# Plano de Manutenção e Suporte da Aplicação

Este documento descreve o plano de manutenção, suporte e evolução para o Sistema de Atendimento GR desenvolvido em Flask, hospedado em ambiente interno da ICTSI. O objetivo é garantir a disponibilidade, continuidade e conformidade com os requisitos de segurança e operação.

## 1. Escopo da Aplicação

O sistema tem como principal função a gestão e registro de atendimentos de veículos, motoristas e clientes, com controle de documentos enviados, histórico de alterações e relatórios internos.

## 2. Níveis de Suporte

- Nível 1 – Suporte Local: Equipe de TI da unidade realiza triagem inicial, reinício de serviço e atendimento de dúvidas básicas.  
- Nível 2 – Suporte Técnico: Responsável pelo desenvolvedor (Leonardo Fragoso), realiza ajustes no código, banco de dados e atualização de funcionalidades.  
- Nível 3 – Escalonamento: Em caso de falha grave, dependências externas ou atualizações críticas de segurança, a gestão de TI global será acionada.

## 3. Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- Disponibilidade esperada: 99% em horário comercial (08:00 às 18:00).  
- Tempo máximo para resposta:  
 • Incidentes críticos: 2 horas  
 • Incidentes médios: 4 horas  
 • Solicitações gerais: até 1 dia útil  
- Canal de atendimento: Helpdesk interno, WhatsApp corporativo e e-mail institucional.  
- Registro de ocorrências será feito via ferramenta Jira ICTSI.

## 4. Backup e Recuperação

- Backup automático diário do banco de dados SQLite e pasta de arquivos ('uploads/').  
- Retenção mínima: 30 dias em mídia local, 6 meses em storage seguro.  
- Testes de restauração devem ser realizados a cada 3 meses.

## 5. Crescimento Esperado e Escalabilidade

- Expectativa de crescimento gradual de registros mês a mês.  
- Avaliação semestral de volume de dados e necessidade de migração para banco relacional (PostgreSQL).  
- Possível expansão para múltiplas unidades (multi-site).  
- Monitoramento de performance e logs de acesso com alertas customizados a serem integrados futuramente.

## 6. Gerenciamento de Versões e Atualizações

- Controle de versão por Git (preferencialmente repositório privado ICTSI).  
- Atualizações devem ser registradas com changelog e revisadas por outro membro de TI local.  
- Ambiente de homologação será utilizado sempre que possível antes de aplicar em produção.

## 7. Responsáveis Técnicos

- Desenvolvedor: Leonardo Fragoso  
- TI Local: Equipe de Infraestrutura da unidade  
- Responsável pela Governança: Comitê de Sistemas / TI Global