Secretaria de TIC do TRT24

ALEX SANDRO PONTES DA SILVA
01/10/2024 15:34

Gerenciar Liberação e Implantação

Histórico do Documento

	Data	Descrição
01	21/10/2015	Baseado no relatório de consultoria PD.33.10.83A.0167A-RT-10-AA
02	03/03/2016	Revisão do texto
03	17/06/2016	Atualização da definição do Gerente do Processo
04	29/08/2022	Readequação do processo às recomendações da auditoria do CSJT
05	27/09/2024	Revisão do processo

JUSTIÇA DO TRABALHO
TRT da 24ª Região (MS)

Secretaria de TIC do TRT da 24ª Região

Documento de Descrição de Processo de Trabalho

27/09/2024

Processo Gerenciar Liberação e Implantação

Equipe de Documentação

	Nome	Cargo
01	João Carlos Ferreira Filho	Chefe da Divisão de Governança e Gestão de TIC
02	Alex Sandro Pontes da Silva	Chefe do Setor de Apoio a Processos e Iniciativas Nacionais
03	Fabiano Gomes da Silva	Técnico Judiciário

Sumário

1 Objetivos 4

2 Abrangência 4

3 Definições 4

4 Processo Gerenciar Liberação e Implantação 5

4.1 Papéis e Responsabilidades 5
4.2 Fluxo do Processo Gerenciar Liberação e Implantação 6
4.3 Descrição do Processo Gerenciar Liberação e Implantação 7

5 Tabela RACI 11

6 Controles do Processo 12

6.1 Descrição das métricas 12
6.2 Descrição do indicador 13

7 Divulgação dos Resultados 13

8 ANEXO I – Métrica de Liberações Realizadas 14

9 ANEXO II – Métrica de Liberações com Execução de *Rollback* 14

10 ANEXO III – Índice de Liberações Causando Indisponibilidade Não Programada 15

1 Objetivos

Definir o processo de gerenciamento de liberação e implantação de serviços de TI e garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para planejar, agendar e controlar a construção, teste e implantação de liberações, para entregar novas funcionalidades requeridas pelo negócio, protegendo a integridade dos serviços existentes.

2 Abrangência

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (SETIC).

3 Definições

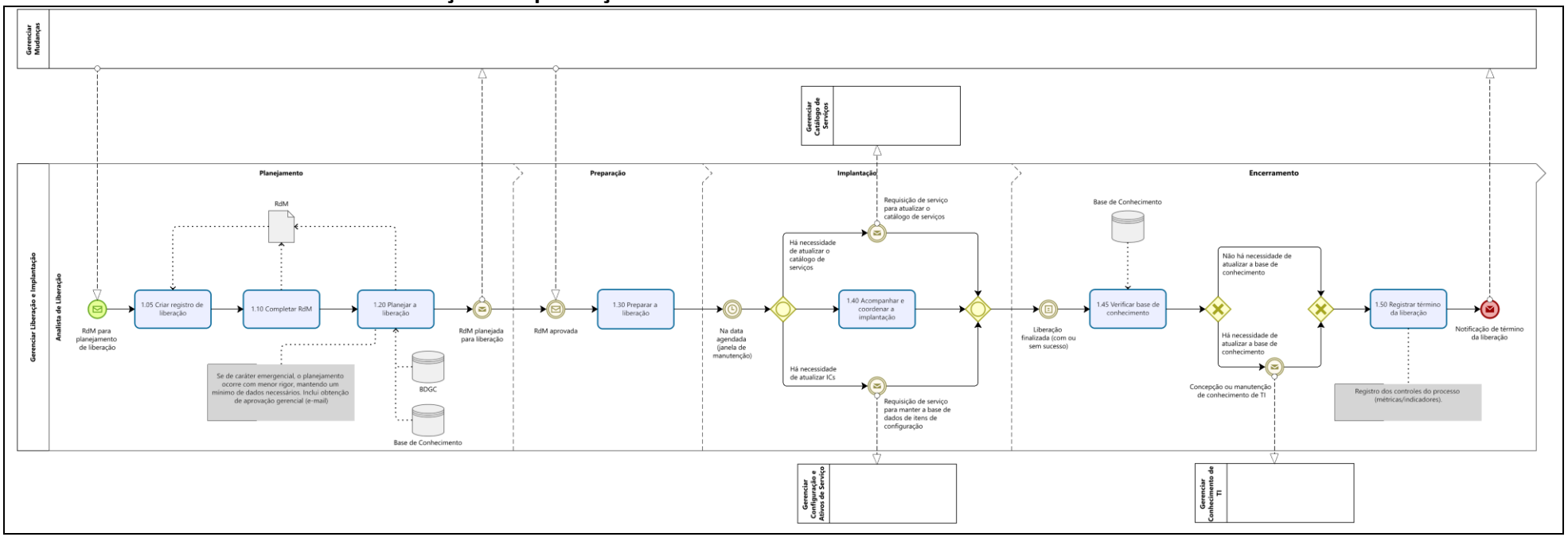
- **Base de Conhecimento** – Conjunto de informações relevantes sobre um produto ou serviço de TI organizadas para facilitar a tomada de decisão
- **BDGC** – Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração
- **Catálogo de Serviços** – Relação dos serviços prestados pela SETIC
- **Ferramenta ITSM** – Aplicação utilizada para o gerenciamento de serviços de TIC (CITSmart)
- **IC** – Item de Configuração
- **RdM** – Requisição de Mudança criada a partir do Processo Gerenciar Mudanças da SETIC

4 Processo Gerenciar Liberação e Implantação

4.1 Papéis e Responsabilidades

Papel	Responsabilidades	Responsável
Dono do Processo	• Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados • Aprovar as atualizações do processo • Buscar a qualidade e eficiência gerais do processo	Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicações
Gerente do Processo	• Buscar a eficiência e a efetividade do processo • Manter o desenho e indicadores do processo atualizados, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização • Produzir informações gerenciais (indicadores) • Promover a execução das atividades do processo	Fabiano Gomes da Silva
Analista de Liberação	• Implantar liberações no ambiente de produção de maneira controlada e planejada, para garantir a qualidade das implantações e a entrega de valor dos serviços de TI esperada pelo negócio	Fabiano Gomes da Silva

4.2 Fluxo do Processo Gerenciar Liberação e Implantação



4.3 Descrição do Processo Gerenciar Liberação e Implantação

Id	Atividade	Responsável	Descrição
1.05	Criar registro de liberação	Analista de Liberação	**Entrada**: Notificação de RdM para planejamento de liberação; RdM
			Processamento: • Ao receber a notificação sobre uma RdM para planejamento, o Analista de Liberação deve criar o registro de liberação na ferramenta ITSM e vinculá-lo à RdM.
			Saída: Liberação criada e vinculada à RdM
1.10	Completar RdM	Analista de Liberação	**Entrada**: RdM
			Processamento: • O Analista de Liberação deve completar os dados requeridos na RdM e, caso necessário, entrar em contato com o solicitante da RdM • Se aplicável, o analista associa a RdM a ICs, a serviços, e a outros eventos (incidentes, requisições ou problemas) que não tenham sido identificados inicialmente no registro da RdM, mas que serão resolvidos pela mudança
			Saída: RdM atualizada
1.20	Planejar a liberação	Analista de Liberação	**Entrada**: RdM atualizada

			Processamento:
			• Para planejar a implantação da liberação, o Analista de Liberação deve realizar o levantamento e o registro das informações necessárias à liberação junto às áreas envolvidas
			• Deve ser gerado um plano de liberação na RdM com o cronograma das atividades previstas (p.ex. quem, como e quando) contendo:
			  ○ Escopo e conteúdo da liberação
			  ○ Procedimentos para implantação
			  ○ Plano de testes
			  ○ Plano de retorno
			  ○ Transferência de conhecimentos para usuários e central de serviços
			• Em caso de mudança emergencial, o planejamento poderá ocorrer com menor rigor por meio de aprovação gerencial. A aprovação pode ser obtida por um e-mail que posteriormente será anexado à RdM. Após a execução da mudança emergencial, a RdM deverá ser preenchida normalmente
			• Registrar a conclusão do planejamento da liberação na ferramenta ITSM e comunicar o Gerente de mudanças

			Saída: Notificação de RdM planejada para liberação
1.30	Preparar a liberação	Analista de Liberação	**Entrada**: Notificação de RdM aprovada

			Processamento:
			• Após aprovação de uma RdM, o Analista de Liberação responsável pela mudança/liberação inicia a fase de preparação da liberação
			• De acordo com o planejamento da implantação da mudança/liberação, o Analista de Liberação deve:
			  ○ Identificar quem irá executar as atividades previstas/planejadas
			  ○ Providenciar a construção dos pacotes de liberação, respectivos testes e homologação

			Saída: Liberação preparada
			Seguir para acompanhar e coordenar a implantação
			Se **houver necessidade** de atualizar o **catálogo de serviços**, abrir requisição de serviço “Atualizar Catálogo de Serviços” na ferramenta ITSM e proceder conforme o processo Gerenciar Catálogo de Serviços

			Se **houver necessidade** de atualizar **item de configuração** (IC), abrir requisição de serviço "Manter a Base de Dados de Itens de Configuração" na ferramenta ITSM e proceder conforme o processo Gerenciar Configuração e Ativos de Serviço
1.40	Acompanhar e coordenar a implantação	Analista de Liberação	**Entrada**: RdM aprovada
			Processamento: • Nessa etapa, o Analista de Liberação coordena a execução das atividades durante a janela de manutenção planejada, devendo: ○ Decidir por cancelar ou suspender a mudança/liberação, quando aplicável ○ Aplicar plano de retorno (*rollback*), se necessário ○ Alterar ou ajustar algumas atividades, se necessário ○ Realizar verificações e testes • Quando houver desvios na execução da liberação que possam impactar no alcance do objetivo da mudança ou gerar impacto para o serviço, o Analista de Liberação deve acionar o escalonamento conforme planejado na RdM
			Saída: Liberação finalizada
1.45	Verificar a base de conhecimento	Analista de Liberação	**Entrada**: Liberação finalizada
			Processamento: • Verificar a necessidade de atualizar informações sobre os procedimentos de liberação e implantação na base de conhecimento
			Saída: Base de conhecimento verificada
			Se **houver necessidade** de atualizar a base de conhecimento, proceder conforme o processo Gerenciar Conhecimento de TI e seguir para "Registrar término da liberação"
			Se **não houver** necessidade de atualizar a base de conhecimento, seguir para "Registrar término da liberação"
1.50	Registrar término da	Analista de Liberação	**Entrada**: Liberação finalizada

	liberação		**Processamento**: • Ao término das atividades de liberação, o Analista de Liberação deve: ○ Registrar as informações sobre os controles do processo (conforme ANEXOS I, II e III) na ferramenta ITSM ○ Registrar o fechamento técnico e documentar as informações mais relevantes sobre a implantação realizada na ferramenta ITSM, tais como: se a liberação foi executada com ou sem sucesso, dificuldades encontradas, alterações sobre o planejamento inicial, entre outras que julgar necessárias ○ Notificar o Gerente de Mudanças informando o término da liberação
			Saída: Notificação de término da liberação

5 Tabela RACI

	Atividade	Analista de Liberação
1.05	Criar registro de liberação	**R**
1.10	Completar RdM	**R**
1.20	Planejar a liberação	**R**
1.30	Preparar a liberação	**R**
1.40	Acompanhar e coordenar a implantação	**R**
1.45	Verificar base de conhecimento	**R**
1.50	Registrar término da liberação	**R**

Legenda: Responsável (R), Consultado (C), Informado (I)

6 Controles do Processo

6.1 Descrição das métricas

Nome da Métrica	**Métrica de Liberações Realizadas**
Origem	Controle elaborado pelo Setor de Infraestrutura de Aplicações
Objetivo	Quantificar as liberações realizadas
Periodicidade	Trimestral
Forma de cálculo	Soma total de liberações realizadas
Fonte	• Planilha do ANEXO I ○ **Total de liberações realizadas:** Soma da coluna "Quantidade de liberações realizadas"

Nome da Métrica	**Métrica de Liberações com Execução de *Rollback***
Origem	Controle elaborado pelo Setor de Infraestrutura de Aplicações
Objetivo	Quantificar as liberações realizadas com execução de *rollback*
Periodicidade	Trimestral
Forma de cálculo	Soma total de liberações realizadas com execução de *rollback*
Fonte	• Planilha do ANEXO I ○ **Total de liberações realizadas com execução de *rollback*:** Soma da coluna "Quantidade de liberações com execução de *rollback*"

6.2 Descrição do indicador

Nome do Indicador	Índice de Liberações Causando Indisponibilidade Não Programada
Origem	Controle elaborado pelo Setor de Infraestrutura de Aplicações
Objetivo	Medir o percentual de liberações que causaram indisponibilidade não programada
Meta	No máximo 20% das liberações causando indisponibilidade não programada
Periodicidade	Trimestral
Forma de cálculo	(Total de liberações que causaram indisponibilidade não programada / Total de liberações realizadas)
Fonte	• Planilha do ANEXO III ○ **Total de liberações que causaram indisponibilidade não programada**: Soma da coluna "Quantidade de liberações que causaram indisponibilidade não programada" ○ **Total de liberações realizadas:** Soma da coluna "Quantidade de liberações realizadas"
Observação	Acumular valores

7 Divulgação dos Resultados

Os resultados do processo serão demonstrados através dos dados de métricas e indicadores registrados no processo administrativo autuado com o fim específico de acompanhar as atividades desse processo de trabalho, bem como no site de governança da SETIC, menu Indicadores, item Indicadores Gerenciais, processo Gerenciar Liberação e Implantação.

8 ANEXO I – Métrica de Liberações Realizadas

Período da apuração	Quantidade de liberações realizadas
Jan 22 a Mar 22	14
Abr 22 a Jun 22	13

Onde:

- Para cada apuração:
  - **Período de Apuração**: período de datas (início e fim) em que os dados estão sendo apurados.
  - **Quantidade de liberações realizadas:** informar a quantidade de liberações que foram realizadas (finalizadas) no período de apuração.

9 ANEXO II – Métrica de Liberações com Execução de *Rollback*

Período da apuração	Quantidade de liberações com execução de *rollback*
Jan 22 a Mar 22	3
Abr 22 a Jun 22	2

Onde:

- Para cada apuração:
  - **Período de Apuração**: período de datas (início e fim) em que os dados estão sendo apurados.
  - **Quantidade de liberações com execução de *rollback*:** informar a quantidade de liberações que foram realizadas (finalizadas) no período de apuração, nas quais foram executados procedimentos de *rollback*.

10 ANEXO III – Índice de Liberações Causando Indisponibilidade Não Programada

Período da apuração	Quantidade de liberações que causaram indisponibilidade não programada	Quantidade de liberações realizadas
Jan 22 a Mar 22	2	14
Abr 22 a Jun 22	0	13

Onde:

- Para cada apuração:
  - **Período de Apuração**: período de datas (início e fim) em que os dados estão sendo apurados.
  - **Quantidade de liberações que causaram indisponibilidade não programada:** informar a quantidade de liberações realizadas (finalizadas) no período de apuração, que causaram indisponibilidade não programada.
  - **Quantidade de liberações realizadas:** informar a quantidade de liberações que foram realizadas (finalizadas) no período de apuração.