMENTO);
5. As estimativas de esforço e prazo para as tarefas e projetos devem ser calculadas a partir da técnica de Estimativa de Software Wideband Delphi, com base na descrição da tarefa e na carga de trabalho existente para o técnico alocado, em reunião com o Gerente de Projeto.
6. Prazo e viabilidade do projeto devem ser analisados em conjunto com o Chefe de Divisão e/ou Coordenador bem como o comprometimento com a equipe envolvida deve ser obtido antes de serem comunicados às unidades envolvidas;

Política Organizacional para Desenvolvimento e Manutenção de Software e Serviços

7. Um acompanhamento semanal deve ser feito pelo Gerente de Projeto através do uso da ferramenta Redmine, tendo como resultado a geração de um Relatório de Acompanhamento enviado a cada 30 dias através de e-mail aos interessados do projeto bem como à alta direção da empresa.
8. Em caso de alterações no planejamento do projeto, haverá comunicação com os envolvidos e o comprometimento destes deve ser mantido.
9. Problemas encontrados no decorrer do projeto devem gerar Planos de Ação corretiva, a serem executados pelo responsável indicado pelo Gerente, a quem cabe gerenciar a conclusão do mesmo.

3 Sobre a Gerência de Requisitos e Documentação:

1. Os Fornecedores de Requisitos (Clientes) para o projeto devem ser identificados no Termo de Abertura do Projeto a partir do primeiro contato após solicitação do serviço.
2. Os requisitos identificados para o projeto devem ser avaliados objetivamente antes de serem apresentados aos clientes. E o andamento do projeto depende da aprovação dos requisitos pelos clientes.
3. Os requisitos devem ser gerenciados através do registro da rastreabilidade entre os mesmos e com os produtos de trabalho.
4. Toda mudança nos requisitos deve ser gerenciada. O impacto da mudança deve ser calculado e registrado para conhecimento e aprovação do cliente. Os demais documentos do projeto devem ser revisados para manter a consistência com os requisitos.

4 Sobre a Gerência de Configuração

1. O propósito do processo Gerência de Configuração é estabelecer e manter a integridade de todos os produtos de trabalho de um processo ou projeto e disponibilizá-los a todos os envolvidos.
2. O processo de Gerência de Configuração é descrito no documento “Diretrizes de Gerência Configuração”, disponível no WebAPSEE como artefato de entrada para as atividades de Gerência de Configuração a serem desenvolvidas em cada projeto.
3. Na fase de Planejamento do Projeto, deve ser realizado o planejamento da Gerência de Configuração. Cabe ao Gerente de Configuração designado para o projeto manter este planejamento consistente com as necessidades do projeto.

Política Organizacional para Desenvolvimento e Manutenção de Software e Serviços

4. Itens de Configuração colocados sob controle de mudanças são passíveis de solicitações de mudanças, seguindo o processo padrão de solicitação de mudanças definido.
5. *Baselines* devem ser criadas e liberadas, em períodos pré-estabelecidos de acordo com o Plano de Gerência de Configuração.
6. Atividades de Auditoria de Configuração devem ser realizadas em momentos pré-estabelecidos de acordo com o Plano de Gerência de Configuração, para garantir que procedimentos estão sendo seguidos de maneira apropriada e que itens de configuração e *baselines* estão íntegros, completos, corretos e consistentes.

5 Sobre a Divulgação e Institucionalização da Política

A Política de Desenvolvimento de Software da CSI-CTIC deverá ser mantida e aprovada pela Direção do CTIC. As condições mínimas para que a Política seja revisada são:

- Quando o nível de maturidade da empresa for alterado para incluir novos processos e capacidades
- Quando o regimento interno da empresa for alterado
- Quando o organograma da empresa for alterado
- Quando algum dos itens que compõem a Política Organizacional for alterado.

Todos os colaboradores devem ter conhecimento da Política através de mensagem individual, disponibilização na página do CTIC (<http://ctic.ufpa.br/>) e disponibilização em meio impresso.



Marco Aurélio Capela
DIRETOR - CTIC / UFPA
Portaria nº4.138
Mat. SIAPE Nº 1823867

Política Organizacional para Desenvolvimento e Manutenção de Software e Serviços

Versões e Revisões deste documento			
Data	Comentário	Autor	Versão
06/05/2016	Criação do documento.	Ernani Sales	1.0
04/09/2016	Revisão do documento	Edson Dias	1.1