



Portaria (Presidência) Nº 912/2021 - PJPI/TJPI/SECPRE, de 09 de abril de 2021

Institui o **Processo de Liberação e Implantação de TIC** no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Piauí.

O **PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ**, Excelentíssimo Desembargador José Ribamar Oliveira, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

**CONSIDERANDO** a Resolução nº 370, de 28 de janeiro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTICJUD);

**CONSIDERANDO** a Tecnologia de Informação (TIC) como ferramenta indispensável à realização das funções institucionais do TJPI e como instrumento para viabilizar soluções que conduzam ao alcance dos objetivos estratégicos do Tribunal;

**CONSIDERANDO** o disposto nos itens 6.1.v, 6.1.w e 6.1.x, do Levantamento iGovTIC-Jud-2020 do CNJ, referente à formalização e cumprimento do processo de liberação e implantação de TIC;

**CONSIDERANDO** as recomendações das boas práticas de gerenciamento de serviços de TIC (ABNT ISO/IEC 20.000, COBIT 5.0 e ITIL 2011);

## **R E S O L V E:**

**Art. 1º** Fica instituído o Processo de Liberação e Implantação de TIC no Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI).

**Art. 2º** Para os fins desta portaria, entende-se como:

**I - processo:** conjunto de atividades interdependentes, ordenadas no tempo e espaço de forma encadeada, as quais ocorrem como resposta a eventos e possuem objetivo, início, fim, entradas e saídas bem definidas;

**II - liberação:** agrupamento de um ou mais itens de configuração, novos ou modificados, implantados no ambiente de produção como resultado de uma mudança;

**III - implantação:** inserção de uma mudança no ambiente de produção de maneira controlada;

**IV - mudança:** adição, modificação ou remoção de qualquer item (hardware ou software) que possa afetar um ou mais serviços de TIC;

**V - requisição de mudança (RdM):** pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança.

**Art. 3º** O processo definido visa atingir os seguintes objetivos:

**I** – ter um conjunto de passos definidos para implantar mudanças no ambiente de produção de maneira controlada e planejada;

**II** – assegurar a qualidade da implantação das mudanças no ambiente de produção.

**Art. 4º** O Processo de Liberação e Implantação observará o manual do processo, Anexo Único desta portaria e dela parte integrante.

**Art. 5º** Os fluxos, o manual, a documentação e as demais informações sobre o processo devem ser disponibilizados no Portal da Governança de TIC, na página do TJPI.

**Art. 6º** Os papéis definidos no manual do processo, relativos aos servidores da STIC, serão designados pelo Secretário de TIC.

**Art. 7º** Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

GABINETE DA PRESIDÊNCIA DO EGRÉGIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ, em Teresina, 09 de abril de 2021.

## **ANEXO ÚNICO**

### **PROCESSO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO**

#### **1. DEFINIÇÃO**

O Processo de Liberação e Implantação visa implantar mudanças no ambiente de produção de maneira controlada e planejada, garantindo a qualidade das mudanças efetuadas.

#### **2. ESCOPO**

É aplicável a todas as ações técnicas executadas pela STIC (Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação), devendo ser de observação obrigatória por todos os servidores responsáveis pela implantação de mudanças em um ou mais serviços de TIC.

#### **3. DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS**

**Processo:** Conjunto de atividades interdependentes, ordenadas no tempo e espaço de forma encadeada, as quais ocorrem como resposta a eventos e possuem objetivo, início, fim, entradas e saídas bem definidas.

**Gerente do processo:** Responsável pelos resultados do processo, coleta de indicadores e melhorias.

**Liberação:** agrupamento de um ou mais itens de configuração, novos ou modificados, implantados no ambiente de produção como resultado de uma mudança.

**Implantação:** Inserção de uma mudança no ambiente de produção de maneira controlada.

**Mudança:** adição, modificação ou remoção de qualquer item (hardware ou software) que possa afetar um ou mais serviços de TIC;

**Requisição de Mudança(RdM):** pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;

**Plano de Comunicação:** plano que contém as partes interessadas na liberação, como também a forma de comunicação com elas.

**Plano de Liberação e Implantação:** plano que contém o cronograma das atividades para liberação, como também a comunicação com as partes interessadas.

#### 4. BENEFÍCIOS ESPERADOS

Os benefícios esperados com a implementação do Processo de Liberação e Implantação são os seguintes:

- Número menor de erros na implantação de mudanças;
- Maior confiabilidade na implantação de mudanças;
- Melhor acompanhamento e monitoramento na implantação de mudanças;
- Aumento da transparência no processo de implantação.

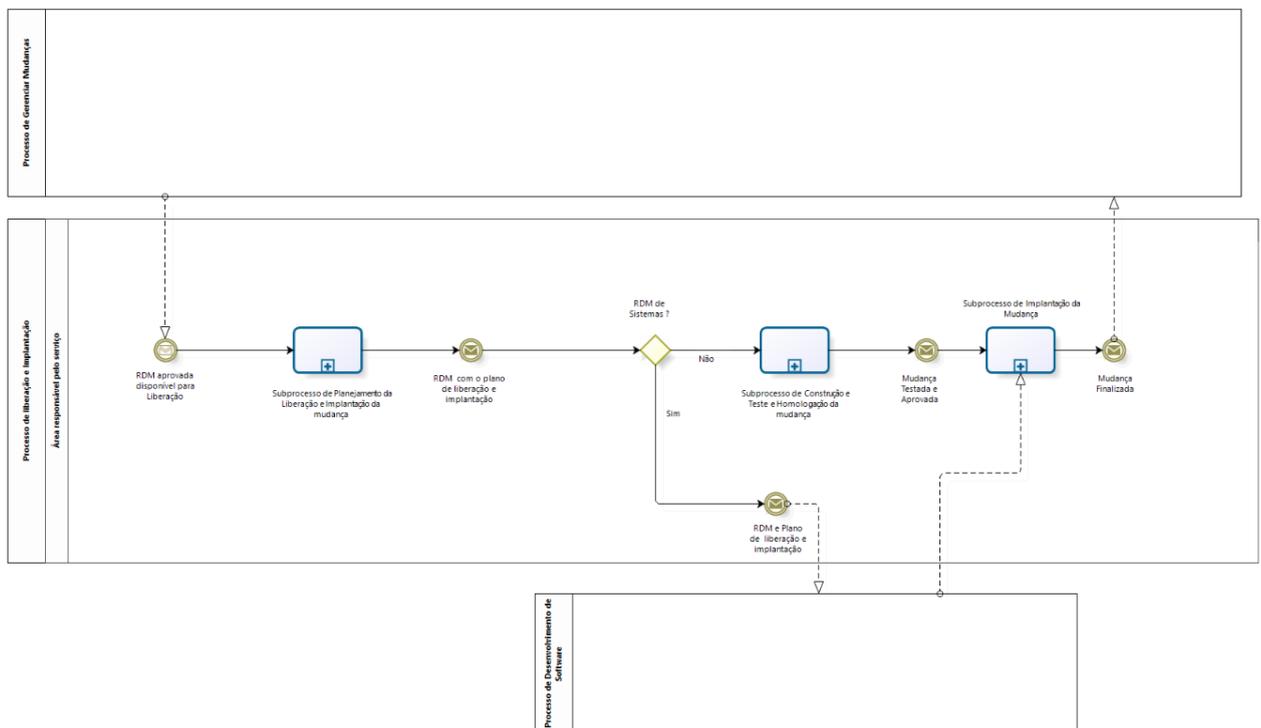
#### 5. REGRAS GERAIS

##### 5.1 DIAGRAMA DO PROCESO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

5.1.1 O PROCESSO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO É COMPOSTO POR TRÊS SUBPROCESSOS:

- Subprocesso de Planejamento da Liberação e Implantação da Mudança;
- Subprocesso da Construção, Teste e Homologação da Mudança;
- Subprocesso de Implantação da Mudança.

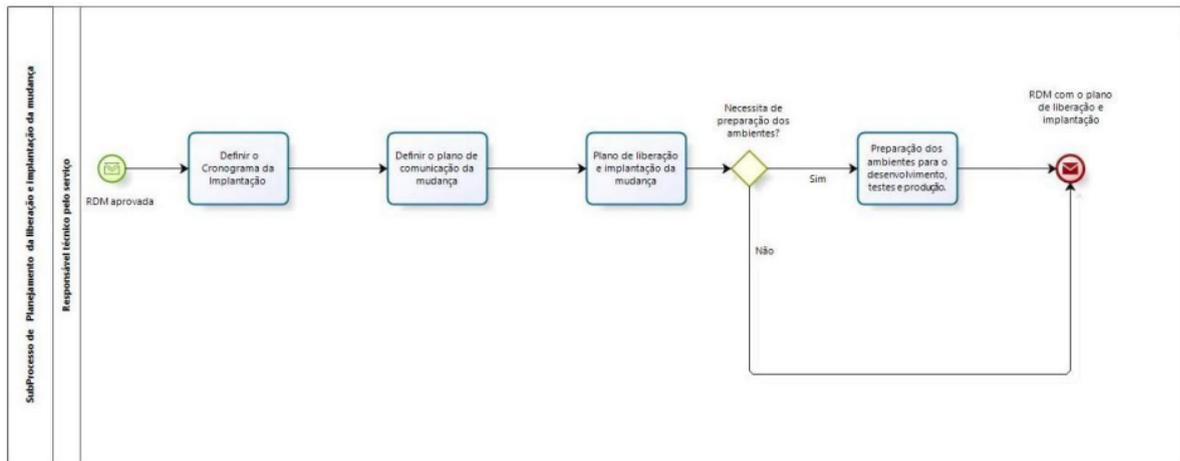
5.1.2 DIAGRAMA DO PROCESSO:



##### 5.2 SUBPROCESSO DE PLANEJAMENTO DA LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DA MUDANÇA

Subprocesso que determina as atividades necessárias para realizar o planejamento da liberação e implantação de uma mudança no ambiente apropriado, compreende as atividades de definição do cronograma da implantação, definição do plano de comunicação e preparação dos ambientes.

###### 5.2.1 MODELO DO SUBPROCESSO



## 5.2.2 ATIVIDADES DO SUBPROCESSO

### 5.2.2.1 DEFINIR O CRONOGRAMA DA IMPLEMENTAÇÃO

- **Objetivo:** Definir o cronograma de todas as próximas atividades da mudança desde o plano de comunicação até a entrada em produção.
- **Entrada:** RDM aprovada;
- **Saída :** RDM com o cronograma de implantação;
- **Descrição:**A RDM deve ser expandida para incluir o cronograma de implantação da mudança aprovada. Essa informação poderá constar da própria RDM ou ser inserida num artefato apartado, referenciando a RDM que lhe deu origem.

### 5.2.2.2 DEFINIR O PLANO DE COMUNICAÇÃO DA MUDANÇA

- **Objetivo:** Definir quem são os stakeholders (pessoas afetadas) pela mudança, como também a forma de comunicação com eles;
- **Entrada:** RDM com o cronograma de implantação;
- **Saída:** RDM com o plano de comunicação;
- **Descrição:**A RDM deve ser expandida para incluir o Plano de Comunicação da mudança aprovada. Essa informação poderá constar da própria RDM ou ser inserida num artefato apartado, referenciando a RDM que lhe deu origem.

### 5.2.2.3 DEFINIR O PLANO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DA MUDANÇA

- **Objetivo:** Elaborar o documento de plano de liberação;
- **Entrada:** RDM com o cronograma definido e plano de comunicação;
- **Saída:** RDM com o plano de liberação e implantação que inclui as informações sobre o cronograma e plano de comunicação;
- **Descrição:** Nesta etapa é elaborado o plano de liberação e implantação, documento que contém as informações presentes no cronograma e no plano de comunicação da mudança. Esse plano pode ser substituído pela consolidação dessas informações na própria RDM.

### 5.2.2.4 PREPARAR OS AMBIENTES PARA O DESENVOLVIMENTO, TESTES E PRODUÇÃO

- **Objetivo:** Preparar os ambientes de desenvolvimento, testes funcionais , testes de aceitação e produção;
- **Entrada:** RDM e plano de liberação e implantação;
- **Saída:** Ambientes de desenvolvimento, testes e produção preparados;
- **Descrição:** Nesta etapa, se houver necessidade de preparar os ambientes de desenvolvimento, teste e produção, o responsável técnico pelo serviço deverá fazê-lo junto com sua equipe.

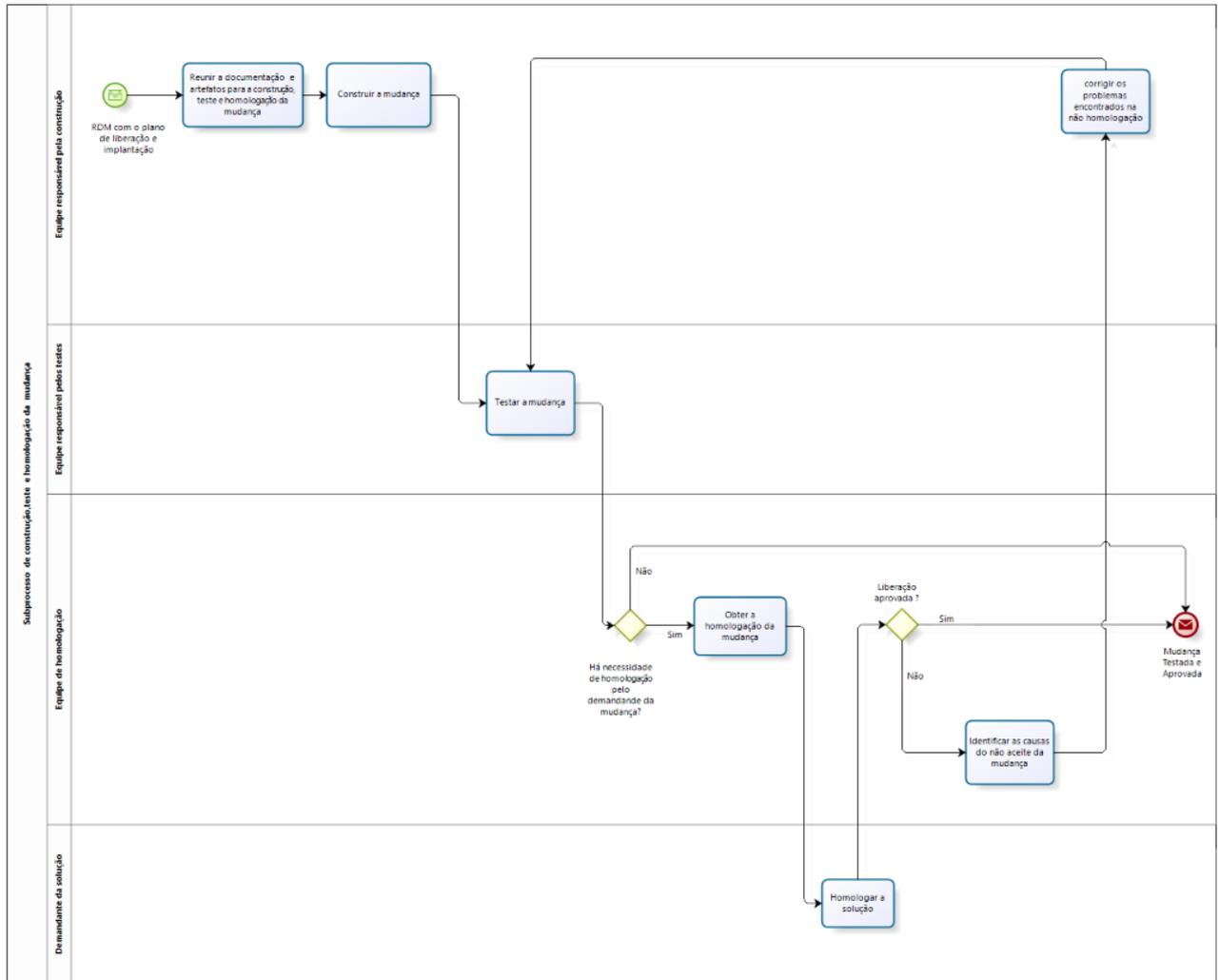
### 5.2.2.5 RDM COM O PLANO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

- **Objetivo:** RDM finalizada com o cronograma da implantação e com o plano de comunicação da mudança aprovada. Esse documento será enviado para o Subprocesso de Construção e Teste da Liberação ou para o Processo de Desenvolvimento de Software.

## 5.3 SUBPROCESSO DE CONSTRUÇÃO, TESTE E HOMOLOGAÇÃO DA MUDANÇA

Subprocesso que determina as atividades necessárias para realizar a construção, teste e homologação da mudança, compreende as atividades de documentação e os arquivos da construção e do teste, construção e homologação da mudança.

### 5.3.1 MODELO DO SUBPROCESSO



### 5.3.2 ATIVIDADES DO SUBPROCESSO

#### 5.3.2.1 REUNIR A DOCUMENTAÇÃO E ARTEFATOS PARA A CONSTRUÇÃO, TESTE E HOMOLOGAÇÃO DA MUDANÇA

- **Objetivo:** Reunir toda documentação e artefatos necessários para a construção, teste e homologação da RDM, incluindo o plano de liberação e implantação, como também informações de quais configurações serão modificadas;
- **Entrada:** RDM com o plano de liberação e implantação;
- **Saída:** RDM e arquivos complementares.

#### 5.3.2.2 CONSTRUIR A MUDANÇA

- **Objetivo:** Construir a mudança com base nas informações da RdM e documentos de configuração;
- **Entrada:** RDM documentada e informações de configuração;
- **Saída:** Liberação construída.

#### 5.3.2.3 TESTAR A MUDANÇA

- **Objetivo:** Testar a mudança construída;
- **Entrada:** Mudança construída;
- **Saída:** Mudança testada;
- **Descrição:** O teste deverá ser feito, preferencialmente, por uma equipe que não participou da construção ou desenvolvimento da solução. Além disso, se pertinente, deverá ter um ambiente de testes preparado.

#### 5.3.2.4 OBTER A HOMOLOGAÇÃO DA MUDANÇA

- **Objetivo:** Obter a aprovação do demandante a respeito da mudança;
- **Entrada:** Mudança testada;
- **Saída:** Solicitação para o demandante aprovar a mudança;
- **Descrição:** A equipe de homologação deverá entrar em contato com o demandante para ele homologar a solução que foi desenvolvida e está prestes a entrar no ambiente de produção. Além disso, se possível, deve haver um ambiente de homologação para realizar essa atividade.

### 5.3.2.5 HOMOLOGAR A SOLUÇÃO

- **Objetivo:** O demandante deve homologar ou não a solução que foi desenvolvida;
- **Saída:** Mudança homologada ou não, dependendo da avaliação do demandante;
- **Descrição:** O demandante deverá testar a mudança que foi desenvolvida (construída) e que está prestes a entrar no ambiente de produção.

### 5.3.2.6 IDENTIFICAR AS CAUSAS DO NÃO ACEITE DA MUDANÇA

- **Objetivo:** Identificar as causas da não aprovação da mudança construída;
- **Entrada:** Mudança não aprovada;
- **Saída:** Listagem das causas da não aprovação da mudança construída;
- **Descrição:** A equipe de homologação deverá investigar as causas do não aceite por parte do demandante da solução.

### 5.3.2.7 CORRIGIR OS PROBLEMAS ENCONTRADOS NA NÃO HOMOLOGAÇÃO

- **Objetivo:** Corrigir os problemas encontrados na mudança.
- **Entrada:** Listagem dos problemas encontrados.
- **Saída:** Listagem dos problemas corrigidos e enviados para os testes.

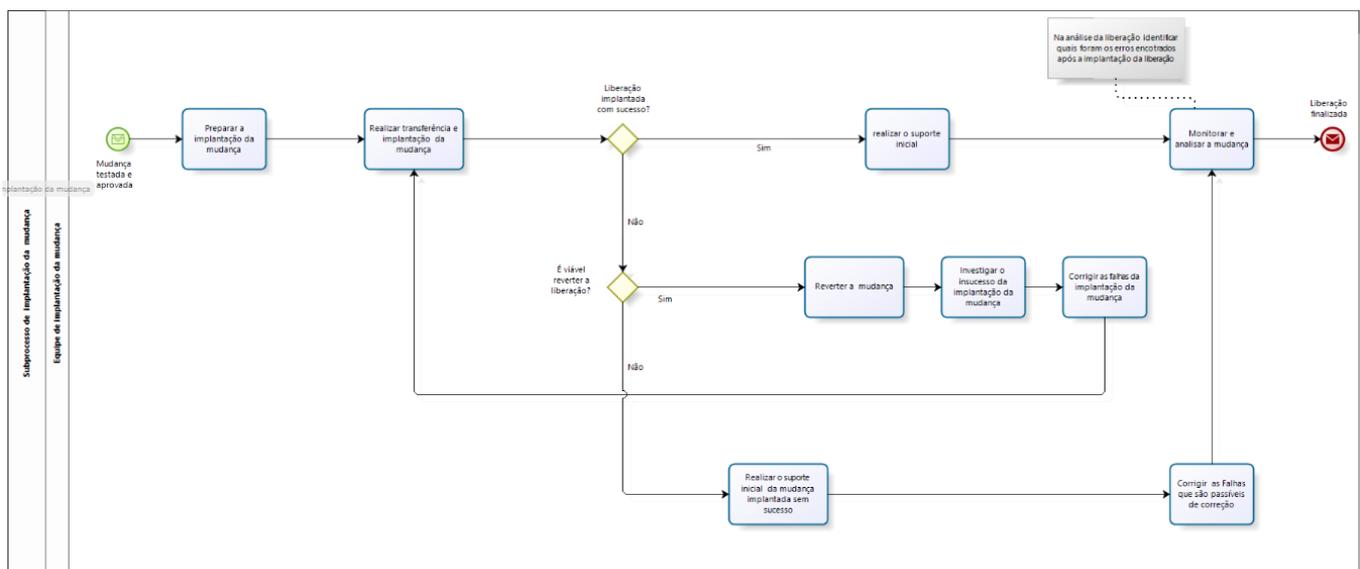
### 5.3.2.8 MUDANÇA TESTADA E APROVADA

- **Objetivo:** Enviar a mudança testada e aprovada para o subprocesso de implantação.
- **Saída:** Mudança Testada e aprovada.

## 5.4 SUBPROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DA MUDANÇA

Subprocesso que determina as atividades necessárias para realizar a implantação da mudança no ambiente de produção, compreende as atividades de realizar a transferência e a implantação da mudança no ambiente de produção, realizar o suporte inicial aos usuários, reverter a mudança em caso de falhas e de monitorar e analisar a mudança feita, entre outras ações.

### 5.4.1 MODELO DO SUBPROCESSO



### 5.4.2 ATIVIDADES DO SUBPROCESSO:

#### 5.4.2.1 PREPARAR A IMPLANTAÇÃO DA MUDANÇA

- **Objetivo:** Preparar o ambiente de produção para receber a mudança, considerando toda a sua documentação e identificação dos papéis e responsabilidades.
- **Entrada:** Mudança testada e com sua documentação.
- **Saída:** Ambiente de produção pronto para receber a mudança, documentação atualizada, termo de aceite da liberação e janela de mudança definida.

#### 5.4.2.2 REALIZAR TRANSFERÊNCIA E IMPLANTAÇÃO DA MUDANÇA

- **Objetivo:** Realizar a transferência e implantação da mudança para o ambiente de produção.
- **Entrada:** Ambiente de produção pronto para receber a mudança, documentação atualizada, termo de aceite da liberação e janela de mudança definida.
- **Saída:** Mudança transferida e implantada no ambiente de produção
- **Descrição:** A equipe responsável faz a transferência e implantação para o ambiente de produção. A implantação da mudança deve ser de forma que a integridade do hardware, software e outros componentes seja mantida durante a implantação.

#### 5.4.2.3 REALIZAR O SUPORTE INICIAL

- **Objetivo:** Realizar o suporte inicial aos usuários e controlar a entrada da mudança em produção através do suporte assistido durante o período de estabilização da mudança, caso esta tenha sido implantada com sucesso.

#### 5.4.2.4 MONITORAR E ANALISAR A MUDANÇA

- **Objetivo:** Monitorar e analisar o sucesso ou a falha das mudanças;
- **Descrição:** O monitoramento deve incluir os incidentes relacionados à mudança no período seguinte à implantação. Além disso, as análises devem incluir avaliações de impacto da liberação no cliente. Os resultados e conclusões derivadas das análises devem ser registrados e suas oportunidades de melhoria identificados. Soma-se isso que essas informações de sucesso ou falha nas liberações devem ser passadas para o processo de mudança. Além disso, verificar se todos os componentes de TIC estão nos seus devidos lugares.

#### 5.4.2.5 REVERTER A MUDANÇA

- **Objetivo:** Reverter a mudança no ambiente de produção em caso de falhas e instabilidades.
- **Entrada:** Mudança implantada sem sucesso.
- **Saída:** Mudança revertida no ambiente de produção.
- **Descrição:** Caso a mudança seja implantada e esteja com mau funcionamento, a equipe responsável deverá ter procedimentos para reverter o estado anterior à mudança.

#### 5.4.2.6 INVESTIGAR O INSUCESSO DA IMPLANTAÇÃO DA MUDANÇA

- **Objetivo:** Investigar as causas do insucesso da implantação da liberação.
- **Entrada:** Liberação revertida.
- **Saída:** Causas encontradas no insucesso da liberação.
- **Descrição:** A equipe responsável deverá investigar o insucesso na implantação da liberação (mudança).

#### 5.4.2.7 CORRIGIR AS FALHAS DA IMPLANTAÇÃO DA MUDANÇA

- **Objetivo:** Corrigir as falhas da implantação da mudança.
- **Entrada:** Causas encontradas no insucesso da liberação da mudança.
- **Saída:** Falhas da implantação corrigidas.
- **Descrição:** Nesta atividade, as causas do insucesso da implantação são corrigidas, remetendo-se os ajustes para realizar uma nova implantação.

#### 5.4.2.8 REALIZAR O SUPORTE INICIAL DA MUDANÇA IMPLANTADA SEM SUCESSO

- **Objetivo:** Caso a liberação seja implantada, mas sem sucesso e não tenha possibilidade de reversão, deve-se realizar o suporte inicial aos usuários.

#### 5.4.2.9 CORRIGIR AS FALHAS QUE SÃO PASSÍVEIS DE CORREÇÃO

- **Objetivo:** Corrigir as falhas em produção da mudança que não foi implantada com sucesso, mas que não pode ser revertida. Além disso, identificar quais foram os problemas encontrados na liberação e repassar para a atividade de monitoramento e análise da liberação.

#### 5.4.2.10 MUDANÇA FINALIZADA

- **Objetivo:** RDM implantada ou com sucesso ou não no ambiente de produção. Informações complementares sobre a RDM serão enviadas para o processo de mudança.

### 6. ENTRADAS E SAÍDAS

O Processo de Liberação e Implantação tem três subprocessos, os quais possuem, em resumo, as seguintes entradas e saídas:

#### 6.1 ENTRADAS

##### 6.1.1 SUPROCESSO DE PLANEJAMENTO DA LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DA MUDANÇA

- RDM aprovada e disponível para liberação.

##### 6.1.2 SUBPROCESSO DE CONSTRUÇÃO, TESTE E HOMOLOGAÇÃO DA MUDANÇA

- RDM com o plano de Liberação e implantação.

##### 6.1.3 SUBPROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DA MUDANÇA

- Mudança testada e aprovada.

#### 6.2 SAÍDAS

##### 6.2.1 SUPROCESSO DE PLANEJAMENTO DA LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DA MUDANÇA

- RDM com o plano de liberação e implantação.

##### 6.2.2 SUBPROCESSO DE CONSTRUÇÃO, TESTE E HOMOLOGAÇÃO DA MUDANÇA

- Mudança testada e aprovada.

##### 6.2.3 SUBPROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DA MUDANÇA

- Mudança finalizada.

### 7. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Abaixo estão definidos os papéis, seus executores e suas responsabilidades:

Papel	Quem exerce o papel	Responsabilidades
Dono do Processo	Servidor da área de TIC formalmente designado	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analisar relatórios e indicadores de desempenho;</li><li>• Coletar os indicadores do processo;</li><li>• Propor mudanças no processo;</li><li>• Autorizar mudanças no processo;</li><li>• Remover impedimentos para a execução do processo;</li><li>• Prover recursos para a execução das atividades do processo.</li></ul>
Responsável Técnico Pelo Serviço	Servidor formalmente designado para ser o responsável técnico pelo serviço	<ul style="list-style-type: none"><li>• Definir o cronograma da implantação;</li><li>• Definir o plano de comunicação da mudança;</li><li>• Definir o plano de liberação e implantação da mudança;</li><li>• Preparar ambientes de desenvolvimento, testes e produção.</li></ul>
Equipe responsável pela construção (desenvolvimento) da mudança	Servidores responsáveis pela construção e desenvolvimento da mudança	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reunir a documentação e artefatos para a construção, teste e homologação da mudança;</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construir a mudança;</li> <li>• Corrigir os problemas encontrados na não homologação.</li> </ul>
Equipe responsável pelos testes	Servidores responsáveis pelos testes da mudança e que não participaram da construção	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Testar a mudança</li> </ul>
Equipe de Homologação	Servidores responsáveis pela homologação da construção	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obter a homologação da mudança;</li> <li>• Identificar as causas do não aceite da mudança.</li> </ul>
Demandante da solução	Servidor que solicitou a mudança.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Homologar a Solução</li> </ul>
Equipe de implantação da mudança	Equipe responsável em colocar em produção a mudança que foi homologada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar a implantação;</li> <li>• Realizar a transferência e implantação da mudança;</li> <li>• Realizar o suporte Inicial;</li> <li>• Monitorar e analisar a mudança;</li> <li>• Reverter a mudança;</li> <li>• Investigar o insucesso da implantação da mudança;</li> <li>• Corrigir falhas da implantação da mudança;</li> <li>• Realizar o suporte inicial da mudança implantada sem sucesso;</li> <li>• Corrigir as Falhas que são passíveis de correção.</li> </ul>

## 8. INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores descritos a seguir medem o desempenho do processo de liberação e implantação.

<b>Nome</b>	Percentual de mudanças aplicadas com sucesso em produção
<b>Objetivo</b>	Medir o percentual de mudanças que foram colocadas com sucesso em produção
<b>Periodicidade</b>	A cada três meses
<b>Regra de cálculo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar as mudanças que foram colocadas em produção no período;</li> <li>• Com base no item anterior, identificar as mudanças que tiveram sucesso;</li> <li>• Dividir o valor das mudanças com sucesso pela quantidade total de liberações no período.</li> </ul>
<b>Meta</b>	80%

<b>Nome</b>	Percentual de mudanças aplicadas sem sucesso em produção
<b>Objetivo</b>	Medir o percentual de liberações que foram colocadas sem sucesso em produção
<b>Periodicidade</b>	A cada três meses
<b>Regra de cálculo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar as mudanças que foram colocadas em produção no período;</li> <li>• Com base no item anterior, identificar as mudanças que não tiveram sucesso;</li> <li>• Dividir o valor das mudanças sem sucesso pela quantidade total de mudanças no período.</li> </ul>
<b>Meta</b>	20%



Documento assinado eletronicamente por **José Ribamar Oliveira, Presidente**, em 09/04/2021, às 16:11, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.tjpi.jus.br/verificar.php> informando o código verificador **2315259** e o código CRC **B5D11E68**.

---

Criado por [nilomarinhoneto](#), versão 4 por [nubia.cordeiro](#) em 09/04/2021 15:34:34.