

Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberações

SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Gestor do Processo: Coordenador de Infraestrutura e Serviços

Área responsável: Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços - SETIC

OBJETIVO

Assegurar que métodos e procedimentos padronizados sejam usados de forma efetiva para:

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

DEFINIÇÕES GERAIS PARA A ADEQUADA EXECUÇÃO DESTES PROCESSOS

Para que o processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberações seja efetivo é necessário que as seguintes regras e diretrizes sejam cumpridas, conforme as Instruções de Trabalho das atividades desse processo.

1. Registro e documentação da Mudança

- Para toda adição, modificação ou remoção de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação ou de seus componentes deve ser aberta uma Requisição de Mudança (RdM);
- Apenas a equipe interna da SETIC poderá solicitar e registrar mudanças;
- Toda mudança, independentemente do tipo, deve obrigatoriamente ser registrada no sistema de gerenciamento de serviços de TIC (SGS) e seguir o fluxo até o seu encerramento;
- Cada mudança deve possuir um código único que a identifique;
- A documentação da mudança deve atender os 07 **Rs** definidos na ITIL, os quais são: quem **R**equisitou a mudança, qual a **R**azão, qual é o **R**etorno requerido, quais são os **R**iscos envolvidos, quais são os **R**ecursos para a execução, quem é o **R**esponsável e quais são os **R**elacionamentos entre a mudança tratada e outras mudanças.

Obs.: Um modelo do documento de Requisição de Mudança (RdM) é apresentado no anexo I deste documento.

2. Análise da mudança

- A RdM será analisada pela Gestão de Mudanças (GesMud) e qualquer regra descrita neste documento que não for cumprida acarretará na devolução da RdM ao responsável pela mudança para ajustes;
- A Gerência de Mudanças não reanalisa na mesma janela uma mudança do tipo Normal devolvida ao responsável para ajustes. Neste caso, ela deve ser reprogramada para a próxima janela de análise e aprovação.
- O Gerente de Mudanças não deve ter dúvidas na classificação de uma RDM como Padrão. Caso tenha, deve-se optar pelo tipo Normal e enviá-la ao Comitê de Controle de Mudanças (CCM) para avaliação;

3. Lastro da mudança

Toda mudança, independentemente do tipo, deve possuir um lastro que seja o gatilho (motivador) para a sua execução. Ou seja, a execução da mudança objetiva implementar alterações no ambiente de TIC que visem atender o lastro. São aceitos como lastros válidos: uma Solicitação de Serviço, um Incidente, um Problema ou um Projeto. Para este último, só é válido se o projeto estiver aprovado.

4. Evidência de teste

Toda mudança, exceto a do tipo Padrão, necessita, quando possível, apresentar as evidências de testes realizados pelos usuários do serviço de TIC impactado. Cada cenário contemplará uma determinada forma de evidenciar os testes. O solicitante ou responsável pela mudança deve explicar na RdM caso tenha um cenário muito específico de testes. Caso o cenário não possibilite a realização de testes, o solicitante ou responsável pela mudança deve justificar a ausência das evidências.

5. Plano de Retorno / Resolução

- Toda mudança, independentemente do tipo, deve obrigatoriamente ter um plano de retorno, também conhecido como Plano de *Rollback* ou Plano de Remediação, o qual deve ser realizado durante a execução da mudança, quando o objetivo não for positivo, visando voltar o(s) Item(ns) de Configuração - IC(s) da mudança ao estado anterior. Quando isso não for possível, as ações necessárias para corrigir o cenário atual devem estar descritas no plano.
- As atividades para reverter ou remediar uma mudança que falhou devem, portanto, ser planejadas e, quando possível, testadas.

6. Risco e impacto na mudança

Uma análise dos impactos e dos riscos inerentes às mudanças, considerando tanto os riscos da execução como os riscos da não execução, deve obrigatoriamente ser realizada, mesmo que seja mínima, e seus resultados devem estar descritos na RdM. A escala utilizada para análise de impacto está demonstrada na Tabela 1:

Impacto	
Baixo	Um evento que, se ocorrer, pode não produzir efeito ou: <ul style="list-style-type: none"> • Causar apenas um pequeno aumento de custo ou atraso operacional, onde os requisitos mínimos de funcionamento podem ser cumpridos.
Médio	Um evento que, se ocorrer, pode: <ul style="list-style-type: none"> • Causar impacto moderado em um serviço, mas funções importantes ainda assim são executadas.
Alto	Um evento que, se ocorrer, pode: <ul style="list-style-type: none"> • Causar a falha total de um serviço; • Incapacitar um mínimo aceitável para continuidade dos serviços.

Tabela 1 Escala de impacto das mudanças

Após a definição dos impactos relacionados à mudança, o processo de avaliação de riscos (identificação, análise e avaliação de riscos) deve ser realizado considerando a matriz de mensuração dos riscos a seguir:

Probabilidade	Alta	Médio	Alto	Alto
	Média	Baixo	Médio	Alto
	Baixa	Baixo	Baixo	Médio
		Baixo	Médio	Alto
		Impacto		

Tabela 2 Matriz de mensuração de riscos

Assim, a classificação do grau de ameaça dos riscos, e a consequente postura de tratamento, deve ser baseada em 4 (quatro) níveis conforme a seguinte escala:

Nível	Postura de Tratamento Sugerida
B - Baixo	<ul style="list-style-type: none"> Os riscos relativos às mudanças são pouco significantes ou infrequentes e, quando ocorrem, as consequências podem ser toleradas; São riscos residuais e podem ser aceitos/retidos sem a necessidade de justificativas;
M - Médio	<ul style="list-style-type: none"> Os riscos representam ameaças significativas para a organização (impacto e/ou probabilidade); O gerente de mudança deve promover ações e estabelecer controles visando a redução dos riscos a níveis residuais aceitáveis; Outras opções de tratamento, como retenção ou transferência, dependem de julgamento a ser realizado pelos Comitês Consultivos de Mudança;
A - Alto	<ul style="list-style-type: none"> Os riscos são severos e devem ser cuidadosamente considerados pelo gerente de mudança e pelos Comitês Consultivos; Estes riscos não podem ser aceitos, e ações visando a redução, controle ou transferência devem, obrigatoriamente, ser realizadas. Nesses casos, podem ser necessários controles custosos, que não são economicamente justificados; Quando possível, estes riscos devem ser evitados;

Tabela 3 Classificação de grau de ameaça de riscos e posturas de tratamento

7. Aprovação da mudança

Nenhuma mudança no ambiente de TI pode ser executada sem aprovação, a qual pode ocorrer de várias formas de acordo com o tipo da mudança. No entanto, os pontos abaixo se aplicam para todos os tipos:

- As aprovações das mudanças pelos comitês devem ser pelo menos por maioria simples;
- Na hipótese do aprovador principal da Gerência de Mudanças estar indisponível, um segundo aprovador deverá assumir a responsabilidade de aprovação. Cabe ao aprovador principal indicar quem será o seu substituto.

8. Ajustes na mudança após a submissão para análise da Gestão de Mudanças

- Uma vez submetida para análise, a RdM não pode mais ser editada nem pelo solicitante nem pelo responsável. Caso haja alguma necessidade de ajuste, deve-se entrar em contato com o Gerente de Mudanças e pedir que a RdM seja devolvida.

- A Gerência de Mudança, após análise, poderá solicitar ao responsável que revise a RdM, indicando os pontos de não conformidade encontrados;
- A GesMud poderá também rejeitar a mudança proposta gerando o seu cancelamento;
- Quando aprovada pelo Gerente de Mudanças, a RdM seguirá o fluxo correspondente ao seu tipo (Padrão, Normal ou Emergencial);
- Caso sejam identificados ajustes necessários durante o Comitê Consultivo de Mudanças Normais- CCMN ou o Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais - CCME, o próprio Comitê pode autorizá-los, devolvendo a RdM para o responsável.
- Após a aprovação final da RdM para liberação e implantação, as alterações na Requisição de Mudança só podem ser realizadas pela GesMud, sob o consentimento positivo dos aprovadores e do(a) Secretário(a) da SETIC.

9. Comunicação sobre realização da mudança

- Deve constar no plano da RdM uma atividade de envio de notificação de mudança, informando o canal oficial de comunicação que será utilizado, e, quando necessário, uma minuta da notificação de mudança também poderá ser anexada à RdM;
- Todos os envolvidos e impactados devem ser identificados e relacionados na RdM como destinatários da notificação de mudança;
- Entre os canais oficiais de comunicação disponíveis, deve-se priorizar o uso do e-mail institucional com pedido de confirmação de leitura.
- Caso necessário, o uso de outros canais oficiais, como despachos, notícias e banners no site, também poderão ser utilizados;
- A notificação deve informar sobre a aprovação e execução da mudança, bem como, a janela de manutenção na qual será implantada.
- É o Responsável pela Mudança que deverá realizar ou impulsionar o envio do comunicado.

a) Mudança que impacte o serviço prestado ao negócio:

- O envio de um comunicado deve informar, aos envolvidos e afetados, o nível de impacto da mudança e como ela pode, durante a sua realização, influenciar a utilização do serviço;
- A Gerência de Mudanças, de acordo com o nível de impacto, poderá delimitar os destinatários ou mesmo dispensar a necessidade de comunicação;

b) Indisponibilidade de serviço de TI:

- O envio de um comunicado deve informar, aos envolvidos e impactados, sobre a indisponibilidade do serviço de TIC, exceto quando a área de negócio afetada oficializar, via e-mail, que não há necessidade;

10. Tipo da Mudança

Os tipos de mudança são necessários para melhor priorização frente ao impacto, risco e complexidade da implementação. São divididos em:

a) Padrão: mudança com atividades de implementação conhecidas e repetitivas.

- Deve possuir histórico de sucesso, bem como, impacto e risco baixos;
- Sua aprovação é realizada apenas pelo Gerente de Mudanças;
- Para se tornar uma mudança do tipo Padrão é necessário que o solicitante ou responsável informe ao Gerente de Mudanças e submeta uma mudança do tipo Normal, a qual será incluída na pauta do CCM para avaliação do histórico de sucesso das RdMs com mesmo procedimento já executados;
- Caso a execução da mudança Padrão cause um ou mais Incidentes, o caso será levado ao conhecimento do CCM, o qual decidirá se a mesma permanece como Padrão ou volta a ser do tipo Normal.

b) Normal: mudanças em geral que não são classificadas como Padrão ou Emergencial.

- Alterações no ambiente de TIC (Produção) com ou sem previsão de indisponibilidade de um ou mais serviços de TIC;
- Alterações no ambiente de TIC, nos ambientes de Desenvolvimento e Homologação (quando estes estiverem presentes), com previsão de indisponibilidade de um ou mais serviços de TIC;
- Mudança que pode demandar muito tempo para implementação;
- Alteração de processo com impacto alto na utilização em áreas de negócio e/ou TIC;
- Implementação de novo processo utilizado em áreas de negócio e/ou TIC;
- Requer aprovação dos responsáveis pelos ICs afetados, dos responsáveis pelos processos de negócio impactados e pelo CCM.

c) Emergencial: quando não é possível aguardar o processo comum de mudanças do tipo Normal e que contemple os casos abaixo:

- Atender uma necessidade do negócio (prazos, legislação, execução de processos de negócio e etc);
- Correção de falha ocasionada por um incidente ou problema que requer solução imediata, não podendo aguardar o fluxo de uma mudança Normal em virtude do impacto ao negócio e/ou ao ambiente de TIC;
- Melhoria ou correção com impacto iminente;
- Sua aprovação é realizada pelo CCME composto pelos responsáveis pelos ICs afetados, pelos responsáveis pelos processos de negócio impactados e pelo Gerente de Mudanças ou seu representante;
- Caso o motivo da mudança ser Emergencial for indisponibilidade de aplicação ou infraestrutura ou outro motivo cujo impacto pare totalmente o(s) serviço(s) de

TIC, basta apenas a aprovação da Gerência de Mudança ou do Secretário de TIC, cabendo a estes aprovadores, também, realizar um alinhamento em paralelo à execução junto aos demais aprovadores, visando informá-los sobre a situação e sobre as ações já tomadas.

11. Motivos para Mudança ser Emergencial

Toda mudança do tipo Emergencial precisa ser justificada pelo solicitante ou seu superior imediato durante a realização do CCME, onde é preciso relatar o motivo para não poder aguardar o fluxo comum de uma mudança Normal. Os motivos são englobados, por exemplo, em:

- **Indisponibilidade da infraestrutura:** quando algum componente (servidor, banco de dados, link e etc) de um serviço de TIC está indisponível ou com a iminência de indisponibilidade;
- **Indisponibilidade da aplicação:** quando alguma aplicação de um serviço de TIC está indisponível ou com a iminência de indisponibilidade;
- **Falha no planejamento de TIC:** quando a programação da mudança, sob responsabilidade de um recurso de TIC, falhou perdendo a janela para submissão de uma mudança Normal. Envolve falhas em planejamento de atividades de projetos, em testes e validações, falha na construção da solução e etc.
- **Falha no planejamento do negócio:** quando a área de negócio não pode esperar para ter a solução implementada;
- **Falha no planejamento do fornecedor:** quando o fornecedor está atuando junto às equipes de TIC e o mesmo demonstra não ter se planejado (escopo, prazos, horários de suporte e etc.) para implementar as soluções previstas na RdM;
- **Falha nos testes:** quando fica evidente que os testes foram falhos a ponto de entrar em produção a funcionalidade com erro;
- **Incidente de Segurança:** quando fica evidente que o ambiente de TIC está sob ameaça de exploração de vulnerabilidade(s), expondo as informações da organização bem como impossibilitando o funcionamento dos serviços de TIC.

12. Ambientes de TIC

a) Ambientes de produção

- Para o Gerenciamento de Mudanças, estes ambientes são considerados críticos, uma vez que são monitorados pelo Núcleo de Infraestrutura e Comunicações, tendo todas as áreas de negócio como clientes diretas. Portanto, qualquer alteração deve ser via mudança utilizando uma RdM;
- As alterações que causem indisponibilidade total ou parcial em ambiente de produção, independente do período, devem ser planejadas como mudança do tipo Normal com impacto Alto.

b) Ambientes de Desenvolvimento

- Para o Gerenciamento de Mudanças, estes ambientes são considerados menos críticos que os ambientes de produção, uma vez que são utilizados pela própria área de TI;
- As alterações que causem indisponibilidade total ou parcial em ambiente de desenvolvimento, independente do período, podem ser planejadas como mudança do tipo Normal ou Padrão.

c) Ambientes de Homologação

- Para o Gerenciamento de Mudanças, estes ambientes são considerados menos críticos que os ambientes de produção uma vez que são utilizados pelos usuários a fim de realização de testes e validações;
- Em caso de indisponibilidade total ou parcial em ambiente de homologação, independente do período, as alterações devem ser planejadas como mudança do tipo Normal.

13. Comitê Consultivo de Mudanças Normais (CCMN)

- Grupo composto pela Diretoria da SETIC (ou substituto), os coordenadores (ou seus substitutos), e chefes de divisões e seções (ou seus substitutos) envolvidos com a mudança, podendo ainda ser delegados outros recursos necessários para avaliações de necessidades.

14. Comitê Consultivo de Mudança Emergencial (CCME):

- Será composto por um grupo dinâmico de pessoas que se reúne a qualquer momento para analisar, priorizar e autorizar uma requisição de mudança emergencial.
- Cada reunião pode conter pessoas diferentes, de acordo com o cenário envolvido.
- A liderança do CCME será desempenhada pelo(a) Secretário(a) de Tecnologia da Informação e Comunicação ou pelo(a) substituto(a) por ele indicado.
- A deliberação da mudança Emergencial se dará através de conferência, de forma presencial ou remota, visando fornecer o melhor e mais ágil mecanismo em que todos os envolvidos possam deliberar sobre a mudança;
- Em situações de crise, com indisponibilidade total de serviço(s) de TI ou impactos já percebidos por áreas de negócio, cabe ao Gerente de Mudanças realizar a conferência com poucos envolvidos imediatos, autorizar a execução e, em paralelo, realizar o alinhamento/repasso do conhecimento junto aos demais envolvidos.
- O tempo para exposição e esclarecimento de dúvidas para a mudança emergencial deve ser o estritamente necessário para o melhor entendimento e

tomada de decisão. Os participantes da conferência devem se atentar em não se delongar nas discussões;

- O CCME poderá aprovar, rejeitar ou devolver a RdM, neste último caso, o responsável deverá revisar as não conformidades apontadas;
- O CCME é soberano e responsável pelas decisões tomadas;

15. Execução da mudança e liberação

- A mudança a ser executada será somente a que foi detalhada pelo solicitante e/ou responsável. Caso ocorra uma necessidade não prevista será preciso solicitar uma nova mudança.
- Executar todos os procedimentos que foram previamente planejados para a liberação, atentando para questões como:
 - Serviços afetados;
 - Plano de contingência;
 - Responsabilidades;
 - Realização dos testes.
- Devem ser registradas, no SGS, as requisições de serviço necessárias para atender as atividades previstas na mudança;
- Estas requisições de serviço precisam estar vinculadas à RdM e seus responsáveis também devem ser definidos;
- Não é necessário criar requisições de serviços adicionais para mudanças do tipo padrão onde o responsável pela mudança seja o próprio executor, neste caso, o trabalho pode ser registrado na própria requisição de serviço que deu início à RdM.
- O responsável pela mudança deve coordenar a execução das atividades durante a janela de manutenção planejada, realizando entre outras ações:
 - Alteração ou ajuste de atividades, se necessário;
 - Solicitação de verificações e testes, se necessário;
 - Decisão por cancelar ou suspender a mudança/liberação, quando aplicável;
 - Solicitação de aplicação do plano de retorno, se necessário;

16. Avaliação dos resultados da mudança e liberação:

- O Responsável pela Mudança deve analisar e avaliar os resultados obtidos com a execução da mudança/liberação, registrando, na RdM ou no SGS, as informações consideradas importantes para a melhoria contínua do processo;
- Entre as informações dignas de registro para consultas futuras estão:
 - As causas de sucesso ou fracasso da liberação;
 - Alterações ou desvios do planejamento definido;
 - Lições aprendidas e oportunidades de melhorias;
 - Falhas nas estimativas de tempo e recursos, na execução, na comunicação ou no processo.

- Após a avaliação de resultados, o responsável pela mudança deve indicar que a liberação foi finalizada. Nenhuma outra atividade relativa à mudança poderá ser executada a partir desse momento.
- Caso sejam identificadas atividades extras ou faltantes relativas a uma mudança já finalizada, deve-se abrir uma nova RdM, reiniciando-se, assim, o processo;

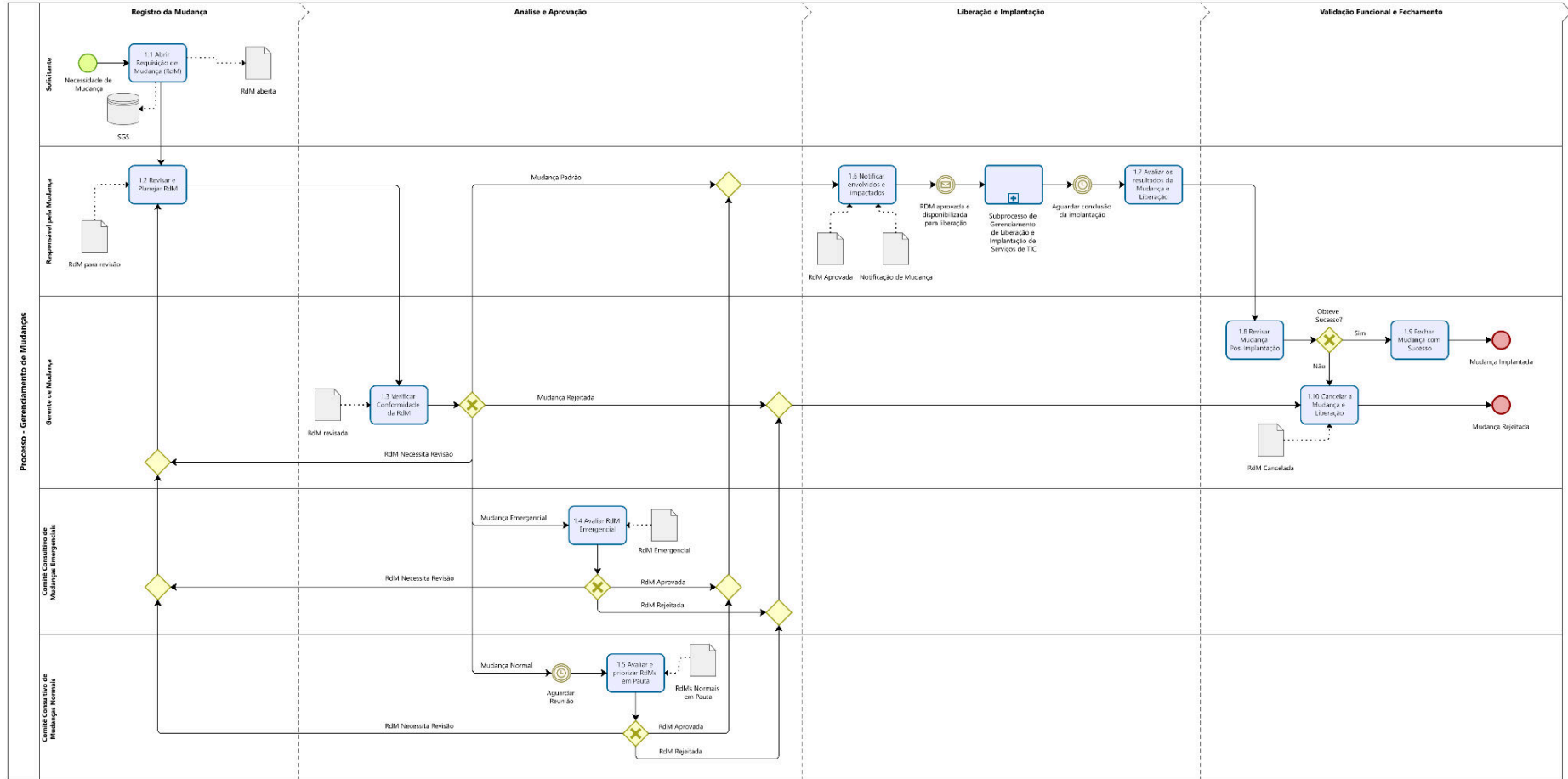
17. Revisão Pós Implementação (RPI) / Pos Implementation Review (PIR)

- A Gerência de mudanças deve revisar a execução e os resultados da mudança a fim de verificar se a mesma atingiu o objetivo proposto;
- Entre os aspectos que devem ser revisados estão:
 - As causas de sucesso ou fracasso ao atingir o objetivo proposto;
 - Alterações ou desvios do planejamento inicial;
 - Comprometimento dos envolvidos;
 - Falhas nas estimativas de tempo e recursos, na execução, na comunicação ou no processo.
 - Impactos do tempo de indisponibilidade ou de degradação do serviço nas atividades dos usuários;
 - Lições aprendidas e oportunidades de melhorias;
- Esta revisão deve ser o último passo antes da formalização do fechamento da Requisição de Mudança. Somente após a RPI é que a GesMud pode encerrar a RdM, informando os envolvidos dos resultados da revisão e indicando se a mudança foi implantada ou rejeitada.

FLUXOGRAMAS DESTE PROCESSO

1. Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberações

Fluxo principal de acompanhamento e controle do ciclo de vida de todas as mudanças e liberações.



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA “1. PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS E LIBERAÇÕES”

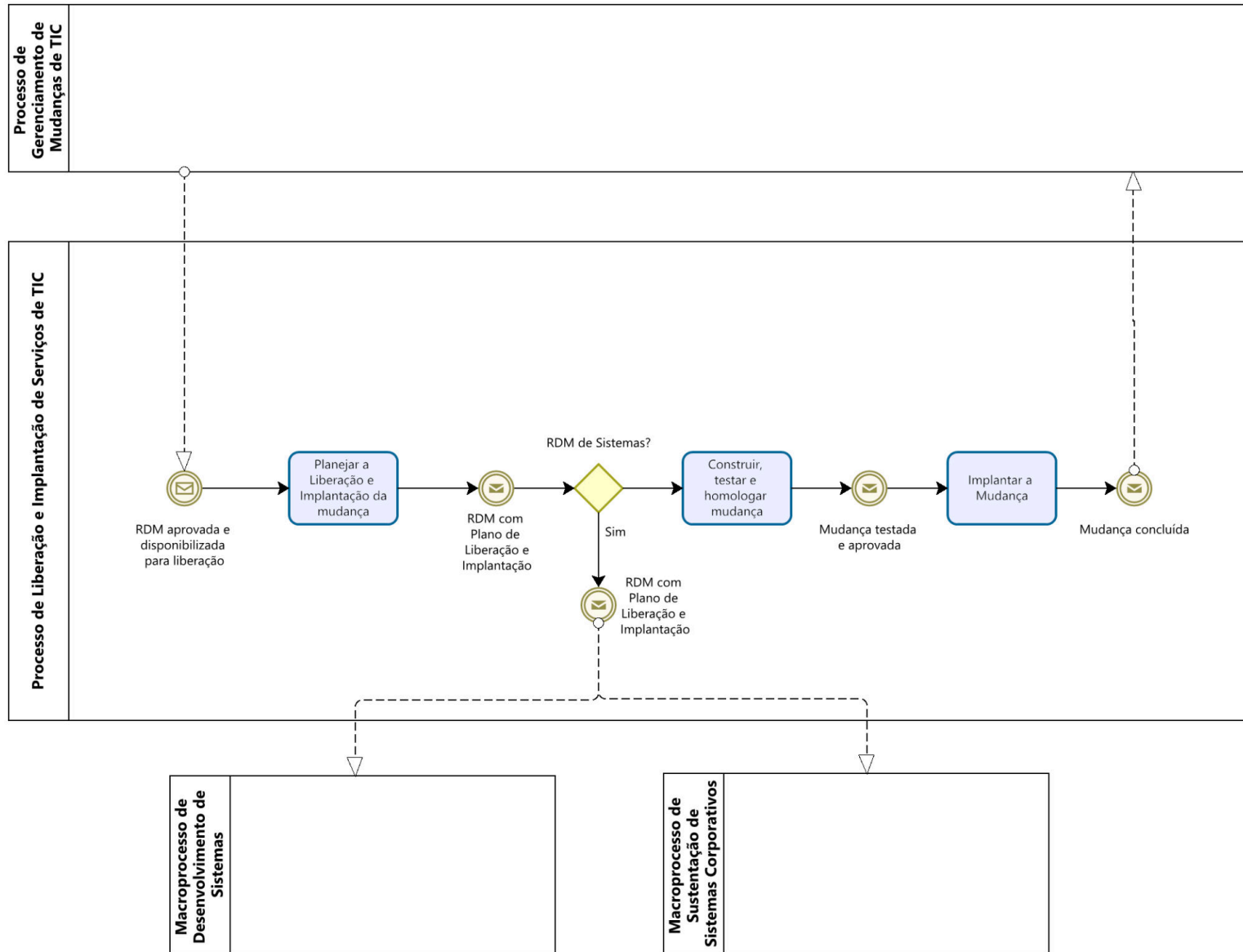
Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefas / Ações
1.1 Abrir Requisição de Mudança (RdM)	Criar e Registrar a solicitação de mudanças para análise do gerente de mudanças.	Solicitante	<p>Entrada: Necessidade de Mudança</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Criar uma nova requisição de mudança (RdM) conforme modelo no Anexo I; ● Preencher a RdM com, no mínimo, as informações: <ul style="list-style-type: none"> ○ Título; ○ Descrição da Mudança: <ul style="list-style-type: none"> ■ Descrição e justificativa da mudança; ■ Serviços, Impactos e Áreas Atendidas; ○ Tipo de Mudança; ● Registrar a RdM no Sistema de Gestão de Serviços de TIC; ● Encaminhar a RdM para o Responsável pela Mudança; <p>Saída: Requisição de Mudança aberta e registrada no SGS.</p>
1.2 Revisar e Planejar RdM	Revisar e atualizar a RdM com as informações necessárias, estabelecendo um plano para a sua execução.	Responsável pela mudança	<p>Entrada: Requisição de Mudança aberta e registrada no SGS.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Atualizar o campo Descrição da Mudança no formulário da RdM com as informações técnicas a seguir: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tarefas para implantação; ○ Testes após a Liberação e Implantação; ○ Plano de Contingência; ○ Plano de Comunicação; ● Preencher os demais campos da RdM: <ul style="list-style-type: none"> ○ Indisponibilidade Prevista; ○ Tempo de Indisponibilidade Estimado; ○ Período programado da mudança; ● Encaminhar a RdM revisada para análise do Gerente de Mudanças; <p>Saída: Requisição de Mudança revisada</p>
1.3 Verificar Conformidade da RdM	Analisar e classificar a RdM, encaminhando-a conforme classificação.	Gerente de Mudanças	<p>Entrada: Requisição de Mudança revisada</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● A Gerência de Mudanças deverá analisar a RdM e classificá-la como: <ul style="list-style-type: none"> ○ Não conforme: a RdM voltará para o responsável para ser completada devido ao não preenchimento correto/incompleta; ○ Rejeitada: a RdM será finalizada por impedimentos técnicos, legais, estruturais, etc.

			<ul style="list-style-type: none"> ○ Padrão: a RdM será encaminhada para o responsável pela mudança para liberação e implantação; ○ Normal: a RdM será incluída na pauta do CCM para avaliação; ○ Emergencial: a RdM será avaliada pelo CCME em caráter de urgência. <ul style="list-style-type: none"> ● Encaminhar a RdM analisada conforme a classificação. <p>Saída: Requisição de Mudança classificada</p>
1.4 Avaliar RdM Emergencial	Realizar, em caráter de urgência, reunião do CCME para avaliação de RdM Emergencial	Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais	<p>Entrada: Requisição de Mudança classificada como Emergencial</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● O Gerente de Mudanças deve identificar os membros do CCME, realizar a reunião de avaliação da RdM em caráter de urgência e decidir entre: <ul style="list-style-type: none"> ○ Aprovar a RdM ○ Rejeitar a RdM ○ Devolver a RdM para o responsável ● A reunião poderá ocorrer de forma presencial ou remota (ex.: videoconferência ou troca de mensagens) <p>Saída: Requisição de Mudança avaliada</p>
1.5 Avaliar e priorizar RdMs em Pauta	Realizar a reunião do CCM para avaliação e priorização das RdMs Normais em Pauta	Comitê Consultivo de Mudanças Normais	<p>Entrada: Requisições de Mudança classificadas como Normais em Pauta</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● O CCM deverá se reunir de forma regular, avaliando e priorizando cada umas das RdMs em pauta e decidindo entre: <ul style="list-style-type: none"> ○ Aprovar a RdM ○ Rejeitar a RdM ○ Devolver a RdM para o responsável ● A reunião poderá ocorrer de forma presencial ou remota (ex.: videoconferência ou troca de mensagens) <p>Saída: Requisição de Mudança avaliada</p>
1.6 Notificar envolvidos e impactados	Gerar notificação e encaminhá-la para todos os envolvidos e impactados que foram identificados na RdM	Responsável pela mudança	<p>Entrada: Requisição de Mudança Aprovada</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gerar, para cada RdM aprovada, uma notificação de mudança, informando sobre a aprovação e execução da RdM e a janela de manutenção na qual será implantada. ● Encaminhar a notificação para todos os envolvidos e impactados, identificados na RdM. <p>Saída: Notificação de Mudança Aprovada</p>
Subprocesso de Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de	Gerenciar a liberação e implantação de serviços de TIC para	Responsável pela mudança	<p>Entrada: Notificação de Mudança</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Executar as tarefas de acordo com a descrição no subprocesso.

TIC	garantir que novos ou alterados serviços sejam entregues com qualidade, minimizando o impacto nos serviços existentes.		Saída: Mudança Implantada
1.7 Avaliar os resultados da Mudança e Liberação	Analisar os resultados obtidos com a execução da mudança e liberação, registrando as informações consideradas importantes para a melhoria contínua do processo.	Responsável pela mudança	Entrada: Mudança Implantada Tarefas: <ul style="list-style-type: none"> • Analisar o processo de execução da mudança/liberação; Registrar, na RdM ou no SGS, as informações mais relevantes sobre a implantação e que possibilite a melhoria contínua do processo. • Realizar o encerramento da liberação, indicando que a mudança foi finalizada. Saída: Mudança Finalizada
1.8 Revisar Mudança Pós-Implantação	Executar a RPI - Revisão Pós Implementação, que analisa a execução e os resultados da mudança para verificar se a mesma atingiu o objetivo proposto.	Gerente de Mudanças	Entrada: Mudança Finalizada Tarefas: <ul style="list-style-type: none"> • Analisar a execução e os resultados da mudança; • Verificar se a mudança atingiu o objetivo proposto. • Atualizar a RdM com o resultado da revisão e encaminhar para o fechamento. Saída: Requisição de Mudança revisada para fechamento
1.9 Fechar Mudança com Sucesso	Informar aos envolvidos o sucesso dos procedimentos de liberação executados, bem como as conclusões apontadas pela RPI.	Gerente de Mudanças	Entrada: Requisição de Mudança com sucesso Tarefas: <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar aos envolvidos, indicados na RDM, o sucesso dos procedimentos de liberação; • Informar as conclusões apontadas pela RPI; • Fechar a RdM indicando a implantação da mudança. Saída: Mudança Implantada
1.10 Cancelar a Mudança e Liberação	Informar aos envolvidos, identificados na RdM, o resultado final negativo do processo de mudança.	Gerente de Mudanças	Entrada: Requisição de Mudança rejeitada ou fracassada Tarefas: <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar aos envolvidos, indicados na RDM, a rejeição da mudança ou o fracasso dos procedimentos de liberação; • Informar as conclusões apontadas pela RPI, quando aplicável; • Fechar a RdM indicando a implantação da mudança. Saída: Mudança Rejeitada

2. Subprocesso de Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TIC

Fluxo principal de acompanhamento e controle de liberações e implantações.



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA “2. SUBPROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC”

Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefas / Ações
1.1. Planejar a Liberação e Implantação da mudança	Realizar o planejamento da liberação e implantação de uma mudança no ambiente apropriado, definindo o cronograma da implantação, o plano de comunicação e a preparação dos ambientes	Responsável Técnico	<p>Entrada: RDM aprovada</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Definir o cronograma da implantação das próximas atividades da mudança desde o plano de comunicação até a entrada em produção; ● Definir o plano de comunicação da mudança: Definir quem são os stakeholders (pessoas afetadas) pela mudança, como também a forma de comunicação com eles; ● Definir o plano de liberação e implantação da mudança. Nesta etapa, é elaborado o plano de liberação e implantação, documento que contém as informações presentes no cronograma e no plano de comunicação da mudança. Esse plano pode ser substituído pela consolidação dessas informações na própria RDM; ● Preparar os ambientes para o desenvolvimento, testes e produção. Nesta etapa, se houver necessidade de preparar os ambientes de desenvolvimento, teste e produção, o responsável técnico pelo serviço deverá fazê-lo junto com sua equipe. <p>Saída: RDM com Plano de Liberação e Implantação</p>
1.2. Construir, testar e homologar mudança	Realizar a construção da mudança, testes e homologação, com base nas informações da RDM	Responsável Técnico	<p>Entrada: RDM com Plano de Liberação e Implantação</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Construir a mudança com base nas informações da RDM e documentos de configuração. Caso a mudança necessite alteração no(s) IC(s) deve-se enviar para o processo de gerenciamento de configuração e ativos de TIC; ● Testar a mudança; ● Homologar a mudança; ● Corrigir os problemas encontrados durante a homologação; ● Enviar a mudança testada e aprovada para implantação. <p>Saída: Mudança testada e aprovada</p>
1.3. Implantar a mudança	Realizar a implantação da mudança no ambiente de produção	Responsável Técnico	<p>Entrada: Mudança testada e aprovada</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Preparar o ambiente de produção para receber a mudança, considerando toda a sua documentação e identificação dos papéis e responsabilidades; ● Realizar a transferência e implantação da mudança para o ambiente de produção; ● Realizar o suporte inicial aos usuários e controlar a entrada da

			<p>mudança em produção através do suporte assistido durante o período de estabilização da mudança, caso esta tenha sido implantada com sucesso;</p> <ul style="list-style-type: none">● Monitorar e analisar o sucesso ou a falha das mudanças;● Reverter a mudança no ambiente de produção em caso de falhas e instabilidades;● Corrigir as falhas da implantação da mudança;● Ao concluir, enviar informações complementares sobre a RDM para o processo de mudança de TIC. <p>Saída: Mudança concluída</p>
--	--	--	---

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Papel	Responsabilidades	Responsável
Dono do Processo	<ul style="list-style-type: none"> ● Buscar a qualidade e eficiência gerais do processo; ● Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados; ● Aprovar as atualizações do processo; 	Secretário(a) da SETIC
Gerente do Processo	<ul style="list-style-type: none"> ● Buscar a eficiência e a efetividade do processo ● Produzir informações gerenciais (indicadores) ● Manter o desenho e indicadores do processo atualizados, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização ● Promover a execução das atividades do processo ● Prover treinamentos específicos às equipes da central de serviços e grupos solucionadores nas competências necessárias. ● Avaliar, regularmente, as possíveis alterações de prioridade das requisições de serviços registrados na central de serviços 	Coordenador de Infraestrutura e Serviços
Gerente de Mudanças	<ul style="list-style-type: none"> ● Gerenciar o processo de gestão de mudança e liberação; ● Buscar e avaliar oportunidades de melhoria; ● Garantir o entendimento e a execução do processo dentro da SETIC; ● Avaliar as Requisições de Mudança quanto às regras e diretrizes do processo; ● Encaminhar as RdMs para aprovação nos Comitês Consultivos de Mudanças; ● Ser o aprovador principal das mudanças; 	Coordenador ou chefe da área que está propondo a mudança
Responsável pela Mudança	<ul style="list-style-type: none"> ● Revisar junto ao solicitante as ações previstas na RdM; ● Conduzir a execução destas ações quando a requisição de mudança é aprovada; 	Servidores da SETIC
Responsável Técnico	<ul style="list-style-type: none"> ● Responsável por planejar, coordenar e gerenciar todo o processo de liberação e implantação. Isso inclui definir cronogramas, alocar recursos e assegurar que todos os requisitos técnicos e de negócio sejam atendidos. ● Facilitar a comunicação entre as diversas equipes envolvidas, como desenvolvimento, teste, operações e suporte. Garantir que todas as partes interessadas estejam informadas sobre o status da liberação. ● Identificar e gerenciar riscos associados à liberação e implantação, desenvolvendo planos de mitigação e contingência. ● Autorizar a liberação para implantação no ambiente de produção, garantindo que todas as etapas do processo tenham sido seguidas e que o sistema esteja pronto para uso. 	Servidor da Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços designado
Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> ● Registrar a RdM na ferramenta de gestão de serviços de TI; 	Servidores da SETIC

- | | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Solicitar a análise da RdM;• Acompanhar a aprovação e execução da RdM; | |
|--|---|--|

GLOSSÁRIO

Ambiente de TIC - É o contexto no qual a TIC busca atingir seus objetivos.

Ameaça - Causa potencial de um incidente indesejado, que pode resultar em dano para um sistema ou organização.

Análise de Impacto - Ação necessária para identificar as consequências da execução da mudança nas áreas e processos de negócio, bem como no ambiente de TI.

Aprovador - É o responsável por analisar e deliberar sobre a execução ou não de uma RdM, tendo como fator decisivo o impacto e risco associados ao serviço de TI e área cliente do mesmo. Deve analisar as questões que envolvem os ICs da RdM, o processo de negócio envolvido, o planejamento das atividades (datas, horários e executores) e as evidências de testes. Pode ser o Aprovador Técnico, o qual possui conhecimentos técnicos sobre a execução da RdM, bem como o Aprovador do Negócio, o qual possui o contato com as áreas de negócio afetadas pela RdM.

Ataque - tentativa de destruir, expor, alterar, desativar, roubar ou obter acesso não autorizado ou fazer uso não autorizado de um ativo.

Ativo - qualquer dado, dispositivo, ou outro componente, tangível ou intangível, de um ambiente que dá suporte a atividades relacionadas à TI.

Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGeTIC) - Grupo de pessoas formado por membros da SETIC que se reúne regularmente para a elaboração de planos táticos e operacionais, análise das demandas, acompanhamento da execução de planos e estabelecimento de indicadores operacionais.

Comitê Consultivo de Mudanças Normais (CCMN) - Grupo dinâmico de pessoas que se reúne regularmente a fim de analisar, priorizar e autorizar as requisições de mudança do tipo Normal e demais assuntos de interesse do processo.

Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME) - Grupo dinâmico de pessoas que se reúne a qualquer momento para analisar, priorizar e autorizar uma requisição de mudança emergencial. Cada reunião pode conter pessoas diferentes, de acordo com o cenário envolvido.

Componente de TIC - ver *Componente de Serviço de TIC*.

Componente de Serviço de TIC - Parte de um serviço de TIC que quando combinada com outros elementos entregará um serviço completo. Um componente de serviço pode incluir itens de configuração, ativos ou outros elementos. Exemplos: infraestrutura, aplicativos, documentação, licenças, informação, recursos ou serviços de suporte.

Confidencialidade - Garantia de que o acesso à informação seja obtido apenas por pessoas autorizadas.

Continuidade de Serviço de TIC - Capacidade de entregar um serviço de TIC sem interrupção, ou com disponibilidade consistente conforme acordado.

Disponibilidade - Garantia de que os usuários autorizados obtenham acesso à informação e aos recursos correspondentes sempre que necessário.

Disponibilidade de Serviço de TIC - Capacidade de um serviço de TIC ou componente de serviço de TIC de desempenhar sua função requerida no tempo acordado ou dentro de um período de tempo acordado.

Evento - ocorrência ou mudança em um conjunto específico de circunstâncias, podendo consistir em alguma coisa não acontecer.

Evento de Segurança da Informação - uma ocorrência identificada de um estado de sistema, serviço ou rede, indicando uma possível violação da política de segurança da informação ou falha de controles, ou uma situação previamente desconhecida, que possa ser relevante para a segurança da informação.

Exploração De Vulnerabilidade - ver *Ataque*.

Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC - ver *Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC*.

Gerência de Mudanças - ver *Gestão de Mudanças*.

Gerenciamento de Mudanças e Liberações - processo responsável pelo acompanhamento e controle do ciclo de vida de todas as mudanças, permitindo mudanças benéficas ao negócio com o mínimo de indisponibilidade ou de redução da qualidade dos serviços de TIC.

Gerenciamento de Serviços de TIC (GSTI/ITSM) - corresponde ao acompanhamento e gerenciamento do ciclo de vida dos serviços de TIC através de um conjunto de estratégias, metodologias, controles e ferramentas.

Gerente de Mudanças - Membro coordenador da equipe de Gerenciamento de Mudanças com a atribuição de gerenciar o processo, suas oportunidades de melhoria, garantir seu entendimento e execução dentro da SETIC. Refere-se ao coordenador ou chefe da área que está propondo a mudança. É responsável por avaliar as RdMs quanto às regras e diretrizes do processo antes de encaminhá-las para aprovação nos Comitês Consultivos de Mudanças. É o aprovador principal das mudanças.

Gestão de Mudanças (GesMud) - Forma como a coordenação do processo de Gerenciamento de Mudanças é conhecida internamente pela equipe TIC. A Gestão de Mudanças refere-se diretamente ao Gerente de Mudanças.

Grupo de Aprovadores - Junção de aprovadores para um determinado assunto. É usado para encaminhamento da RdM para análise e aprovação dos seus integrantes.

Impacto - Uma medida do efeito de um incidente, problema ou mudança em processos de negócio. O impacto é normalmente baseado em como os níveis de serviço serão afetados. O impacto e a urgência são usados para designar a prioridade.

Incidente de TIC - qualquer interrupção não planejada ou redução da qualidade de um determinado serviço de TIC.

Incidente de Segurança da Informação - Eventos de segurança da informação indesejáveis ou inesperados, único ou em série, que têm a probabilidade significativa de comprometer as operações de negócio e ameaçar a segurança da informação.

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) - é um conjunto de boas práticas para o gerenciamento de serviços de TIC que visa alinhar os serviços de TIC com as necessidades de negócio da organização.

Integridade - Salvaguarda da exatidão e completeza da informação e dos métodos de processamento;

Item de Configuração (IC) - Qualquer componente ou outro ativo de serviço que precisa ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TI. Os itens de configuração estão sob o controle do Processo de Gerenciamento de Mudança. Eles incluem tipicamente hardware, software, instalações, pessoas e documentos formais tais como documentação de processos e acordos de nível de serviço.

Lastro - É o motivador ou gatilho para a execução da mudança. Ou seja, a execução da mudança visa atender a algo (o lastro) que pode ser uma Solicitação de Serviço, um Incidente, um Problema ou um Projeto.

Liberação - coleção de um ou mais serviços de TIC, novos ou modificados, ou componentes de serviço implantados no ambiente de produção como o resultado de uma ou mais mudanças.

Mudança - Compreende a adição, ativação, modificação, desativação ou remoção de serviços de Tecnologia da Informação ou de seus componentes.

Mudança Emergencial - Executada quando existe 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. Devido a sua excepcionalidade, não possibilita que os objetivos do processo sejam tempestivamente observados.

Mudança Normal - Classificação utilizada quando existe uma programação para implantação da mudança. São considerados os procedimentos normais de uma RdM, passando por todas as etapas do processo de mudanças e liberações;

Mudança Padrão - Mudanças inicialmente tratadas como do tipo normal que posteriormente tiveram seu planejamento padronizado e que possuem como características o baixo impacto e o fato de serem realizadas com frequência e com sucesso;

Objetivo de TIC - Resultado a ser alcançado pela TIC. Pode ser estratégico, tático ou operacional.

Plano de Contingência - ver *Plano de Retorno*.

Plano de Remediação - ver *Plano de Retorno*.

Plano de Retorno - corresponde ao conjunto de ações executadas para reverter ou remediar uma mudança que falhou, visando retornar os ICs ao seu estado anterior ou, quando isso não for possível, corrigir o cenário atual.

Plano de Rollback - ver *Plano de Retorno*.

Projeto - esforço temporário empreendido para criar um produto, serviço ou resultado exclusivo, e que se diferencia de operações continuadas, repetitivas ou de rotina;

Problema - A causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o registro de problema é criado e o processo do gerenciamento de problemas é responsável pela investigação a ser conduzida.

Provedor de Serviços de TIC - Unidade organizacional ou pessoa que oferece Serviços de TIC para usuários internos ou externos;

Responsável pela Mudança - É o responsável por revisar junto ao solicitante as ações previstas na RdM, bem como conduzir a execução destas ações quando a requisição de mudança é aprovada.

Requisição de Mudança (RdM) - É uma solicitação de mudança em algum atributo de um Item de Configuração submetida à análise e aprovação do Gerenciamento de Mudanças.

Requisição de Serviço de TIC - Requisição de informação, orientação, acesso a um serviço de TIC ou mudança pré-aprovada (mudança padrão). Solicitação formal de serviço feita pelos usuários de TIC do TRT14.

Revisão Pós Implementação (RPI) / Pos Implementation Review (PIR) - Revisão sobre a execução e os resultados da mudança para verificar se a mesma atingiu o objetivo proposto.

Risco - Efeito da incerteza nos objetivos de TIC. O risco é frequentemente expresso em termos de uma combinação das consequências de um evento e a probabilidade associada de ocorrência.

Segurança da Informação - Preservação da confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação.

Serviços de TIC - Qualquer ferramenta ou procedimento fornecido pela área de TIC para a execução das tarefas dos usuários.

SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 14a Região.

Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC (SGS) - software adotado pelo Tribunal, de uso obrigatório, para registro de incidentes ou requisições de serviços de TIC.

Solicitação de Serviço - ver *Requisição de Serviço de TIC*.

Solicitante - Responsável por registrar a RdM na ferramenta de gestão de serviços de TI, solicitar a sua análise, acompanhar sua aprovação e execução.

Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Compreende a infraestrutura e os componentes que viabilizam a computação moderna. São os elementos, que combinados, permitem às pessoas e organizações interagirem no mundo digital.

Urgência - Característica dos eventos de TIC que requerem atendimento rápido e/ou solução imediata. Reflete as ações de TIC que não podem ser retardadas.

Usuários - Magistrados, servidores, advogados, peritos, membros do Ministério Público, estagiários, terceirizados, pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo, desde que autorizados, que estejam acessando, em caráter temporário ou definitivo, os serviços e recursos tecnológicos oferecidos pelo TRT da 14ª Região.

Vulnerabilidade - Fraqueza de um ativo ou controle que pode ser explorada por uma ou mais ameaças causando um incidente de segurança da informação.

REFERÊNCIAS

AXELOS. (2012). *ITIL® Glossary of Terms English - Brazilian Portuguese v1.0*. Axelos Global Best Practice.

https://www.axelos.com/Corporate/media/Files/Glossaries/ITIL_2011_Glossary_BR-PT-v1-0.pdf

AXELOS. (2017). *What is ITIL ?*. Axelos Global Best Practice.

<https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil/what-is-itil>

ISO/IEC. (2018). *ISO/IEC 20000-1:2018 - Information technology — Service management — Part 1: Service management system requirements*. ISO - International Organization for Standardization. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso-iec:20000:-1:ed-3:v1:en>

ISO/IEC. (2018). *ISO/IEC 27000:2018 - Information technology — Security techniques — Information security management systems — Overview and vocabulary*. ISO - International Organization for Standardization. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso-iec:27000:ed-5:v1:en>

ISO/IEC. (2013). *ISO/IEC 27001:2013 - Information technology — Security techniques — Information security management systems — Requirements*. ISO - International Organization for Standardization. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso-iec:27001:ed-2:v1:en>

SOUSA, Eduardo da Silva. (2019). *Gestão de riscos no processo de mudanças em infraestrutura de TIC do TJDF*. <https://repositorio.unb.br/handle/10482/38403>

ITSMF. (2012). *An Introductory Overview of ITIL® 2011*. The IT Service Management Forum. https://www.tsoshop.co.uk/gempdf/itSMF_An_Introductory_Overview_of_ITIL_V3.pdf

ITSMF. (2020). *Introductory Overview of ITIL® 4*. The IT Service Management Forum. https://www.tsoshop.co.uk/gempdf/Introductory_Overview_of_ITIL4.pdf

TRF3. (2011). *Introdução à Gestão de Riscos de Segurança da Informação - versão 1.2*. Tribunal Regional Federal 3ª Região. https://www.trf3.jus.br/documentos/rget/seguranca/CLRI/GSIC302_Introducao_Gestao_Riscos_Seguranca_Informacao.pdf

TRT04. (2024). *Processo de Mudança e Liberação de Serviços*. Tribunal Regional do Trabalho 4ª Região - Rio Grande do Sul. <https://www.trt4.jus.br/portais/governanca/processo-mudanca-liberacao-servicos>

TRT14. (2012). *Regras de planejamento e controle dos chamados abertos pelas unidades junto ao Sistema de Suporte do TRT14 - Portaria n. 0628, de 7 de maio de 2012*. Tribunal

<https://portal.trt14.jus.br/portal/sites/default/files/gestao-tic/2019-10/RA%20130%202018%20-%20Politica%20de%20Uso%20dos%20Recursos%20de%20TIC%20%281%29.pdf>

TRT14. (2017). *Manual de Gerenciamento de Processos de Trabalho do Tribunal Regional do Trabalho 14a Região*. Tribunal Regional Do Trabalho 14a Região - Rondônia e Acre.

<https://portal.trt14.jus.br/portal/sites/default/files/gestao-estrategica-2019-07/Manual%20de%20Processos%20TRT14%20-%20revisado.pdf>

TRT14. (2017). *Metodologia de Gestão de Processos de Trabalho do TRT14 - Portaria GP n. 0800, de 11 de maio de 2017*. Tribunal Regional Do Trabalho 14a Região - Rondônia e Acre.

<https://portal.trt14.jus.br/portal/sites/default/files/atos-normativos-ge-2019-07/PORTARIA%20-%200800-2017.pdf>

TRT13. (2024). *Processo de Liberação e Implantação de Serviços de TIC*.

<https://www.trt13.jus.br/institucional/gestao-estrategica/governanca/projetos-e-servicos/processos-de-tic/processo-de-liberacao-e-implantacao-1/manual-do-processo-de-liberacao-e-implantacao-1.pdf>

DESTINAÇÃO DO PROCESSO

Usuários de serviços de Tecnologia do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região e servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

OUTRAS INFORMAÇÕES DESTE PROCESSO

Histórico de Revisões			
Data	Versão	Descrição	Responsável
23/06/2021	1.0	Versão inicial do documento	Marcus Vinicius Alencar Terra
29/06/2022	1.1	Revisão do Processo	Marcus Vinicius Alencar Terra
03/07/2023	1.2	Revisão do Processo	Rômulo Valente Ferreira
12/08/2024	2.0	Inclusão do Subprocesso de Gerenciamento de Liberação e Implantação de Serviços de TIC	Rômulo Valente Ferreira

ANEXO I - MODELO DE REQUISIÇÃO DE MUDANÇA (RdM)

REQUISIÇÃO DE MUDANÇA E LIBERAÇÃO NOS SERVIÇOS DE TIC

1. IDENTIFICAÇÃO

- Identificador único (UID):
- Título:
- Categoria: () Padrão () Normal () Emergencial
- Nível Geral de Risco envolvido: () Baixo () Médio () Alto
- Solicitante:
- Responsável pela Mudança:
- Gerente de Mudança:

2. PROGRAMAÇÃO

- Data/Hora programada:
- Indisponibilidade prevista: () Sim () Não
- Tempo estimado:
- Tempo estimado do plano de retorno:
- Horário limite de início do plano de retorno:
- Horário limite de encerramento:

3. DESCRIÇÃO E JUSTIFICATIVA DA MUDANÇA

4. SERVIÇOS, IMPACTOS, URGÊNCIAS E ÁREAS ATINGIDAS

5. AVALIAÇÃO DE RISCOS

6. TAREFAS E RESPONSABILIDADES

7. TESTES APÓS A LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

8. PROCEDIMENTOS DE ESCALADA

9. PLANO DE RETORNO

10. PLANO DE COMUNICAÇÃO

Nomes dos usuários/unidades que deverão ser notificados da realização da mudança.

Incluir também os meios oficiais de comunicação necessários, como e-mail, google chat, notícia, banner, ofício, malote, etc.

11. APROVADORES

Gerente de Mudanças

Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

Coordenador de Desenvolvimento de Soluções e Aplicações

Coordenador de Infraestrutura e Serviços

Chefe da Divisão de Governança, Apoio à Gestão de TIC e Iniciativas Nacionais

Chefe da Seção de Infraestrutura Computacional

Chefe da Divisão de Segurança da Informação

Chefe da Seção de Contratos de TIC

Chefe da Divisão de Apoio ao PJe

12. VALIDAÇÃO E FECHAMENTO

() Com sucesso () Com Restrições () Sem Sucesso () Rejeitada

Total de tempo de indisponibilidade ou degradação perceptível do serviço:

Considerações da Revisão Pós Implementação (RPI):