



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO**

ATO Nº. 18/ GP/TRT 19ª, DE 22 DE JANEIRO DE 2024

Aprova o Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação de TIC, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

**O DESEMBARGADOR-PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA NONA REGIÃO**, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

**CONSIDERANDO** a necessidade de implantar um modelo de controle da qualidade dos processos de gerenciamento de serviços de TIC deste Tribunal, baseado nas melhores práticas de Gestão de Serviços de TIC,

**CONSIDERANDO** o art. 21, IV, d) da Resolução nº 370/2021 do CNJ, que estabelece que os órgãos deverão constituir e manter estruturas organizacionais adequadas e compatíveis de acordo com a demanda de TIC para o macroprocesso Infraestrutura e Serviços - catálogo,

**CONSIDERANDO** as recomendações da auditoria do CSJT, cujo objeto foi avaliação da implementação dos processos de trabalho de gestão de serviços de tecnologia da informação e as contratações que amparam essa gestão de serviços de TI nos TRTs,

**CONSIDERANDO** a Resolução Administrativa nº 166/2019 do TRT19, que institui a Política de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região;

**CONSIDERANDO**, por fim, o disposto no PROAD Nº. 3.971/2021,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Aprovar o Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação de TIC do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

**Art. 2º** Para os fins deste Ato, entende-se como:

I – Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC): ativo estratégico que suporta processos institucionais por meio da conjugação de recursos, processos de trabalho e técnicas que são utilizadas para obter, processar, armazenar, fazer uso e disseminar informações.

II – Governança de TIC: conjunto de diretrizes, estruturas organizacionais, processos de trabalho e mecanismos de controle que visam assegurar que as decisões e ações relativas à gestão e uso de TIC estejam alinhadas às necessidades institucionais e contribuam



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO**

para o cumprimento da missão e alcance das metas da instituição.

III – Liberação: Pacote de atualização ou novo serviço a ser implantado que deverá ser analisada, planejada e testada para garantir que sua implantação não cause impacto ao negócio.

**Art. 3º** O processo definido visa a implantação de liberações no ambiente de produção de maneira controlada e planejada a fim de garantir a qualidade das implantações e entrega de valor dos serviços de TIC esperados:

**Art. 4º** O Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação de TIC observará o manual do processo, anexo a este Ato e dele parte integrante.

**Art. 5º** O manual com o fluxograma e a descrição do processo estará disponível no Portal da Governança de TIC, na página do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

**Art. 6º** O processo estabelecido neste Ato será revisto sempre que alterados os procedimentos de Gerenciamento de Liberação e Implantação de TIC.

**Art. 7º** Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência, cumpra-se e  
Publique-se.

**Original assinado**  
**JOSÉ MARCELO VIEIRA DE ARAÚJO**  
Desembargador-Presidente

Publicado no D.E.J.T e B.I. n.º 1, de 24/1/2024



**Tribunal Regional do Trabalho**  
**19ª Região | Alagoas**  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - Setic

# Manual de Processo

Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação

Versão do documento: 1.0  
janeiro de 2024



## Sumário

Objetivo	3
Propósito	3
Escopo	3
Definições e abreviações	3
Benefícios esperados	3
Regras Gerais	4
Interface com demais Processos	4
Papeis e Responsabilidades	4
Indicadores de Desempenho	5
Fluxograma	7
Descrição das Tarefas	8



## Objetivo

Definir o processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação a ser adotado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

## Propósito

O processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação tem o propósito de assegurar que métodos e procedimentos padronizados sejam usados de forma efetiva para:

- Planejar, agendar e controlar a construção, teste e implantação de liberações, para entregar novas funcionalidades requeridas pelo negócio, protegendo a integridade dos serviços existentes.
- Registrar, avaliar, autorizar, planejar, testar, implementar e revisar as mudanças nos componentes de TIC visando mitigar os impactos e riscos que possam afetar os serviços de TIC.

## Escopo

Este processo é aplicável a todos os serviços de Tecnologia da Informação que são prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT 19ª Região.

## Definições e abreviações

- **Serviço de TIC:** serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;
- **Requisição de Mudança – RDM:** pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança em ambiente de produção;
- **Item de Configuração – IC:** qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TIC;
- **Base de Dados de Gerenciamento da Configuração – BDGC:** repositório principal centralizado para todas as informações de configuração e deverá manter o histórico de modificações do ICs;
- **Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC:** sistema utilizado para realizar o gerenciamento de demandas e projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- **Liberação:** Pacote de atualização ou novo serviço a ser implantado que deverá ser analisada, planejada e testada para garantir que sua implantação não cause impacto ao negócio.

## Benefícios esperados

Com a implementação do processo de Gerenciamento de implantação e liberação no TRT da 19ª Região espera-se:

---



- Entrega mais rápida de mudanças e novos recursos aos usuários;
- Redução de impacto e riscos de lançamentos de novas versões e serviços de TIC;
- Maior previsibilidade para a implantação de softwares e serviços de TIC.

## Regras Gerais

As solicitações de implantação de liberações serão conduzidas pelo Dono da Liberação e deverão ser aprovadas pelo Gerenciamento de Mudanças por meio de abertura de uma Requisição de Mudança (RdM). O processo de Gerenciamento de Mudanças possui interface com o Gerenciamento de Liberação e Implantação.

## Interface com demais Processos

A seguir estão descritas as principais interfaces do processo de gerenciamento de Implantação e Liberação com os demais processos e sua importância para o gerenciamento dos serviços de TIC:

- **Gerenciamento de mudanças:** as atividades de liberação e implantação fazem parte da agenda de mudanças e devem ser revisadas e encerradas de forma combinada com a mudança, além disso todas as liberações e implantações devem ser submetidas ao gerenciamento de mudanças para seguir fluxo de aprovação da RdM;
- **Gerenciamento do Catálogo de Serviços:** durante a execução do processo de gerenciamento de liberação e implantação pode surgir a necessidade de registro de um novo serviço ou alteração de algum já existente;
- **Gerenciamento de Configuração e Ativos de TIC:** Caso surja a necessidade de registro de um novo Item de Configuração ou alteração de um registro pré-existente, o processo de gerenciamento de conhecimento deve ser acionado para tratar corretamente o registro.
- **Gerenciamento de Capacidade:** Antes de realizar uma nova implantação é importante verificar o seu impacto na capacidade dos recursos de TI. É preciso avaliar como os novos serviços ou alterações afetarão a carga de trabalho dos servidores, a largura de banda da rede, o armazenamento e outros recursos. O processo de gerenciamento de liberação deve fornecer informações relevantes à equipe de capacidade para ajudá-los a entender e planejar adequadamente a capacidade de TI para essas mudanças.

## Papeis e Responsabilidades

Papel	Executores	Responsabilidades
Dono do Processo	Gestor da área de Infraestrutura Tecnológica.	É formalmente designado e é responsável por supervisionar e gerenciar o processo de liberação e implantação de ponta a ponta. Isso inclui o desenvolvimento, a documentação, a implementação, a definição de metas e objetivos e a melhoria contínua do processo.



Gerente de Liberação e Implantação	Diretor da divisão demandante.	Responsável por supervisionar o ciclo de vida da liberação, desde o planejamento até a implantação. O gerente de liberação coordena os esforços de todas as partes envolvidas e garante que a liberação ocorra sem problemas.
Dono da Liberação	Qualquer servidor ou colaborador terceirizado da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação responsável por realizar uma implantação e ou liberação.	Responsável por implantar as liberações de maneira controlada e planejada, garantindo a qualidade das implantações e a entrega de valor dos serviços de TI esperada pelo negócio.
Equipe de Implantação	Servidor da área de infraestrutura de TIC.	Esta equipe é encarregada de realizar a implantação da liberação nos ambientes de homologação e produção. Eles seguem procedimentos cuidadosamente planejados para garantir que a liberação ocorra sem problemas.

## Indicadores de Desempenho

Os indicadores descritos a seguir irão avaliar o desempenho do gerenciamento de liberação e implantação.

Descrição do Indicador	Objetivo	Método de apuração / fórmula de cálculo	Frequência
Índice de liberações com sucesso	Medir o percentual de liberações aplicadas com sucesso numa janela de manutenção e que não precisaram ser desfeitas.	$(\text{Quantidade de liberações com sucesso} / \text{total de liberações}) \times 100$ . Liberações com sucesso são as liberações que não foram desfeitas durante uma mudança.	Anual

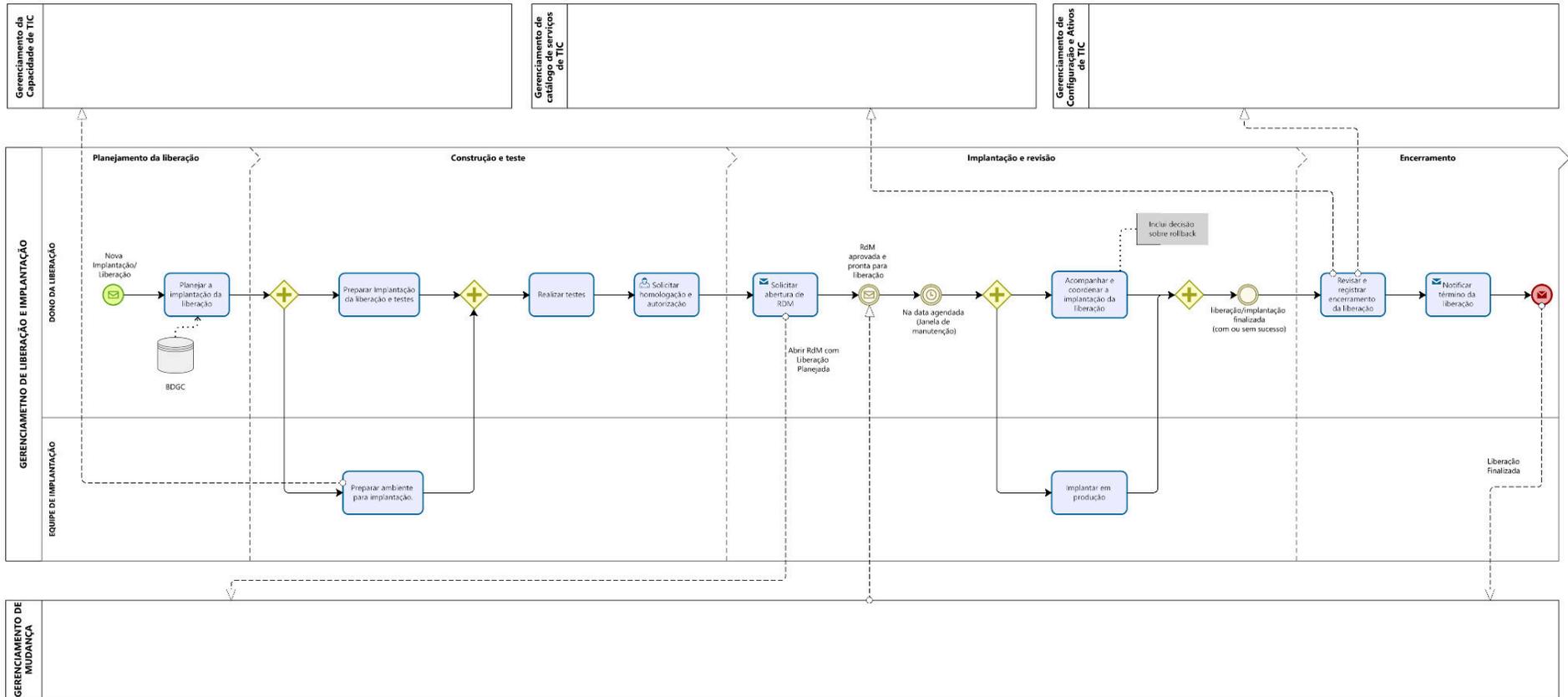
## Controles de execução



<b>Controle</b>	<b>Método de execução</b>	<b>Frequência</b>
Auditoria	Realizar uma reunião com as equipes executoras do processo, para avaliar a aderência, os benefícios gerados e oportunidades de melhoria do processo. Essa reunião deve identificar se o processo necessita de revisão.	Anual



## Fluxograma





## Descrição das Tarefas

<b>Planejar a implantação da liberação</b>	
<b>Descrição</b>	O Dono da Liberação recebe a demanda de implantação de nova liberação e realiza o seu planejamento, reunindo informações, definindo escopo, estratégia para implantação dentre outras atividades.
<b>Papeis</b>	Dono da Liberação
<b>Considerações importantes</b>	
<b>Entradas</b>	Demanda de nova implantação/liberação
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plano de Liberação - Liberação planejada para implantação.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<p>Para planejar a implantação da liberação, o Dono da Liberação deve realizar o levantamento e o registro das informações necessárias à liberação junto às áreas envolvidas. Deve ser gerado um plano de liberação contendo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Escopo e conteúdo da liberação;</li><li>• Avaliação e perfil de risco;</li><li>• Partes interessadas e áreas afetadas;</li><li>• Equipe responsável pela liberação;</li><li>• Agenda de implantação;</li><li>• Estratégia de liberação e implantação</li><li>• Estratégia de repasse de conhecimento;</li><li>• Estratégia de retorno (rollback).</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC.



<b>Preparar Implantação da liberação e testes</b>	
<b>Descrição</b>	Após o planejamento da liberação o Dono da Liberação, dará início a fase de preparação, construção de testes, definição da estratégia de homologação e comunicação da liberação com repasse de conhecimento às equipes envolvidas no suporte e sustentação do serviço.
<b>Papeis</b>	Dono da Liberação
<b>Considerações importantes</b>	
<b>Entradas</b>	Plano de Liberação
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Pacotes de liberação prontos para testes e homologação;</li><li>● Estratégia de homologação;</li><li>● Construção de testes para os pacotes a serem liberados;</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Identificar quem irá executar as atividades previstas/planejadas e realizar atribuição de atividades via Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC;</li><li>● Realizar a construção dos pacotes de liberação e respectivos testes;</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC;</li><li>● Ferramentas de automação e testes;</li><li>● Orquestrador de ambiente;</li><li>● E outras que se fizerem necessárias;</li></ul>

<b>Preparar ambiente para implantação</b>	
<b>Descrição</b>	A Equipe de Implantação realiza a preparação do ambiente de homologação e testes, de acordo com o planejamento da implantação da liberação.
<b>Papeis</b>	Equipe de Implantação
<b>Considerações importantes</b>	Nesse momento a equipe de implantação comunica as necessidades de capacidade de TIC, para o processo de gerenciamento de capacidade.
<b>Entradas</b>	Plano de Liberação
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Ambiente de homologação e testes disponível.</li><li>● Necessidades de Capacidade de TIC da liberação.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Construir/configurar os artefatos de infraestrutura;</li><li>● Comunicar as necessidades de capacidade de TIC, para o processo de gerenciamento de capacidade.</li></ul>



<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC.</li><li>● Ferramentas de continuous integration e continuous delivery.</li></ul>
--------------------	--

<b>Realizar testes</b>	
<b>Descrição</b>	Nesta etapa o Dono da Liberação deverá assegurar que todos os pacotes liberados a serem implantados passaram por testes.
<b>Papeis</b>	Dono da Liberação
<b>Considerações importantes</b>	É importante que os testes assegurem o correto e eficaz funcionamento dos serviços, novos ou modificados, liberados a serem implantados.
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Pacotes de liberação</li><li>● Plano de Teste</li></ul>
<b>Saídas</b>	Pacotes de liberação testados.
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Solicitar a realização dos testes construídos na fase de preparação.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC;</li><li>● Ferramentas de automação e testes;</li><li>● Orquestrador de ambiente;</li><li>● E outras que se fizerem necessárias;</li></ul>

<b>Solicitar homologação e autorização</b>	
<b>Descrição</b>	Nesta etapa o Dono da Liberação deverá solicitar que o demandante homologue e autorize a implantação/liberação do sistema/serviço.
<b>Papeis</b>	Dono da Liberação
<b>Considerações importantes</b>	A área demandante deve homologar e autorizar a implantação da nova liberação.
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Pacotes de liberação</li><li>● Plano de Homologação</li></ul>
<b>Saídas</b>	Pacotes de liberação homologados e autorizados para implantação.
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Realizar homologação dos pacotes de liberação;</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC.</li></ul>



<b>Solicitar abertura de RDM</b>	
<b>Descrição</b>	Com o planejamento da liberação completo o dono da liberação deverá abrir uma requisição de mudança (RDM), que será submetida à aprovação seguindo o fluxo do processo de gerenciamento de mudanças estabelecido pelo TRT19.
<b>Papeis</b>	Dono da Liberação
<b>Considerações importantes</b>	
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Pacotes de liberação testados e homologados;</li><li>● Plano de liberação;</li><li>● Autorização da área demandante para implantação em ambiente de produção.</li></ul>
<b>Saídas</b>	Abertura da RDM
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Abrir RDM no sistema de gerenciamento de serviços de TI – Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC.</li><li>● Inserir o Plano de liberação e todas as informações necessárias para abertura da RDM.</li><li>● Informar da realização dos testes e homologação.</li><li>● Submeter a RDM para aprovação.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC.

<b>Acompanhar e coordenar a implantação da liberação</b>	
<b>Descrição</b>	O Dono da Liberação coordena a execução das atividades durante a janela de manutenção planejada garantindo a transição de todos os pacotes liberados para o ambiente de produção.
<b>Papeis</b>	Dono da Liberação
<b>Considerações importantes</b>	
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Pacotes de liberação testados e homologados;</li><li>● RDM aprovada.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Transição do pacote de liberação para a produção;</li><li>● Atualizações necessárias do catálogo de serviços;</li><li>● Atualizações dos itens de configuração impactados pela liberação, se necessário.</li></ul>



<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar a realização dos testes;</li><li>• Decidir prosseguir, cancelar ou suspender a mudança/liberação de acordo com a avaliação de cenário;</li><li>• Acompanhar a aplicação/transição dos pacotes de liberação para o ambiente de produção;</li><li>• Aplicar a estratégia de rollback, caso necessário.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC;</li><li>• Orquestrador de ambiente;</li><li>• E outras que se fizerem necessárias;</li></ul>

<b>Implantar em produção</b>	
<b>Descrição</b>	A equipe de implantação realiza a implantação no ambiente de produção de acordo com o planejamento da implantação da liberação.
<b>Papeis</b>	Equipe de Implantação
<b>Considerações importantes</b>	
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pacotes de liberação testados e homologados;</li><li>• RDM aprovada.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ambiente de produção disponível.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicar os artefatos de infraestrutura em produção.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC. Ferramentas de continuous integration e continuous delivery.

<b>Revisar e registrar encerramento da liberação</b>	
<b>Descrição</b>	Ao término da liberação o Dono da Liberação deve assegurar que a liberação ocorreu com sucesso, como também a realização de toda documentação e registros relevantes sobre a implantação realizada.
<b>Papeis</b>	Dono da Liberação
<b>Considerações importantes</b>	
<b>Entradas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informações relevantes sobre a implantação.</li><li>• Verificações e checagens sobre a efetividade da implantação.</li></ul>
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registro do fechamento técnico da liberação.</li><li>• Relatório sobre a liberação;</li></ul>



<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Solicitar as atualizações necessárias do catálogo de serviços;</li><li>● Solicitar as atualizações dos itens de configuração impactados pela liberação, se necessário;</li><li>● Realizar o fechamento técnico da liberação;</li><li>● Produzir relatório sobre a liberação constando informações com as lições aprendidas, efetividade da implantação, dificuldades e problemas encontrados.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC

<b>Notificar término da liberação</b>	
<b>Descrição</b>	Notificar as partes interessadas e ao processo de gerenciamento de mudanças sobre o término da implantação da liberação.
<b>Papeis</b>	Dono da Liberação
<b>Considerações importantes</b>	Após o fechamento técnico da mudança/liberação, a Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC gera automaticamente uma notificação para as partes interessadas e ao processo de gerenciamento de mudanças (conforme lista pré-definida na RDM), informando sobre o término da liberação.
<b>Entradas</b>	Fechamento técnico da liberação.
<b>Saídas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Notificação de partes interessadas e ao Gerenciamento de mudanças sobre o término da liberação;</li><li>● Repasse de conhecimento à equipe de suporte e sustentação.</li><li>● Notificação do demandante sobre eventual necessidade de capacitação.</li></ul>
<b>Atividades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Notificar o encerramento da liberação para as partes interessadas, conforme lista pré-definida no planejamento da liberação e RDM;</li><li>● Notificar ao processo gerenciamento de mudança sobre o encerramento da liberação, para encerramento da RDM.</li><li>● Realizar o repasse de conhecimento, caso necessário, para as áreas de suporte e sustentação.</li><li>● Notificar a área responsável pela capacitação e repasse de conhecimento, caso necessário.</li></ul>
<b>Ferramentas</b>	Ferramenta de Gestão de Projetos e Demandas de TIC