



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES



SETICPT0009-02\_MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS E LIBERAÇÕES

Classificação:  
Pública

15/05/2017

Página: 1



## CONTROLE DE MUDANÇAS

| Versão | Data       | Descrição                                                                                                                          |
|--------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.0    | 19/12/2016 | Elaboração do documento (baseado nos relatórios de consultoria CPqD nº PD.33.10.83A.0162A-RT-09-AB e PD.33.10.83A.0162A-RT-10-AA ) |
| 2.0    | 15/05/2017 | Revisão geral                                                                                                                      |



## SUMÁRIO

|                     |                                                                               |                    |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <a href="#">1</a>   | <a href="#">Objetivos do processo.....</a>                                    | <a href="#">3</a>  |
| <a href="#">2</a>   | <a href="#">Aplicação.....</a>                                                | <a href="#">3</a>  |
| <a href="#">3</a>   | <a href="#">Definições.....</a>                                               | <a href="#">3</a>  |
| <a href="#">4</a>   | <a href="#">Regras gerais.....</a>                                            | <a href="#">5</a>  |
| <a href="#">4.1</a> | <a href="#">Considerações gerais sobre mudanças e liberações.....</a>         | <a href="#">5</a>  |
| <a href="#">4.2</a> | <a href="#">Tipos de mudança.....</a>                                         | <a href="#">6</a>  |
| <a href="#">4.3</a> | <a href="#">Plano de comunicação.....</a>                                     | <a href="#">7</a>  |
| <a href="#">4.4</a> | <a href="#">Classificação de mudanças.....</a>                                | <a href="#">8</a>  |
| <a href="#">5</a>   | <a href="#">Interfaces com os demais processos.....</a>                       | <a href="#">10</a> |
| <a href="#">6</a>   | <a href="#">Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberações.....</a>       | <a href="#">11</a> |
| <a href="#">6.1</a> | <a href="#">Papéis e responsabilidades.....</a>                               | <a href="#">11</a> |
| <a href="#">6.2</a> | <a href="#">Fluxo do processo Gerenciamento de Mudanças e Liberações.....</a> | <a href="#">16</a> |
| <a href="#">6.3</a> | <a href="#">Descrição das atividades.....</a>                                 | <a href="#">18</a> |
| <a href="#">7</a>   | <a href="#">Indicadores de desempenho.....</a>                                | <a href="#">29</a> |
| <a href="#">9</a>   | <a href="#">Geração de Relatórios .....</a>                                   | <a href="#">31</a> |
| <a href="#">10</a>  | <a href="#">Anexos.....</a>                                                   | <a href="#">31</a> |
| <a href="#">11</a>  | <a href="#">Elaboração/Aprovação.....</a>                                     | <a href="#">31</a> |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                            |                                                                                     |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>PODER JUDICIÁRIO</b><br><b>JUSTIÇA DO TRABALHO</b><br><b>TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO</b><br><b>SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES</b> |  |                   |
|                                                                                   | <b>SETICPT0009-02_MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS E LIBERAÇÕES</b>                                                                                         | <b>Classificação:</b><br><b>Pública</b>                                             | <b>15/05/2017</b> |

## 1 Objetivos do processo

Definir o processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberações a ser implantado pela área de Tecnologia da Informação e Comunicação(TIC) do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região.

O Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberações é responsável por garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para:

- Avaliar, aprovar, implantar e revisar todas as mudanças na infraestrutura e desenvolvimento de TIC de maneira eficiente, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e aos clientes.
- Planejar, agendar e controlar a construção, teste e implantação de liberações, para entregar novas funcionalidades requeridas pelo negócio, protegendo a integridade dos serviços existentes.

## 2 Aplicação

O Gerenciamento de Mudanças e Liberações é aplicável a todos os Serviços de TIC que são prestados pela SETIC do TRT5.



## 3 Definições

- Acordo de Nível de Serviço (ANS): acordo entre o provedor de Serviço de TIC e o usuário. O ANS descreve o Serviço de TIC, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do Provedor de Serviço de TIC e do usuário;
- Área de TIC: unidade organizacional que oferece Serviços de TIC para usuários internos ou externos. No Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região a unidade de TIC provedora de Serviço de TIC é a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (SETIC).
- Base de conhecimento: biblioteca de solução de problemas, ou seja, um repositório contendo os problemas e dúvidas apresentados pelos usuários, bem como as soluções anteriormente utilizadas. Seu uso se faz através de uma “busca” dentro da



base possibilitando aos técnicos agilidade na solução dos chamados.

- Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração(BDGC): repositório principal centralizado para todas as informações de configuração;
- Comitê Consultivo de Mudanças: Comitê responsável por analisar, validar, aprovar ou rejeitar mudanças categorizadas como tipo planejada/normal.
- Comitê Consultivo de Mudanças emergenciais: Comitê responsável por validar, aprovar ou rejeitar mudanças emergenciais.
- Item de Configuração(IC): qualquer componente que necessite ser gerenciado para que um Serviço de TIC possa ser entregue;
- Provedor de serviço de TIC: unidade organizacional ou pessoa que oferece serviços de TIC para usuários internos ou externos. No Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região a unidade provedora de serviço de TIC é a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (SETIC);
- Requisição de Mudança(RdM): é o ponto de partida de todo o processo de Gerenciamento de Mudança. Consiste na solicitação/requisição inicial de uma mudança, feita pelo usuário requisitante da mudança. Deve conter todas as informações necessárias para auxiliar na análise e aprovação da mudança;
- Serviço de TIC: serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação e Comunicação provido para um ou mais usuários, que oferece apoio aos processos de negócio de usuários. É composto pela combinação de pessoas, processos e tecnologias, que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço(ANS);
- Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC(SGS): SeticAtende, sistema adotado pelo TRT5, conforme estabelecido através de ato da Presidência N° 441/2015, tornando-se a partir de então de uso obrigatório para o(s) processo(s) implantado(s);

|                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                     |            |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|
|  <p>PODER JUDICIÁRIO<br/>JUSTIÇA DO TRABALHO<br/>TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO<br/>SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES</p> |  |            |           |
|                                                                                                                                                                                                                                            | <p>SETICPT0009-02_MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS E LIBERAÇÕES</p>  |            |           |
|                                                                                                                                                                                                                                            | Classificação:<br>Pública                                                           | 15/05/2017 | Página: 5 |



## 4 Regras gerais

As regras e definições descritas aqui são válidas e devem ser consideradas no processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberações.

### 4.1 Considerações gerais sobre mudanças e liberações

- Para toda implantação de serviço novo ou modificado e para toda remoção de serviço ou equipamento controlado no BDGC deve ser aberta uma RdM no SGS, utilizando como referência o modelo definido no Anexo I;
- Todos os riscos devem ser identificados, avaliados e mitigados sempre que possível durante o planejamento da implantação. Nos casos onde um ou mais aprovadores julguem necessário, deve ser encaminhado comunicado para alta direção ou cliente envolvido informando o aceite do risco.
- Uma RdM pode conter as seguintes informações
  - Plano de liberação: incluindo data e hora de início e término da liberação, objetivo, itens de configuração envolvidos, atividades que serão executadas, áreas envolvidas com nome e contato dos responsáveis, número da RdM relacionada, riscos e ações para mitigação dos riscos e plano de comunicação (data e envolvidos);
  - Plano de retorno: incluindo os meios para restauração das funcionalidades no caso de uma liberação mal sucedida;
  - Revisão pós-implantação: ao final da execução de uma implantação, deve ser avaliado o resultado final atingido, comparando com o resultado esperado;

Observação: para que seja incluída na pauta da reunião do CCM, uma mudança do tipo planejada/normal deve estar com todas as informações acima preenchidas. As informações faltantes no momento da abertura da RdM deverão ser preenchidas pelo analista de liberação;
- Toda RdM deve ter preferencialmente associação com, pelo menos, um registro de incidente, de problema ou de requisição de serviço.

|                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                     |  |                                   |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------|-------------------|
|  <p>PODER JUDICIÁRIO<br/>JUSTIÇA DO TRABALHO<br/>TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO<br/>SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES</p> |  |  |                                   |                   |
|                                                                                                                                                                                                                                            | <p>SETICPT0009-02_MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS E LIBERAÇÕES</p>  |  | <p>Classificação:<br/>Pública</p> | <p>15/05/2017</p> |

## 4.2 Tipos de mudança

As RdMs devem ter um escopo claramente definido e documentado. Para tanto, o tipo de mudança deve ser registrado de forma correta no momento da abertura da RdM.

O tipo de mudança indica a extensão do risco que uma determinada mudança pode causar no ambiente, levando em consideração sua natureza, complexidade, pessoas envolvidas, esforço de preparação, exposição a falhas e quantidade de usuários.

Os tipos de mudança utilizados no TRT5 estão relacionados a seguir.

### 4.2.1 Emergencial



Para que uma mudança seja considerada do tipo emergencial, deve existir significativo comprometimento, perda ou parada no serviço, necessitando que esse seja normalizado/restabelecido prontamente, a fim de minimizar ou evitar os impactos para o negócio.

Em caso de mudança associada a um incidente crítico: a RdM deve ser submetida diretamente ao CCME, convocado pelo gestor do processo de mudança;

### 4.2.2 Planejada/normal

Mudanças classificadas como tipo planejada/normal seguirão os procedimentos normais de uma RdM, passando por todas as etapas do processo de mudança. A classificação de mudança do tipo planejada/normal deve ser utilizada quando existe uma programação para implantação da mudança. As mudanças do tipo planejada/normal serão submetidas à avaliação do CCM, que será convocado periodicamente, atendendo à pauta definida e divulgada pelo gerente de mudanças. Aqueles que não puderem participar deverão preferencialmente encaminhar os suplentes.

O procedimento de elaboração da pauta da reunião do CCM para as mudanças do tipo planejada/normal deve ser definido pelo TRT5 e documentado no processo. A RdM que não estiver aderente, ou seja, que não contiver todas as informações necessárias estabelecidas no processo e/ou que não foram validadas previamente entre as áreas técnicas, serão reprovadas. Sendo assim, todo formulário deve conter todos os campos preenchidos de forma clara e objetiva. Observação: durante a apresentação das mudanças para o CCM, não será permitido planejar, alterar ou mesmo incluir qualquer item na pauta.

|                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                     |                                   |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
|  <p>PODER JUDICIÁRIO<br/>JUSTIÇA DO TRABALHO<br/>TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO<br/>SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES</p> |  |                                   |                   |
|                                                                                                                                                                                                                                            | <p>SETICPT0009-02_MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS E LIBERAÇÕES</p>  | <p>Classificação:<br/>Pública</p> | <p>15/05/2017</p> |

### 4.2.3 Padrão

Para ser considerada do tipo padrão, a mudança deve passar pelo CCM primeiramente como uma mudança planejada/normal, seguindo todo o fluxo definido. O analista responsável pela liberação deve padronizar o seu planejamento e justificar na reunião do CCM as razões pelas quais solicita que a mesma seja tratada como padrão em suas próximas execuções. Quando a mudança for aprovada para ser tratada como padrão, ficará pendente de validação da RPI, pois só poderá ser transformada em mudança padrão se for fechada com sucesso.

Quando aprovada para ser tratada como mudança padrão, o gerente de mudança deve arquivar o formulário de mudança para utilização futura.

As próximas RdMs abertas de mesmo teor, para serem consideradas do tipo padrão, devem ser registradas no SGS vinculada à mudança que foi aprovada como padrão. A mudança deve ter o mesmo objetivo e as mesmas atividades para as mesmas equipes da mudança aprovada inicialmente.

Observação: alterações em alguma informação fora dos critérios definidos acima serão aceitas mediante justificativa a ser avaliada pelo gerente de mudanças. A qualquer momento, o gerente de mudanças poderá determinar que uma mudança que já tenha sido classificada como padrão siga novamente o processo de mudança planejada/normal.



Os pré-requisitos para uma mudança ser considerada padrão são:

- A mudança deve ter baixo impacto;
- A mudança deve ter sido fechada com sucesso;
- A mudança deve ser realizada com frequência e com sucesso.

### 4.3 Plano de comunicação

O plano de comunicação é parte integrante das informações necessárias para avaliação da mudança submetida ao CCM para aprovação.

O solicitante da mudança deve informar no formulário de RdM quais pessoas e áreas devem ser comunicadas sobre a mudança que ocorrerá, considerando o impacto e indisponibilidade que a essa poderá proporcionar.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                            |                                                                                     |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>PODER JUDICIÁRIO</b><br><b>JUSTIÇA DO TRABALHO</b><br><b>TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO</b><br><b>SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES</b> |  |                   |
|                                                                                   | <b>SETICPT0009-02_MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS E LIBERAÇÕES</b>                                                                                         | <b>Classificação:</b><br><b>Pública</b>                                             | <b>15/05/2017</b> |

## 4.4 Classificação de mudanças

### 4.4.1 Natureza das mudanças

- Requisição de novos serviços ou modificados;
- Adição, modificação e remoção de IC;
- Correção de incidentes e problemas;
- Mudança física de instalações;
- Alterações em níveis de serviços;
- Alterações em documentação relacionada aos serviços de TIC.

### 4.4.2 Prioridade das mudanças

Os tipos de mudanças caracterizam-se quanto a sua prioridade, tendo como base seu impacto e sua urgência. Essa classificação de prioridade é utilizada para decidir quais mudanças devem ser discutidas, avaliadas e implantadas, inclusive na decisão de alocação do CCM.

#### 4.4.2.1 Impacto

- Alto: afeta severamente alguns usuários-chave (alta direção ou cliente) ou um grande número de usuários;
- Médio/normal: afeta parcialmente alguns usuários;
- Baixo: ocorrência com baixo impacto de um recurso, sistema, serviço ou processo. Mudança de simples execução, que possui atividades padronizadas e conhecidas pelas áreas operacionais.

#### 4.4.2.2 Urgência

- Alta: ação imediata é requerida;







- Média/normal: sem grande urgência, porém a mudança não pode ser adiada para outro instante mais conveniente;
- Baixa: a mudança precisa ser realizada, porém pode obedecer a agenda de mudança.

#### 4.4.3 Situação das requisições de mudanças

Durante a execução do processo, uma RdM pode assumir uma das situações (*status*) citadas na Tabela 1, relacionadas ao ciclo de vida da mudança:

**Tabela 1 – Ciclo da mudança**

| Situação     | Descrição                                                                                                                                                                       |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Em Registro  | Quando há somente as informações básicas sobre a RdM.                                                                                                                           |
| Registrada   | Quando a RdM foi gravada com todas as informações sobre a mudança, no SGS.                                                                                                      |
| Recepcionada | Quando o gerente de mudanças entende que a RdM é factível de execução e a recepciona para ser discutida no CCM.                                                                 |
| Cancelada    | Quando o gerente de mudanças entende que a RdM não é viável para ser executada.                                                                                                 |
| Aprovada     | Quando o gerente de mudanças aprovou a RdM em conjunto com o CCM para ser executada e implantada.                                                                               |
| Reprovada    | Quando o gerente de mudanças reprovou a RdM em conjunto com o CCM.                                                                                                              |
| Em Execução  | Quando o projeto da RdM está em execução.                                                                                                                                       |
| Em Revisão   | Quando todas as atividades foram executadas e encerradas e a RdM necessita ser revisada para alcançar seu objetivo. Somente será utilizada quando houver um plano de liberação. |
| Executada    | Quando a RdM foi revisada e implantada.                                                                                                                                         |
| Atualizada   | As novas informações referentes aos ICs alterados pela RdM foram aprovadas e atualizadas pelo gerente de configuração no BDGC.                                                  |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                            |                                                                                     |                   |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------|
|  | <b>PODER JUDICIÁRIO</b><br><b>JUSTIÇA DO TRABALHO</b><br><b>TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO</b><br><b>SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES</b> |  |                   |                      |
|                                                                                   | <b>SETICPT0009-02_MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS E LIBERAÇÕES</b>                                                                                         | <b>Classificação:</b><br>Pública                                                    | <b>15/05/2017</b> | <b>Página:</b><br>10 |

|                |                                                                                                                                    |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Não Atualizada | As novas informações referentes aos ICs alterados pela RdM não foram aprovadas e atualizadas pelo gerente de configuração no BDGC. |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 5 Interfaces com os demais processos

A seguir estão descritas as principais interfaces do Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberações com os demais processos de gerenciamento dos serviços de TIC:

- **Gerenciamento de configuração e ativos de serviços:** fornece resiliência, acesso fácil, rápido e preciso sobre a informação para habilitar as partes interessadas a avaliar o impacto das mudanças propostas e rastrear o fluxo de trabalho de mudanças. O sistema de gerenciamento de configuração pode, também, identificar ICs relacionados que serão afetados e que não estão incluídos na mudança; As atividades de liberação dependem dos dados e informações mantidos pelo gerenciamento de configuração e fornecem atualizações, que devem ser coordenadas e gerenciadas de forma apropriada.
- **Gerenciamento de problemas:** mudanças normalmente implantam soluções de contorno e corrigem erros conhecidos. Além disso, o gerente de problemas contribui de forma significativa no CCM e na abertura de RdM;
- **Gerenciamento de incidentes:** utilizado como um gatilho para o processo de gerenciamento de mudanças, o gerenciamento de incidentes disponibiliza informações de falhas que, para serem corrigidas, necessitem de mudanças no ambiente de produção;
- **Gerenciamento de cumprimento de requisição:** requisições que necessitem de mudanças para serem executadas também são gatilhos para o processo de gerenciamento de mudanças.
- **Gerenciamento de catálogo de serviços:** as liberações que implicam em inclusão, alteração ou remoção de serviços devem ser coordenadas em conjunto com o gerenciamento do catálogo de serviços.



## 6. Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberações

### 6.1 Papéis e responsabilidades

#### 6.1.1 Definição dos papéis

| Papel                                             | Responsabilidades                                                                                                          | Responsável / Suplente                             |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Dono do Processo                                  | É formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução.      | Érica Rossiter                                     |
| Gerente de Mudanças e Liberações                  | Gerenciamento operacional das atividades do processo, integração com outros processos e produção de relatórios gerenciais. | Joselino Rocha de Souza / Alexandre Costa da Silva |
| Comitê Consultivo de Mudanças (CCM)               | Analisar, validar, aprovar ou rejeitar mudanças categorizadas como tipo planejada/normal.                                  | (ver Anexo III)                                    |
| Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME) | Validar, aprovar ou rejeitar mudanças emergenciais.                                                                        | (ver Anexo III)                                    |



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES



SETICPT0009-02\_MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS E LIBERAÇÕES

Classificação:  
Pública

15/05/2017

Página:  
12

|                                  |                                                                                                                                                                                                               |                                              |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Solicitante                      | Requisitar mudanças provenientes de requisições, incidentes, problemas, configuração, nível de serviço ou projetos para as áreas técnicas e fornecer informações complementares durante o processo de mudança |                                              |
| Gerente de Configuração e Ativos | Controla os serviços e componentes de TI que foram alterados pela mudança, mantendo as informações de configuração precisas e confiáveis.                                                                     | Thales Neves Sampaio /<br>Jader Cunha Macedo |
| Analista de liberação            | Implantar liberações no ambiente de produção de maneira controlada e planejada, para garantir a qualidade das implantações e a entrega de valor dos serviços de TI esperada pelo negócio.                     | Responsável pela<br>liberação                |



### 6.1.2 Tabela RACI

| MATRIZ DE RESPONSABILIDADES (RACI) – GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS E LIBERAÇÕES                                 |                |                                                                                                                               |                                                                 |                                  |                       |     |      |             |                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|-----|------|-------------|-------------------------|
| OBJETIVO                                                                                                    |                | Estabelecer e formalizar os papéis e responsabilidades para os participantes envolvidos em determinado processo ou atividade. |                                                                 |                                  |                       |     |      |             |                         |
| R                                                                                                           | Responsibility | Responsabilidade                                                                                                              | Responsável pela execução da atividade.                         |                                  |                       |     |      |             |                         |
| A                                                                                                           | Accountability | Responsabilidade Final                                                                                                        | Responsável por prestar contas do resultado final da atividade. |                                  |                       |     |      |             |                         |
| C                                                                                                           | Consulted      | Consultado                                                                                                                    | Deve ser consultado durante a execução da atividade.            |                                  |                       |     |      |             |                         |
| I                                                                                                           | Informed       | Informado                                                                                                                     | É informado sobre a execução da atividade.                      |                                  |                       |     |      |             |                         |
| ATIVIDADES DO PROCESSO                                                                                      |                |                                                                                                                               | Dono do Processo                                                | Gerente de Mudanças e Liberações | Analista de Liberação | CCM | CCME | Solicitante | Gerente de Configuração |
| ATIVIDADES GERAIS                                                                                           |                |                                                                                                                               |                                                                 |                                  |                       |     |      |             |                         |
| Manter o desenho e indicadores do processo, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização. |                |                                                                                                                               | A/R                                                             | C                                | C                     | -   | -    | -           | -                       |
| Prover recursos para execução das atividades do processo.                                                   |                |                                                                                                                               | A/R                                                             | C                                | -                     | -   | -    | -           | -                       |
| Garantir que as metas de desempenho, eficiência e eficácia do processo sejam atingidas.                     |                |                                                                                                                               | A/R                                                             | I                                | -                     | -   | -    | -           | -                       |
| Promover e garantir que o processo seja corretamente utilizado.                                             |                |                                                                                                                               | I                                                               | A/R                              | -                     | -   | -    | -           | -                       |
| Prover informações de controle para a direção e                                                             |                |                                                                                                                               | I                                                               | A/R                              | -                     | -   | -    | -           | -                       |



|                                                                                                  |   |     |   |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|---|---|---|---|---|
| demais processos.                                                                                |   |     |   |   |   |   |   |
| Garantir que os indicadores sejam medidos.                                                       | I | A/R | - | - | - | - | - |
| Maximizar a integração entre processos, pessoas, tecnologia e controles.                         | - | A/R | - | - | - | - | - |
| Garantir a execução plena das atividades do processo.                                            | - | A/R | - | - | - | - | - |
| Registrar as ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias.                         | - | A/R | - | - | - | - | - |
| Liderar as reuniões para avaliação do processo e participar dos comitês de revisão do processo.  | - | A/R | - | - | - | - | - |
| Assegurar o registro adequado de todas as RdMs.                                                  | - | A/R | - | - | - | - | - |
| Apoiar na classificação e priorização de todas as mudanças registradas.                          | - | A/R | - | - | - | I | - |
| Registrar as ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias.                         | I | A/R | - | - | - | - | - |
| Conduzir as reuniões do CCM.                                                                     | - | A/R | - | C | - | - | - |
| Garantir que a autorização de mudança seja fornecida antes de iniciar as atividades de execução. | - | A/R | I | - | - | - | - |
| Coordenar as interfaces entre o gerenciamento de liberação e implantação e outros processos.     | - | A/R | I | - | - | - | - |
| <b>SUBPROCESSO GERENCIAR MUDANÇAS</b>                                                            |   |     |   |   |   |   |   |
| Abrir requisição de mudança (RdM).                                                               | - | A   | - | - | - | R | - |
| Verificar conformidade da solicitação.                                                           | - | A/R | - | - | - | I | - |
| Devolver RdM.                                                                                    | - | A/R | - | - | A | I | - |
| Solicitar aprovação emergencial.                                                                 | - | A/R | - | - | C | I | I |
| Avaliar RdM emergencial.                                                                         | - | A/R | - | - | C | - | I |

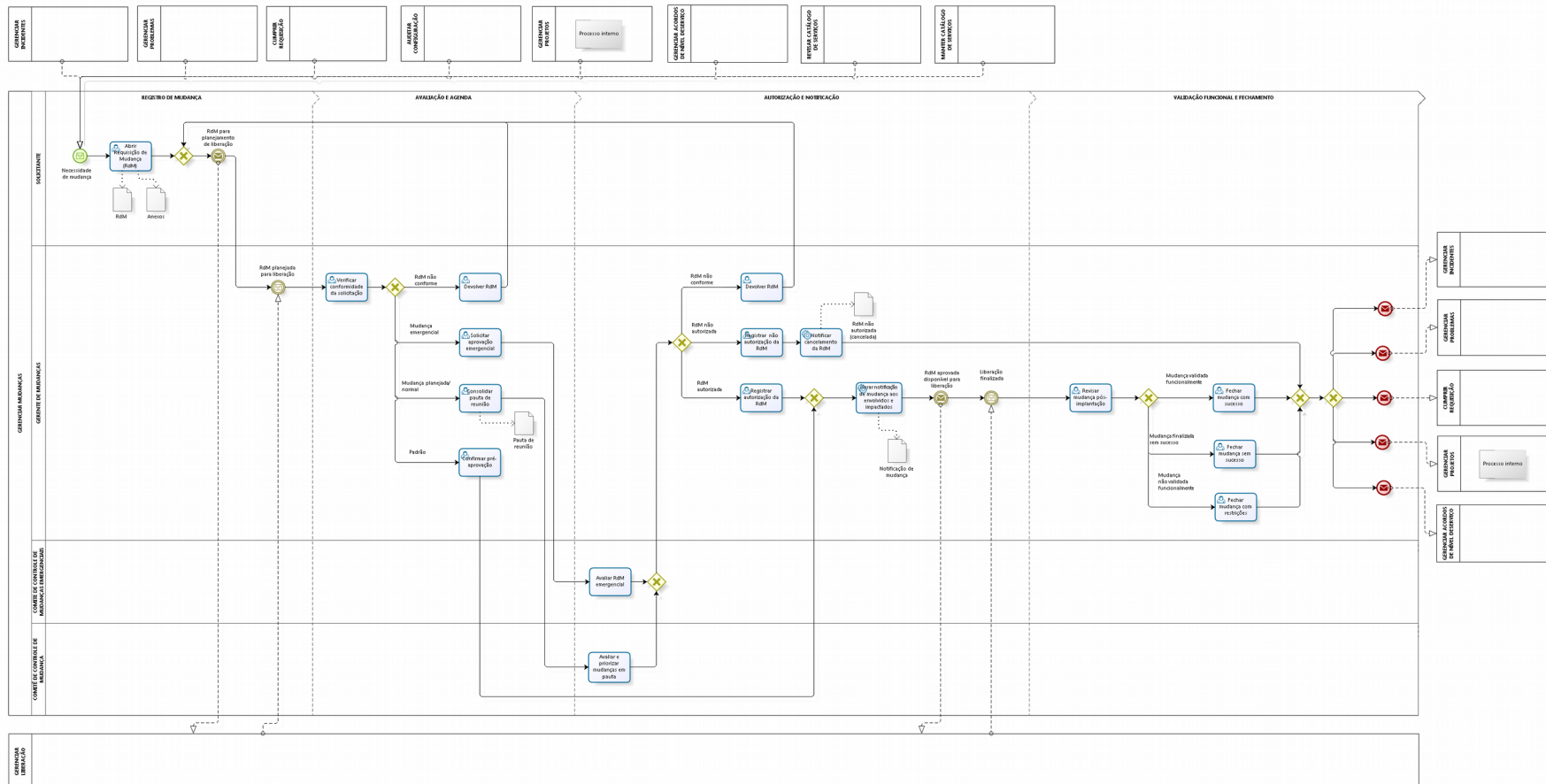


|                                                           |   |     |   |   |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------|---|-----|---|---|---|---|---|
| Consolidar pauta de reunião.                              | - | A/R | - | - | - | - | C |
| Avaliar e priorizar mudanças em pauta.                    | - | A/R | - | C | C | - | - |
| Confirmar pré-aprovação.                                  | - | A/R | - | - | - |   |   |
| Registrar não autorização da RdM.                         | - | A/R | - | - | - |   | - |
| Notificar cancelamento da RdM.                            | - | A/R | - | - | - |   |   |
| Registrar autorização da RdM.                             | - | A/R | - | - | - |   |   |
| Gerar notificação de mudança aos envolvidos e impactados. | - | A/R | - | - | - |   |   |
| Revisar mudança pós implantação.                          | - | A/R | - | - | - | - | - |
| Fechar mudança com sucesso.                               | - | A/R | - | - | - | - | - |
| Fechar mudança sem sucesso.                               | - | A/R | - | - | - | - | - |
| Fechar mudanças com restrições.                           | - | A/R | - | - | - | - | - |
| <b>SUBPROCESSO GERENCIAR LIBERAÇÕES</b>                   |   |     |   |   |   |   |   |
| Completar RdM.                                            | - | A   | R | - | - | - | - |
| Planejar implantação da mudança/liberações.               | - | A   | R | - | - | - | - |
| Submeter RdM.                                             | - | A   | R | - | - | - | - |
| Preparar implantação da mudança/liberações.               | - | A   | R | - | - | - | - |
| Acompanhar e coordenar implantação da mudança/liberação.  | - | A   | R | - | - | - | - |
| Manter catálogo de serviços                               | - | A   | R | - | - | - | - |
| Manter configuração                                       | - | A   | R | - | - | - | - |
| Registrar término da liberação.                           | - | A   | R | - | - | - | - |
| Notificar término da liberação.                           | - | A   | R | - | - | - | - |



## 6.2 Fluxo do processo Gerenciamento de Mudanças e Liberações

### 6.2.1 Fluxo – Gerenciamento de Mudanças

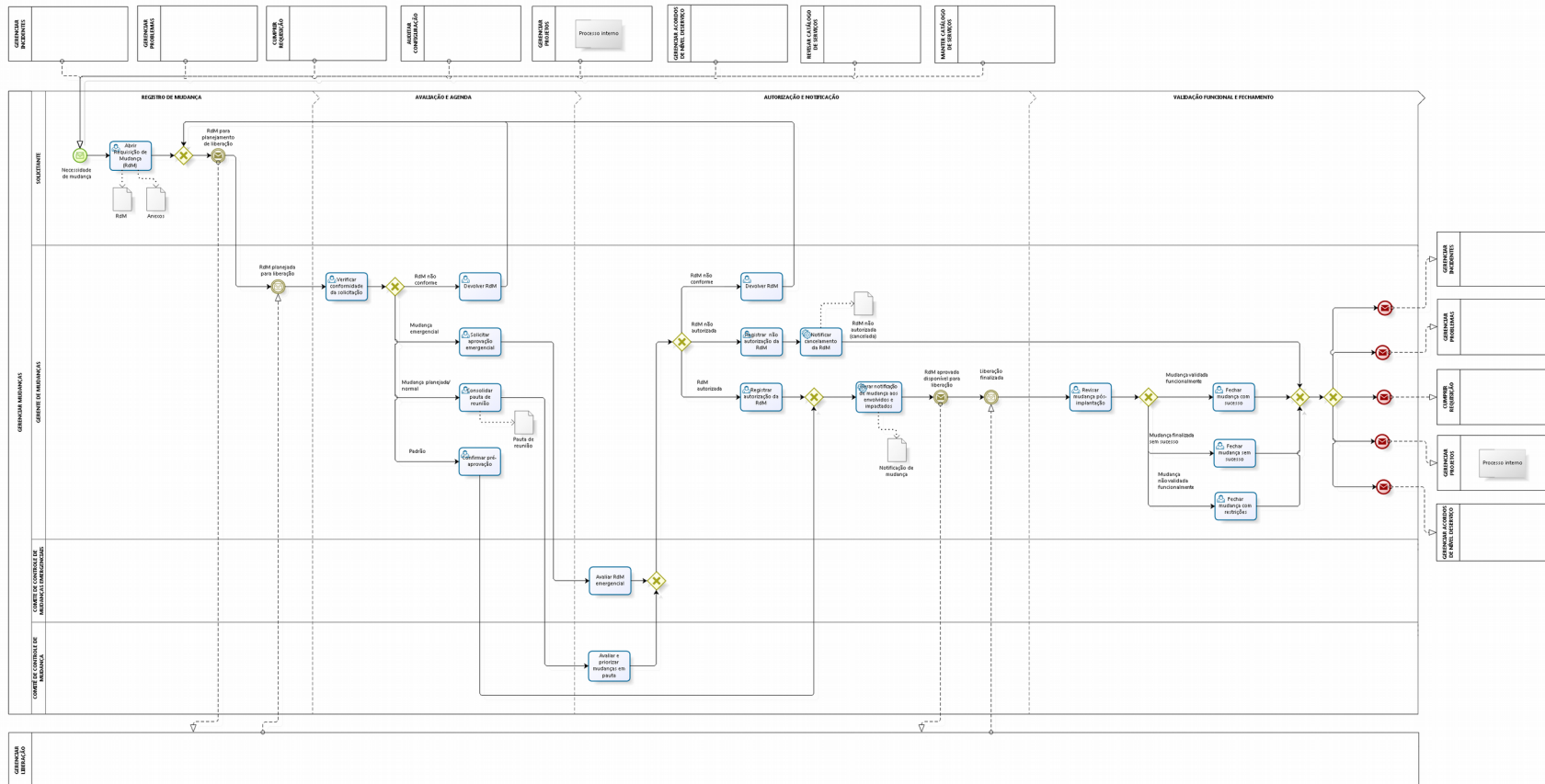






SETICPT0009-02\_MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS E LIBERAÇÕES

### 6.2.2 Fluxo – Gerenciamento de Liberações





### 6.3 Descrição das atividades

| 1. GERENCIAR MUDANÇAS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.1</b>            | <b>Abrir requisição de mudança (RdM)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Objetivo              | Registrar a RdM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Responsável           | Solicitante                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Entrada               | Necessidade de mudança identificada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Processamento         | <p>Necessidades de mudança podem ser identificadas nos seguintes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· No tratamento de incidentes, para autorizar a aplicação de uma solução;</li><li>· No cumprimento de uma requisição de serviços em uma janela de manutenção;</li><li>· No tratamento de um problema, para autorizar a aplicação de uma solução que elimina a causa raiz;</li><li>· Quando forem identificados desvios durante uma auditoria de configuração;</li><li>· Quando uma demanda nova é identificada pelo gerenciamento de projetos;</li><li>· Na necessidade de alteração de acordos de nível de serviço ou do catálogo de serviços.</li></ul> <p>Para a abertura de uma RdM, o solicitante deve atender aos seguintes pré-requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Identificar o evento (incidente, requisição de serviço, problema etc.) que gerou a necessidade da mudança e vinculá-lo à RdM a ser registrada. Eventos que possam ser resolvidos na mesma mudança poderão ser vinculados a uma única RdM;</li><li>· Preencher os dados solicitados no formulário de RdM.</li></ul> <p>A RdM criada ficará disponível para o processo gerenciar liberações para que seja realizado o planejamento da(s) liberação(ões) referente(s) à mudança.</p> |
| Saída                 | RdM registrada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>1.2</b>            | <b>Verificar conformidade da solicitação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Objetivo              | Verificar se o planejamento está completo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsável   | Gerente de mudanças                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Entrada       | RdM registrada                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Processamento | Ao receber a RdM planejada do processo gerenciar liberações, o gerente de mudanças deve identificar o tipo de mudança (planejada/normal, emergencial ou padrão) e verificar se o planejamento está completo.                                                                                  |
| Saída         | RdM verificada como conforme/não conforme                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>1.3</b>    | <b>Devolver RdM</b>                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Objetivo      | Devolver a RdM em caso de inconformidade                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Responsável   | Gerente de mudanças                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Entrada       | RdM não conforme                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Processamento | Se, após a verificação de conformidade, o gerente de mudanças identificar alguma informação faltante ou incorreta, deve devolver a RdM ao solicitante da mudança, informando o motivo da devolução                                                                                            |
| Saída         | RdM cancelada                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>1.4</b>    | <b>Solicitar aprovação emergencial</b>                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Objetivo      | Identificar se a solicitação de mudança é emergencial                                                                                                                                                                                                                                         |
| Responsável   | Gerente de mudanças                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Entrada       | RdM classificada como emergencial                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Processamento | Se todas as informações estiverem em conformidade e a solicitação de mudança for identificada como emergencial, o gerente de mudanças deve identificar os aprovadores emergenciais para a mudança em questão e convocar o CCME. A RdM será então submetida ao CCME para aprovação emergencial |
| Saída         | RdM submetida para aprovação emergencial                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>1.5</b>    | <b>Avaliar RdM emergencial</b>                                                                                                                                                                                                                                                                |



|               |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo      | Avaliar a aprovação da RdM emergencial                                                                                                                                                                                                                                  |
| Responsável   | Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME)                                                                                                                                                                                                                       |
| Entrada       | RdM submetida para aprovação emergencial                                                                                                                                                                                                                                |
| Processamento | Quando convocados, os aprovadores emergenciais (integrantes do CCME) devem avaliar a RdM considerando seu caráter emergencial e decidir sobre sua aprovação ou não. Em caso de não aprovação, o motivo deverá ser informado.                                            |
| Saída         | RdM aprovada ou reprovada                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>1.6</b>    | <b>Consolidar pauta de reunião</b>                                                                                                                                                                                                                                      |
| Objetivo      | Elaborar pauta de reunião do Comitê Consultivo de Mudanças (CCM)                                                                                                                                                                                                        |
| Responsável   | Gerente de mudanças                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Entrada       | RdM conforme planejada/normal                                                                                                                                                                                                                                           |
| Processamento | Se todas as informações estiverem em conformidade e a solicitação de mudança for identificada como planejada/normal, o gerente de mudanças deve incluí-la na pauta de reunião do CCM.                                                                                   |
| Saída         | Pauta de reunião consolidada                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>1.7</b>    | <b>Avaliar e priorizar mudanças em pauta</b>                                                                                                                                                                                                                            |
| Objetivo      | Deliberar sobre a autorização da(s) RdM(s)                                                                                                                                                                                                                              |
| Responsável   | Comitê Consultivo de Mudanças (CCM)                                                                                                                                                                                                                                     |
| Entrada       | Pauta de reunião consolidada                                                                                                                                                                                                                                            |
| Processamento | Mediante convocação, o CCM se reunirá na data e hora marcadas. Todas as RdMs em pauta devem ser avaliadas individualmente e em conjunto, permitindo uma análise de conflitos. O CCM deve deliberar sobre a autorização de cada RdM para a próxima janela de manutenção. |



|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <p>Os assuntos a serem tratados na reunião do CCM são:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Discutir e analisar a viabilidade das mudanças em pauta;</li><li>· Analisar os impactos no ambiente;</li><li>· Verificar o relacionamento de cada mudança em relação a outras mudanças solicitadas;</li><li>· Confirmar as datas das mudanças, período, tempo de indisponibilidade prevista e janela da mudança;</li><li>· Validar o comunicado que deverá ser enviado aos envolvidos, quando necessário.</li></ul> <p>Deverá ser designado um coordenador para acompanhar as mudanças na próxima janela de manutenção, que poderá ser o próprio gerente de mudanças ou um analista da principal área envolvida nas mudanças a serem realizadas.</p> <p>Observação: este procedimento deve ser elaborado pelo TRT5 e documentado no processo.</p> |
| Saída         | RdM(s) aprovada(s) ou reprovada(s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>1.8</b>    | <b>Confirmar pré-aprovação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Objetivo      | Confirmar condição padrão da mudança no SGS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Responsável   | Gerente de Mudanças                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Entrada       | RdM padrão aprovada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Processamento | Se todas as informações estiverem em conformidade e a solicitação de mudança for identificada como padrão (pré-aprovada), o gerente de mudanças deve confirmar a condição padrão da mudança no SGS. Nessa situação, a RdM estará disponível para ser implantada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Saída         | RdM classificada como padrão no SGS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>1.9</b>    | <b>Registrar não autorização da RdM</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Objetivo      | Registrar a não aprovação da mudança                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Responsável   | Gerente de Mudanças                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Entrada       | RdM reprovada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Processamento | As RdMs submetidas ao CCM ou CCME que não forem autorizadas devem ser canceladas no SGS pelo gerente de mudanças, o que inclui o registro da não aprovação da mudança e o motivo conforme informado pelo respectivo comitê.                                                                                                                                                                 |
| Saída         | RdM reprovada cancelada no SGS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>1.10</b>   | <b>Notificar cancelamento da RdM</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Objetivo      | Comunicar os envolvidos sobre o cancelamento da mudança                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Responsável   | Gerente de Mudanças                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Entrada       | RdM reprovada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Processamento | Para cada RdM reprovada no SGS, o sistema deve gerar uma notificação para todos os envolvidos, informando o cancelamento da mudança e o motivo.<br>Observação: a lista dos envolvidos a serem notificados estará associada a cada RdM. Essa lista é definida pelo solicitante/analista de liberação responsável por planejar a mudança e verificada/complementada pelo gerente de mudanças. |
| Saída         | Notificação emitida aos envolvidos notificados sobre o cancelamento da mudança                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>1.11</b>   | <b>Registrar autorização da RdM</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Objetivo      | Registrar autorização da RdM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Responsável   | Gerente de Mudanças                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Entrada       | RdM autorizada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Processamento | As autorizações de cada RdM realizadas pelo CCM ou CCME devem ser registradas no SGS pelo gerente de mudanças.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Saída         | Aprovação da RdM registrada no SGS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>1.12</b>   | <b>Gerar notificação de mudança aos envolvidos e impactados</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |



|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo      | Comunicar os envolvidos e impactados sobre a aprovação da mudança                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Responsável   | Gerente de Mudanças                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Entrada       | RdM aprovada no SGS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Processamento | Para cada RdM aprovada no SGS, o sistema deve gerar uma notificação para todos os envolvidos e impactados, informando sobre a aprovação da mudança e a janela de manutenção na qual será implantada.<br>Observação: a lista dos envolvidos a serem notificados estará associada a cada RdM.<br>Essa lista é definida pelo solicitante/analista de liberação responsável por planejar a mudança e verificada/complementada pelo gerente de mudanças.                                                                                                                                                                              |
| Saída         | Envolvidos/impactados notificados sobre a implantação da mudança                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>1.13</b>   | <b>Revisar mudança pós-implantação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Objetivo      | Verificar se a mudança foi bem sucedida e se atendeu aos seus objetivos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Responsável   | Gerente de Mudanças                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Entrada       | RdMs finalizadas pelo processo de liberação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Processamento | Todas as RdMs finalizadas pelo processo de liberação devem passar pela revisão pós-implantação a fim de verificar se a mudança foi bem sucedida e se atendeu aos seus objetivos.<br>A revisão é realizada pelos envolvidos na mudança, geralmente membros do comitê, sendo coordenada pelo gerente de mudanças, o qual é responsável por registrar o resultado da revisão no SGS.<br>A revisão deverá confirmar se os ICs impactados pela mudança foram devidamente atualizados no BDGC e se os serviços afetados foram atualizados no catálogo de serviços. As lições aprendidas devem ser documentadas para futura utilização. |
| Saída         | RdM revisada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>1.14</b>   | <b>Fechar mudança com sucesso</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Objetivo      | Registrar que a RdM foi concluída com sucesso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



|               |                                                                                                                                                                                                          |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsável   | Gerente de mudanças                                                                                                                                                                                      |
| Entrada       | Mudança concluída com sucesso                                                                                                                                                                            |
| Processamento | Se for identificado que a mudança foi concluída com sucesso e atingiu seus objetivos, o gerente de mudanças fecha a RdM com sucesso.                                                                     |
| Saída         | RdM fechada com sucesso                                                                                                                                                                                  |
| <b>1.15</b>   | <b>Fechar mudança sem sucesso</b>                                                                                                                                                                        |
| Objetivo      | Registrar que a RdM foi concluída sem sucesso                                                                                                                                                            |
| Responsável   | Gerente de mudanças                                                                                                                                                                                      |
| Entrada       | Mudança concluída sem sucesso                                                                                                                                                                            |
| Processamento | Se for identificado que a mudança não ocorreu conforme planejado, o gerente de mudanças fecha a RdM sem sucesso e informa ao solicitante sobre o seu encerramento.                                       |
| Saída         | RdM fechada sem sucesso                                                                                                                                                                                  |
| <b>1.16</b>   | <b>Fechar mudança com restrições</b>                                                                                                                                                                     |
| Objetivo      | Registrar que a RdM foi concluída com restrições                                                                                                                                                         |
| Responsável   | Gerente de mudanças                                                                                                                                                                                      |
| Entrada       | Mudança concluída com restrições                                                                                                                                                                         |
| Processamento | Se for identificado que a mudança foi concluída, porém, durante a sua execução, foram identificados desvios, falhas no planejamento ou na implantação, o gerente de mudanças fecha a RdM com restrições. |
| Saída         | RdM fechada com restrições                                                                                                                                                                               |





## 2. GERENCIAR LIBERAÇÕES

| 2. GERENCIAR LIBERAÇÕES |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2.1</b>              | <b>Completar RdM</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Objetivo                | Completar os dados requeridos na RdM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Responsável             | Analista de liberação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Entrada                 | RdM registrada no SGS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Processamento           | Ao receber uma RdM registrada no SGS, o analista de liberação deve completar os dados requeridos. Se necessário, o analista entra em contato com o solicitante da RdM. Uma RdM deve conter, no mínimo, dados referentes à justificativa de negócio, ao impacto, aos custos, aos benefícios e aos riscos. Se aplicável, o analista associa a RdM a outros eventos (incidentes, requisições ou problemas) que não tenham sido identificados inicialmente no registro da RdM, mas que serão resolvidos pela mudança.                                                                                                             |
| Saída                   | RdM atualizada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>2.2</b>              | <b>Planejar implantação da liberação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Objetivo                | Planejar a implantação da liberação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Responsável             | Analista de liberação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Entrada                 | RdM atualizada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Processamento           | Para planejar a implantação da liberação, o analista de 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: Escopo e conteúdo da liberação, avaliação e perfil de risco, partes interessadas e áreas afetadas, equipe responsável pela liberação, agenda de implantação, estratégia da liberação e implantação, recursos necessários para a liberação, ICs associados/impactados, plano de retorno.<br>No caso de mudança emergencial, o planejamento poderá ocorrer com menor rigor por meio de aprovação |



|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | gerencial (nível superior). A aprovação pode ser obtida por um <i>e-mail</i> que posteriormente será anexado à RdM. Após a execução da mudança emergencial, a RdM deverá ser preenchida normalmente.<br>Observação: uma mudança poderá ser implantada em uma ou mais liberações, assim como uma liberação poderá contemplar uma ou mais mudanças                                                                                                                                                                                         |
| Saída         | RdM atualizada com plano de liberação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>2.3</b>    | <b>Submeter RdM</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Objetivo      | Submeter a RdM ao processo gerenciar mudança                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Responsável   | Analista de liberação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Entrada       | RdM atualizada com plano de liberação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Processamento | Uma vez completado o planejamento da mudança/liberação, o analista de liberação deverá submeter a RdM ao processo gerenciar mudança, em que deverá ocorrer a análise dos dados e a decisão pela aprovação ou não da mudança/liberação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Saída         | RdM submetida ao processo gerenciar mudança                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>2.4</b>    | <b>Preparar implantação da mudança/liberações</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Objetivo      | Preparação e comunicação da liberação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Responsável   | Analista de liberação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Entrada       | RdM aprovada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Processamento | Após aprovação de uma RdM, o analista de liberação responsável pela mudança/liberação inicia a fase de preparação e comunicação da liberação.<br>De acordo com o planejamento da implantação da mudança/liberação, o analista de liberação deve:<br>· Identificar quem executará as atividades previstas/planejadas e realizar a atribuição de atividades no SGS;<br>· Providenciar/coordenar a realização de treinamentos às equipes da central de serviços e aos grupos solucionadores que receberão os serviços novos ou modificados; |



|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | · Providenciar a construção dos pacotes de liberação, respectivos testes e homologação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Saída         | RdM preparada para liberação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>2.5</b>    | <b>Acompanhar e coordenar implantação da liberação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Objetivo      | Coordena a execução das atividades durante a janela de manutenção planejada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Responsável   | Analista de liberação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Entrada       | RdM preparada para liberação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Processamento | Nessa etapa, o analista de liberação coordena a execução das atividades durante a janela de manutenção planejada, devendo: Decidir por cancelar ou suspender a mudança/liberação, quando aplicável, aplicar plano de retorno ( <i>rollback</i> ), se necessário, alterar ou ajustar algumas atividades, se necessário, realizar verificação e testes. Quando houver desvios na execução da liberação que possam impactar no alcance do objetivo da mudança ou gerar impacto para o serviço, o analista de liberação deve encaminhar conforme planejado na RdM. |
| Saída         | Mudança/liberação implantada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>2.6</b>    | <b>Manter catálogo de serviços</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Objetivo      | Caso necessário, encaminhar para o processo manter catálogo de serviços                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Responsável   | Analista de liberação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Entrada       | Mudança/liberação implantada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Processamento | Em caso de necessidade de atualização do catálogo de serviços, quando autorizado, o fluxo segue conforme processo manter catálogo de serviços.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Saída         | Solicitação de atualização do catálogo encaminhada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>2.7</b>    | <b>Manter configuração</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Objetivo      | Caso necessário, encaminhar para o processo manter configuração                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsável   | Analista de liberação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Entrada       | Mudança/liberação implantada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Processamento | Caso seja necessário atualizar os ICs, quando autorizado, o fluxo segue conforme processo manter configuração.                                                                                                                                                                                                                                             |
| Saída         | Solicitação de atualização de configuração encaminhada                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>2.8</b>    | <b>Registrar término da liberação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Objetivo      | Registrar o fechamento técnico e documentar as informações sobre a implantação realizada                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Responsável   | Analista de liberação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Entrada       | Mudança/liberação implantada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Processamento | Ao término das atividades de mudança/liberação, o analista de liberação deve registrar o fechamento técnico e documentar as informações mais relevantes sobre a implantação realizadas tais como: se a liberação foi executada com ou sem sucesso, dificuldades encontradas, alterações sobre o planejamento inicial, entre outras que julgar necessárias. |
| Saída         | Fechamento técnico registrado no SGS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>2.9</b>    | <b>Notificar término da liberação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Objetivo      | Notificar partes interessadas sobre o término da mudança/liberação                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Responsável   | Analista de liberação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Entrada       | Fechamento técnico registrado no SGS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Processamento | Após o fechamento técnico da mudança/liberação, o SGS gera automaticamente uma notificação para as partes interessadas (conforme lista de notificação pré-definida na RdM), informando o término da mudança/liberação. O fluxo segue para o processo gerenciar mudanças.                                                                                   |
| Saída         | Notificação encaminhada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



## 7 Indicadores de desempenho

| <b>Ind. 1</b>    | <b>Quantidade de mudanças registradas no período</b>                                                                                                |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivo         | Acompanhar a quantidade de mudanças registradas em um determinado período                                                                           |
| Periodicidade    | Mensal                                                                                                                                              |
| Parâmetros       | Quantidade de mudanças registradas                                                                                                                  |
| Forma de cálculo | Somatório de mudanças registradas no período                                                                                                        |
| Meta             | A definir                                                                                                                                           |
| <b>Ind. 2</b>    | <b>Percentual de mudanças implantadas por classificação</b>                                                                                         |
| Objetivo         | Analisar se o percentual de mudanças implantadas por classificação                                                                                  |
| Periodicidade    | Mensal                                                                                                                                              |
| Parâmetros       | V1=Quantidade de mudanças padrão<br>V2=Quantidade de mudanças emergencial<br>V3=Quantidade de mudanças planejada<br>V4=Quantidade total de mudanças |
| Forma de cálculo | Padrão $= (V1/V4) \times 100$<br>Emergencial $= (V2/V4) \times 100$<br>Planejada $= (V3/V4) \times 100$                                             |
| Meta             | A definir                                                                                                                                           |
| <b>Ind. 3</b>    | <b>Percentual de mudanças implantadas por grupo solucionador</b>                                                                                    |
| Objetivo         | Obter o percentual de mudanças implantadas por grupo solucionador                                                                                   |



|                  |                                                                                                                                                                                                   |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Periodicidade    | Mensal                                                                                                                                                                                            |
| Parâmetros       | V1=Quantidade de mudanças implantadas por grupo solucionador<br>V2=Quantidade total de mudanças                                                                                                   |
| Forma de cálculo | $(V1/V2) \times 100$                                                                                                                                                                              |
| Meta             | A definir                                                                                                                                                                                         |
| <b>Ind. 4</b>    | <b>Percentual de mudanças implantadas por tipo de encerramento</b>                                                                                                                                |
| Objetivo         | Obter o percentual de mudanças implantadas por tipo de encerramento                                                                                                                               |
| Periodicidade    | Mensal                                                                                                                                                                                            |
| Parâmetros       | V1=Quantidade de mudanças implantadas com sucesso<br>V2=Quantidade de mudanças implantadas sem sucesso<br>V3=Quantidade de mudanças implantadas com ressalvas<br>V4= Quantidade total de mudanças |
| Forma de cálculo | Com sucesso = $V1/V4$<br>Sem sucesso = $V2/V4$<br>Com ressalvas = $V3/V4$                                                                                                                         |
| Meta             | A definir                                                                                                                                                                                         |

## 9 Geração de Relatórios

O Gerente do Processo de Gerenciamento de Mudanças e do Processo de Gerenciamento de Liberações, de posse dos indicadores levantados, ficará responsável por consolidar os dados, formatar relatórios gerenciais e distribuir a diretoria da SETIC e às demais partes interessadas no processo, caso demandado.



## 10 Anexos

Os anexos listados a seguir serão publicados considerando a classificação da informação :

**Anexo I** – Modelo de RDM

**Anexo II** – Procedimento de elaboração da pauta/ata

**Anexo III** – Composição do CCM e CCME

## 11 Elaboração/Aprovação

|                       |                                 |                     |
|-----------------------|---------------------------------|---------------------|
| <b>Elaborado por:</b> | Claudia Cristina Ferreira Jorge |                     |
| <b>Aprovado por:</b>  | Érica Rossiter Tavares          | Diretor(a) da Setic |