

Gerência da Configuração

Controle de Versões

Prof. Márcia Pantoja.

marcia.pantoja@unama.br



Introdução

- É comum escutarmos diversas justificativas que aparentemente tornam incompatível a implementação do gerenciamento de mudança com a realidade da TI. Uma das justificativas mais comuns é que esse processo burocratizaria o trabalho da TI, gerando entraves e atrasos para a realização das mudanças.

Introdução

- No entanto, tais justificativas não expressam nada além de uma resistência à mudança que se faz presente na maioria de nós seres humanos. Podemos também observar nestas justificativas uma certa resistência para abandonar a informalidade do “jeitinho rápido para tudo”.

Introdução

- Características de uma TI ainda pouco amadurecida no tratamento das mudanças, tais justificativas traduzem uma informalidade no atendimento ao negócio e um modo de operação que carece de ordem e registros formais. As mudanças são realizadas sempre sob pressão, sendo atendidas sem a devida priorização e sem um planejamento mínimo, na maioria dos casos.

Motivação

- Sistemas de software estão sujeitos a solicitações contínuas de mudanças:
 - De usuários;
 - De desenvolvedores;
 - De forças de mercado



Gestão de Mudança

- O objetivo do gerenciamento de mudanças é garantir que os métodos e procedimentos padronizados mais adequados serão usados para o manuseio eficiente e imediato de todas as alterações.

Gestão de Mudança

- A Gestão de Mudanças faz parte de um grande processo de melhoria contínua dos serviços de TI prestados. Com base na operação dos serviços são identificadas as oportunidades de melhoria e a Gestão de Mudanças às executa e valida.

Gestão de Mudança

- O gerenciamento de mudanças está relacionado à manutenção da rastreabilidade dessas mudanças, de modo que:
 - Reparos realmente corrijam falhas.
 - Novas falhas introduzidas por reparos possam ser identificadas rapidamente.
 - Seja fácil descobrir quais mudanças foram implementadas e quando.

Acompanhamento de mudanças

- O maior problema no gerenciamento de mudanças é o acompanhamento do status da mudança.
- Ferramentas de gerenciamento de mudanças fornecem meios para se acompanhar a situação de cada solicitação de mudança.
 - Automaticamente enviam solicitações de mudança para as pessoas certas no tempo certo.
- São integrados a sistemas de e-mail, permitindo a distribuição eletrônica da solicitação de mudança.
 - Mesmo assim, é comum que solicitações de mudanças sejam sumariamente ignoradas

Componentes do processo de Gestão de Mudanças

- Processos que poderão influenciar na abertura de uma requisição de mudança:
 - **Gestão de Eventos**
 - É feito o controle de anomalias do ambiente. Eventos que possuem alta recorrência poderão ser objeto do processo de Gestão de Problemas que poderá resultar em uma mudança no ambiente, através do processo de Gestão de Mudanças.
 - **Gestão de Incidentes**
 - A Gestão de Incidentes trabalha com eventos que tem maior potencial de impactar o negócio ou está impactando o negócio. Incidentes de alto impacto para o negócio serão objetivo de um processo de Gestão de Problemas que poderá resultar em mudanças no ambiente para reduzir ou eliminar a recorrência deste tipo de incidente no futuro.

Componentes do processo de Gestão de Mudanças

- Processos que poderão influenciar na abertura de uma requisição de mudança:
 - **Gestão de Problemas**
 - Compreende o momento em que é realizada a investigação em eventos recorrentes e incidentes de alto impacto ao negócio em busca de suas causas raízes, para desta forma, planejar mudanças no ambiente que reduzam ou eliminem estes eventos e incidentes que trazem riscos ao negócio.

Componentes do processo de Gestão de Mudanças

- Processos Componentes do processo de Gestão de Mudança:
 - **Requisição de Mudança**
 - A requisição da mudança é o documento que inicia o processo de Gestão de Mudanças e nele deverão estar diversos detalhes desta mudança.
 - Por exemplo: Evento ou incidente que foi a origem desta solicitação, Itens de Configuração afetados pela mudança, aprovadores da mudança, impactos da mudança, agendamento da mudança, riscos e ações necessárias.

Componentes do processo de Gestão de Mudanças

- Processos Componentes do processo de Gestão de Mudança:
 - **Planejamento da Mudança**
 - Detalhes das ações que deverão ser tomadas para efetuar a mudança, data e horário que ela será executada, plano de rollback da mudança, objetivo da mudança e plano de comunicação da mudança.
 - **Plano de Liberação**
 - Detalhes sobre as premissas que devem ser atendidas com a mudança, requisitos e demais detalhes de como a mudança deverá ser feita de forma que ela obedeça ao que for definido neste documento. Após a sua execução, deverão ser feitos os testes, o checklist de atendimento de requisitos para fins de liberar a mudança como efetuada com sucesso para ser considerada implementada e efetiva.

Tipos de Mudança

- Emergência

- Geralmente são mudanças vinculadas a incidentes de alto impacto para o negócio, que geraram perdas ou pararam serviços importantes. Este tipo de mudança pode ser uma saída do processo de Gestão de Crises que trata incidentes que pararam os serviços ou possuem um impacto tão grande que esteja degradando os serviços de maneira muito crítica. Este processo possui uma tratativa priorizada que alimenta o processo de Gestão de Problemas e de forma priorizada é inserido no processo de Gestão de Mudança. Passam por fluxos de aprovação.

Tipos de Mudança

- **Planejada**

- Mudanças programadas são decorrentes de melhorias que foram planejadas para o ambiente, geralmente não são vinculadas com incidentes e sim com eventos recorrentes que podem representar riscos para o negócio. Vem com o objetivo de prevenir impactos representativos. Passam por fluxos de aprovação.

- **Padrão**

- Mudanças de baixo risco, muitas vezes vinculadas a manutenção do ambiente. São caracterizadas por terem baixo impacto, serem executadas com sucesso e possuem certa frequência no ambiente. Na maioria dos casos, não passam por fluxos de aprovação.

Prioridades das mudanças

- A priorização das mudanças passa por uma análise de impacto x urgência que irá eleger as mudanças que possuem alto impacto, geralmente afeta grande parte dos usuários do negócio e alta urgência, que necessitam de ação imediata, como prioritárias.

Comitê de controle de mudanças

- As mudanças podem ser revisadas por um grupo externo, que
 - decide se elas são ou não adequadas em termos de custo, tempo e risco
 - ponto de vista estratégico ou organizacional ao invés de um ponto de vista técnico.
- O grupo deve ser independente do responsável de projeto pelo sistema. Esse grupo é, algumas vezes, chamado de comitê de controle de mudanças (CCB).
- O CCB pode conter representantes do cliente e do pessoal fornecedor.

Ferramentas de Gerenciamento de Mudanças

Bugzilla



Dúvidas??

