



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DO PARÁ

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE TIC

– SECRETARIA DE INFORMÁTICA –

NOVEMBRO / 2023



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DO PARÁ**

SECRETARIA DE INFORMÁTICA

SECRETÁRIO DE INFORMÁTICA

MÁRCIO GÓES DO NASCIMENTO

COORDENADOR DE APLICAÇÕES

ÁLVARO ROGERS CARDOSO ALVÃO

COORDENADOR DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

RAMON SANTOS DO NASCIMENTO

COORDENADOR DE SUPORTE TÉCNICO

ERICK JOHNY MACIEL BOL

ASSESSORES DE INFORMÁTICA

LUCIANA MACHADO SILVEIRA MELLO

RONILDO JOJI MATSUURA

CHEFES DE DIVISÃO/SERVIÇO

BRUNO VIEIRA DOS SANTOS

CARLOS DIEGO POJO DE BRITO

DANIEL FONTES PEREIRA

FÁBIO VENICIUS FERREIRA DOS REIS

LEONARDO JUNQUEIRA DA SILVA VALENTE

LUIZ FERNANDO MONTEIRO SENA

MARCUS VINICIUS BARBOSA E SILVA

SIMONNE SOARES BATISTA

COMITÊ DE GOVERNANÇA DE TIC

(PORTARIA Nº. 3127/2023-GP)

CHARLES MENEZES BARROS

SÍLVIO CÉSAR DOS SANTOS MARIA

FÁBIO ROBERTO ALBUQUERQUE AZEVEDO

LUCIANA MACHADO SILVEIRA MELLO

LUCIANA SÁ FERNANDES

MÁRCIO GÓES DO NASCIMENTO

MIGUEL LUCIVALDO ALVES SANTOS

TIAGO SILVA GUIMARÃES

VICENTE DE PAULA BARBOSA MARQUES JÚNIOR

COMITÊ DE GESTÃO DE TIC

(PORTARIA Nº. 2585/2023-GP)

ÁLVARO ROGERS CARDOSO ALVÃO

ERICK JOHNY MACIEL BOL

FÁBIO CEZAR MASSOUD SALAME DA SILVA

FÁBIO ROBERTO ALBUQUERQUE AZEVEDO

IGOR PINTO SIMÕES

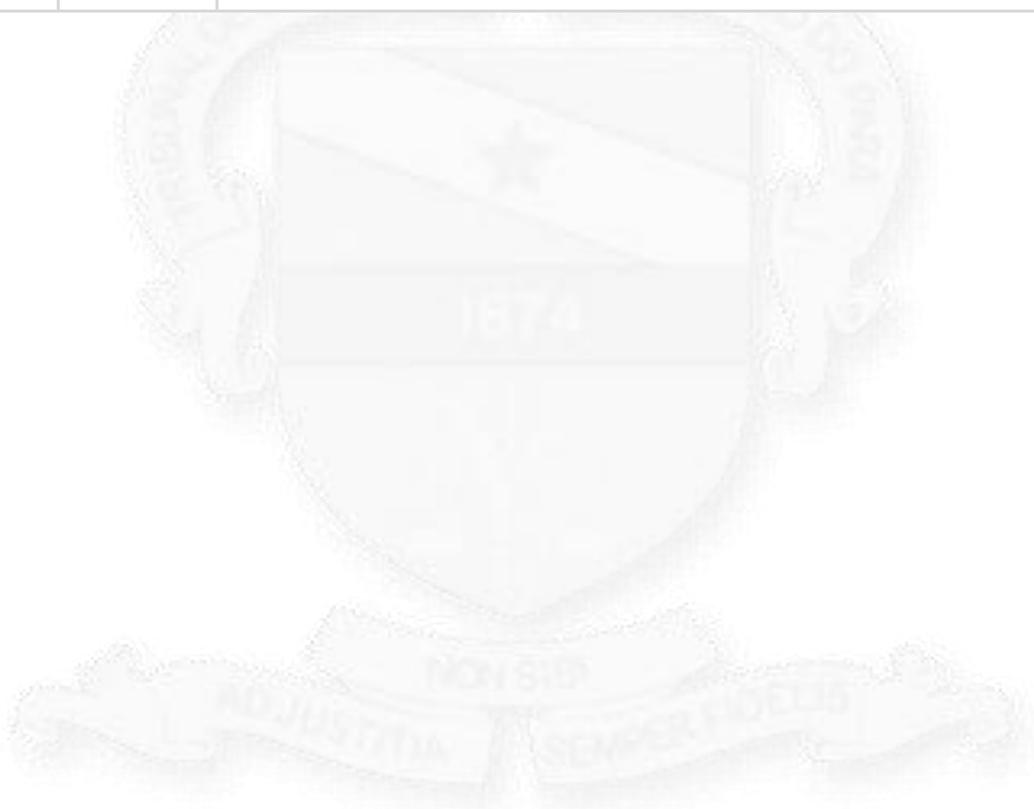
LUCIANA MACHADO SILVEIRA MELLO

MÁRCIO GÓES DO NASCIMENTO

RAMON SANTOS DO NASCIMENTO

CONTROLE DO DOCUMENTOS		
ATIVIDADE	DATA	RESPONSÁVEL
APROVAÇÃO v1.0		SECRETARIA DE INFORMÁTICA

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO
1.0	30/11/2023	ELABORAÇÃO DA MINUTA DO DOCUMENTO.



ELABORADO POR: SECRETARIA DE INFORMÁTICA	TÍTULO DO DOCUMENTO: PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE TIC	VERSÃO: 1	REVISÃO: 0
APROVADO POR: SECRETARIA DE INFORMÁTICA	PROCESSO: N/D	DATA: 30/11/2023	

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
1.1. OBJETIVO	5
1.2. ESCOPO E DEFINIÇÕES GERAIS	5
1.3. DIRETRIZES	7
1.4. PÚBLICO-ALVO	7
1.5. RETORNO E BENEFÍCIOS DO PROCESSO	7
1.6. REFERÊNCIAS.....	8
2. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO.....	9
2.1. ENTRADAS E SAÍDAS DO PROCESSO	9
2.2. INTERFACE COM OUTROS PROCESSOS	9
2.3. MACROPROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE TIC.....	10
2.4. SUBPROCESSO PLANEJAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC	11
2.5. SUBPROCESSO PREPARAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC	12
2.6. SUBPROCESSO HOMOLOGAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC.....	13
2.7. SUBPROCESSO AGENDAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC	13
2.8. SUBPROCESSO EXECUTAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC	14
2.9. SUBPROCESSO AVALIAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC	16
2.10. DIAGRAMAS DE MODELAGEM DO PROCESSO E SUBPROCESSOS.....	17
3. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	24
3.1. MATRIZ RACI.....	26
4. INDICADORES E METAS	27
5. CONTROLE E REVISÃO	28
5.1. PRAZOS DE REVISÃO	28
5.2. RESPONSÁVEL PELA ATUALIZAÇÃO.....	28
5.3. REGISTRO DE ALTERAÇÕES NO PROCESSO	28
GLOSSÁRIO	29

1. INTRODUÇÃO

Este documento descreve o PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE TIC, incluindo-se seus objetivos, diretrizes, atividades, interfaces, agentes, responsabilidades e outros elementos relevantes, no âmbito dos serviços prestados pela Secretaria de Informática do TJPA.

O GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE TIC estabelece uma abordagem sistemática e coordenada para incorporar inovações tecnológicas, mantendo-se alinhado com as necessidades específicas de nossos serviços e as demandas dos cidadãos.

Este processo é composto por uma série de atividades interligadas, conduzidas de maneira estratégica, que visam garantir que as liberações sejam planejadas, testadas e implantadas de forma a minimizar impactos adversos e garantir a continuidade dos serviços essenciais.

Além disso, o processo também busca criar uma ponte efetiva entre as equipes de desenvolvimento, operações e demais áreas envolvidas, promovendo a comunicação transparente e colaborativa. Esta abordagem integrada busca não apenas introduzir mudanças tecnológicas, mas também fomentar uma cultura organizacional que valoriza a inovação e a adaptação contínua.

1.1. OBJETIVO

O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE TIC é direcionado por objetivos estratégicos que buscam aprimorar a eficiência, a segurança e a inovação nos serviços oferecidos. Esses objetivos incluem a integração harmoniosa de tecnologias para otimizar a prestação de serviços, a garantia da continuidade operacional durante processos de liberação e implantação, a atualização sustentável das práticas de TIC, a conformidade com normativas regulatórias, a avaliação de riscos e impactos, a promoção de comunicação transparente, a segurança da informação, e a otimização de recursos.

Ao perseguir esses objetivos, o processo visa não apenas a modernização tecnológica, mas também a entrega consistente de serviços públicos de alta qualidade, alinhados com as expectativas da sociedade e impulsionados pela inovação contínua.

1.2. ESCOPO E DEFINIÇÕES GERAIS

Este processo delimita todas as atividades associadas ao GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE TIC, desde a identificação das necessidades até a implementação efetiva, incluindo o planejamento (avaliação de viabilidade), os testes e homologação, a implementação gradual, comunicação efetiva, além do monitoramento contínuo e a busca pela melhoria constante.

Foi definida uma abordagem estruturada que considere tanto as demandas das áreas finais quanto os requisitos normativos, assegurando uma integração eficaz de novas soluções de TIC no

ambiente existente. A análise de viabilidade técnica, operacional e financeira, bem como a seleção criteriosa de tecnologias, são elementos centrais no planejamento, visando garantir o alinhamento com as metas institucionais e a otimização de recursos.

A implementação deverá ser conduzida de forma gradual, com foco na estabilidade e na eficácia das soluções propostas, e acompanhada por programas abrangentes de treinamento e capacitação para garantir uma transição suave. Além disso, foram estabelecidos mecanismos de monitoramento contínuo para avaliar o desempenho das soluções implantadas, assegurando a adaptação às mudanças no ambiente operacional e a busca constante por aprimoramentos.

O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE TIC compreende:

- a) **PLANEJAMENTO E VIABILIDADE:** desenvolvimento de um plano estratégico abrangente que delinieie os passos necessários para a liberação e implantação, incluindo cronogramas, recursos necessários, avaliação de riscos associados e procedimentos para eventuais reversões e de remediações;
- b) **LEVANTAMENTO DE REQUISITOS:** mapeamento detalhado das necessidades e demandas das diversas áreas de TIC, considerando as expectativas dos usuários finais e as metas estratégicas da instituição;
- c) **AVALIAÇÃO DE IMPACTO:** realização de avaliações de impacto detalhadas para compreender os efeitos potenciais das mudanças propostas nos processos existentes, na segurança da informação e na infraestrutura tecnológica.
- d) **COMUNICAÇÃO:** desenvolvimento de estratégias de comunicação transparente para as partes interessadas e oferecimento de treinamento adequado para garantir a adoção eficaz das novas tecnologias;
- e) **TESTES E HOMOLOGAÇÃO:** realização de testes rigorosos para garantir a estabilidade e eficácia das soluções propostas antes da implantação, com ênfase na homologação de serviços, sistemas e infraestrutura;
- f) **IMPLEMENTAÇÃO GRADUAL:** Implementação gradual das soluções, minimizando impactos nos serviços em andamento, com acompanhamento contínuo para ajustes e correções eventualmente necessárias;
- g) **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:** integração de medidas robustas de segurança da informação em todas as fases do processo, visando proteger dados sensíveis e garantir conformidade com regulamentações;
- h) **MONITORAMENTO E MELHORIA CONTÍNUA:** mecanismos de monitoramento constante para avaliar o desempenho das soluções liberadas/implantadas, com *feedback* regular para ajustes e melhorias, garantindo a adaptação às mudanças no ambiente operacional.

1.3. DIRETRIZES

O processo de gerenciamento de liberação e implantação de TIC deve ser baseado nas seguintes diretrizes:

- a) **PLANEJAMENTO:** todas as mudanças devem ser planejadas com antecedência, considerando os requisitos técnicos, operacionais e de negócio;
- b) **TESTES E HOMOLOGAÇÃO:** todas as mudanças devem ser testadas e, sempre que possível, homologadas antes de serem implantadas em ambiente de produção;
- c) **COMUNICAÇÃO:** todas as partes interessadas devem ser comunicadas sobre as mudanças planejadas e emergenciais;
- d) **MONITORAMENTO:** todas as mudanças devem ser monitoradas após a implantação para garantir que estejam funcionando conforme o planejado.

1.4. PÚBLICO-ALVO

- a) Servidores e prestadores de serviço da Secretaria de Informática do TJPA;
- b) Fornecedores e contratados que apoiam o ecossistema de TIC do TJPA.

1.5. RETORNO E BENEFÍCIOS DO PROCESSO

O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE TIC desempenha um papel estratégico, principalmente ao considerar que a integração de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) é essencial para a eficácia operacional.

Ao promover uma abordagem disciplinada para a introdução de novas soluções no ambiente operacional, este processo não apenas representa uma transição tecnológica, mas também serve como um catalisador para a transformação organizacional. Ao longo das fases de planejamento, homologação, liberação, e avaliação, as interseções entre a tecnologia e as operações são meticulosamente gerenciadas, resultando em benefícios tangíveis, desde a otimização da eficiência até a garantia da conformidade com normas regulatórias.

A busca incessante por agilidade, mitigação de riscos e satisfação do usuário final convergem nesse processo, transformando-o em um pilar estratégico para a consecução dos objetivos institucionais. Neste contexto, o retorno não se limita à atualização de sistemas, mas permeia a fundação da organização, alimentando uma cultura de inovação, aprendizado contínuo e resiliência frente às mudanças, promovendo, assim, um ecossistema de TIC sólido e adaptável.

Os benefícios incluem:

- a) **MELHORIA DA EFICIÊNCIA OPERACIONAL:** a implantação controlada de novas soluções otimiza os processos internos, reduzindo redundâncias e melhorando a eficiência operacional;
- b) **MINIMIZAÇÃO DE RISCOS E INCIDENTES:** uma avaliação criteriosa durante as fases de homologação e liberação contribui para a identificação precoce de potenciais riscos, minimizando incidentes no ambiente operacional;
- c) **GARANTIA DE CONFORMIDADE:** o processo assegura que as liberações e implantações de TIC estejam em conformidade com normas regulatórias e políticas internas, mitigando riscos legais e de segurança;
- d) **MAXIMIZAÇÃO DO CICLO DE VIDA DE ATIVOS:** a gestão cuidadosa do ciclo de vida dos ativos de TIC resulta na maximização de seus benefícios, otimizando investimentos e evitando sua obsolescência prematura;
- e) **SATISFAÇÃO DO USUÁRIO FINAL:** a entrega eficaz de novas funcionalidades e a minimização de impactos negativos resultam em maior satisfação dos usuários finais;
- f) **MAIOR VISIBILIDADE E CONTROLE:** implementação de práticas de liberação e implantação oferece maior visibilidade sobre o estado atual do ambiente de TIC e maior controle sobre as mudanças introduzidas;
- g) **REDUÇÃO DE CUSTOS DE MANUTENÇÃO:** a prevenção de incidentes e a rápida correção de problemas minimizam os custos associados à manutenção reativa, resultando em economias a longo prazo;
- h) **APRENDIZADO CONTÍNUO E INOVAÇÃO:** o registro e análise de lições aprendidas alimentam um ciclo contínuo de melhoria, promovendo a inovação e o aprimoramento constante do processo de liberação e implantação de TIC;
- i) **APRIMORAMENTO DA GOVERNANÇA DE TIC:** contribuindo para a efetividade da governança de TIC, o processo promove a transparência nas decisões e a gestão eficiente dos recursos, consolidando a confiança das partes interessadas;
- j) **PRESTAÇÃO DE CONTAS E TRANSPARÊNCIA:** o processo de liberação e implantação reforça a *accountability* e a transparência, fornecendo trilhas de auditoria claras e documentação abrangente para todas as ações realizadas.

1.6. REFERÊNCIAS

- a) PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PDTIC;
- b) Plano de Liberação e Implantação de TIC;
- c) *ITIL® 4 (2019 Edition) - Service Transition: Change Management.*

2. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO

2.1. ENTRADAS E SAÍDAS DO PROCESSO

No contexto de gerenciamento de processos, "entradas" se referem aos recursos, informações ou materiais necessários para iniciar e executar um processo específico. Estas entradas fornecem os insumos iniciais que o processo utilizará para produzir os resultados desejados. São entradas do PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE TIC e de seus subprocessos:

- a) Plano de Liberação e Implantação de TIC;
- b) Requisições de mudança (RDM);
- c) Critérios de aceitação/validação;
- d) Notificações de cancelamento/interrupção;
- e) Deliberações e decisões estratégicas;

Por outro lado, as "saídas" se referem aos resultados, produtos ou entregas que são gerados como resultado da execução do processo, sendo fundamentais para avaliar o desempenho, melhorar continuamente e garantir que as atividades do processo estejam alinhadas com os objetivos organizacionais. Essas saídas representam o valor que o processo adiciona à organização e muitas vezes servem como insumos para outros processos. São saídas do PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE TIC e de seus subprocessos:

- f) Pacotes de liberação/implantação;
- g) Relatórios de planejamento de liberação/implantação;
- h) Relatórios de homologação;
- i) Relatórios de liberação/implantação;
- j) Relatórios de avaliação/encerramento de liberação/implantação;
- k) Relatórios de lições aprendidas;
- l) Documentação técnica das soluções liberadas/implantadas;
- m) Requisições de mudança (RDM);
- n) Requisições administrativas diversas (e.g. plantão administrativo, janela de manutenção);
- o) Indicação de melhorias no processo e nos serviços correspondentes.

2.2. INTERFACE COM OUTROS PROCESSOS

No contexto de gerenciamento de processos, a "interface" com outros processos se refere à maneira como um determinado processo interage, se comunica ou troca informações com outros

processos em um sistema. São interfaces (ou fronteiras) do PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE TIC e de seus subprocessos:

- a) Processo de Gerenciamento de Mudança de TIC;
- b) Processo de Gerenciamento de Riscos de TIC;
- c) Processo de Gerenciamento da Qualidade de Processos de TIC.

2.3. MACROPROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE TIC

Este macroprocesso abrange os subprocessos **PLANEJAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC**, **PREPARAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC**, **HOMOLOGAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC**, **AGENDAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC**, **EXECUTAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC**, e **AVALIAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC**, todos interligadas para assegurar a eficácia e segurança globais na gestão de mudanças em sistemas e infraestrutura de TIC.

- a) **PLANEJAMENTO:** responsável por definir os objetivos, o escopo, o cronograma, os recursos e as responsabilidades para cada liberação;
- b) **PREPARAÇÃO:** responsável por preparar os ambientes de teste e produção para a implantação das liberações;
- c) **HOMOLOGAÇÃO:** responsável por testar as mudanças e validar seus requisitos e funcionalidades nos ambientes apropriados (desenvolvimento e homologação);
- d) **AGENDAMENTO:** responsável por definir a data e a hora da implantação das mudanças no ambiente de produção;
- e) **EXECUÇÃO:** responsável por implementar as mudanças no ambiente de produção;
- f) **AVALIAÇÃO:** responsável por monitorar as mudanças após a implantação para garantir que estejam funcionando conforme o planejado.

2.4. SUBPROCESSO PLANEJAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC

Tabela 1 – Detalhamento das atividades do subprocesso PLANEJAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC.

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	ENTRADAS / SAÍDAS	
2.4.1. ANALISAR RISCO	Identificar possíveis obstáculos associados liberação da STIC, estabelecendo estratégias de tratamento (e.g. mitigação). <i>Obs. esta é uma atividade externa ao Processo de GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE TIC.</i>	(E)	▪ Requisição de mudança (RDM);
		(S)	▪ Relatório de avaliação de risco de TIC;
2.4.2. Planejar liberação/implantação	Desenvolver um plano detalhado para a liberação e implantação das soluções de TIC, incluindo a definição de escopo, cronograma, recursos necessários, responsabilidades das partes envolvidas e estratégias de comunicação, critérios de aceitação e validação, bem como planos de reversão e remediação.	(E)	▪ Plano de Liberação e Implantação de TIC;
		(S)	▪ Relatório de planejamento de liberação;
2.4.3. CONSTRUIR PACOTE - INFRAESTRUTURA	Elaborar o pacote que compreende todos os elementos necessários para a liberação de TIC. Isso inclui a preparação de infraestrutura, aplicações e serviços, garantindo que cada componente esteja devidamente configurado e pronto para a implantação. <i>Obs.: esta é uma chamada ao subprocesso específico à Coordenadoria de Suporte Técnico – CST.</i>	(E)	▪ Relatório de planejamento de liberação;
		(S)	▪ Pacote de liberação;
2.4.4. CONSTRUIR PACOTE – APLICAÇÕES	Elaborar o pacote que compreende todos os elementos necessários para a liberação de TIC. Isso inclui a preparação de infraestrutura, aplicações e serviços, garantindo que cada componente esteja devidamente configurado e pronto para a implantação. <i>Obs.: esta é uma chamada ao subprocesso específico à Coordenadoria de Aplicações - CA.</i>	(E)	▪ Relatório de planejamento de liberação;
		(S)	▪ Pacote de liberação;

2. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	ENTRADAS / SAÍDAS	
2.4.5. CONSTRUIR PACOTE - SERVIÇOS	Elaborar o pacote que compreende todos os elementos necessários para a liberação de TIC. Isso inclui a preparação de infraestrutura, aplicações e serviços, garantindo que cada componente esteja devidamente configurado e pronto para a implantação. <i>Obs.: esta é uma chamada ao subprocesso específico à Coordenadoria de Atendimento ao Usuário - CAU.</i>	(E)	▪ Relatório de planejamento de liberação;
		(S)	▪ Pacote de liberação;
2.4.6. Autorizar liberação	Conduzir a revisão final do plano de liberação/implantação e dos pacotes preparados. Após a análise bem-sucedida, conceder a autorização formal para a liberação, permitindo que o processo prossiga conforme o planejado.	(E)	▪ Pacote de liberação; ▪ Relatório de avaliação de risco de TIC;
		(S)	▪ Deliberação/Decisão.

2.5. SUBPROCESSO PREPARAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC

Tabela 2 – Detalhamento das atividades do subprocesso PREPARAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC.

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	ENTRADA / PROCESSAMENTO / SAÍDA	
2.5.1. Preparar ambiente de liberação	Configurar e organizar o ambiente necessário para a liberação e implantação das soluções de TIC. Isso envolve a preparação da infraestrutura, a verificação da disponibilidade de recursos e a garantia de que o ambiente esteja alinhado com as especificações do plano de liberação.	(E)	▪ Pacote de liberação;
		(S)	▪ Ambiente preparado;
2.5.2. Homologar preparação	Realizar uma homologação rigorosa da preparação do ambiente, assegurando que todos os componentes estejam devidamente configurados e em conformidade com os requisitos estabelecidos.	(E)	▪ Critério de aceitação/validação;
		(S)	▪ Relatório de homologação;

2.6. SUBPROCESSO HOMOLOGAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC

Tabela 3 – Detalhamento das atividades do subprocesso HOMOLOGAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC.

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	ENTRADA / PROCESSAMENTO / SAÍDA	
2.6.1. Executar pacote de liberação em homologação	Realizar a execução do pacote de liberação em um ambiente controlado, envolvendo a implementação da STIC para verificar seu desempenho e funcionalidade em condições simuladas.	(E)	▪ Pacote de liberação;
		(S)	▪ Pacote liberado em ambiente de homologação;
2.6.2. Corrigir falhas passíveis de correção	Identificar e corrigir falhas pouco complexas, identificadas durante a liberação em ambiente de homologação. Esta etapa visa assegurar que a solução esteja livre de erros significativos antes da implantação em um ambiente de produção.	(E)	▪ Pacote de liberação; ▪ Relatório de homologação;
		(S)	▪ Pacote de liberação revisado;
2.6.3. Homologar pacote de liberação	Realizar uma homologação formal do pacote de liberação, validando sua conformidade com os requisitos estabelecidos e garantindo que as soluções atendam às expectativas e padrões de qualidade definidos no planejamento.	(E)	▪ Critérios de aceitação/validação;
		(S)	▪ Relatório de homologação;

2.7. SUBPROCESSO AGENDAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC

Tabela 4 – Detalhamento das atividades do subprocesso AGENDAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC.

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	ENTRADA / PROCESSAMENTO / SAÍDA	
2.7.1. Agendar atividade	Definir a programação detalhada para a liberação e implantação das STIC. Isso envolve a determinação de datas, horários e a sequência de atividades a serem realizadas durante o processo.	(E)	▪ Pacote de liberação;
		(S)	▪ Agendamento de liberação;

2. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	ENTRADA / PROCESSAMENTO / SAÍDA	
2.7.2. REQUISITAR PLANTÃO ADM	Solicitar autorização de plantão administrativo para suporte e gerenciamento durante a liberação/implantação. Isso assegura que recursos adicionais estejam prontos para lidar com eventuais problemas e garantir uma transição tranquila.	(E)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pacote de liberação; ▪ Agendamento de liberação;
		(S)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisição administrativa;
2.7.3. REQUISITAR JANELA DE MANUTENÇÃO	Solicitar uma janela de manutenção específica para a realização das atividades de liberação/implantação. Isso envolve a alocação de um período de tempo em que a interrupção dos serviços seja minimizada, reduzindo impactos no ambiente operacional.	(E)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pacote de liberação; ▪ Agendamento de liberação;
		(S)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisição administrativa;
2.7.4. Notificar janela de liberação	Comunicar oficialmente a janela de liberação às partes interessadas, incluindo gestores, equipes internas e usuários finais. Essa notificação visa garantir que todos estejam cientes do período em que as mudanças ocorrerão, minimizando possíveis inconvenientes.	(E)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pacote de liberação; ▪ Agendamento de liberação; ▪ Autorização superior;
		(S)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Publicação de comunicado nos portais internos e externo do TJPA;

2.8. SUBPROCESSO EXECUTAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC

Tabela 5 – Detalhamento das atividades do subprocesso EXECUTAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC.

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	ENTRADAS / SAÍDAS	
2.8.1. Executar pacote de liberação em produção	Implementar o pacote de liberação, previamente preparado e homologado (quando possível), no ambiente de produção, efetuando a transição da STIC do ambiente de homologação para o ambiente operacional real.	(E)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pacote de liberação;
		(S)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pacote liberado em ambiente de produção;

2. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	ENTRADAS / SAÍDAS	
2.8.2. Homologar liberação/implantação	Conduzir uma homologação formal da liberação/implantação realizada, garantindo que as soluções estejam operando conforme o esperado e atendendo aos requisitos estabelecidos durante a fase de planejamento.	(E)	▪ Critérios de aceitação/validação;
		(S)	▪ Relatório de liberação;
2.8.3. Corrigir falhas passíveis de correção	Identificar e corrigir possíveis falhas ou problemas identificados durante a homologação da liberação em produção. Isso visa assegurar que as soluções estejam livres de erros significativos antes de serem amplamente utilizadas.	(E)	▪ Pacote de liberação; ▪ Relatório de liberação;
		(S)	▪ Pacote de liberação revisado;
2.8.4. Reverter liberação	Em caso de problemas graves ou não previstos, reverter a liberação para o estado anterior, restaurando a versão anterior das soluções. Isso é realizado para mitigar impactos negativos e garantir a continuidade dos serviços.	(E)	▪ Pacote de liberação; ▪ Relatório de liberação;
		(S)	▪ Ambiente de produção restaurado;
2.8.5. Aplicar remediação	Não sendo possível desfazer/reverter a liberação, aplicar medidas de remediação para corrigir eventuais problemas persistentes que possam ter surgido após a liberação. Essa etapa visa atenuar os impactos negativos decorrente da liberação fracassada e assegurar um mínimo de desempenho/estabilidade das soluções afetadas.	(E)	▪ Pacote de liberação; ▪ Relatório de liberação;
		(S)	▪ Ambiente de produção remediado;
2.8.6. Realizar suporte inicial aos usuários	Oferecer suporte inicial aos usuários finais, fornecendo orientações, esclarecimentos e assistência em situações em que a reversão não seja possível. Isso inclui o gerenciamento de dúvidas e a resolução de problemas iniciais para minimizar impactos negativos.	(E)	▪ Relatório de liberação;
		(S)	▪ Orientações e procedimento operacionais.

2.9. SUBPROCESSO AVALIAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC

Tabela 6 – Detalhamento das atividades do subprocesso AVALIAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC.

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	ENTRADAS / SAÍDAS	
2.9.1. Avaliar liberação/implantação	Realizar uma avaliação abrangente da liberação/implantação, analisando o desempenho, a estabilidade e a conformidade da STIC em relação aos objetivos definidos. Esta avaliação visa verificar se as metas foram atingidas e identificar melhorias.	(E)	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de liberação; Entrevistas com equipes técnicas;
		(S)	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de avaliação/encerramento;
2.9.2. SOLICITAR MUDANÇA	Em caso de liberação com pendências (necessidade de ajustes ou melhorias após a avaliação), solicitar formalmente mudanças no processo de liberação/implantação.	(E)	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de avaliação/encerramento;
		(S)	<ul style="list-style-type: none"> Requisição de Mudança (RDM);
2.9.3. Gerar/Atualizar documentação da solução	Gerar ou atualizar a documentação referente às soluções liberadas/implantadas. Isso inclui manuais, procedimentos operacionais e qualquer outra documentação relevante que contribua para a compreensão e operação eficaz das soluções.	(E)	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de avaliação/encerramento;
		(S)	<ul style="list-style-type: none"> Documentação da solução;
2.9.4. Documentar lições aprendidas	Registrar lições aprendidas durante o processo de liberação/implantação, identificando práticas bem-sucedidas e desafios enfrentados, visando para o refinamento do processo.	(E)	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de avaliação/encerramento;
		(S)	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de lições aprendidas;
2.9.5. ATUALIZAR PLANTÃO ADM	Quando necessário, atualizar o expediente/processo relativo ao requerimento de plantão administrativo juntado o relatório de liberação e/ou documentação complementar;	(E)	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de avaliação/encerramento;
		(S)	<ul style="list-style-type: none"> Despacho em expediente/processo admin.;
2.9.6. Notificar resultados da liberação	Comunicar oficialmente os resultados da liberação às partes interessadas, incluindo gestores, equipes internas, usuários finais. Isso proporciona transparência sobre o desempenho das soluções e as medidas tomadas para aprimoramento contínuo.	(E)	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de avaliação/encerramento;
		(S)	<ul style="list-style-type: none"> Publicação de comunicado nos portais internos e externo do TJPA.

2.10. DIAGRAMAS DE MODELAGEM DO PROCESSO E SUBPROCESSOS

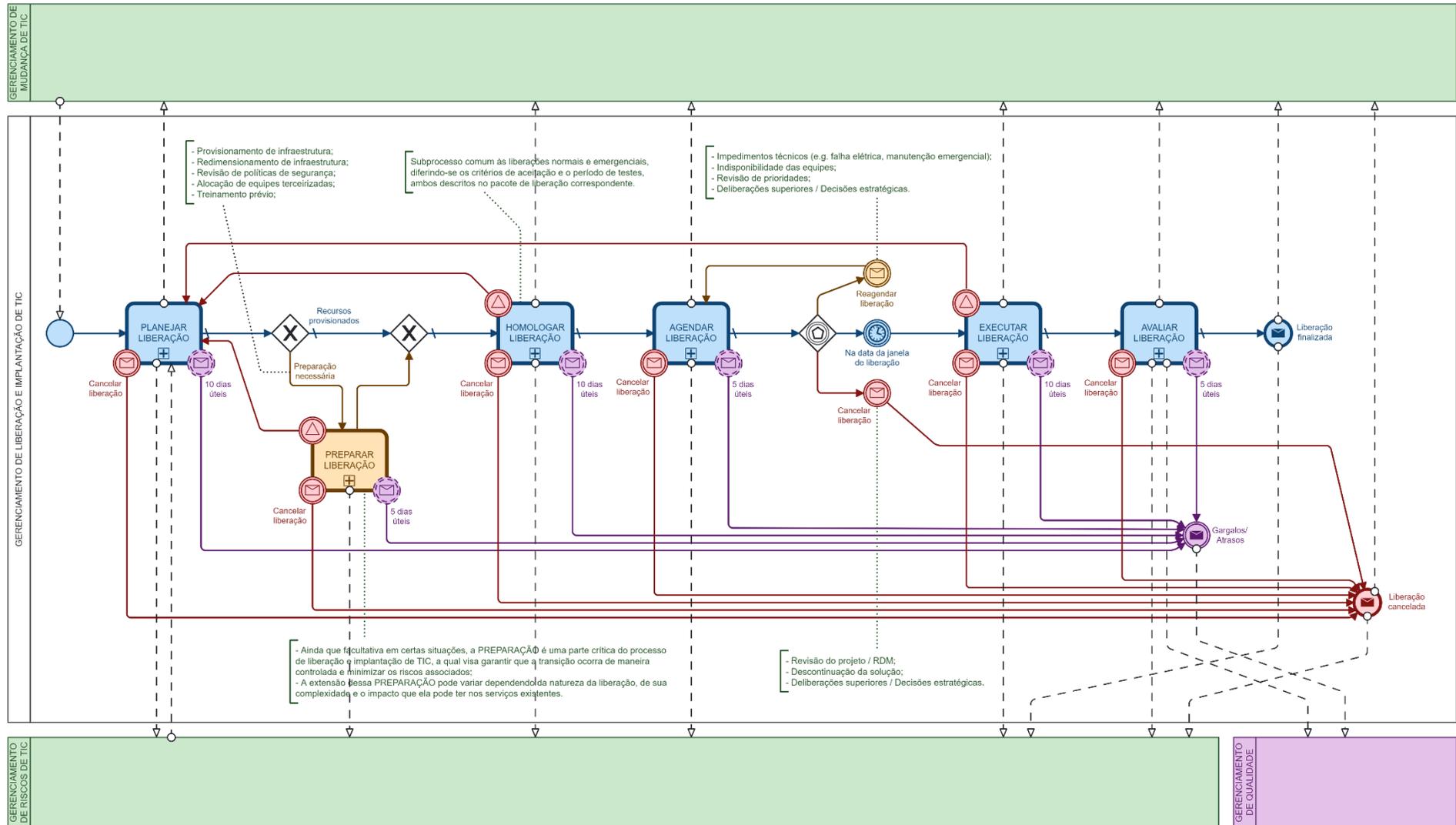


Figura 1 – Diagrama de modelagem do macroprocesso de GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE TIC.

2. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO

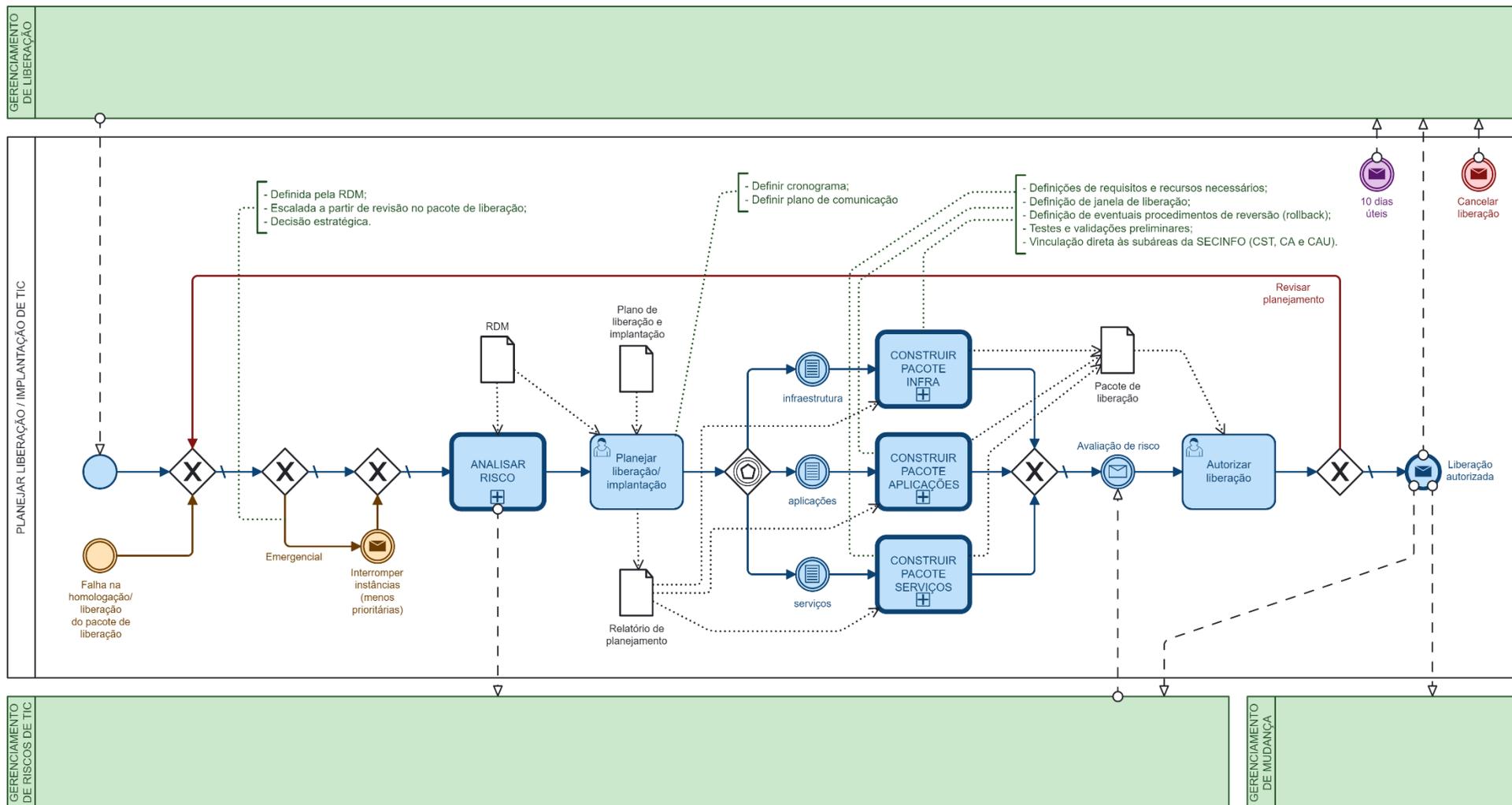


Figura 2 – Diagrama de modelagem do subprocesso PLANEJAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC.

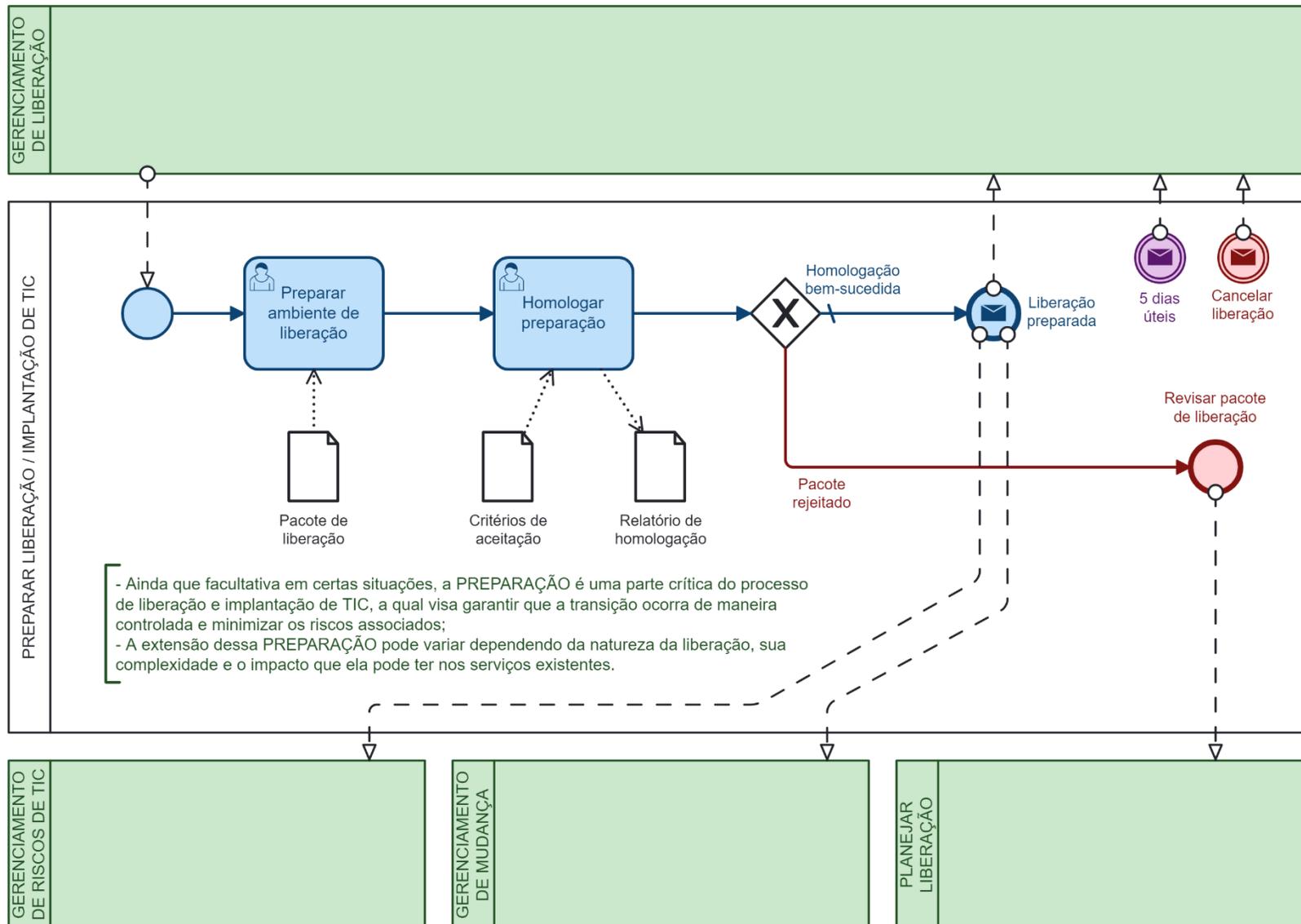


Figura 3 – Diagrama de modelagem do subprocesso PREPARAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC.

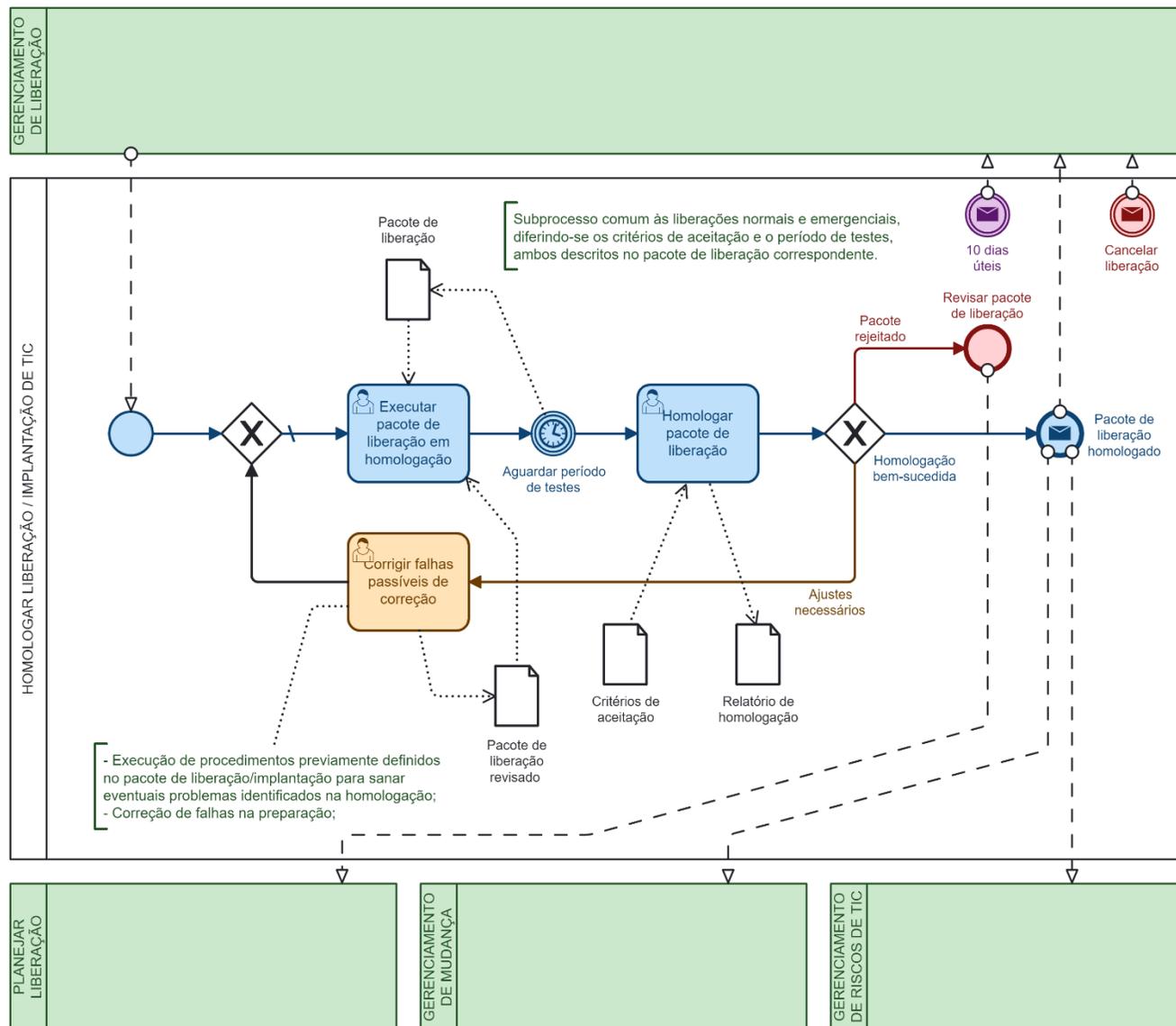


Figura 4 – Diagrama de modelagem do subprocesso HOMOLOGAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC.

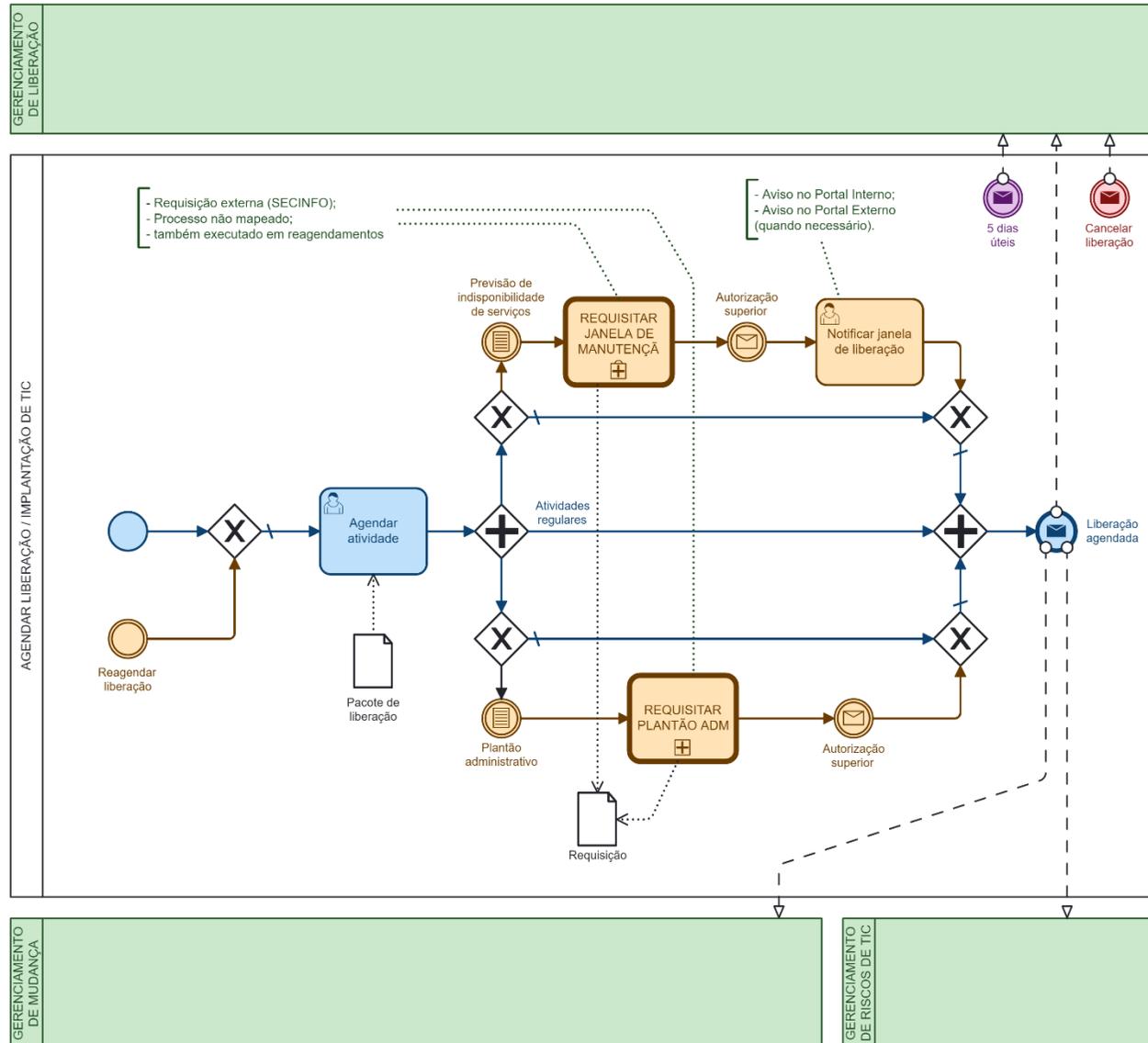


Figura 5 – Diagrama de modelagem do subprocesso AGENDAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC.

2. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO

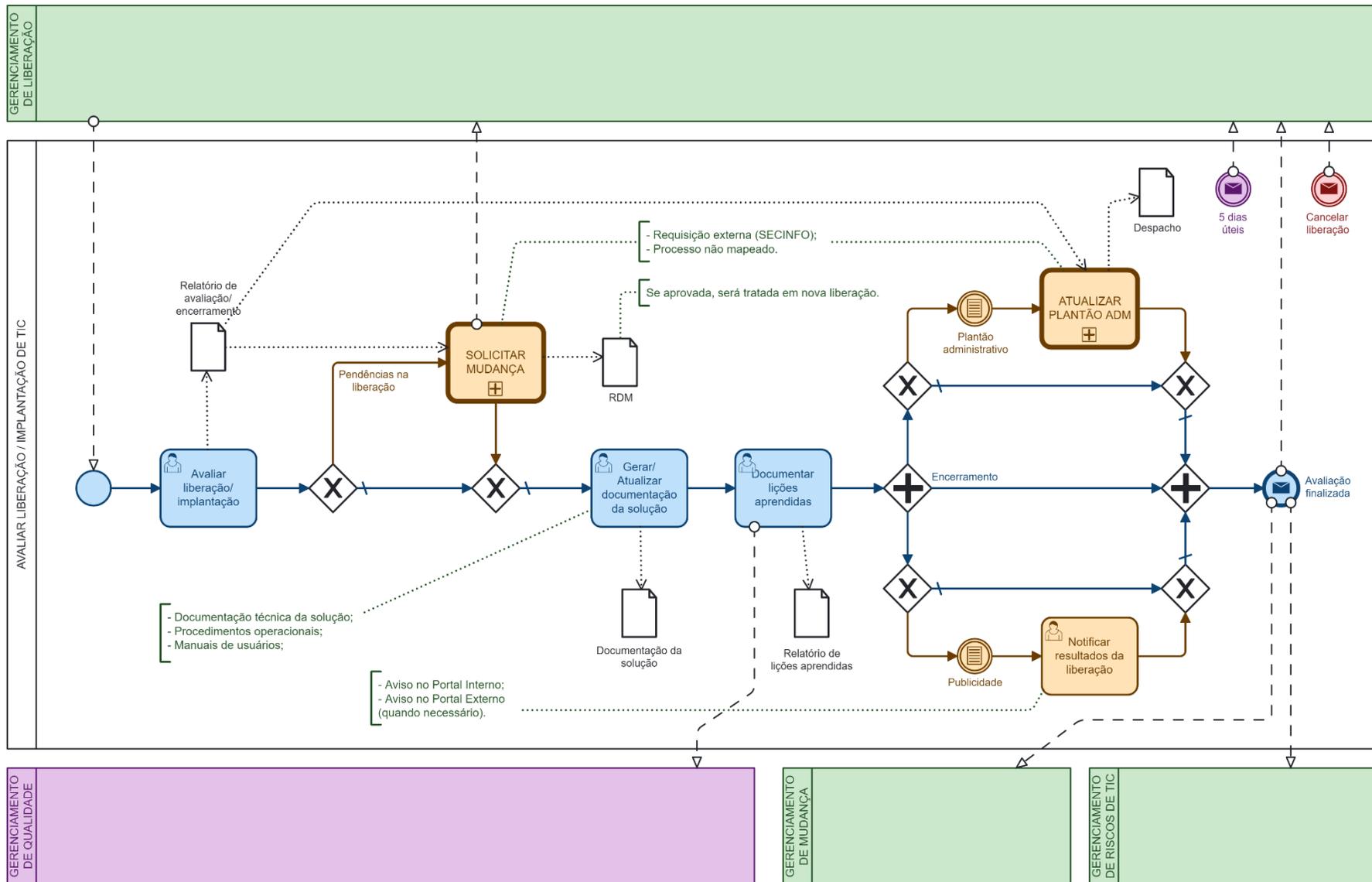


Figura 7 – Diagrama de modelagem do subprocesso AVALIAR LIBERAÇÃO/IMPLANTAÇÃO DE TIC.

3. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Tabela 7 – Detalhamento dos papéis e responsabilidades que integram o processo.

PAPEL	RESPONSABILIDADES	AUTORIDADE
Dono do Processo (DP)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propor e/ou autorizar mudanças no processo; ▪ Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados de mudanças; ▪ Prover recursos para execução do processo; ▪ Decidir estrategicamente quando provocado; 	Secretário(a) de Informática
Gestor de Governança (GG)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantir a sustentabilidade do processo; ▪ Prover os recursos para o funcionamento do processo; ▪ Identificar atividades ou etapas do processo que estejam interferindo na velocidade exigida pelo negócio; ▪ Propor ações de melhorias no processo; ▪ Gerenciar conflitos, restrições e impedimentos; 	Coordenador de Governança de TIC
Gerente do Processo (GP)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manter o desenho e os indicadores do processo atualizados, garantindo que estejam adequados aos propósitos norteadores; ▪ Promover a execução das atividades do processo; ▪ Avaliar, regularmente, as possíveis alterações no Plano de Liberação e Implantação de TIC; ▪ Reportar sobre os resultados do processo; ▪ Informar sobre ações inesperadas ocasionadas pelo uso do processo; ▪ Propor ações de melhorias no processo; 	Servidor da área de Governança de TIC
Gestor de Liberação (GL)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Examinar a solicitação de liberação, analisando o projeto e a demanda a serem implantados; ▪ Elaborar planos detalhados para as atividades de liberação e implantação, considerando cronogramas, recursos e requisitos específicos do projeto; ▪ Definir as atividades técnicas do plano de implementação, do plano de retorno e do plano de teste das solicitações de mudanças relacionadas com a liberação/implantação; ▪ Supervisionar a execução das atividades de liberação, garantindo que o pacote seja homologado e 	Coordenadores das subáreas de SECINFO (CA, CAU e CST)

PAPEL	RESPONSABILIDADES	AUTORIDADE
	implementado de acordo com as especificações e requisitos definidos no planejamento; <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conduzir a realização de testes e homologações, baseando-se nos Critérios de Aceitação definidos; ▪ Facilitar a comunicação entre as partes envolvidas, notificando sobre a liberação, status e resultados, assegurando uma transparência eficaz; 	
Equipes Técnicas (ET)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Executar as tarefas previstas no Plano de Liberação, conforme demanda do Gestor de Liberação; ▪ Assegurar que as entradas, saídas e interfaces de suas atividades sejam corretas e claras; ▪ Assegurar que todas as atividades da liberação/implantação tenham sido devidamente autorizadas; ▪ Desenvolver, testar e implementar as liberações; ▪ Comunicar com o Gestor de Liberação sobre a execução das atividades, incluindo atividades bem-sucedidas, falhas e ações de correção realizadas; ▪ Fornecer <i>feedback</i> técnico a respeito das atividades, riscos e viabilidade das solicitações de mudança relacionadas com liberações/implantações de TIC; ▪ Apoiar no desenvolvimento da documentação, quando esta for necessária; 	Servidores e funcionários terceirizados das subáreas da SECINFO (CA, CAU e CST)

Para que o GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE TIC ocorra adequadamente, é imprescindível que cada ator esteja consciente do papel que desempenha. Dessa forma, foi adotada a matriz RACI, conforme a Tabela 8, a fim de auxiliar na definição das responsabilidades dos envolvidos:

- I. **RESPONSÁVEL (R)**: quem executa a atividade;
- II. **AUTORIDADE/APROVADOR (A)**: quem aprova a tarefa, podendo delegar a função desde que mantida a responsabilidade;
- III. **CONSULTADO (C)**: quem pode agregar valor ou é essencial para a implementação;
- IV. **INFORMADO (I)**: quem deve ser notificado de resultados ou ações tomadas, embora não necessite tomar parte da decisão.

3.1. MATRIZ RACI

Tabela 8 – Matriz RACI do processo.

ATIVIDADE	(ET)	(GL)	(GP)	(GG)	(DP)
2.4.1 – ANALISAR RISCO	I	C	I	C	I
2.4.2 – Planejar liberação/ implantação	C	R	I	A	I
2.4.3 – CONSTRUIR PACOTE - INFRAESTRUTURA	C	R	I	A	----
2.4.4 – CONSTRUIR PACOTE – APLICAÇÕES	C	R	I	A	----
2.4.5 – CONSTRUIR PACOTE - SERVIÇOS	C	R	I	A	----
2.4.6 – Autorizar liberação	I	C	I	C	R
2.5.1 – Preparar ambiente de liberação	R	C	I	I	----
2.5.2 – Homologar preparação	C	R	I	I	I
2.6.1 – Executar pacote de liberação em homologação	R	C	I	A	I
2.6.2 – Corrigir falhas passíveis de correção	R	R	I	C	I
2.6.3 – Homologar pacote de liberação	C	R	I	I	I
2.7.1 – Agendar atividade	I	R	I	C	A
2.7.2 – REQUISITAR PLANTÃO ADM	C	R	I	C	A
2.7.3 – REQUISITAR JANELA DE MANUTENÇÃO	C	R	I	C	A
2.7.4 – Notificar janela de liberação	I	R	I	I	I
2.8.1 – Executar pacote de liberação em produção	R	C	I	A	I
2.8.2 – Homologar liberação/ implantação	C	R	I	I	I
2.8.3 – Corrigir falhas passíveis de correção	R	R	I	C	I
2.8.4 – Reverter liberação	R	C	I	I	I
2.8.5 – Aplicar remediação	R	C	I	I	I
2.8.6 – Realizar suporte inicial aos usuários	R	C	I	C	I
2.9.1 – Avaliar liberação/ implantação	I	R	C	R	A
2.9.2 – SOLICITAR MUDANÇA	C	R	I	C	A
2.9.3 – Gerar/Atualizar documentação da solução	R	C	I	I	----
2.9.4 – Documentar lições aprendidas	C	R	R	C	I
2.9.5 – ATUALIZAR PLANTÃO ADM	C	R	I	I	I
2.9.6 – Notificar resultados da liberação	I	R	I	I	I

4. INDICADORES E METAS

Esta seção tem como propósito esclarecer o significado de cada indicador de desempenho no âmbito do PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE TIC.

Tabela 9 – Indicadores para avaliação e monitoramento do processo.

#	INDICADOR	DESCRIÇÃO	FREQUÊNCIA
1.1.	Taxa de sucesso de liberação/implantação	Mede a proporção de liberações bem-sucedidas em relação ao total de liberações planejadas.	MENSAL
1.2.	Tempo médio de homologação	Avalia o tempo médio necessário para concluir a homologação de um pacote de liberação.	MENSAL
1.3.	Tempo médio de liberação/implantação	Avalia o tempo médio necessário para concluir uma liberação, desde o planejamento até a execução.	MENSAL
1.4.	Índice de revisões de liberação/implantação	Contabiliza o número de vezes que uma liberação precisou ser revisada devido a falhas/problemas no pacote de liberação.	MENSAL
1.5.	Índice de reversões de liberação/implantação	Contabiliza o número de vezes que uma liberação precisou ser revertida devido a falhas críticas no pacote de liberação.	MENSAL
1.6.	Índice de falhas decorrentes de uma liberação/implantação	Contabiliza percentual de incidentes causados por erros nos pacotes de liberação ou falhas no processo de liberação	MENSAL
1.7.	Índice de liberações realizadas em regime de Plantão Administrativo	Contabiliza percentual de atividades de liberação realizadas em horário alheio ao expediente forense regular.	SEMESTRAL
1.8.	Tempo de ciclo do processo completo	Mede o tempo necessário para concluir todo o ciclo do processo, desde o planejamento até a avaliação da liberação/implantação.	MENSAL
1.9.	Índice de oportunidades de melhorias identificadas	Avalia a quantidade de oportunidades identificadas para otimizar as liberação e implantações de TIC.	SEMESTRAL

5. CONTROLE E REVISÃO

5.1. PRAZOS DE REVISÃO

Este documento deve ser revisado anualmente, a partir da data de sua publicação, ou sempre que necessário por força de leis e regulamentos, e adaptação às necessidades de TIC e de negócio.

5.2. RESPONSÁVEL PELA ATUALIZAÇÃO

A Área de Governança de TIC é responsável pela revisão, manutenção e atualização deste documento. Toda alteração deve ser registrada em nova versão e estar sob controle do PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROCESSOS DE TIC.

5.3. REGISTRO DE ALTERAÇÕES NO PROCESSO

Tabela 10 – Registro de alterações no processo.

#	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO/MELHORIA
1.		
2.		
3.		
4.		

GLOSSÁRIO

TERMO	DESCRIÇÃO
Ativo	qualquer dado, dispositivo, ou outro componente, tangível ou intangível, de um ambiente que dá suporte a atividades relacionadas à TIC;
Critérios de aceitação	critérios através dos quais são estabelecidos os valores aceitáveis de desempenho de um item de configuração;
Documentação da solução	registros técnicos detalhados que descrevem as características, funcionalidades e procedimentos operacionais das soluções de TIC liberadas;
Homologação	processo de teste e validação das soluções de TIC em um ambiente controlado antes da liberação para o ambiente operacional.
Item de configuração (IC)	qualquer componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um serviço de TIC. Itens de configuração devem estar sob o controle do processo de Gerenciamento de Mudanças. Tais itens tipicamente incluem hardware, software, instalações, pessoas e documentos formais como processos e acordos de nível de serviço;
Liberação	disponibilização controlada e planejada de novas STIC para o ambiente operacional;
Monitoramento de riscos	verificação, supervisão, observação crítica ou identificação da situação, executadas de forma contínua, a fim de identificar mudanças no nível de desempenho requerido;
Mudança	compreende a adição, ativação, modificação, desativação ou remoção de serviços de TIC ou de seus componentes;
Pacote de liberação	conjunto organizado de componentes, como atualizações de software, alterações de configuração e documentação, preparado para ser liberado e implantado;
Processo de trabalho	conjunto definido de atividades inter-relacionadas executadas por humanos ou máquinas para alcançar determinado resultado, produto ou serviço predefinido;
Remediação	aplicação de medidas corretivas para resolver problemas ou falhas identificadas após a liberação, quando a reversão não é possível;
Requisição de mudança (RDM)	uma solicitação de mudança em algum atributo de um Item de Configuração submetida à análise e aprovação do Processo de Gerenciamento de Mudança;
Reversão de liberação	ação de desfazer uma liberação, restaurando o ambiente para a versão anterior das soluções, em caso de problemas graves ou não previstos;
Serviço de TIC	qualquer ferramenta ou procedimento fornecido pela área de TIC para a execução das tarefas dos usuários;
Usuários	Magistrados, servidores, advogados, membros do Ministério Público, estagiários, terceirizados, pessoas que se encontrem a serviço do Poder Judiciário e qualquer outro usuário externo, desde que autorizados, que estejam acessando, em caráter temporário ou definitivo, os serviços e recursos tecnológicos oferecidos pelo TJPA.