



## **Disciplina de Qualidade de Software - Atividade 1**

**Aluno: Flávio de Medeiros Lima**

**Matrícula: 2019012458**

Com base nos Processos Técnicos apresentados na Norma 12207, escolha uma empresa e descreva/avalie como ela executa cada um dos processos descritos.

Você enxerga melhorias possíveis para o processo executado atualmente? Qual (is)?

- 
- ❖ Nome da empresa: DELIVER IT SERVICOS EM TECNOLOGIA LTDA
  - ❖ Nome fantasia: DELIVER IT
  - ❖ CNPJ: 20.726.059/0001-79

### **Avaliação dos Processos Técnicos da Deliver IT com base na Norma 12207**

A Norma 12207 define processos técnicos que abrangem desde a definição de requisitos até a manutenção do software. Abaixo, está uma descrição de como a Deliver IT executa esses processos, bem como sugestões de melhorias.

## **Modelo de Avaliação: Deliver IT Serviços de Tecnologia**

### **1. Processo de Análise de Negócio (6.4.1)**

A Deliver IT Serviços de Tecnologia inicia o desenvolvimento de software ao entender as necessidades do cliente e identificar oportunidades de mercado. Eles analisam as tendências de marketing digital e as demandas de microempreendedores individuais, seu público-alvo, e mapeiam essas informações para definir o escopo do projeto. No entanto, a empresa poderia se beneficiar de uma análise mais profunda do ambiente competitivo, usando ferramentas como análise SWOT e mapas de empatia.

### **2. Processo de Definição de Necessidades e Requisitos dos Stakeholders (6.4.2)**

A empresa realiza reuniões com os clientes para discutir requisitos, mas essas conversas são focadas principalmente em SEO e design responsivo. Uma melhoria seria criar uma matriz de requisitos, envolvendo os stakeholders em cada iteração do desenvolvimento, para garantir que os requisitos de funcionalidade, segurança e escalabilidade também sejam abordados de forma clara e completa.

### **3. Processo de Definição de Requisitos de Sistema/Software (6.4.3)**

A equipe coleta os requisitos com base nas expectativas de SEO e marketing digital. No entanto, seria mais eficiente se houvesse um processo formalizado para documentar esses requisitos, usando uma abordagem mais estruturada, como user stories ou casos de uso. Isso poderia evitar ambiguidades durante a fase de implementação.

### **4. Processo de Definição de Arquitetura (6.4.4)**

Deliver IT utiliza uma arquitetura baseada em microserviços para garantir escalabilidade e flexibilidade nas integrações com APIs de redes sociais. O uso de padrões arquiteturais sólidos é um ponto forte, mas o envolvimento de stakeholders nas revisões arquiteturais poderia melhorar a compreensão e aceitação dos clientes sobre decisões técnicas importantes.

### **5. Processo de Definição de Design (6.4.5)**

O design é focado em uma experiência de usuário simplificada e responsiva. A empresa segue boas práticas de design, mas poderia expandir seus processos ao incluir mais etapas de prototipagem e testes de usabilidade.

antes da implementação para garantir que os objetivos de usabilidade dos clientes estejam sendo plenamente atendidos.

#### **6. Processo de Análise de Sistema (6.4.6)**

A análise técnica do sistema é feita para verificar a compatibilidade com plataformas e dispositivos, mas o processo de análise poderia ser aprimorado com uma maior ênfase na análise de riscos e viabilidade técnica para sistemas mais complexos, como grandes plataformas de e-commerce.

#### **7. Processo de Implementação (6.4.7)**

A empresa utiliza metodologias ágeis, dividindo o desenvolvimento em sprints curtos para melhor gerenciamento de escopo e prazo. No entanto, a comunicação entre as equipes de design e desenvolvimento às vezes é falha, o que gera retrabalho. A melhoria contínua nos mecanismos de feedback entre as equipes poderia otimizar esse processo.

#### **8. Processo de Integração (6.4.8)**

A Deliver IT Serviços de Tecnologia faz uso de integração contínua, garantindo que problemas de compatibilidade sejam identificados rapidamente. Contudo, os testes de integração com sistemas externos, como plataformas de pagamento e APIs de redes sociais, poderiam ser mais rigorosos para evitar falhas em ambiente de produção.

#### **9. Processo de Verificação (6.4.9)**

O processo de verificação é realizado com testes automatizados para funcionalidades principais. A empresa poderia melhorar essa etapa ao incorporar mais testes de desempenho e segurança, além de verificar melhor a interface e as funcionalidades sob condições de estresse.

#### **10. Processo de Transição (6.4.10)**

O processo de transição é bem gerido com uma implantação cuidadosa, mas a falta de um plano de pós-implantação mais detalhado gera dificuldades, pois alguns bugs e ajustes só são identificados após o uso intensivo do sistema pelo cliente. Incluir um período de monitoramento após a entrega poderia minimizar esses problemas.

#### **11. Processo de Validação (6.4.11)**

A validação final do software é feita com base nos requisitos funcionais, mas falta uma validação mais formal com todos os stakeholders antes da entrega, o que às vezes leva a divergências de expectativas. A

implementação de uma revisão formal final com os principais stakeholders poderia ajudar a alinhar o produto final às expectativas.

#### **12. Processo de Operação (6.4.12)**

Após a implantação, a Deliver IT oferece suporte operacional para garantir que o sistema funcione adequadamente. No entanto, poderia melhorar sua oferta de serviços ao incluir treinamentos e manuais detalhados para os usuários finais, facilitando o uso contínuo do sistema.

#### **13. Processo de Manutenção (6.4.13)**

A manutenção é conduzida de forma eficaz, com um sistema de priorização de correção de erros e implementação de novas funcionalidades. Contudo, a falta de um roadmap claro para futuras atualizações pode causar confusão entre o que deve ser corrigido e o que é uma melhoria desejada pelo cliente.

#### **14. Processo de Desativação (6.4.14)**

Embora a empresa tenha lidado com poucos casos de desativação, o processo poderia ser melhorado ao criar uma estratégia formal de migração e arquivamento de dados para clientes que desejam descontinuar o uso de determinado sistema.

### **Melhorias Propostas**

A Deliver IT Serviços de Tecnologia já segue muitos dos processos técnicos da norma ISO/IEC 12207, mas melhorias podem ser feitas em áreas como documentação formalizada, envolvimento de stakeholders em decisões técnicas e planos de manutenção e validação mais estruturados. A implementação dessas melhorias pode trazer mais clareza e eficiência ao desenvolvimento e entrega de seus produtos.