

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 as 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

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

27/09/2024

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
04	Rodrigo Marciano Pouso	Técnico Judiciário

Sumário

1	Objetivos	4
2	Abrangência	4
3	Definições	4
4	Processo Gerenciar Mudanças	5
4.1	Papéis e Responsabilidades	5
4.2	Fluxo do Processo Gerenciar Mudanças	7
4.3	Descrição do Processo	8
5	Tabela RACI	13
6	Controles do processo	14
6.1	Descrição do indicador	14
7	Divulgação dos resultados	15
8	ANEXO I – Índice de mudanças finalizadas sem sucesso	16

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

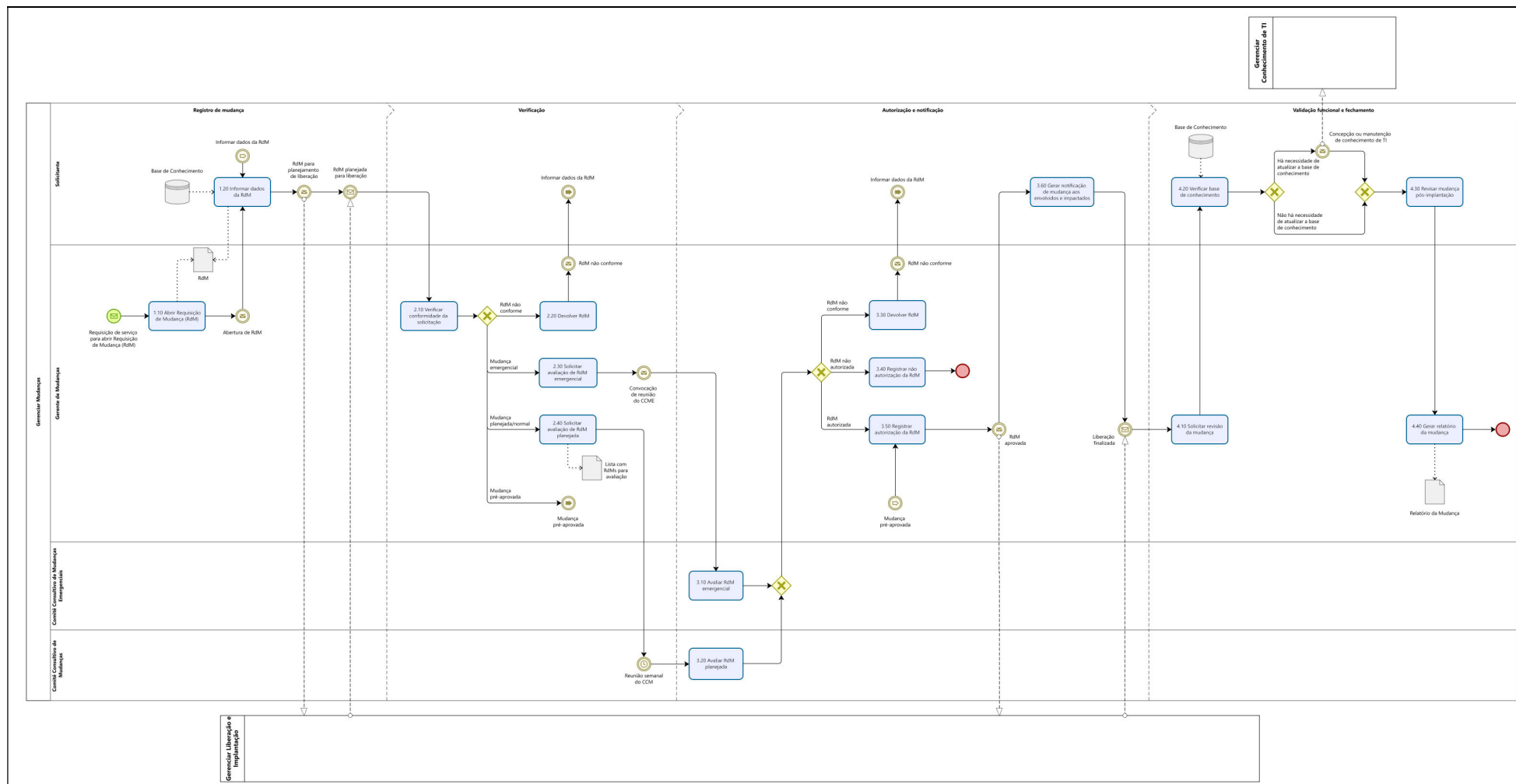
4 Processo Gerenciar Mudanças

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 pelo Gerente de Mudanças e pelos responsáveis das seguintes unidades da SETIC: I. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações; II. Divisão de Governança e Gestão de TIC; III. Divisão de Infraestrutura de TIC; IV. Divisão de Proteção de Dados e Segurança da Informação; V. Núcleo de Sistemas de Informação; VI. Núcleo de Microinformática e Suporte ao Usuário; VII. Setor de Gerenciamento de Central de Serviços.
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 Fluxo do 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 (aprovaada, 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
			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
			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
4.30	Revisar mudança pós-implantação	Solicitante	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 do indicador**

Nome do indicador	Índice de mudanças finalizadas sem sucesso
Origem	Controle elaborado pelo Setor de Apoio a Projetos de TIC
Objetivo	Obter o percentual das Requisições de Mudanças finalizadas sem sucesso, em relação ao total de mudanças finalizadas no período
Meta	No máximo 10% de mudanças finalizadas sem sucesso
Periodicidade	Trimestral
Forma de cálculo	Total de mudanças finalizadas sem sucesso / Total de mudanças finalizadas
Fonte	Planilha do ANEXO I
Observações	Não acumular valores

7 Divulgação dos resultados

Os resultados do processo serão demonstrados através dos indicadores de desempenho disponibilizados no site de governança de TIC da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações, menu Indicadores, item Indicadores de Processos, processo Gerenciar Mudanças.

8 ANEXO I – Índice de mudanças finalizadas sem sucesso

Id	Período	Total de mudanças finalizadas com sucesso	Total de mudanças finalizadas sem sucesso	Total de mudanças finalizadas
1				
2				
3				
4				

Onde:

- **Para cada apuração:**
 - **Período:** período de datas em que os dados estão sendo apurados;
 - **Total de mudanças finalizadas com sucesso:** total de mudanças que foram finalizadas com sucesso no período;
 - **Total de mudanças finalizadas sem sucesso:** total de mudanças que foram finalizadas sem sucesso no período;
 - **Total de mudanças finalizadas com sucesso:** total de mudanças que foram finalizadas no período.