

CGU

MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



PROCESSO DE

GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO

VERSÃO 1.0

DEZEMBRO/2018

MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

SAS, Quadra 01, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro
70070-905 – Brasília-DF

Wagner de Campos Rosário

Ministro da Transparência e Controladoria-Geral da União

José Marcelo Castro de Carvalho

Secretário-Executivo

Antônio Carlos Bezerra Leonel

Secretário Federal de Controle Interno

Gilberto Waller Junior

Ouvidor-Geral da União

Antônio Carlos Vasconcellos Nóbrega

Corregedor-Geral da União

Cláudia Taya

Secretária de Transparência e Prevenção da Corrupção

Henrique Aparecido da Rocha

Diretor de Tecnologia da Informação

Equipe Técnica

Thais Lima de Paulo

Renata Assis de Matos

Suene Bezerra Leite

Ana Vitoria Piaggio

Maíra Hanashiro

Raniere Araujo de Campos

Pedro Pinheiro Cardoso

Brasília, dezembro de 2018.

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
11/2016	0.1	Versão elaborada com apoio de consultoria externa	Alerrandro Luís Augusto Caetano Corrêa Raniella Rezende Walter A L Pereira
12/2018	1.0	Revisão e ajustes para publicação	Thaís Lima de Paulo Suene Bezerra Leite Ana Vitoria Piaggio

SUMÁRIO

HISTÓRICO DE REVISÕES	3
SUMÁRIO	4
1. INTRODUÇÃO	5
2. OBJETIVO DO PROCESSO.....	5
3. BENEFÍCIOS ESPERADOS	5
4. DEFINIÇÕES	6
5. POLÍTICAS DO PROCESSO	6
POLÍTICA 01: ESCOPO DA LIBERAÇÃO	6
POLÍTICA 02: A LIBERAÇÃO É IMPLANTADA POR MEIO DE SOLICITAÇÕES DE MUDANÇA E REQUISIÇÕES DE SERVIÇO	7
POLÍTICA 03: AVALIAÇÕES DA LIBERAÇÃO	7
POLÍTICA 04: SEGREGAÇÃO DOS AMBIENTES DE DESENVOLVIMENTO, HOMOLOGAÇÃO E PRODUÇÃO.....	9
POLÍTICA 05: IMPLANTAÇÃO DIRETAMENTE EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO.....	11
POLÍTICA 06: PLANEJAMENTO DA ARQUITETURA DE SOLUÇÃO DE TI	12
POLÍTICA 07: PREPARAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI.....	12
POLÍTICA 08: PREPARAÇÃO DA EQUIPE RESPONSÁVEL PELA SUSTENTAÇÃO DA SOLUÇÃO	13
6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	14
GERENTE DE LIBERAÇÃO	14
LÍDER DE LIBERAÇÃO	15
ANALISTA DE TI.....	15
GESTOR DA SOLUÇÃO	16
7. ATIVIDADES DO PROCESSO.....	17
PLANEJAR A LIBERAÇÃO	17
AVALIAR PLANO DE LIBERAÇÃO	18
CONSTRUIR O PACOTE DE LIBERAÇÃO.....	19
IMPLANTAR O PACOTE DE LIBERAÇÃO EM HOMOLOGAÇÃO	19
HOMOLOGAR O PACOTE DE LIBERAÇÃO	20
REALIZAR TREINAMENTOS	21
IMPLANTAR O PACOTE DE LIBERAÇÃO EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO	21
AVALIAR LIBERAÇÃO.....	23
ENCERRAR A LIBERAÇÃO	24
ANEXO I - FLUXOGRAMA DO PROCESSO.....	25

1. INTRODUÇÃO

Segundo a biblioteca ITIL¹, o gerenciamento de liberação é o processo responsável por planejar, programar e controlar a construção, o teste e a implantação de liberações, e por entregar novas funcionalidades exigidas pelo negócio enquanto protege a integridade dos serviços existentes.

Este documento tem como objetivo estabelecer as características do processo de Gerenciamento de Liberação a ser implantado no âmbito do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União - CGU.

O documento está estruturado nos seguintes tópicos:

- Objetivo do Processo;
- Benefícios Esperados;
- Definições;
- Políticas do Processo;
- Papéis e Responsabilidades;
- Atividades do processo;
- Fluxograma do processo.

2. OBJETIVO DO PROCESSO

O objetivo do Processo de Gerenciamento de Liberação no âmbito da CGU pode ser descrito nos seguintes termos:

Implantar liberações em ambiente produtivo, entregando os requisitos de negócio que foram projetados e construídos e garantindo o atendimento dos requisitos técnicos e operacionais.

Não faz parte do escopo deste processo a definição de requisitos específicos para integração contínua utilizando a abordagem DevOps.

3. BENEFÍCIOS ESPERADOS

São benefícios esperados com a implementação do Processo de Gerenciamento de Liberação no âmbito da CGU:

- Melhor planejamento da liberação, reduzindo o risco de incidentes e problemas relacionados com a transição de liberações para a operação.
- Melhor controle no atendimento dos requisitos técnicos e operacionais.
- Avaliação final da liberação com base em critérios de aceitação pré-definidos.

¹ ITIL, ou *Information Technology Infrastructure Library*, é um conjunto de publicações de melhores práticas para o gerenciamento de serviço de TI. A ITIL fornece orientação para o fornecimento de serviços de TI de qualidade, e os processos, funções e outras habilidades requeridos para dar suporte a eles.

4. DEFINIÇÕES

Para fins do disposto neste processo, são consideradas as definições a seguir:

- Liberação: consiste na disponibilização controlada e segura de novos serviços de TI, seus componentes ou funcionalidades. Por razões de negócio ou técnicas, as ações a serem desempenhadas no contexto de uma liberação exigem um nível maior de verificação e gerenciamento que uma solicitação de mudança. Uma liberação deve ser gerenciada por meio da implementação de mudanças e/ou requisições sobre um serviço de TI para atender a uma demanda técnica ou de negócio.
- Mudança: Adição, alteração ou remoção de componentes dos serviços, bem como intervenções em ambiente operacional de TI que precisam ser gerenciadas.
- Solicitação de mudança (SM): é a formalização do pedido de execução de uma mudança.
- Unidade de Liberação: é o conjunto de um ou mais itens de configuração ou componentes que devem ser liberados ao mesmo tempo, a depender das políticas de liberação da organização.
- Pacote de Liberação: é um conjunto de um ou mais itens de configuração que serão construídos, testados e implementados e liberados. Um pacote de liberação pode conter uma ou mais unidades de liberação.
- Plano de Liberação: plano que descreve como o serviço partirá da sua situação atual para a situação futura. O plano de liberação contempla as ações técnicas a serem realizadas no contexto da liberação, a definição das etapas com os marcos de início e fim; e o cronograma da liberação.

5. POLÍTICAS DO PROCESSO

Políticas são intenções e/ou expectativas gerenciais documentadas formalmente. São utilizadas para direcionar decisões e para garantir o desenvolvimento e a implementação consistente de processos, papéis e atividades.

A seguir são documentadas as políticas que orientam a execução do Processo de Gerenciamento de Liberação no âmbito da CGU:

POLÍTICA 01: ESCOPO DA LIBERAÇÃO	
Descrição	As liberações e mudanças são executadas com o objetivo de atender a uma determinada necessidade técnica ou de negócio. Contudo, a implantação de uma liberação costuma ser mais longa, complexa e por isto, exigir um controle maior sobre o planejamento, preparação, avaliação e a execução que uma mudança. Em muitos casos, uma liberação pode ser vista como um projeto implantado por meio de diversas mudanças e outras requisições. Assim, este processo é mais adequado para tratar demandas complexas, de alto impacto nos processos de negócio ou com risco considerado muito elevado. Em especial, liberações decorrentes de projetos que compõem o portfólio de TI devem observar o disposto neste processo.
Razão	Delimitar claramente o escopo do processo, habilitando a condução adequada de demandas complexas.
Benefícios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dar o tratamento adequado para demandas complexas, de alto impacto ao negócio ou de alto risco;

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evitar que demandas mais simples passem por controles e avaliações desnecessárias; ▪ Uniformizar o conhecimento sobre as diferenças entre liberações e mudanças.
Informações complementares
<p>Fazem parte do escopo do processo de Gerenciamento de Liberação:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Implantação de projetos de novos serviços ou novas funcionalidades. ▪ Retirada de serviços de produção. ▪ Implantação de melhorias ou correções que requeiram avaliações ou preparação antes de sua disponibilização em ambiente de produção.

POLÍTICA 02: A LIBERAÇÃO É IMPLANTADA POR MEIO DE SOLICITAÇÕES DE MUDANÇA E REQUISIÇÕES DE SERVIÇO
Descrição
<p>Mudanças são procedimentos técnicos planejados, autorizados e executados de maneira controlada. Elas possuem objetivo único e produzem resultados relacionados. Estas características são muito úteis para as liberações. As suas ações de implantação que produzem impactos em ambiente produtivo são executadas da mesma maneira.</p> <p>Além disto, o processo de Gerenciamento de Mudança possui controles para a atualização de itens de configuração, documentação e procedimentos técnicos já definidos. Desta forma, para tornar o processo mais eficiente e simples, o registro da Solicitação de Mudança de uma liberação segue os critérios e as políticas do processo de Gerenciamento de Mudança.</p> <p>Se as ações executadas alterarem os procedimentos de monitoração, backup ou então documentações, esta situação deve ser sinalizada no registro da Solicitação de Mudança</p>
Razão
<p>Evitar a sobreposição e a redundância de atividades, diretrizes e recursos entre os processos de Gerenciamento de Mudança, o Gerenciamento de Liberação e o Cumprimento de Requisição, estabelecendo a relação entre os processos.</p>
Benefícios
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maior eficiência na execução do processo; ▪ Simplificar e fortalecer o processo pela reutilização de mecanismos e políticas do Gerenciamento de Mudança; ▪ Dar previsibilidade e controle pela utilização de requisições de serviço categorizadas e associadas com Acordos de Nível de Serviço e Acordos de Nível Operacional.
Informações complementares
<p>O registro, aprovação, autorização e execução das atividades técnicas de uma liberação que possuírem as características de uma mudança devem ser implementadas através de uma Solicitação de Mudança, seguindo as normas e as diretrizes do processo de Gerenciamento da Mudança.</p> <p>As atividades que não se caracterizem como mudança devem ser requisitadas e executadas através de requisições de serviço.</p>

POLÍTICA 03: AVALIAÇÕES DA LIBERAÇÃO
Descrição
<p>A liberação deve ser avaliada a fim de verificar se ela atende aos requisitos técnicos e de negócio, se tudo foi feito corretamente, se não possui defeitos e se funciona adequadamente.</p>
Razão

Identificar os diferentes tipos de atividades e ações de conformidade, suas finalidades e utilização.

Benefícios

- Definir atividades de verificação compatíveis com os requisitos de conformidade exigidos;
- Dar eficiência ao processo, sem sacrificar as garantias esperadas;
- Comunicar adequadamente sobre as garantias de qualidade, os termos de aceite e responsabilidades sobre a qualidade da liberação.

Informações complementares

Naturalmente, quando algo novo é projetado e construído ou então modificado, precisa ser verificado antes de ser usado. Há diferentes técnicas que podem ser usadas para verificar uma liberação. As ações a serem desempenhadas dependem da finalidade da garantia, da complexidade da liberação, dos requisitos envolvidos, ferramentas disponíveis e etc. Estas ações se agrupam em 4 diferentes grupos, dependendo do seu propósito:

- **Homologação:** É o conjunto de ações realizadas pelo cliente/usuário para apurar se os requisitos de negócio documentados e as condições de aceite foram atendidos e assim aprovar ou rejeitar a liberação. É importante destacar que o objetivo da homologação não é encontrar defeitos ou falhas, o que é feito pelos testes.
- **Verificação:** Consiste das ações que certificam que o planejamento, a preparação e a construção da liberação atenderam aos requisitos e políticas relacionadas. Visa confirmar que a liberação está sendo construída corretamente e seu planejamento é adequado, indicando se está pronta para ser disponibilizada. A verificação tem o objetivo de avaliar se o que foi planejado realmente foi realizado. Ou seja, se os requisitos e funcionalidades documentados foram implementados. A verificação também pode ser realizada para especificação de sistemas, para avaliar se os requisitos estão sendo documentados como deveriam e ainda prever falhas ou inconsistências entre requisitos. Verificações são sempre realizadas antes da execução das solicitações de mudança relacionadas.
- **Validação:** Compõe as ações que comprovam que o produto construído atende às necessidades do cliente. Ou seja, se os requisitos, independente do que foi planejado, estão sendo implementados para atender a regra de negócio do cliente, se o produto é realmente aquilo que o cliente quer. A validação final do sistema é realizada pelo próprio cliente ou usuário e deve estar baseada nos critérios de aceitação definidos previamente. As validações podem ser executadas ao longo de todo o projeto, mas devem obrigatoriamente ser executadas após a execução das solicitações de mudança relacionadas.
- **Testes:** Tem a finalidade de encontrar erros, defeitos ou falhas em qualquer ponto da liberação. Devem ter seu escopo, ações e critérios de aceite e rejeição definidos e acordados previamente.

A seguinte tabela dá as diretrizes para os requerimentos de avaliação para as liberações, segundo seu risco e impacto:

Impacto da liberação	Diretriz
A liberação altera a forma de trabalho de clientes e usuários.	<p>Devem ser realizados testes e a verificação do pacote de liberação em ambiente não-produtivo.</p> <p>Convém realizar a homologação do pacote de liberação e obter o aceite do gestor da solução antes de disponibilizar em ambiente de produção.</p> <p>Ações de validação devem ser executadas após a execução da solicitação de mudança.</p>

A liberação tem a finalidade de corrigir um incidente ou problema em serviço de TI.	Deve ser realizada uma validação sobre os efeitos da liberação para conferir sua eficácia e identificar efeitos colaterais. Convém ser realizados testes e a verificação do pacote de liberação em ambiente não-produtivo.
A liberação é composta de itens de configuração novos.	Devem ser feitos testes e a verificação dos itens do pacote liberação em ambiente não-produtivo. Deve ser realizada a homologação do pacote de liberação e obter o aceite do cliente antes de disponibilizar em ambiente de produção. Deve ser feita a validação dos itens liberados ao final da liberação.
A liberação altera procedimentos técnicos, como: o backup e a monitoração.	Deve ser feita a validação dos procedimentos novos ao final da liberação. Convém realizar testes dos procedimentos em ambiente não-produtivo.
A liberação altera procedimentos de atendimento na Central de Serviços.	Deve ser feita a validação dos procedimentos novos ao final da liberação.
A liberação realiza a retirada de serviços de produção.	Deve ser feita a verificação dos impactos relacionados à retirada dos serviços de produção.

POLÍTICA 04: SEGREGAÇÃO DOS AMBIENTES DE DESENVOLVIMENTO, HOMOLOGAÇÃO E PRODUÇÃO

Descrição

O atendimento de uma necessidade por um novo serviço de TI ou uma nova funcionalidade, passa pela construção, avaliação e a sua disponibilização.

Muitas vezes, devido ao seu risco ou complexidade, uma liberação requererá uma avaliação mais prolongada ou detalhada antes de ser disponibilizada aos clientes e usuários.

Em alguns casos, pode também ser necessária a criação de um ambiente de treinamento, a fim de possibilitar a realização de treinamentos para usuários sem impactar o ambiente de produção.

O Plano de Liberação definirá quais ambientes precisarão ser criados ou atualizados em cada liberação.

Razão

Estabelecer critérios mínimos e gerais para a utilização de ambientes segregados de desenvolvimento, homologação (pré-produção), treinamento e produção.

Benefícios

- Fortalecer requisitos e controles do desenvolvimento de software.

- Reduzir o risco de falha na liberação de novos serviços, itens de configuração e seus componentes em ambiente produtivo.
- Reduzir a quantidade de indisponibilidades em ambiente produtivo devido a novas liberações.
- Aumentar a confiança dos clientes e usuários nos serviços de TI devido a um ambiente mais estável e protegido.

Informações complementares

Ambiente de Desenvolvimento:

Quando se trata da construção de software, o início do processo ocorre em ambiente de desenvolvimento. Este ambiente é composto de recursos necessários para a construção do software. Seus recursos incluem infraestrutura e ferramentas para o desenvolvimento.

A publicação de novas versões neste ambiente é mais frequente e precisa de agilidade. Por isto seus requerimentos para a disponibilização de novas versões de software são mais flexíveis e abertos.

Elementos de infraestrutura não passam por ambientes específicos de desenvolvimento.

Ambiente de homologação (pré-produção):

De maneira a não impactar o funcionamento do serviço de TI disponível, um ambiente separado precisa ser construído e mantido para que a avaliação da futura liberação possa ser realizada. Este ambiente é chamado de ambiente de homologação.

Ainda que não possua o mesmo nível de importância do ambiente de produção, onde os serviços de TI são realmente utilizados, este ambiente de homologação precisa ser gerenciado, tanto para permitir a correta avaliação das liberações, bem como garantir a continuidade do trabalho das equipes técnicas que o utilizam.

O ambiente de homologação deverá ser estruturado da forma mais semelhante possível ao ambiente de produção. Esse ambiente deve ter, preferencialmente, as mesmas versões de softwares e configurações do ambiente produtivo, a fim de evitar que defeitos na configuração do software sejam descobertos apenas no ambiente de produção.

Convém que as atividades de homologação das funcionalidades desenvolvidas sejam realizadas pelo Gestor da Solução nesse ambiente, por se tratar de um ambiente que mais se aproxima do ambiente produtivo.

Ambiente de Treinamento:

Eventualmente, a liberação de um novo sistema requer um ambiente segregado para possibilitar a realização de treinamentos para os usuários do sistema.

Esse ambiente precisa ser o mais semelhante possível ao ambiente de produção, a fim de possibilitar que o(s) treinamento(s) seja(m) realizado(s) com sucesso, possibilitando aos usuários utilizar o ambiente de produção como uma simulação real do ambiente de produção.

Ambiente de Produção:

O ambiente de produção é formado pelo conjunto de itens de configuração usados para entregar os serviços de TI diretamente aos clientes e usuários.

Toda liberação em ambiente de produção deve atender, ao menos, às seguintes regras:

- Deve ser autorizada, através de uma solicitação de mudança aprovada.
- A solicitação de mudança deve, preferencialmente, ser precedida de uma outra mudança bem-sucedida realizada em ambiente de homologação.
- Devem ser verificados os impactos relativos aos procedimentos técnicos de monitoração e backup. Os ajustes nestes procedimentos, se necessários, devem ser realizados o quanto antes.
- Devem ser verificados os impactos relativos aos procedimentos de atendimento na Central de Serviços. Novas categorias ou procedimentos devem estar implantados antecipadamente à liberação em produção.

Os procedimentos de gestão, como: acordos de nível de serviço, normas de governança, gerenciamento de projetos, metodologia de desenvolvimento de sistemas, gerenciamento de riscos, gerenciamento de ativos, e demais processos relacionados, devem ter suas diretrizes, normas e regras obedecidos.

POLÍTICA 05: IMPLANTAÇÃO DIRETAMENTE EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO

Descrição

Eventualmente um item de configuração ou um dos seus componentes precisam ser liberados diretamente no ambiente de produção, não sendo possível realizar a sua verificação, homologação ou testes antes de disponibilizar seu uso à organização.

As razões para isto podem ser variadas: A inexistência de um ambiente para homologação e testes, a complexidade ou impossibilidade técnica de criação de um novo ambiente, a urgência relacionada ao impacto de incidentes, prazos legais e etc.

É preciso deixar claro que esta é uma situação indesejável, devido aos riscos envolvidos. Rotineiramente, as razões para a não execução das avaliações de uma liberação precisam ser analisadas e ações tomadas para que essas situações se mantenham dentro de um limite aceitável de ocorrências.

Assim sendo, a liberação diretamente em ambiente de produção pode ocorrer com as condições indicadas nesta política.

Razão

Definir os controles mínimos para a execução de liberações diretamente em ambiente de produção.

Benefícios

- Permitir a implantação autorizada e controlada de uma liberação que não foi submetida a avaliações prévias.
- Estabelecer critérios adequados e formais para a implantação diretamente em produção.
- Habilitar o processo para lidar com as situações excepcionais e urgentes.

Informações complementares

Para que uma liberação seja implantada diretamente em ambiente de produção, isto é, sem a realização de validações prévias, é preciso que os seguintes critérios sejam atendidos:

- A liberação deve ser executada através de uma solicitação de mudança aprovada e autorizada.
- Deve estar previsto um período de acompanhamento pós-implantação. Neste período, técnicos devem estar disponíveis para rapidamente atender incidentes.
- Acessos e permissões configurados para viabilizar a liberação devem ser retirados ao final.

- Ajustes na monitoração, backup e nos itens de configuração precisam ser avaliados e implementados, se necessário.

POLÍTICA 06: PLANEJAMENTO DA ARQUITETURA DE SOLUÇÃO DE TI

Descrição

As necessidades ou requisitos que os clientes possuem para os serviços de TI que utilizam são normalmente descritas em termos de negócio. Cabe ao Líder da Liberação compreender estes elementos e determinar uma solução técnica capaz de atendê-los. A concepção de como atender a demanda do cliente é descrita na documentação de arquitetura da solução.

Essa documentação descreve detalhes importantes para a criação do Documento de Solução de TI. Tópicos como: Descrição do ambiente atual (*as is*), descrição do ambiente futuro (*to be*), restrições e premissas; procedimentos, manuais e orientações gerais costumam fazer parte da documentação.

Estas informações precisam ser analisadas pelo Líder da Liberação a fim de planejar e conduzir a implantação adequadamente.

Por isto, a verificação da documentação é tão importante quanto dos itens a serem liberados. O Líder precisa conferir não só as informações existentes, mas também a falta de informações necessárias a implantação. Esta política oferece diretrizes para alcançar uma avaliação segura da documentação do pacote de liberação.

Razão

Oferecer referências básicas na verificação da documentação de um pacote de liberação.

Benefícios

- Consistência no método de verificação das informações de uma liberação.
- Estabelecer critérios básicos sobre o fornecimento de informações para o planejamento e implantação da liberação.

Informações complementares

A documentação de arquitetura deverá conter informações técnicas sobre a solução a ser implantada como: tecnologias utilizadas; diagramas; detalhamento de componentes e funcionamento da solução; integrações com outros serviços ou sistemas; definições de configuração; Plano de Monitoramento; Plano de Backup; e/ou quaisquer outras informações relevantes para a sustentação da solução.

Importante observar que todo o conhecimento produzido sobre a solução deverá estar atualizado e disponível para a equipe responsável pela sustentação da solução.

Antes da implantação em ambiente de produção, deverá ser realizado um repasse de conhecimentos para essa equipe.

POLÍTICA 07: PREPARAÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI

Descrição

A razão de existir da Central de Serviços é ser o ponto único de contato entre os usuários e a TI. Com a criação de uma Central de Serviços, os usuários não devem ter acesso aos níveis de atendimento acima do nível 1. O usuário deve conversar sobre o incidente / chamado / requisição de atendimento somente com o atendente da Central, desde o início até o fim do atendimento.

Nesse sentido, é importante planejar como o novo serviço de TI irá impactar o trabalho da Central de Serviços, já que esta deverá estar preparada para prestar o suporte de 1º nível da solução.

Razão

Preparar a Central de Serviços de TI para prestar o atendimento de 1º nível das soluções disponibilizadas em ambiente de produção

Benefícios

- Melhoria do relacionamento da Diretoria de Tecnologia da Informação com seus usuários e clientes;
- Resposta mais rápida para incidentes, eventos e requisições;
- Maior conhecimento sobre a demanda e as necessidades dos clientes;
- Disponibilização de um canal simples para requisições de serviços, reclamações e elogios;
- Melhoria da satisfação do cliente com os serviços de TI.

Informações complementares

Uma vez que a liberação envolva a definição de novo serviço de TI, nova funcionalidade ou novo serviço técnico, o líder da liberação deverá avaliar se as seguintes informações estão definidas, caso não estejam, deverá planejar o trabalho a ser realizado e demandar as equipes envolvidas.

- Quais as categorias de incidentes ou requisições precisam ser criadas ou alteradas;
- Para cada categoria definida, quais são os prazos de atendimento, informações para o registro do incidente ou da requisição, equipe que fará o atendimento e demais informações requeridas pelos processos de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisição;
- Diretrizes para os procedimentos de atendimento.

A criação/alteração das categorias de incidentes deverá ser demandada pelo líder da liberação à(s) equipe(s) responsável(is), utilizando-se o processo de Cumprimento de Requisição.

A documentação que estabelece as diretrizes para os procedimentos de atendimento deve ser elaborada com o apoio do gestor da solução, respeitando os limites contratuais da Central de Serviços.

POLÍTICA 08: PREPARAÇÃO DA EQUIPE RESPONSÁVEL PELA SUSTENTAÇÃO DA SOLUÇÃO

Descrição

Existem inúmeros processos, frameworks e documentações de boas práticas para guiar a construção de serviços de TI. Mas tão importante quanto a etapa de construção de novos serviços, é a etapa de sustentação dos serviços fornecidos em ambiente de produção.

A sustentação da infraestrutura de tecnologia da informação dos serviços que estão em ambiente de produção é realizada por equipe específica. O foco é garantir a disponibilidade desses serviços para os usuários de TI, detectando e tratando da forma mais eficiente e rápida possível os incidentes de infraestrutura que impactem negativamente o acesso a esses recursos ou o desempenho deles.

Nesse sentido, é fundamental que, durante o processo de construção do novo serviço, sejam preparadas as informações necessárias para a sustentação em ambiente de produção.

Razão

Garantir a continuidade dos serviços de TI.

Benefícios

- Maior disponibilidade dos serviços de TI em ambiente de produção;

- Resolução tempestiva de incidentes em ambiente de produção, por meio do monitoramento adequado;
- Proteção das informações digitais por meio da estratégia adequada de backup para cada serviço.

Informações complementares

O líder da liberação deverá preparar as informações que serão fornecidas para a entrada do novo serviço em ambiente de produção.

Todas as informações a respeito da arquitetura do novo serviço serão especificadas na documentação de arquitetura da solução. Ao final da liberação, essa documentação precisa estar atualizada, a fim de espelhar exatamente o serviço a ser implantado no ambiente de produção.

Todas as informações técnicas relacionadas aos procedimentos de sustentação do serviço deverão ser documentadas e disponibilizadas para a equipe responsável pela sustentação, devendo também ser realizado um repasse de conhecimentos.

A implantação no ambiente de produção será realizada por meio do processo de Gerenciamento de Mudanças, devendo seguir todas as diretrizes e procedimentos desse processo. A administração dos ambientes de produção e treinamento ficará restrita à equipe responsável pela sustentação do serviço, à qual devem ser demandadas todas e quaisquer alterações necessárias na infraestrutura sustentada (inclusão ou modificação de servidores, serviços e sistemas).

6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Um papel é um conjunto de responsabilidades, atividades e autoridades definidas em um processo e atribuídas a uma pessoa, equipe ou função. A seguir são apresentados os papéis envolvidos no processo de Gerenciamento de Liberação da CGU:

GERENTE DE LIBERAÇÃO
Perfil
São competências desejáveis para este perfil: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sólidos conhecimentos em Gerenciamento de Serviço de TI. ▪ Capacidade analítica para tomar decisões e priorizar a utilização de recursos no âmbito da gestão do Processo de Gerenciamento de Liberação. ▪ Habilidade de negociação para obter consenso e colaboração entre as diferentes áreas envolvidas no processo.
Recomenda-se que esse papel seja exercido por Servidor Público do quadro permanente da CGU.
Objetivos
Gerenciar a execução do processo de Gerenciamento de Liberação.
Tarefas/Atividades
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avaliar Plano de Liberação e propor melhorias. ▪ Acompanhar o andamento da liberação a fim de garantir que as políticas e atividades do processo sejam executadas adequadamente.
Responsabilidades/ Autoridades
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interagir com os recursos envolvidos na execução das tarefas do processo.

- Deliberar acerca da utilização de ferramentas para automação do processo de Gerenciamento de Liberação.
- Decidir sobre conflitos entre diferentes liberações.

LÍDER DE LIBERAÇÃO
Perfil
São competências desejáveis para este perfil: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiência e sólidos conhecimentos em infraestrutura e/ou desenvolvimento de sistemas. ▪ Liderança e foco na implantação de liberações. ▪ Boa capacidade de comunicação e organização. ▪ Conhecedor das melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI.
Objetivos
Executar as atividades de planejamento e coordenação das liberações.
Tarefas/Atividades
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planejar as liberações; ▪ Elaborar a documentação de arquitetura da solução; ▪ Coordenar a execução de liberações; ▪ Avaliar e encerrar as liberações.
Responsabilidades/ Autoridades
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planejar a liberação. ▪ Coordenar a execução da liberação. ▪ 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. ▪ Seguir as políticas, normas e diretrizes do processo de Gerenciamento de Mudança quando estiver liderando as solicitações de mudança. ▪ Requisitar a realização de serviço técnico de acordo com as políticas do processo de Cumprimento de Requisição e Acordos de Nível Operacional. ▪ Reportar ao Gerente de Liberações sobre o progresso das liberações. ▪ Conduzir a realização de testes e homologações conforme programado, baseando-se nos Critérios de Aceitação definidos com o(s) gestor(es).

ANALISTA DE TI
Perfil
São competências desejáveis para este perfil: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Profissional técnico especialista em infraestrutura ou desenvolvimento de sistemas. ▪ Conhecedor das melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI.
Objetivos
Aplicar seu conhecimento técnico para executar as atividades da liberação.
Tarefas/Atividades
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Executar as tarefas previstas no Plano de Liberação, conforme demanda do Líder da Liberação.
Responsabilidades/ Autoridades
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Executar as atividades programadas.

- Comunicar com o Líder de Liberação sobre a execução das atividades.
- Fornecer feedback técnico a respeito das atividades, riscos e viabilidade das solicitações de mudança relacionadas com liberações.

GESTOR DA SOLUÇÃO
Perfil
São competências desejáveis para este perfil: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiência e sólidos conhecimentos na área de negócio a qual o projeto visa atender. ▪ Liderança e poder de decisão quanto aos requisitos do projeto. ▪ Boa capacidade de comunicação, organização e articulação com as demais unidades organizacionais envolvidas.
Objetivos
Aplicar seu conhecimento de negócio para aprovar as entregas da liberação.
Tarefas/Atividades
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participar do planejamento da liberação. ▪ Homologar o pacote de liberação ▪ Realizar treinamento dos usuários da solução.
Responsabilidades/ Autoridades
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autorizar a implantação inicial e posteriores mudanças da solução em ambiente de produção; ▪ Definir, em conjunto com o líder de liberação, a estratégia de implantação da solução, considerando as necessidades de divulgação e capacitação dos usuários, os processos e serviços de suporte à solução; ▪ Planejar e promover, com o apoio técnico do líder de liberação, as ações de capacitação inerentes ao uso da solução de TI, incluindo elaboração, disponibilização e atualização de manuais, roteiros de atendimento, informes e orientações necessárias à compreensão de conceitos e processos de trabalho associados à utilização da solução de TI.

A matriz RACI é um método utilizado para definir os papéis e responsabilidades dos atores envolvidos em um processo.

RACI é um acrônimo em inglês para:

- *Responsible* (Responsável):
 - Pessoa, função ou unidade organizacional responsável pela execução de uma atividade no âmbito de um processo.
- *Accountable* (Responsabilizado):
 - É o dono da atividade.
 - Deverá fornecer os meios para que a atividade possa ser executada.
 - Será responsabilizado caso a atividade não alcance os seus objetivos.
 - Cada atividade só pode possuir um Accountable.
- *Consulted* (Consultado):
 - Pessoas que deverão ser consultadas durante a execução da atividade.
 - As informações levantadas junto a essas pessoas tornam-se entradas para a execução da atividade.

- *Informed* (Informado):
 - Pessoas que serão informadas acerca do progresso da execução da atividade.

A matriz RACI a seguir documenta a relação existente entre as atividades do processo e os papéis envolvidos na execução dessas:

ATIVIDADE	GERENTE DE LIBERAÇÃO	LÍDER DE LIBERAÇÃO	ANALISTA DE TI	GESTOR DA SOLUÇÃO
Planejar a liberação	C	A/R	C	C
Avaliar Plano de Liberação	A/R	C/I	-	-
Construir o pacote de liberação	I	A	R	-
Implantar o pacote de liberação em ambiente de homologação	I	A	R	-
Homologar o pacote de liberação	I	A/R	-	R
Realizar treinamento	-	A/R	R	R
Implantar o pacote de liberação em ambiente de produção	I	A	R	-
Avaliar Liberação	R	A/R	-	-
Encerrar a liberação	A/R	C/I	-	C

Responsável – R. Responsabilizado- A. Consultado – C. Informado – I.

7. ATIVIDADES DO PROCESSO

A seguir são documentadas as atividades do processo de Gerenciamento de Liberação, de acordo com o fluxograma do Anexo I:

PLANEJAR A LIBERAÇÃO
Objetivo
Definir a estratégia, as tarefas, ações técnicas, avaliações, arquitetura da solução e demais aspectos da liberação para que o seu objetivo seja atendido, de maneira controlada e segura.
Início
Aproximadamente 30 dias antes do início do desenvolvimento / construção da liberação.
Entradas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Objetivos / Requisitos da liberação;

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Premissas e restrições.
Saídas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plano de Liberação. ▪ Cronograma da Liberação. ▪ Arquitetura da Solução definida.
Descrição das tarefas e fluxos de informação
Com base nos objetivos definidos para o projeto, o Líder de Liberação deve planejar como será a construção e a disponibilização do(s) pacote(s) de liberação que atenderá(ão) o projeto.
Descrição detalhada da atividade
<p>O Líder de Liberação deve planejar como a liberação será executada. Para isso ele deverá criar o Plano de Liberação, a fim de definir as tarefas a serem executadas na liberação.</p> <p>Com base no plano definido, o Líder da Liberação deverá planejar os pacotes de liberação e como se dará a implantação de cada pacote, definindo assim as etapas da liberação. A definição dessas etapas deverá ser documentada no cronograma da liberação, que deverá ser aprovado por todos os envolvidos.</p> <p>O Líder de Liberação também deverá preencher o documento Arquitetura de Solução de TI, definindo os requisitos técnicos para o atendimento dos requisitos da liberação. Esse documento contempla um esboço dos componentes previstos na arquitetura da solução, além dos requisitos técnicos de infraestrutura da solução.</p> <p>Para executar essa atividade, o Líder da Liberação deverá levar em consideração as políticas dos processos de Gerenciamento de Liberação, Gerenciamento de Projetos, Gerenciamento de Mudanças e Cumprimento de Requisição.</p>

AVALIAR PLANO DE LIBERAÇÃO
Objetivo
Avaliar o planejamento definido para a implantação de uma liberação.
Início
Após a conclusão do Plano de Liberação e do cronograma da Liberação
Entradas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Objetivos e Requisitos da Liberação; ▪ Plano de Liberação; ▪ Cronograma da Liberação.
Saídas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sugestões de ajustes/melhorias no planejamento da liberação
Descrição das tarefas e fluxos de informação
O Gerente de Liberação deve avaliar os artefatos produzidos pelo Líder da Liberação, verificando se todas as tarefas estão contempladas, observando os processos de Gerenciamento de Projetos e Gerenciamento de Liberações.
Descrição detalhada da atividade
Após a conclusão do Plano de Liberação e da elaboração do Cronograma do Projeto, o Gerente de Liberação deve verificar se o planejamento está contemplando todas as tarefas necessárias, com plena aderência ao processo de Gerenciamento de Liberações. Caso seja necessário, o Gerente de Liberação deverá emitir suas considerações ao Líder da Liberação, para que os ajustes necessários possam ser realizados.

CONSTRUIR O PACOTE DE LIBERAÇÃO	
Objetivo	Conduzir o desenvolvimento e construção dos elementos tecnológicos necessários à construção do pacote de liberação.
Início	De acordo com as definições do Plano de Liberação e as etapas definidas no Cronograma da Liberação.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Arquitetura da Solução definida. ▪ Plano de Liberação. ▪ Cronograma da Liberação.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pacote de liberação construído e pronto para ser disponibilizado.
Descrição das tarefas e fluxos de informação	A construção do pacote de liberação é o ponto onde grande parte do serviço técnico é executado. Ela pode envolver o desenvolvimento de software, bem como a configuração de elementos de infraestrutura.
Descrição detalhada da atividade	<p>O(s) analista(s) de TI envolvido(s) na liberação deverão executar as ações técnicas necessárias para a construção dos componentes da liberação. A variedade das ações a serem executadas dependerá muito do Plano de Liberação e da arquitetura definida para a solução. Cabe ao Líder de Liberação interagir com as equipes técnicas envolvidas e acompanhar a execução das tarefas necessárias para a conclusão do trabalho.</p> <p>Eventualmente, a construção do pacote de liberação pode requerer o registro de solicitações de mudança e/ou requisições. Também podem ser realizados testes e ações de homologação durante a execução desta atividade.</p>

IMPLANTAR O PACOTE DE LIBERAÇÃO EM HOMOLOGAÇÃO	
Objetivo	Realizar a disponibilização do pacote de liberação em ambiente de homologação, para que ele possa ser avaliado antes de ser liberado em ambiente de produção.
Início	Após a construção do pacote de liberação.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plano de Liberação. ▪ Arquitetura da solução definida. ▪ Pacote de liberação construído.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Implantação em homologação concluída.
Descrição das tarefas e fluxos de informação	O Líder de Liberação deve registrar e coordenar a execução das solicitações de mudança e requisições de serviço técnico que forem necessárias para que todo o pacote de liberação previsto para a etapa da liberação seja disponibilizado em ambiente de homologação.
Descrição detalhada da atividade	<p>A implantação de uma liberação consiste na execução das atividades técnicas necessárias para que os pacotes construídos sejam disponibilizados para uso.</p> <p>O Líder de Liberação deve registrar, planejar e conduzir a execução das solicitações de mudança como se o ambiente fosse o de produção. Isto é necessário para que os procedimentos de liberação, não só</p>

os de construção, sejam avaliados com relação a sua eficácia e risco. Para dar eficiência a estas atividades, modelos e mudanças padrão podem ser utilizados durante a implantação.

Falhas na execução de solicitações de mudança durante a implantação no ambiente de homologação darão oportunidade para correções e ajustes, reduzindo o risco da implantação em ambiente de produção.

Toda solicitação de mudança, ainda que em ambiente de homologação, deve seguir as políticas e requerimentos do processo de Gerenciamento de Mudança.

HOMOLOGAR O PACOTE DE LIBERAÇÃO	
Objetivo	Certificar que o pacote de liberação atende aos requisitos técnicos e de negócio, funcionais e não funcionais; e testá-lo contra defeitos e erros.
Início	Após a implantação do pacote de liberação em ambiente de homologação.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Objetivos e Requisitos da Liberação. ▪ Critérios de Aceitação. ▪ Premissas e restrições.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pacote de liberação aceito. ▪ Pacote de liberação rejeitado.
Descrição das tarefas e fluxos de informação	O Líder de Liberação deve conduzir, em conjunto com as demais partes interessadas, a homologação e os testes do pacote de liberação, conforme os critérios de aceitação definidos.
Descrição detalhada da atividade	<p>A execução dos testes e procedimentos de homologação da liberação deve seguir conforme determinam os processos de desenvolvimento de software e/ou gerenciamento de serviços. Os resultados apurados devem ser registrados e ações corretivas podem ser definidas e implementadas.</p> <p>Dois pontos precisam ser observados durante a execução desta atividade. Primeiramente, deve-se evitar correções diretamente sobre o pacote liberado. O objetivo da atividade é a certificação dos itens em relação aos requisitos e não a sua reconstrução. Os erros, defeitos, inconsistências ou quaisquer outras divergências encontradas, devem ser registradas e reportadas. Fazer ajustes diretamente no item liberado possui alto risco de deixar os controles, como versionamento ou base de dados de configuração, com informações divergentes.</p> <p>Após a realização dos procedimentos de homologação, os erros encontrados devem ser corrigidos e tem início um novo ciclo para disponibilizar o pacote de liberação (corrigido) em ambiente de homologação.</p> <p>Caso o pacote de liberação esteja de acordo com os critérios de aceitação definidos, o aceite do cliente deverá ser formalmente registrado. Esse registro pode ser formalizado em um Termo de Aceite ou por meio de um canal formal de comunicação, por exemplo, um e-mail.</p> <p>Caso o planejamento precise ser alterado durante a etapa de homologação, o Líder de Liberação deve comunicar sobre as modificações necessárias para que o alinhamento seja refeito, antes de iniciar uma nova etapa. A comunicação é parte essencial na condução da implantação.</p>

REALIZAR TREINAMENTOS	
Objetivo	Habilitar os técnicos envolvidos para realizar a sustentação da solução no ambiente de produção, reduzindo os riscos de indisponibilidade; bem como os usuários para utilizarem o serviço novo ou alterado, a fim de maximizar os benefícios produzidos pela liberação.
Início	Após a implantação do pacote de liberação em ambiente de homologação e antes da implantação em ambiente de produção.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plano de Liberação. ▪ Pacote de liberação. ▪ Ambiente de treinamento disponível e operacional. ▪ Arquitetura da solução definida.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnicos e/ou Usuários treinados.
Descrição das tarefas e fluxos de informação	Realizar o(s) treinamento(s) necessário(s) para a implantação da solução, seja(m) ele(s) treinamento(s) técnico(s) ou treinamento(s) de usuários.
Descrição detalhada da atividade	<p>A transferência de conhecimento aos técnicos envolvidos na sustentação da solução deve ser considerada como parte da liberação de qualquer novo serviço, principalmente se uma nova tecnologia ou novos procedimentos serão necessários. O Líder de Liberação deve considerar as necessidades de treinamento para todas as equipes técnicas envolvidas na liberação, bem como: Central de Serviços, Bancos de Dados, Backup, Monitoramento, Operação e quaisquer outras equipes envolvidas no suporte e manutenção do serviço em ambiente de produção. Os treinamentos técnicos geralmente são fornecidos por um ou mais Analistas de TI responsáveis pela construção da solução, sob supervisão do Líder da Liberação.</p> <p>Além disso, é necessário considerar que a introdução de um novo serviço ou sua alteração tem a finalidade de melhorar a forma de trabalho de seus usuários, seja pelo aumento de sua produtividade ou pela redução de restrições que possuem. A alteração da forma de trabalho dos usuários, sem a transferência de conhecimento adequada, pode causar impactos negativos ao funcionamento do serviço.</p> <p>Assim, convém que os usuários afetados pela liberação em andamento recebam o conhecimento necessário para utilizar o novo serviço ou funcionalidade.</p> <p>Os treinamentos de usuários, por sua vez, devem ser elaborados e conduzidos pelo Gestor da Solução. Cabe ao Líder da Liberação alertar sobre a necessidade do repasse de conhecimentos, ficando essa decisão a critério do Gestor da Solução.</p> <p>Em ambos os casos, a transferência de conhecimento pode ocorrer por meio de treinamentos e/ou fornecimento de manuais.</p>

IMPLANTAR O PACOTE DE LIBERAÇÃO EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO	
Objetivo	Realizar a disponibilização do pacote de liberação em ambiente de produção para que o seu uso seja efetivado.
Início	

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Após a homologação e teste do pacote de liberação em ambiente de homologação. ▪ Após a autorização para a implantação diretamente em ambiente de produção.
Entradas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plano de Liberação. ▪ Arquitetura da solução definida. ▪ Pacote de liberação.
Saídas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitação de Mudança para a liberação executada. ▪ Requisições relacionadas executadas.
Descrição das tarefas e fluxos de informação
Essa atividade consiste da execução do Plano de Liberação por meio do registro de Requisições de Serviço e de Solicitações de Mudança. As requisições podem ser usadas para a preparação e a implantação deve ser realizada através de, ao menos, uma Solicitação de Mudança.
Descrição detalhada da atividade
<p>Com a conclusão da homologação da liberação e autorização do gestor da solução para implantação em ambiente de produção, o Líder de Liberação deve iniciar a implantação conforme programado. A programação da implantação precisa seguir o Plano de Liberação aprovado, de maneira a assegurar o alinhamento entre todas as partes interessadas.</p> <p>A disponibilização do pacote ou unidade da liberação deve ser feita, obrigatoriamente, por meio de pelo menos uma solicitação de mudança (SM). A SM deve levar em conta o sucesso e as lições apreendidas na SM utilizada na implantação em ambiente de homologação.</p> <p>Toda solicitação de mudança aberta deve seguir as políticas e requerimentos do processo de Gerenciamento de Mudança, assim como as requisições de serviço devem seguir o processo de Cumprimento de Requisição.</p> <p>Outras ações previstas no Plano de Liberação devem ser executadas por meio de requisições de serviço, sejam elas ações preparatórias ou ações posteriores à execução da SM, por exemplo: ajustes no Catálogo de Serviços; ajustes no Guia de Sistemas; ajustes nos procedimentos de monitoramento e backup; divulgação do novo produto ou serviço, dentre outras.</p> <p>Ao final da execução da implantação da liberação em ambiente de produção, o Líder de Liberação deve conduzir a sua validação final, comparando a entrega com os objetivos e requisitos de negócio previstos. O ambiente também precisa ser observado com relação a efeitos colaterais e a realização de operação assistida pode ser necessária.</p> <p>Realizar a validação de uma liberação é muito semelhante a validação dos resultados de uma mudança, até mesmo porque a implantação de uma liberação se dá por meio de uma solicitação de mudança. Contudo, a falha de uma solicitação de mudança pode causar impactos além da SM executada, já que poderia prejudicar ações já realizadas ou planejadas.</p> <p>Assim, o formato da validação é amplo, podendo ser uma tarefa simples, como fazer um acesso ou uma operação pontual, bem como mobilizar pessoas e manter um grupo de prontidão para acompanhar o funcionamento do serviço. Em qualquer caso, a validação final deve ser planejada como parte do Plano de Liberação.</p> <p>Apesar de ser semelhante às validações em ambiente de homologação, a implantação da liberação em produção pode produzir consequências que impactam diretamente e negativamente a utilização de outros serviços de TI. Desta forma, o Líder de Liberação deve estar preparado para realizar os procedimentos de retorno, caso seja identificada alguma falha na implantação da SM. Geralmente</p>

esses procedimentos precisam estar especificados como parte do planejamento da Solicitação de Mudança.

Durante a execução dessa atividade, é possível que seja identificada a necessidade de ajustes na arquitetura planejada. A documentação de arquitetura é fundamental para realizar a sustentação da solução em ambiente de produção, bem como executar alterações no ambiente de produção que possam causar impacto ao serviço. Por esse motivo é importante que essa documentação seja revisada e atualizada ao final dessa atividade, a fim de garantir que esteja espelhando fielmente o ambiente de produção.

Após a implantação no ambiente de produção, é importante que haja uma validação do gestor da solução, a fim de garantir que o ambiente esteja operacional e que todas as funcionalidades liberadas estejam disponíveis para os usuários. Essa validação pode ser formalizada em um Termo de Aceite ou por meio de um canal formal de comunicação, por exemplo, um e-mail.

É importante destacar que a liberação pode passar por diversas implantações em ambiente de produção, representando diferentes etapas do Plano de Liberação. Neste caso, todas as implantações precisam passar por essa validação.

AVALIAR LIBERAÇÃO	
Objetivo	Certificar que a liberação executou todas as tarefas previstas no Plano de Liberação e coletar informações importantes para a geração de indicadores.
Início	Após a implantação no ambiente de produção e execução de todas as tarefas técnicas envolvidas no projeto.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plano de Liberação. ▪ Solicitações de mudança executadas. ▪ Requisições de serviço executadas.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liberação avaliada. ▪ Tarefas pendentes finalizadas.
Descrição das tarefas e fluxos de informação	A avaliação da liberação é o ponto onde o Líder da Liberação precisa conferir se todo o trabalho previsto no Plano de Liberação, no Cronograma da Liberação e nos processos relacionados (Gerenciamento de Liberações, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Requisições de Serviço e Gerenciamento de Projetos) foi executado de forma completa.
Descrição detalhada da atividade	<p>Após o término das atividades previstas no cronograma do projeto, o Líder da Liberação preencher o formulário de encerramento da liberação, que contém um checklist para garantir que ações importantes não sejam esquecidas.</p> <p>Divergências ou inconsistências precisam ser solucionadas antes do encerramento da liberação. O Líder da Liberação deve abrir as requisições de serviço para os ajustes nos registros ou para solicitar evidências sobre a liberação. Somente quando considerar que todos os aspectos foram satisfeitos e que não há mais nenhuma pendência, pode solicitar ao Gerente de Liberação o encerramento da liberação.</p>

ENCERRAR A LIBERAÇÃO
Objetivo
Certificar que a liberação seguiu as políticas do processo de Gerenciamento de Liberação e dos demais processos que interagiu.
Início
Após a avaliação final da liberação.
Entradas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plano de Liberação. ▪ Solicitações de mudança executadas. ▪ Requisições de serviço executadas. ▪ Registros de outros processos criados ou alterados. ▪ Cronograma da liberação atualizado. ▪ Avaliação da liberação preenchida pelo Líder da Liberação.
Saídas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liberação encerrada.
Descrição das tarefas e fluxos de informação
O encerramento da liberação é o ponto onde o Gerente de Liberação precisa conferir se o trabalho desenvolvido pelo Líder de Liberação seguiu os planos, políticas e requerimentos dos processos envolvidos. Bem como se foi bem-sucedida e atendeu aos requisitos definidos.
Descrição detalhada da atividade
<p>Quando o Líder de Liberação sinalizar que a implantação foi concluída, o Gerente de Liberação deve realizar as averiguações necessárias para verificar se a liberação atendeu aos requisitos e as políticas deste processo, bem como verificar se existem pendências e recomendar a adoção de ações corretivas, se necessário, para o encerramento da liberação.</p> <p>Após a avaliação final da liberação, o Gerente de Liberação encerrará a liberação. As respostas do Líder da Liberação e do Gerente de Liberação quanto à avaliação da liberação serão utilizadas para geração de indicadores gerenciais a fim de avaliar a efetividade do processo.</p>

ANEXO I - FLUXOGRAMA DO PROCESSO

