**Parte 1: Análise dos Problemas e Distribuição por Áreas Envolvidas**

Distribuição dos problemas identificados entre as áreas envolvidas, com a justificativa para cada escolha:

**Area envolvida:** Infraestrutura

**Justificativa:** A lentidão no carregamento pode estar relacionada a problemas de servidores, infraestrutura de rede ou falta de otimização. A equipe de Infraestrutura deve monitorar o desempenho da rede e dos servidores para garantir a fluidez no carregamento das páginas.

**2. Alta Incidência de Bugs em Sistemas Novos**

**Área envolvida**: **Desenvolvimento**

**Justificativa**: Bugs em sistemas novos geralmente são resultado de falhas no processo de desenvolvimento, seja no código ou na análise de requisitos. A equipe de Desenvolvimento precisa realizar uma revisão do processo de testes e corrigir erros encontrados.

**3. Falhas de Segurança em Alguns Sites Hospedados pela Empresa**

**Área envolvida**: **Infraestrutura**

**Justificativa**: As falhas de segurança podem estar relacionadas à configuração inadequada do servidor, falta de atualizações de segurança ou vulnerabilidades no ambiente de hospedagem. A equipe de Infraestrutura deve realizar uma auditoria de segurança nos servidores e corrigir as falhas.

**4. Erros de Integração com APIs Externas**

**Área envolvida**: **Desenvolvimento**

**Justificativa**: A integração com APIs externas depende do código de implementação e da configuração adequada. A equipe de Desenvolvimento deve investigar os erros e verificar as atualizações das APIs para garantir a integração correta.

**5. Backups de Dados Inconsistentes ou Incompletos**

**Área envolvida**: **Infraestrutura**

**Justificativa**: O backup de dados é uma responsabilidade da equipe de Infraestrutura. Problemas com backups indicam falhas nos processos de backup ou na configuração do sistema de armazenamento. A equipe de Infraestrutura precisa revisar e ajustar os procedimentos de backup.

**6. Relatos de Insatisfação por Parte dos Clientes Devido à Demora no Atendimento Técnico**

**Área envolvida**: **Suporte ao Cliente**

**Justificativa**: A demora no atendimento técnico é uma questão direta de gerenciamento da equipe de Suporte ao Cliente. A equipe precisa aprimorar seus processos de atendimento e talvez investir em mais recursos ou treinamentos para melhorar a eficiência.

**7. Quedas Frequentes no Servidor Principal**

**Área envolvida**: **Infraestrutura**

**Justificativa**: As quedas frequentes podem estar relacionadas a falhas de hardware, sobrecarga ou problemas na configuração do servidor. A equipe de Infraestrutura deve realizar a manutenção preventiva e, se necessário, ajustar a capacidade do servidor.

**8. Código Desatualizado em Projetos Antigos**

**Área envolvida**: **Desenvolvimento**

**Justificativa**: A atualização do código é responsabilidade da equipe de Desenvolvimento, que deve garantir que projetos antigos estejam alinhados com as tecnologias e padrões atuais, realizando as atualizações necessárias.

**9. Problemas de Compatibilidade com Navegadores Modernos**

**Área envolvida**: **Desenvolvimento**

**Justificativa**: A compatibilidade com navegadores modernos é uma tarefa de desenvolvimento front-end. A equipe de Desenvolvimento deve revisar o código para garantir que ele funcione corretamente em todos os navegadores populares.

**10. Falta de Documentação Adequada dos Sistemas Criados**

**Área envolvida**: **Desenvolvimento**

**Justificativa**: A documentação do código é parte do processo de desenvolvimento. A equipe de Desenvolvimento precisa criar e manter a documentação adequada, facilitando a manutenção futura do sistema.

**Plano de Ação de Manutenção de Sistemas**

**Parte 1: Análise dos Problemas e Distribuição por Áreas Envolvidas**

A seguir, a distribuição dos problemas identificados entre as áreas envolvidas, com a justificativa para cada escolha:

**1. Lentidão no Carregamento das Páginas dos Clientes**

**Área envolvida**: **Infraestrutura**

**Justificativa**: A lentidão no carregamento pode estar relacionada a problemas de servidores, infraestrutura de rede ou falta de otimização. A equipe de Infraestrutura deve monitorar o desempenho da rede e dos servidores para garantir a fluidez no carregamento das páginas.

**2. Alta Incidência de Bugs em Sistemas Novos**

**Área envolvida**: **Desenvolvimento**

**Justificativa**: Bugs em sistemas novos geralmente são resultado de falhas no processo de desenvolvimento, seja no código ou na análise de requisitos. A equipe de Desenvolvimento precisa realizar uma revisão do processo de testes e corrigir erros encontrados.

**3. Falhas de Segurança em Alguns Sites Hospedados pela Empresa**

**Área envolvida**: **Infraestrutura**

**Justificativa**: As falhas de segurança podem estar relacionadas à configuração inadequada do servidor, falta de atualizações de segurança ou vulnerabilidades no ambiente de hospedagem. A equipe de Infraestrutura deve realizar uma auditoria de segurança nos servidores e corrigir as falhas.

**4. Erros de Integração com APIs Externas**

**Área envolvida**: **Desenvolvimento**

**Justificativa**: A integração com APIs externas depende do código de implementação e da configuração adequada. A equipe de Desenvolvimento deve investigar os erros e verificar as atualizações das APIs para garantir a integração correta.

**5. Backups de Dados Inconsistentes ou Incompletos**

**Área envolvida**: **Infraestrutura**

**Justificativa**: O backup de dados é uma responsabilidade da equipe de Infraestrutura. Problemas com backups indicam falhas nos processos de backup ou na configuração do sistema de armazenamento. A equipe de Infraestrutura precisa revisar e ajustar os procedimentos de backup.

**6. Relatos de Insatisfação por Parte dos Clientes Devido à Demora no Atendimento Técnico**

**Área envolvida**: **Suporte ao Cliente**

**Justificativa**: A demora no atendimento técnico é uma questão direta de gerenciamento da equipe de Suporte ao Cliente. A equipe precisa aprimorar seus processos de atendimento e talvez investir em mais recursos ou treinamentos para melhorar a eficiência.

**7. Quedas Frequentes no Servidor Principal**

**Área envolvida**: **Infraestrutura**

**Justificativa**: As quedas frequentes podem estar relacionadas a falhas de hardware, sobrecarga ou problemas na configuração do servidor. A equipe de Infraestrutura deve realizar a manutenção preventiva e, se necessário, ajustar a capacidade do servidor.

**8. Código Desatualizado em Projetos Antigos**

**Área envolvida**: **Desenvolvimento**

**Justificativa**: A atualização do código é responsabilidade da equipe de Desenvolvimento, que deve garantir que projetos antigos estejam alinhados com as tecnologias e padrões atuais, realizando as atualizações necessárias.

**9. Problemas de Compatibilidade com Navegadores Modernos**

**Área envolvida**: **Desenvolvimento**

**Justificativa**: A compatibilidade com navegadores modernos é uma tarefa de desenvolvimento front-end. A equipe de Desenvolvimento deve revisar o código para garantir que ele funcione corretamente em todos os navegadores populares.

**10. Falta de Documentação Adequada dos Sistemas Criados**

**Área envolvida**: **Desenvolvimento**

**Justificativa**: A documentação do código é parte do processo de desenvolvimento. A equipe de Desenvolvimento precisa criar e manter a documentação adequada, facilitando a manutenção futura do sistema.

**Parte 2: Elaboração dos Relatórios de Manutenção**

**Manutenção Corretiva**

A manutenção corretiva envolve a resolução de problemas imediatos identificados, com foco em ações rápidas e eficazes.

**Lentidão no Carregamento das Páginas dos Clientes**:

**Ação**: Realizar uma auditoria de servidores e otimizar a infraestrutura de rede.

**Responsável**: Equipe de Infraestrutura.

**Frequência**: Ação única imediata com revisão trimestral do desempenho da rede.

**Alta Incidência de Bugs em Sistemas Novos**:

**Ação**: Revisar o código e o processo de testes, corrigindo os bugs identificados.

**Responsável**: Equipe de Desenvolvimento.

**Frequência**: Correção imediata com monitoramento semanal.

**Erros de Integração com APIs Externas**:

**Ação**: Corrigir falhas de integração e validar as mudanças feitas nas APIs externas.

**Responsável**: Equipe de Desenvolvimento.

**Frequência**: Correção imediata.

**Backups de Dados Inconsistentes ou Incompletos**:

**Ação**: Revisar os processos de backup e corrigir falhas na execução dos backups.

**Responsável**: Equipe de Infraestrutura.

**Frequência**: Ação imediata com revisão mensal.

**Quedas Frequentes no Servidor Principal**:

**Ação**: Diagnosticar o servidor, realizar manutenção preventiva e ajustar a capacidade.

**Responsável**: Equipe de Infraestrutura.

**Frequência**: Correção imediata.

**Manutenção Preventiva**

A manutenção preventiva busca evitar que problemas similares aconteçam no futuro.

**Falhas de Segurança em Sites Hospedados**:

**Ação**: Implementar atualizações regulares de segurança e realizar auditorias periódicas.

**Responsável**: Equipe de Infraestrutura.

**Frequência**: Mensal.

**Relatos de Insatisfação devido à Demora no Atendimento Técnico**:

**Ação**: Treinamento e capacitação da equipe de Suporte ao Cliente, otimização de processos.

**Responsável**: Equipe de Suporte ao Cliente.

**Frequência**: Treinamento trimestral.

**Código Desatualizado em Projetos Antigos**:

**Ação**: Estabelecer um cronograma de atualização contínua dos sistemas legados.

**Responsável**: Equipe de Desenvolvimento.

**Frequência**: Atualizações semestrais.

**Problemas de Compatibilidade com Navegadores Modernos**:

**Ação**: Atualizar os sistemas para garantir compatibilidade com as versões mais recentes de navegadores.

**Responsável**: Equipe de Desenvolvimento.

**Frequência**: Revisão trimestral.

**Manutenção Preditiva**

A manutenção preditiva utiliza dados históricos e tendências para prever possíveis falhas e tomar medidas antecipadas.

**Lentidão no Carregamento das Páginas**:

**Ação**: Monitoramento de desempenho usando ferramentas de análise de tráfego e recursos do servidor.

**Responsável**: Equipe de Infraestrutura.

**Frequência**: Monitoramento diário.

**Falhas de Segurança**:

**Ação**: Implementar um sistema de monitoramento de segurança para identificar vulnerabilidades antes que se tornem problemas.

**Responsável**: Equipe de Infraestrutura.

**Frequência**: Monitoramento contínuo.

**Parte 3: Plano de Ação Conjunto**

**Lentidão no Carregamento das Páginas**

**Responsável:** Infraestrutura

**Ação:** Auditoria de rede, otimização de servidores

**Frequência:** Trimestral

**Indicadores de Sucesso:** Tempo de carregamento de páginas < 2 segundos

**Alta Incidência de Bugs em Sistemas Novos**

**Responsável:** Desenvolvimento

**Ação:** Revisão do código e do processo de testes

**Frequência:** Semanal

**Indicadores de Sucesso:** Redução de bugs detectados em produção

**Falhas de Segurança em Sites Hospedados**

**Responsável:** Infraestrutura

**Ação:** Atualizações de segurança e auditoria periódica

**Frequência:** Mensal

**Indicadores de Sucesso:** Taxa de vulnerabilidades críticas corrigidas

Erros de Integração com APIs Externas

**Responsável:** Desenvolvimento

**Ação:** Correção de erros de integração com APIs

**Frequência:** Imediata

**Indicadores de Sucesso:** Integração bem-sucedida sem erros

**Backups de Dados Inconsistentes**

**Responsável:** Infraestrutura

**Ação:** Revisão de processos de backup

**Frequência:** Mensal

**Indicadores de Sucesso:** Percentual de backups completos e consistentes

**Quedas Frequentes no Servidor Principal**

**Responsável:** Infraestrutura

**Ação:** Diagnóstico e ajuste da capacidade do servidor

**Frequência:** Imediata

**Indicadores de Sucesso:** Redução de quedas do servidor para < 1 vez por mês

**Código Desatualizado em Projetos Antigos**

**Responsável:** Desenvolvimento

**Ação:** Cronograma de atualização dos sistemas legados

**Frequência:** Semestral

**Indicadores de Sucesso:** Percentual de sistemas atualizados

**Problemas de Compatibilidade com Navegadores**

**Responsável:** Desenvolvimento

**Ação:** Testes e ajustes para compatibilidade com navegadores

**Frequência:** Trimestral

**Indicadores de Sucesso:** Funcionalidade de sistemas em todos os navegadores principais

**Insatisfação no Atendimento Técnico**

**Responsável:** Suporte ao Cliente

**Ação:** Treinamentos e melhoria nos processos de atendimento

**Frequência:** Trimestral

**Indicadores de Sucesso:** Redução do tempo de resposta e aumento na satisfação dos clientes

**Falta de Documentação Adequada**

**Responsável:** Desenvolvimento

**Ação:** Criação de documentação detalhada

**Frequência:** Mensal

**Indicadores de Sucesso:** Completação da documentação de 100% dos sistemas