



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO**

Sumário

1. Objetivo	2
2. Definições	2
3. Processo: Gerenciamento de Catálogo de Serviços	3
3.1. Papéis e Responsabilidades	3
3.2. Fluxo do Processo	5
3.3. Entradas e Saídas do Processo	6
3.4. Descrição do Fluxo do Processo	6
3.5. Matriz RECI (RACI)	8
4. Controles do Processo	10
4.1. Indicadores do Processo	10
5. Histórico de Revisão e Periodicidade	11



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO**

1. Objetivo

Este documento tem por objetivo descrever a implementação do processo ITIL V3 – “Gerenciamento de Liberação e Implantação”, pertencente ao Ciclo de Transição de Serviço, conforme descrito na Ref 1, com adaptações para a DIA do TJMA.

O objetivo do Gerenciamento de Liberação e Implantação é implantar liberações no ambiente de produção de maneira controlada e planejada para garantir a qualidade das implantações e entrega de valor dos serviços de TIC esperados.

Uma liberação é o processo de entrada em produção de novos serviços de TIC ou mudanças nos serviços atuais, garantindo-se a qualidade do serviço através da análise, planejamento e teste para que a implantação em produção não cause impacto no negócio.

2. Definições

BDM – Biblioteca Definitiva de Mídia

Biblioteca Segura – Área segura onde estão armazenados os softwares, incluindo versões em teste e homologação e código fonte de softwares desenvolvidos internamente.

Matriz RACI (RECI) – Matriz de papéis e responsabilidades

Mudança – Toda inclusão de novo serviço, alteração de serviço existente ou remoção de serviço no ambiente de produção.

RDM – Requisição de Mudança.

Serviço de Tecnologia da Informação – qualquer serviço descrito no Portfólio de serviços da DIA.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

3. Processo: Gerenciamento de Catálogo de Serviços

3.1. Papéis e Responsabilidades

PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
Dono do Processo	Diretor de Informática e Automação	<ol style="list-style-type: none">1. Patrocinar, projetar e alterar o gerenciamento do processo e suas métricas.2. Definir a estratégia do processo.3. Assegurar que a documentação do processo esteja adequada, disponível e atualizada.4. Definir políticas e padrões adequados a serem empregados em todo o processo.5. Periodicamente revisar a estratégia do processo e assegurar que esteja adequada. Alterá-la sempre que necessário.6. Periodicamente realizar auditorias do processo para assegurar conformidade às políticas e padrões definidos.7. Identificar, propor e realizar melhorias ao processo.8. Prover recursos necessários que apoiem a execução das atividades do processo.9. Revisar as propostas de melhorias do processo.10. Assegurar que as equipes técnicas tenham o conhecimento, a competência técnica e compreensão do negócio para atuar no processo e entendimento de seus papéis.
Gerente do Processo	Coordenador de Atendimento ao Usuário	<ol style="list-style-type: none">1. Atuar em conjunto com o Dono do Processo para planejar e coordenar todas as atividades do processo.2. Trabalhar em conjunto com o gerente de melhoria contínua e o dono do processo para revisar e priorizar as melhorias levantadas.3. Nomear as pessoas para os papéis necessários.4. Monitorar e reportar o desempenho do processo.5. Gerenciar os recursos necessários para o processo.6. Identificar e propor melhorias à implementação do processo.7. Definir e acompanhar a execução do processo.8. Gerenciar o processo e as atividades gerais do Gerenciamento de Liberação e Implantação.9. Desenvolver políticas de liberações.10. Gerenciar planos de liberações.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

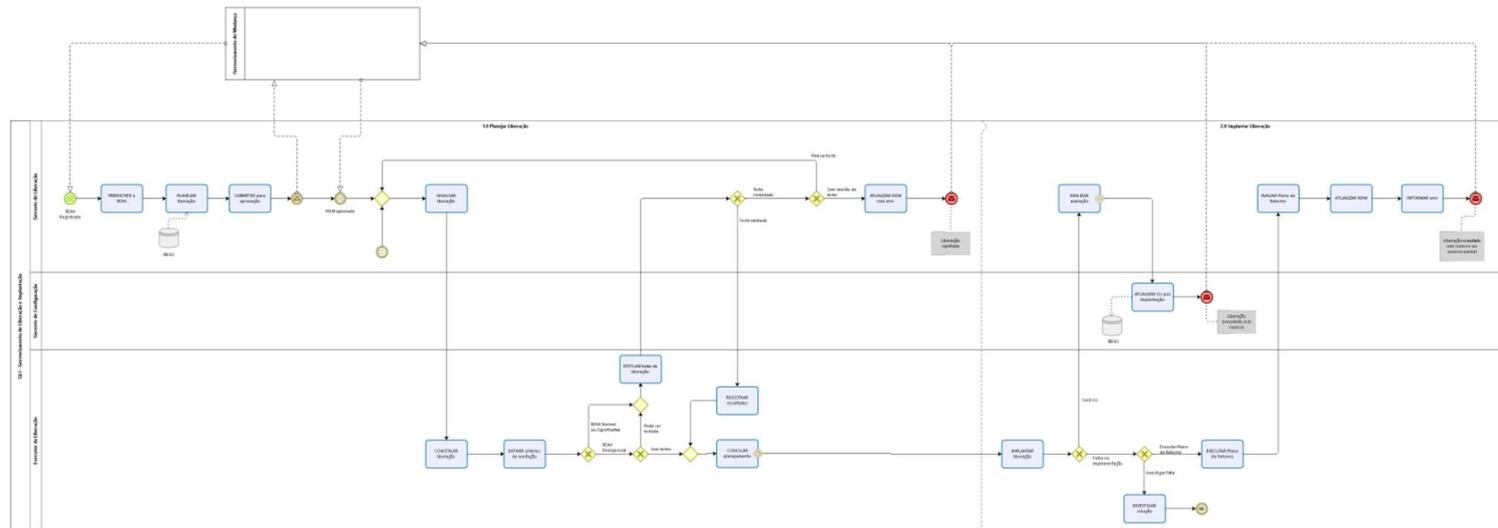
PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
		<ol style="list-style-type: none">11. Produzir informações gerenciais.12. Receber e avaliar as liberações.13. Informar a alteração de ICs ao gerente do processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço (GCAS).14. Definir os modelos de liberações e fluxo de trabalho.15. Planejar e coordenar todos os recursos necessários e as atividades para a construção, teste, validação e implantação das liberações.16. Coordenar as interfaces deste processo com os outros, especialmente o processo de Gerenciamento de Mudança e GCAS.17. Assegurar a classificação e a análise de todas as liberações implantadas.18. Verificar a existência de evidências de que a liberação foi testada ou se há justificativa para a ausência dos mesmos.19. Esclarecer as dúvidas dos envolvidos quanto a este processo e o fluxo de trabalho quando solicitado.
Equipe de Implantação	Área Técnica de TIC	<ol style="list-style-type: none">1. Executar as atividades do processo que lhe são designadas.2. Compreender como seu papel contribui para a entrega do serviço.3. Atuar com outras partes interessadas para assegurar que suas contribuições sejam efetivas.4. Assegurar que as entradas, saídas e interfaces de suas atividades sejam corretas e claras.5. Criar ou atualizar os registros para mostrar que as atividades foram executadas corretamente.6. Desenvolver, testar e implementar as liberações.7. Assegurar que todas as atividades da implementação tenham sido devidamente autorizadas pelo gerenciamento de mudança.8. Prover apoio para auxiliar a Central de Serviços em respostas aos incidentes e erros detectados após a implantação das liberações.9. Apoiar no desenvolvimento da documentação, quando esta for necessária.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

3.2. Fluxo do Processo





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

3.3. Entradas e Saídas do Processo

ENTRADAS	SAÍDAS
<ul style="list-style-type: none">– RDM aprovada;– Normas e catálogos;– Planos de continuidade de TIC;– Plano de capacidade de TIC;– Ativos e componentes de serviços adquiridos;– Modelos de implantação e liberação.	<ul style="list-style-type: none">– Transição de novo serviço;– Alteração ou retirada de serviço;– Atualização das atividades do processo para o gerenciamento de mudança;– Notificação para o gerenciamento de catálogo de serviço de TI;– Relatório de novos serviços e/ou serviços alterados;– Planos de continuidade testados;– Informações auditáveis dos ICs alterados ou novos (trilhas de auditoria);– Plano de Capacidade atualizado;– Relatório de transição do serviço.

3.4. Descrição do Fluxo do Processo

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	1.1 PREENCHER A RDM	Equipe de Implantação	O executor da equipe de implantação deve completar as informações básicas necessárias podendo solicitar tais informações para o solicitante da RDM.
	1.2 PLANEJAR liberação	Equipe de Implantação	O executor da equipe de implantação responsável pela implantação da liberação fará sua construção realizando o levantamento e registro das informações que são necessárias para gerar o plano de liberação. Deve conter, preferencialmente: <ul style="list-style-type: none">- Escopo da liberação;- ICs associados;- Avaliação de risco;- Áreas afetadas;- Partes interessadas e envolvidas;- Equipe responsável pela implantação da liberação;- Janela da implantação;- Recursos necessários para a implementação da liberação;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
			- Plano de Retorno. * Caso esta liberação seja para uma RDM Emergencial, esta atividade poderá ser executada posteriormente à implementação.
	1.3 SUBMETER para aprovação	Equipe de Implantação	Com o correto preenchimento das informações para a RDM da liberação, esta é submetida para ser deliberada no comitê de mudança.
	1.4 ANALISAR liberação	Equipe de Implantação	A liberação será analisada pelo executor da equipe de implantação para que seja dado início ao seu planejamento conforme estabelecido na RDM.
	1.5 CONSTRUIR liberação	Equipe de Implantação	O pacote da liberação será construído contemplando todas as atividades da RDM, incluindo recursos, atividades, tarefas, testes e homologação.
	1.6 EFETUAR testes da liberação	Equipe de Implantação	Os testes necessários devem ser executados e evidenciados quando forem possíveis. Em caso de falha no teste, este pode ser considerado invalidado e reenviado para análise e identificar se houve erro na sua execução ou falta de recurso. Caso todos os recursos e etapas tenham sido executadas em conformidade com a RDM, não há revisão e a RDM é rejeitada para execução. Sendo o teste válido, segue-se o processo.
	1.7 REGISTRAR resultados	Equipe de Implantação	Registrar as evidências de sucesso dos testes.
	1.8 CONCLUIR planejamento	Equipe de Implantação	Concluir com a fase de teste e executar a comunicação para os envolvidos e implantar a liberação na janela em que foi aprovada.
	1.9 ATUALIZAR RDM com erro	Equipe de Implantação	Atualizar o registro da RDM com o erro do teste inválido e as informações que forem relevantes.
	2.1 IMPLANTAR liberação	Equipe de Implantação	O responsável pela execução da liberação no ambiente fará a implantação dentro da janela especificada na RDM. Nesta atividade é de responsabilidade do executor decidir por cancelar a mudança antes da sua execução caso identifique falta de algum recurso necessário. Durante a implantação da liberação, o executor deve decidir pela execução do Plano de Retorno se for necessário ou mesmo alterar algumas tarefas e recursos. Estas alterações devem ser documentadas contendo as informações pertinentes para análise futura.



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO**

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	2.2 REALIZAR avaliação	Equipe de Implantação	O responsável pela execução da liberação deve realizar uma avaliação técnica da implantação contendo as informações sobre sua realização, se esta obteve sucesso, sucesso parcial ou sem sucesso. Deve constar se o plano de retorno foi utilizado e se obteve sucesso ao aplicá-lo. Todas as dificuldades que foram encontradas e o que foi alterado do planejamento inicial devem constar nesta avaliação.
	2.3 NOTIFICAR atualização dos ICs afetados	Equipe de Implantação	Notificar o gerente de configuração e ativo de serviço para atualizar os ICs afetados após a implantação da liberação.
	2.4 EXECUTAR Plano de Retorno	Equipe de Implantação	Caso a implantação não seja bem-sucedida, o executor da liberação deve executar o Plano de Retorno conforme documentado na RDM.
	2.5 AVALIAR Plano de Retorno executado	Equipe de Implantação	Quando da execução do Plano de Retorno, o executor deve analisar seu resultado e reportá-lo. Caso o Plano de Retorno tenha sido executado sem sucesso, a solução alternativa para a restauração do serviço deve ser documentada para avaliação futura.
	2.6 ATUALIZAR RDM	Equipe de Implantação	A RDM deve ser atualizada com qualquer informação relevante para lições aprendidas.

3.5. Matriz RECI (RACI)

Atividades	Dono do Processo	Gerente do Processo	Dono do Serviço	Gerente de Mudança	Gerente de GCAS	Equipe de Implantação	Central de Serviços
1.1 PREENCHER A RDM	-	R	C	C	-	E	-
1.2 PLANEJAR liberação	I	R/I	C	I	-	E	-
1.3 SUBMETER para aprovação	I	R/I	I	I	-	E	-
1.4 ANALISAR liberação	I	R/I	-	-	-	E	-
1.5 CONSTRUIR liberação	I	R/I	-	-	-	E	-
1.6 EFETUAR testes da liberação	-	-	-	-	-	E	-
1.7 REGISTRAR resultados	I	R/I	I	-	-	E	-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

Atividades	Dono do Processo	Gerente do Processo	Dono do Serviço	Gerente de Mudança	Gerente de GCAS	Equipe de Implantação	Central de Serviços
1.8 CONCLUIR planejamento	I	R/I	I	I	-	E	I
1.9 ATUALIZAR RDM com erro	I	R/I	I	I	-	E	-
2.1 IMPLANTAR liberação	I	R/I	I	I	-	E	I
2.2 REALIZAR avaliação	I	R/I	I	I	-	E	I
2.3 NOTIFICAR atualização dos ICs afetados	-	-	-	-	I	E	-
2.4 EXECUTAR Plano de Retorno	I	R/I	I	I	-	E	I
2.5 AVALIAR Plano de Retorno executado	I	R/I	I	I	-	E	I
2.6 ATUALIZAR RDM	I	R/I	I	I	-	E	-

LEGENDA: R – Responsável (*Accountable*) | E – Executor (*Responsible*) | C – Consultado (*Consulted*) | I – Informado (*Informed*)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

4. Controles do Processo

4.1. Indicadores do Processo

Descrição	Levantar o percentual de eficiência de liberações aplicadas.
Periodicidade	Mensal
Meta	N/A
Cálculo	$(\text{Total de liberações com sucesso} / \text{Total de liberações executadas}) \times 100$

Descrição	Demonstrar a porcentagem de incidentes ocorridos após implantação de liberação
Periodicidade	Mensal
Meta	$\leq 2\%$
Cálculo	$(\text{Total de incidentes após implementação} / \text{Quant. Total de liberações executadas}) \times 100$

