

Secretaria de TIC do TRT24

Processo Gerenciar Mudanças

Histórico do Documento

	Data	Descrição
01	22/10/2015	Baseado no relatório de consultoria PD.33.10.83A.0167A-RT-09-AA
02	03/03/2016	Revisão do texto
03	09/06/2016	Alteração do Gerente do Processo e do Gerente de Mudanças
04	10/04/2017	Revisão do fluxo e alinhamento COBIT
05	09/06/2017	Incorporação das atividades do processo de liberação e implantação
06	16/12/2019	Revisão do evento de início e da integração aos processos Gerenciar Catálogo de Serviços e Gerenciar Configuração
07	25/04/2022	Readequação do processo às recomendações do CSJT.
08	16/09/2022	Adiciona o plano de “transferência de conhecimentos para usuários e central de serviços” ao modelo de formulário de RdM, para atender à recomendação de auditoria do CSJT.
09	27/09/2024	Revisão do processo
10	13/11/2025	Revisão do processo conforme relatório de “Revisão do Processo Gerenciar Mudanças - 2025-11” (doc. nº 579 do PROAD n. 20040/2022)
11	25/06/2026	Revisão do indicador/métrica e do formato de publicação do desenho do processo

Secretaria de TIC do TRT da 24ª Região
Documento de Descrição de Processo de Trabalho
Processo Gerenciar Mudanças

25/06/2026

Equipe de Documentação

	Nome	Cargo
01	João Carlos Ferreira Filho	Chefe da Divisão de Governança e Gestão de TIC
02	Márcio Luiz Loureiro Euquério	Chefe do Setor de Apoio a Projetos de TIC
03	Alex Sandro Pontes da Silva	Chefe do Setor de Apoio a Processos e Iniciativas Nacionais

Sumário

1 Objetivos.....	4
2 Abrangência.....	4
3 Definições.....	4
4 Detalhamento do Processo.....	5
4.1 Papéis e Responsabilidades.....	5
4.2 Desenho do Processo.....	7
4.2.1 Processo Gerenciar Mudanças.....	7
4.3 Descrição do Processo.....	8
5 Tabela RACI.....	13
6 Controles do processo.....	14
6.1 Descrição das métricas do processo.....	14
7 Divulgação dos resultados.....	14
8 ANEXO I – Métrica de RDMS registradas.....	15
9 ANEXO II - Métrica de RDMS canceladas/suspensas.....	15

1 Objetivos

Definir o processo de gerenciamento de mudanças e garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para avaliar, aprovar, implantar e revisar as mudanças associadas à implantação de serviços novos ou modificados e à remoção de serviços ou equipamentos controlados no BDGC.

2 Abrangência

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT24.

3 Definições

- **Base de Conhecimento** – Conjunto de informações relevantes sobre um produto ou serviço de TI organizadas para facilitar a tomada de decisão
- **BDGC** – Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração
- **CCM** – Comitê Consultivo de Mudanças
- **CCME** – Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais
- **Ferramenta ITSM** – Aplicação utilizada para o gerenciamento de serviços de TIC (CITSmart)
- **IC** – Item de Configuração
- **Mudança** – Qualquer alteração nos itens de configuração que tem potencial para causar impacto no ambiente de trabalho
- **Mudança Emergencial** – Quando a mudança não pode aguardar a realização da reunião semanal e será submetida à aprovação do CCME
- **Mudança Planejada** – Quando a mudança pode ser programada para implantação dentro de uma janela de manutenção tempestiva considerando todas as etapas de avaliação e aprovação do CCM
- **Mudança Pré-aprovada** – Quando a mudança tem características de: baixo impacto; ocorrências repetitivas e com sucesso; mesmas atividades e com tempos de execução semelhantes; não há risco de indisponibilidade
- **RdM** – Requisição de Mudança

4 Detalhamento do Processo

4.1 Papéis e Responsabilidades

Papel	Responsabilidades	Responsável
Dono do Processo	- Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados - Aprovar as atualizações do processo - Buscar a qualidade e eficiência gerais do processo	Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicações.
Gerente do Processo	- Buscar a eficiência e a efetividade do processo - Manter o desenho e indicadores do processo atualizados, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização - Produzir informações gerenciais (indicadores) - Promover a execução das atividades do processo	Chefe do Setor de Apoio a Projetos de TIC
Comitê Consultivo de Mudanças (CCM)	Analisar, validar, aprovar ou rejeitar mudanças planejadas ou pré-aprovadas	Composto por: - Gerente de Mudanças; - Membros do STecTIC - Subcomitê Técnico de TIC (conforme RA N. 108/2022), responsáveis pelas seguintes unidades da SETIC: - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações; - Divisão de Governança e Gestão de TIC; - Divisão de Infraestrutura de TIC; - Divisão de Proteção de Dados e Segurança da Informação; - Núcleo de Sistemas de Informação; - Núcleo de Microinformática e Suporte ao Usuário; - Responsável pela unidade do Setor de Gerenciamento de Central de Serviços da SETIC.

Secretaria de TIC do TRT da 24ª Região
Documento de Descrição de Processo de Trabalho
Processo Gerenciar Mudanças

25/06/2026

Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME)	• Analisar, validar, aprovar ou rejeitar mudanças emergenciais	Composto pelo Gerente de Mudanças e pelos responsáveis das seguintes unidades da SETIC: I. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações; II. Divisão de Infraestrutura de TIC; III. Divisão de Proteção de Dados e Segurança da Informação; IV. Núcleo de Sistemas de Informação; V. Setor de Gerenciamento de Central de Serviços.
Solicitante	• Solicitar mudanças provenientes de requisições, incidentes (se for necessário), problemas, configuração, nível de serviço ou projetos e fornecer informações complementares durante o processo de mudança	Servidores da SETIC
Gerente de Mudanças	• Acompanhar o resultado das avaliações do CCM e CCME e reportar ao Dono do Processo qualquer desvio em sua execução • Apoiar a classificação e priorização de todas as mudanças registradas • Assegurar o registro adequado de todas as RdMs • Conduzir o atendimento da mudança • Coordenar as atividades do CCM e CCME	Chefe do Setor de Apoio a Projetos de TIC

4.2 Desenho do Processo

4.2.1 [Processo Gerenciar Mudanças](#)

4.3 Descrição do Processo

Id	Atividade	Responsável	Descrição
1.10	Abrir requisição de mudança (RdM)	Gerente de Mudanças	Entradas: Requisição de serviço para abrir Requisição de Mudança (RdM)
			Processamento: - Registrar a abertura da RdM na ferramenta ITSM informando os dados iniciais sobre a mudança, associando-a à respectiva requisição de serviço - Registrar o fechamento da requisição de serviço (conforme processo Gerenciar Requisições de Serviços)
			Saídas: RdM aberta
	Abertura de RdM		A ferramenta ITSM envia automaticamente um e-mail ao solicitante da mudança informando sobre a abertura da RdM
1.20	Informar dados da RdM	Solicitante	Entradas: RdM aberta
			Processamento: - Registrar as informações complementares sobre a RdM na ferramenta ITSM - Se aplicável, associar a RdM a ICs, a serviços, a itens da base de conhecimento e a outros eventos (incidentes, requisições de serviço ou problemas) que serão afetados ou resolvidos pela mudança - Caso necessário, entrar em contato com o analista de liberação para alinhamento sobre as informações da RdM
			Saídas: RdM preenchida
	RdM para planejamento de liberação		A ferramenta ITSM envia automaticamente um e-mail ao analista de liberação informando que existe uma RdM disponível para planejar a implantação e liberação
	RdM planejada para liberação		Notificação por e-mail da ferramenta ITSM informando que o planejamento da mudança foi realizado pelo analista de liberação (conforme processo Gerenciar Liberação e Implantação)
2.10	Verificar conformidade da solicitação	Gerente de Mudanças	Entradas: RdM planejada para liberação
			Processamento: Identificar o tipo de mudança (planejada, emergencial ou pré-aprovada) e verificar se o preenchimento está completo
			Saídas: RdM verificada (não conforme, emergencial, planejada, pré-aprovada)

			Caso a verificação de conformidade identifique informações faltantes ou incorretas , seguir para “Devolver RdM”
			Caso a verificação de conformidade identifique que a mudança é emergencial , seguir para “Solicitar avaliação de RdM emergencial”
			Caso a verificação de conformidade identifique que a mudança é planejada , seguir para “Solicitar avaliação de RdM planejada”
			Caso a verificação de conformidade identifique que a mudança é pré-aprovada , seguir para “Registrar autorização da RdM”
2.20	Devolver RdM	Gerente de Mudanças	Entradas: RdM não conforme Processamento: Registrar a devolução da RdM ao solicitante na ferramenta ITSM, informando o motivo da devolução e solicitando as devidas correções Saídas: RdM devolvida para o solicitante
	RdM não conforme		A ferramenta ITSM envia automaticamente um e-mail ao solicitante da mudança informando sobre a RdM não conforme
2.30	Solicitar avaliação de RdM emergencial	Gerente de Mudanças	Entradas: RdM emergencial Processamento: - Identificar os aprovadores da mudança emergencial e convocar a reunião do CCME - Quando necessário, envolver a área de negócio responsável no processo de aprovação Saídas: Convocação de reunião do CCME
	Convocação de reunião do CCME		Convocação dos membros do CCME, preferencialmente por e-mail, sobre a reunião para avaliação da RdM emergencial
2.40	Solicitar avaliação de RdM planejada	Gerente de Mudanças	Entradas: RdM planejada Processamento: - Identificar os aprovadores da mudança e incluir a RdM na pauta da próxima reunião do CCM - Quando necessário, envolver a área de negócio responsável no processo de aprovação Saídas: RdM disponível para reunião semanal do CCM
3.10	Avaliar RdM emergencial	Comitê Consultivo de Mudança Emergencial	Entradas: RdM emergencial

			Processamento: - Os membros do CCME devem avaliar a RdM e deliberar pela aprovação, desaprovação ou desconformidade da mudança - As decisões sobre a aprovação/reprovação/desconformidade de cada RdM serão por maioria simples dos participantes da reunião Saídas: RdM avaliada (aprovada, desaprovada ou não conforme)
3.20	Avaliar RdM planejada	Comitê Consultivo de Mudança	Entradas: RdM planejada preenchida. Processamento: - Os membros do CCM devem avaliar a RdM e deliberar pela aprovação, desaprovação ou desconformidade da mudança - As decisões sobre a aprovação/reprovação/desconformidade de cada RdM serão por maioria simples dos participantes da reunião - Sempre que necessário, definir a priorização da RdM conforme pontuação calculada na análise ágil de riscos e na prioridade obtida através da relação impacto versus urgência. Saídas: RdM avaliada (aprovada, desaprovada ou não conforme).
			Caso o CCM/CCME considere que RdM não conforme , seguir para “Devolver RdM”
			Caso o CCM/CCME considere que RdM não autorizada , seguir para “Registrar não autorização da RdM”
			Caso o CCM/CCME considere que RdM autorizada , seguir para “Registrar autorização da RdM”
3.30	Devolver RdM	Gerente de Mudanças	Entradas: RdM avaliada como não conforme Processamento: Registrar a devolução da RdM ao solicitante na ferramenta ITSM, informando o motivo da devolução e solicitando as devidas correções Saídas: RdM devolvida para o solicitante
	RdM não conforme		A ferramenta ITSM envia automaticamente um e-mail ao solicitante da mudança informando sobre a RdM não conforme
3.40	Registrar não autorização da RdM	Gerente de Mudanças	Entradas: RdM avaliada como não autorizada

Secretaria de TIC do TRT da 24ª Região
Documento de Descrição de Processo de Trabalho
Processo Gerenciar Mudanças

25/06/2026

			Processamento: - Registrar a não autorização da RdM na ferramenta ITSM - Gerar o documento da RdM em formato PDF e anexá-lo ao PROAD-OUV nº 20040/2022 para assinatura de todos os integrantes do CCM/CCME e aprovadores Saídas: RdM encerrada como não autorizada
3.50	Registrar autorização da RdM	Gerente de Mudanças	Entradas: RdM avaliada como autorizada Processamento: - Registrar a autorização da RdM na ferramenta ITSM - Gerar o documento da RdM em formato PDF e anexá-lo ao PROAD-OUV nº 20040/2022 para assinatura de todos os integrantes do CCM/CCME e aprovadores Saídas: RdM autorizada
	RdM aprovada		A ferramenta ITSM envia automaticamente um e-mail ao analista de liberação informando sobre a aprovação da RdM
3.60	Gerar notificação de mudança aos envolvidos	Solicitante	Entradas: RdM autorizada Processamento: Enviar e-mail para todos os envolvidos e impactados informando sobre a aprovação da mudança e a janela de manutenção na qual será implantada, conforme informações registradas na RdM em questão Saídas: Notificação de mudança aos envolvidos
	Liberação finalizada		A ferramenta ITSM envia automaticamente um e-mail ao gerente de mudanças informando sobre a finalização da liberação (conforme processo Gerenciar Liberação e Implantação)
4.10	Solicitar revisão da mudança	Gerente de Mudanças	Entradas: Liberação finalizada Processamento: Solicitar a revisão da mudança pós-implantação ao solicitante através da ferramenta ITSM Saídas: Solicitação da revisão da mudança
4.20	Verificar base de conhecimento	Solicitante	Entradas: Solicitação da revisão da mudança Processamento: Verificar a necessidade de atualizar informações sobre os procedimentos da RdM na base de conhecimento Saídas: Base de conhecimento verificada

Secretaria de TIC do TRT da 24ª Região
Documento de Descrição de Processo de Trabalho
Processo Gerenciar Mudanças

25/06/2026

 4.30	Revisar mudança pós-implantação	Solicitante	Se houver necessidade de atualizar a base de conhecimento, proceder conforme o processo Gerenciar Conhecimento de TI e seguir para o evento de fim do processo gerenciar mudanças
			Se não houver necessidade de atualizar a base de conhecimento, seguir para o evento de fim do processo gerenciar mudanças
			Entradas: Base de conhecimento verificada
			Processamento: Registrar a revisão e fechamento técnico da mudança na ferramenta ITSM, a fim de verificar se a mudança foi bem-sucedida e se atendeu aos seus objetivos
			Saídas: Mudança revisada pós-implantação
4.40	Gerar relatório da mudança	Gerente de Mudanças	Entradas: RdM encerrada
			Processamento: Gerar o documento da RdM em formato PDF e anexá-lo ao PROAD-OUV nº 20040/2022 para assinatura do solicitante e do gerente de mudanças
			Saídas: RdM encerrada

5 Tabela RACI

	Atividade	Solicitante	Gerente de Mudança	CCM	CCME
1.10	Abrir requisição de mudança (RdM)	I	R		
1.20	Informar dados da RdM	R	C		
2.10	Verificar conformidade da solicitação	I	R		
2.20	Devolver RdM	I	R		
2.30	Solicitar avaliação de RdM emergencial	I	R		I
2.40	Solicitar avaliação de RdM planejada	I	R	I	
3.10	Avaliar RdM emergencial	C	C		R
3.20	Avaliar RdM planejada	C	C	R	
3.30	Devolver RdM	I	R		
3.40	Registrar não autorização da RdM	I	R		
3.50	Registrar autorização da RdM	I	R		
3.60	Gerar notificação de mudança aos envolvidos e impactados	R	I		
4.10	Solicitar revisão da mudança	I	R		
4.20	Verificar base de conhecimento	R			
4.30	Revisar mudança pós-implantação	R	I		
4.40	Gerar relatório da mudança	I	R		

Legenda: Responsável (R), Consultado (C) e Informado (I).

6 Controles do processo

6.1 Descrição das métricas do processo

Nome da métrica	Métrica de RDMs registradas
Origem	Controle elaborado pela SETIC
Objetivo	Medir a quantidade de mudanças abertas
Periodicidade	Trimestral
Fonte	Planilha do ANEXO I
Observações	Não acumular valores

Nome da métrica	Métrica de RDMs canceladas/suspensas
Origem	Controle elaborado pela SETIC
Objetivo	Medir a quantidade de mudanças canceladas/suspensas
Periodicidade	Trimestral
Fonte	Planilha do ANEXO II
Observações	Não acumular valores

7 Divulgação dos resultados

Os resultados do processo serão demonstrados através dos dados dos indicadores registrados no processo administrativo autuado com o fim específico de acompanhar as atividades desse processo de trabalho, bem como na página da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações localizada no portal da transparência e prestação de contas do TRT da 24ª Região.

8 ANEXO I – Métrica de RDMS registradas

Id	Período	Total de RDMS registradas
1		
2		
3		
4		

Onde:

- **Para cada apuração:**
 - **Período:** período em que os dados estão sendo apurados;
 - **Total de mudanças registradas:** total de mudanças abertas no período da apuração.

9 ANEXO II - Métrica de RDMS canceladas/suspensas

Id	Período	Total de RDMS canceladas/suspensas
1		
2		
3		
4		

Onde:

- **Para cada apuração:**
 - **Período:** período em que os dados estão sendo apurados;
 - **Total de mudanças realizadas:** total de mudanças abertas que foram canceladas/suspensas durante o período de apuração.