



PREFEITURA DE
MARICÁ



PROJETO ITIL

PROCESSO LÓGICO:
GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO



Sumário

1. HISTÓRICO DE REVISÕES.....	3
2. APRESENTAÇÃO.....	4
3. OBJETIVO DO GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÕES	4
3.1. Benefícios do Gerenciamento de Liberações	4
4. INTERFACES DO GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÕES.....	5
5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADE.....	6
5.1. Dono do Processo (DP)	6
5.2. Gerente de Liberação (GL)	7
5.3. Analista de Liberação (AL).....	8
6. MAPA DO PROCESSO	9
6.1 Descrição das atividades por papel.....	10
7. POLÍTICAS E PLANOS	12
7.1. Descrição das atividades por papel	12
7.2. Política de Definição do Processo de Gerenciamento de Liberações	12
7.3. Política de Tratamento de Liberações (Mudanças Emergenciais e de Médio e Alto Impacto).....	13
7.4. Política de Criar o Plano de Liberação (Rollout).....	13
7.5. Política de Criar o Plano de Recuperação (Rollback).....	14
7.6. Política de adoção da Biblioteca de Mídia Definitiva (DML).....	14
7.7. Política de Ambiente de Homologação	15
7.8. Política de Liberação diretamente no Ambiente de Produção.....	15
8. INDICADORES DO PROCESSO – KPIs	17
8.1 Indicadores Chave do Processo (Key Process Indicators – KPIs).....	18



1. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Responsável
14/03/2023	1.0	Versão inicial do documento.	Thiago Souza Laplace
30/10/2023	1.1	Revisão: Layout	Brunno Santiago Pereira

2. APRESENTAÇÃO

Este documento tem como objetivo ser o guia geral da prática de Gerenciamento de Liberações. Este documento é destinado a todas as áreas que suportam os serviços de TI..

GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÕES

3. OBJETIVO DO GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÕES

Disponibilizar serviços e características novos e modificados para uso.

3.1. Benefícios do Gerenciamento de Liberações

- Redução do risco de instabilidades (incidentes e/ou problemas) relacionadas com a entrada de liberações no ambiente de produção (operação).
- Garantia de que somente unidades de liberação testadas e autorizadas entrem no ambiente de produção (operação).
- Melhora na qualidade dos Serviços- maior estabilidade aos Serviços existentes, mesmo após mudanças no ambiente de produção.
- Melhora o controle de que somente hardwares e softwares autorizados estejam no ambiente de produção.
- Verificação da trilha de mudanças, desde a origem (requisição, incidentes, problemas) até a liberação no ambiente de produção.
- Padronização de critérios de checagem (Checklist) para revisar os procedimentos pré-liberação.



4. INTERFACES DO GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÕES

O processo de Gerenciamento de Liberações se relaciona com os processos de:

- Gerenciamento de Configuração para identificar os itens de configuração envolvidos nas liberações;
- Gerenciamento de Mudanças que após a autorização da mudança, bem como os testes, abre um registro de Liberação para que tal mudança possa ser planejada para entrar no ambiente de produção;
- Gerenciamento de Conhecimento, consumindo a base de conhecimento para a armazenar e acompanhar as liberações;
- Gerenciamento de Nível de Serviços, que regem as prioridades e os tempos em que as liberações precisam ser solucionadas para suportar o negócio adequadamente;
- Gerenciamento do Catálogo de Serviços, onde estão definidas as características dos serviços.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADE

5.1. Dono do Processo (DP)

Descrição:

O Dono do Processo é o responsável para que o processo esteja sendo executado dentro do que foi estabelecido e que este esteja alcançando o(s) objetivo(s).

É recomendado que o Dono do Processo possua uma certa influência dentro da organização para que possa garantir que seu processo seja executado.

Responsabilidade:

- Desenhar fluxo de trabalho para tratamento de liberação;
- Trabalhar junto com outros donos de processo para garantir que uma abordagem integrada esteja sendo adotada para o gerenciamento de liberações;
- Documentar e divulgar o processo;
- Definir os Principais Indicadores de Desempenho (KPIs);
- Melhorar a eficiência e eficácia do processo;
- Fornecer entradas para o Plano de Melhoria do Serviço;
- Garantir que toda a equipe tenha recebido o treinamento necessário sobre o processo;

Garantir que o processo seja regularmente revisado e reexaminado.

5.2. Gerente de Liberação (GL)

Descrição:

O Gerente de Liberação é o responsável pelo controle da Gestão de Liberação, bem como a tomada de decisões para melhoria do ambiente de produção. É recomendado que o Gerente de Liberação seja único para toda a organização.

Responsabilidade:

- Garantir a qualidade de atendimento, comunicação e relacionamento entre as áreas envolvidas na resolução das liberações;
- Monitorar a execução do processo;
- Aferir os indicadores de desempenho do processo;
- Rever periodicamente o cumprimento dos níveis de serviços acordados (quando houver);
- Liderar a equipe de analistas de liberação, suportando-os sempre em casos não previstos nos processos, políticas, scripts, procedimentos e/ou documentações em geral;
- Servir de interface constante com as áreas internas da Área de Tecnologia da Informação da Prefeitura. Além disso, é imprescindível sua colaboração no processo de melhoria contínua de relacionamento com os clientes/usuários, provendo feedbacks constantes sobre as atividades sob sua responsabilidade;
- Revisar o Planejamento de Liberação;
- Manter a equipe sempre informada e atualizada sobre as liberações no processo, nos procedimentos, nos acordos de nível de serviço;
- Garantir que relatórios técnicos e gerenciais sejam estabelecidos;
- Garantir que manuais e procedimentos operacionais são criados e atualizados;
- Realizar as medidas e auditorias necessárias à melhoria dos serviços prestados pelo Gerenciamento de Liberação aos clientes;
- Autorizar a implantação de liberações diretamente no ambiente de produção.



5.3. Analista de Liberação (AL)

Descrição:

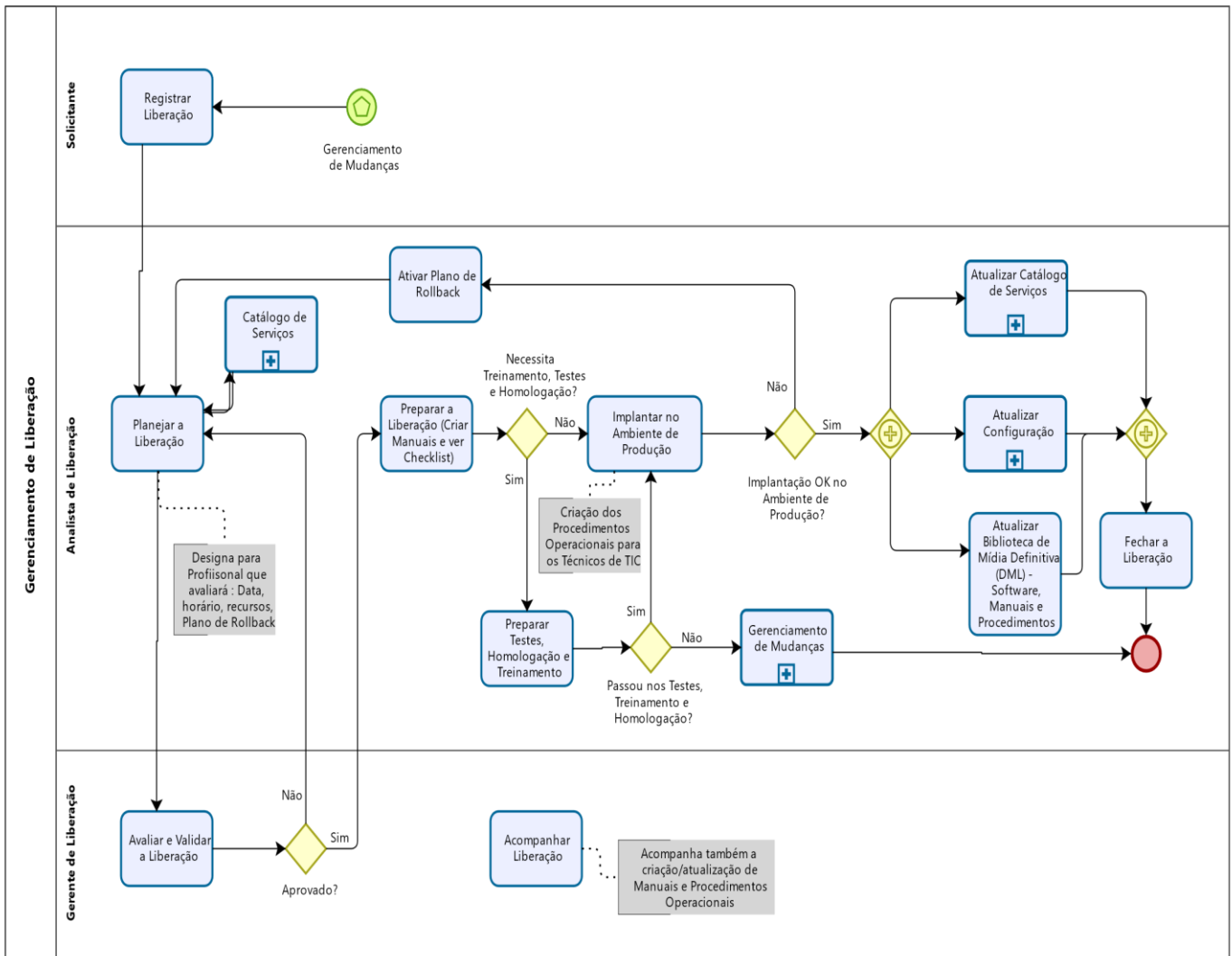
Planejar e coordenar a execução das liberações no ambiente de produção da TIC.

Responsabilidade:

- Definir e executar as atividades necessárias para implantar as mudanças no ambiente de produção (Plano de Rollout);
- Definir e executar o Plano de Recuperação (Plano de Rollback – caso haja falha após entrar no ambiente de produção), caso seja necessário;
- Preparar ambientes de Teste e Homologação;
- Auxiliar na criação/atualização dos manuais e procedimentos operacionais;
- Auxiliar na transmissão do conhecimento (treinamento) para usuários/clientes/área técnica de TIC;
- Definir e executar os Planos de Testes e de Homologação; e
- Informar o Gerente de Liberação sobre a execução das atividades.

É altamente recomendável que a Área de Tecnologia da Informação da Prefeitura faça e publique por meio, por exemplo - da própria intranet e/ou portaria interna, dentre outros meios - os servidores/colaboradores que irão exercer a função de cada papel. Destacamos aqui, principalmente, os papéis de Dono do Processo (DP) e Gerente de Liberação (GL), os quais são atribuídos a um único profissional, onde não necessariamente a mesma pessoa exercerá os 2 papéis relatados acima (DP e GL). O outro papel – Analista de Liberação (AL) será um especialista da área responsável pela liberação.

6. MAPA DO PROCESSO



6.1 Descrição das atividades por papel

01 – SOLICITANTE

Descrição:

- O Solicitante – agente do Processo de Mudanças – após tudo OK com Mudança, irá Registrar uma Liberação, ou seja, colocar aquela Mudança no ambiente de produção.

02 – GERENTE DE LIBERAÇÃO

Descrição:

- O Gerente de Liberação avaliará o Planejamento feito pelo Analista de Liberação:
- Caso não aprove o Planejamento, ele retorna para o Analista de Liberação rever o planejamento;
- Caso aprove o Planejamento, é dada a autorização para que o Analista de Liberação siga com a execução do planejamento da liberação.
- O Gerente de Liberação também fará o acompanhamento das Liberações de forma a acompanhá-las e gerenciá-las (acompanha também a criação/atualização de Manuais e Procedimentos Operacionais, caso haja a necessidade destes).

03 – ANALISTA DE LIBERAÇÃO

Descrição:

- Caso a Mudança seja de Baixo Impacto, ela não será tratada pelo Processo de Liberação, visando assim um enfoque maior naquelas Mudanças consideradas de Médio e Alto Impacto, além das Emergenciais.
- Uma vez a Mudança, que foi autorizada, estando pronta, então faz-se o registro da Liberação daquela Mudança.

- Após o registro da Liberação, ela será encaminhada ao Analista de Liberação para que ele consulte o Catálogo de Serviços - ver por exemplo qual o ANS (Acordo de Nível de Serviço) – para melhor embasar o seu Planejamento da Liberação, o qual conterá: Data, Horário, Recursos, Planos de Rollout e de Rollback.

- Caso o Planejamento não seja aprovado pelo Gerente de Liberação, o Analista terá que refazer o Planejamento e submetê-lo novamente ao Gerente de Liberação para nova Análise.
- Caso o Planejamento seja aprovado, então o Analista começa a Preparação da Liberação (ver Checklist, preparar Manuais – para usuários, e para equipe técnica de TIC que irá dar suporte -, caso sejam necessários).

- Verificar se há a necessidade de Testes, Treinamento e/ou Homologação

- Caso haja a necessidade, preparar o Ambiente de Testes, Treinamento e/ou Homologação (muito importante verificar, principalmente, se o Ambiente de Homologação é igual ao Ambiente de Produção, pois caso não estejam iguais ou muito parecidos isso pode gerar um grande risco quando a Mudança entrar no Ambiente de Produção – pode gerar erros e instabilidade).
- Se passou nos Testes e/ou Homologação, então Preparar a Implantação no Ambiente de Produção;
- Se NÃO passou nos Testes e/ou Homologação, então abrir Nova Mudança para refazer a Mudança e encerra a Liberação;
- Caso NÃO haja a necessidade, preparar o Ambiente de Testes, Treinamento e/ou Homologação, então Preparar a Implantação no Ambiente de Produção.
- Durante a Preparação da Implantação no Ambiente de Produção, o Analista de Liberação deverá criar, caso seja necessário, os Procedimentos Operacionais para que os Técnicos de TIC, que trabalham na Operação/Produção, possam utilizar dando suporte àquela mudança que está sendo implantada no Ambiente de Produção.

- Após a implantação

- Caso haja algum problema/instabilidade no Ambiente de Produção, então o Analista de Liberação deve ativar o Plano de Rollback, conforme planejado, trazendo assim o Ambiente de Produção para a normalidade/estabilidade (mesmo sendo o estado anterior).

- Caso NÃO ocorra nenhum problema/instabilidade no Ambiente de Produção, então o Analista de Liberação DEVERÁ:
- Atualizar as informações no Catálogo de Serviços;
- Atualizar as informações do Gerenciamento de Configuração; e
- Atualizar a Biblioteca de Mídia Definitiva (DML) – Softwares, Manuais e Procedimentos.
- Encerrar a Liberação

7. POLÍTICAS E PLANOS

As Regras ou políticas são definidas para assegurar que o fluxo do Processo seja utilizado de forma consistente por todas as partes envolvidas. Sem estas políticas definidas e documentadas, o fluxo do Processo poderia ficar aberto a diferentes interpretações.

7.1. Descrição das atividades por papel

Declaração	A equipe de TI deverá seguir as políticas, processo e procedimentos definidos, portanto, desvios ao processo não serão aceitos e alterações devem ser conduzidas pelo Gestor do Processo e aprovadas pelo Dono do Processo.
Razão	Garantir a consistência do processo e alta qualidade dos serviços entregues pela TI.

7.2. Política de Definição do Processo de Gerenciamento de Liberações

Declaração	Existirá apenas um processo de Gerenciamento de Liberações de TI para toda a organização.
Razão	Garantir eficiência e eficácia das atividades de Gerenciamento de Liberações.



7.3. Política de Tratamento de Liberações (Mudanças Emergenciais e de Médio e Alto Impacto)

<p>Declaração</p>	<p>O Gerenciamento de Liberações é algo que envolve: planejamentos, testes, homologação e por fim a implantação das mudanças autorizadas no ambiente de produção, ou seja, o processo envolve muitos passos e detalhes de modo a evitar que falhas graves venham a ocorrer no ambiente de produção advindas da implantação das mudanças.</p> <p>Dentro desse contexto, as Mudanças tratadas como: de Médio ou Alto Impacto, além das Emergenciais serão tratadas pelo Processo de Liberação.</p> <p>As mudanças de Baixo Impacto não serão tratadas pelo Processo de Liberação.</p>
<p>Razão</p>	<p>Dar um tratamento mais especializado para aquelas liberações mais complexas que trazem mais risco e impacto para o negócio.</p>

7.4. Política de Criar o Plano de Liberação (Rollout)

<p>Declaração</p>	<p>A fase de Planejamento é um dos fatores críticos de sucesso da Liberação, pois nesta fase o Analista de Liberação irá planejar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Data para a Liberação - Estimativa de tempo - Recursos que serão necessários - Realizar Backup - Se irá ou não fazer Testes e/ou Homologação com os usuários/clientes. <p>O Analista de Liberação poderá utilizar aqui o Checklist para auxiliá-lo tanto no planejamento quanto na preparação da</p>
--------------------------	---



	Liberação.
Razão	Melhorar a taxa de sucesso de liberação no ambiente de produção.

7.5. Política de Criar o Plano de Recuperação (Rollback)

Declaração	<p>A aquelas mudanças que afetam serviços críticos dentro da Prefeitura devem ter um Plano de Recuperação (Rollback) caso a mudança implantada traga alguma instabilidade para o Serviço ou até mesmo para o ambiente de produção.</p> <p>O Plano de Recuperação consiste basicamente em quais procedimentos realizar para retornar o Serviço ou ambiente ao estado anterior. (Ex: Baixar Backup, Retornar Máquina, voltar com Sistema Operacional etc.).</p>
Razão	Recuperar a estabilidade do Serviço ou do ambiente o mais rápido possível.

7.6. Política de adoção da Biblioteca de Mídia Definitiva (DML)

Declaração	<p>A Biblioteca de Mídia Definitiva (DML) é um repositório seguro no qual versões de mídia de software definitivas, testadas e autorizadas são armazenadas e protegidas.</p> <p>Nesta Biblioteca (DML) também serão armazenados os Manuais e os Procedimentos Operacionais vinculados a cada Serviço.</p>
Razão	Melhorar o controle e a segurança dos softwares e documentação que são utilizados dentro do ambiente de produção da Prefeitura de Maricá.

	Servir de ponto centralizado para Liberação e Implantação de softwares no ambiente de produção, bem como de ponto para consultar manuais e procedimentos operacionais.
--	--

7.7. Política de Ambiente de Homologação

Declaração	<p>De forma a aumentar o sucesso da implantação das mudanças no ambiente de produção, o ambiente de homologação deverá existir.</p> <p>Tal ambiente servirá para treinamento e homologação dos usuários/clientes/técnicos de TIC, e para tanto deverá, sempre que possível, ser o mais próximo possível do ambiente de produção, de forma a simular as mesmas características/dificuldades que existem no ambiente de operação.</p>
Razão	<ul style="list-style-type: none"> - Melhorar a taxa de sucesso de liberação no ambiente de produção. - Melhorar a percepção do usuário/cliente a respeito da mudança solicitada por ele(a).

7.8. Política de Liberação diretamente no Ambiente de Produção

Declaração	<p>Algumas vezes uma mudança, geralmente a Mudança Emergencial, será implantada diretamente do ambiente de produção sem ter que passar pelas etapas de planejamento, testes e homologação. Isso é devido à urgência que a situação requer.</p> <p>Da mesma forma que as Mudanças Emergenciais, esse tipo de Liberação também deverá ser tratado como exceção.</p>
Razão	Estar apto a trabalhar com casos urgentes e de exceção.

Plano de Capacitação

A Área de Tecnologia da Informação da Prefeitura ofertará pelo menos 1x ao ano um workshop interno envolvendo o processo de liberação como forma de reciclagem interna.

Caso haja alguma mudança que seja considerada importante, seja no Processo Lógico ou no Processo Físico, a Área de Tecnologia da Informação ministrará também um workshop interno para repassar essas novas alterações. É importante ressaltar que havendo novas contratações dentro do âmbito da Área de Tecnologia da Informação, é altamente recomendável que esses novos contratados passem também por um workshop interno envolvendo o processo de liberações assim que assumirem seus novos cargos

Plano de Revisão do Processo Lógico e Físico

Sempre que houver alguma necessidade de alteração no Processo Lógico, essa alteração deverá (se aplicável) ser refletida no Processo Físico (Sistema Informatizado), e vice-versa. O responsável por manter e garantir esses 2 (dois) Processos atualizados é o Dono do Processo (DP).

Caso não aconteça nenhuma alteração aparente, recomenda-se que se faça uma análise entre os Processos Lógico e Físico, pelo menos 1x ao ano

Plano de Comunicação

- **Processo Lógico:** o processo lógico estará disponível, na sua versão mais atualizada, preferencialmente na intranet da Área de Tecnologia da Informação da Prefeitura, de modo a permitir que todos tenham acesso a esse conhecimento.

- **Papéis e Responsabilidades:** os papéis e sua vinculação aos nomes dos colaboradores que irão exercê-lo, assim como o processo lógico, estarão disponíveis, na sua versão mais atualizada, preferencialmente na intranet da Área de Tecnologia da Informação da Prefeitura. As responsabilidades para cada papel serão detalhadas dentro do Processo Lógico.

- **Indicadores:** os indicadores estarão disponíveis, preferencialmente na intranet da Área de Tecnologia da Informação da Prefeitura. O Dono do Processo e o Gestor do Processo terão acesso a todos os indicadores. Cabe ressaltar que o Dono do Processo junto com o Gestor do Processo poderá filtrar quais indicadores os outros colaboradores da Prefeitura terão acesso.

- **Observação:** Devido aos Princípios da Transparência e da Economicidade – dois dos pilares do Setor Público -, sugerimos a intranet como canal principal de comunicação, não excluindo outros canais, quando se achar necessário.

8. INDICADORES DO PROCESSO – KPIs

A medição da eficiência do Gerenciamento de Liberações, como de qualquer outra disciplina, é muito importante, mas não é suficiente. Deve também ser checado se este processo está realmente fazendo aquilo que deveria fazer e da maneira com que deveria ser feito, independente se com um desempenho desejável ou não. Por esta razão é indispensável que o Gerenciamento de Liberações seja não só medido (verificação de efetividade), como também auditado (para assegurar de que ele está funcionando como deveria).

Este é um conjunto inicial de indicadores e deverão ser revistos periodicamente.

As metas para esses indicadores deverão ser estabelecidas pelo Dono e Gestor da prática mencionada.

8.1 Indicadores Chave do Processo (Key Process Indicators – KPIs)

Esta parte apresenta os indicadores que poderão fornecer informações para saber se o Gerenciamento de Liberações está atingindo os seus objetivos. A definição de quais serão utilizados na implementação do processo de Gestão de Liberações será feita na etapa de processo físico e habilitação na ferramenta de suporte à gestão dos processos.

- Quantidade de liberações pendentes de Validação – em fila (esperando análise de validação do Gerente de Liberação);
- Quantidade de liberações aprovadas por mês;
- Quantidade de liberações emergenciais por mês;
- Número total de liberações por impacto por mês;
- Número total de liberações por área solucionadora por mês.

Obs: Monitorar a quantidade de incidentes e problemas (vide indicadores desses 2 processos) nos dias subsequentes à implantação de mudanças autorizadas no ambiente de produção.



Subsecretaria de
**Tecnologia da
Informação**

FALE CONOSCO



(21) 96675-3231
(21)3731-1196 | Ramal: 196

centraldeservicos@marica.rj.gov.br
tecnologia.marica.rj.gov.br



Rua Álvares de Castro, 346
Centro - Maricá - RJ