






















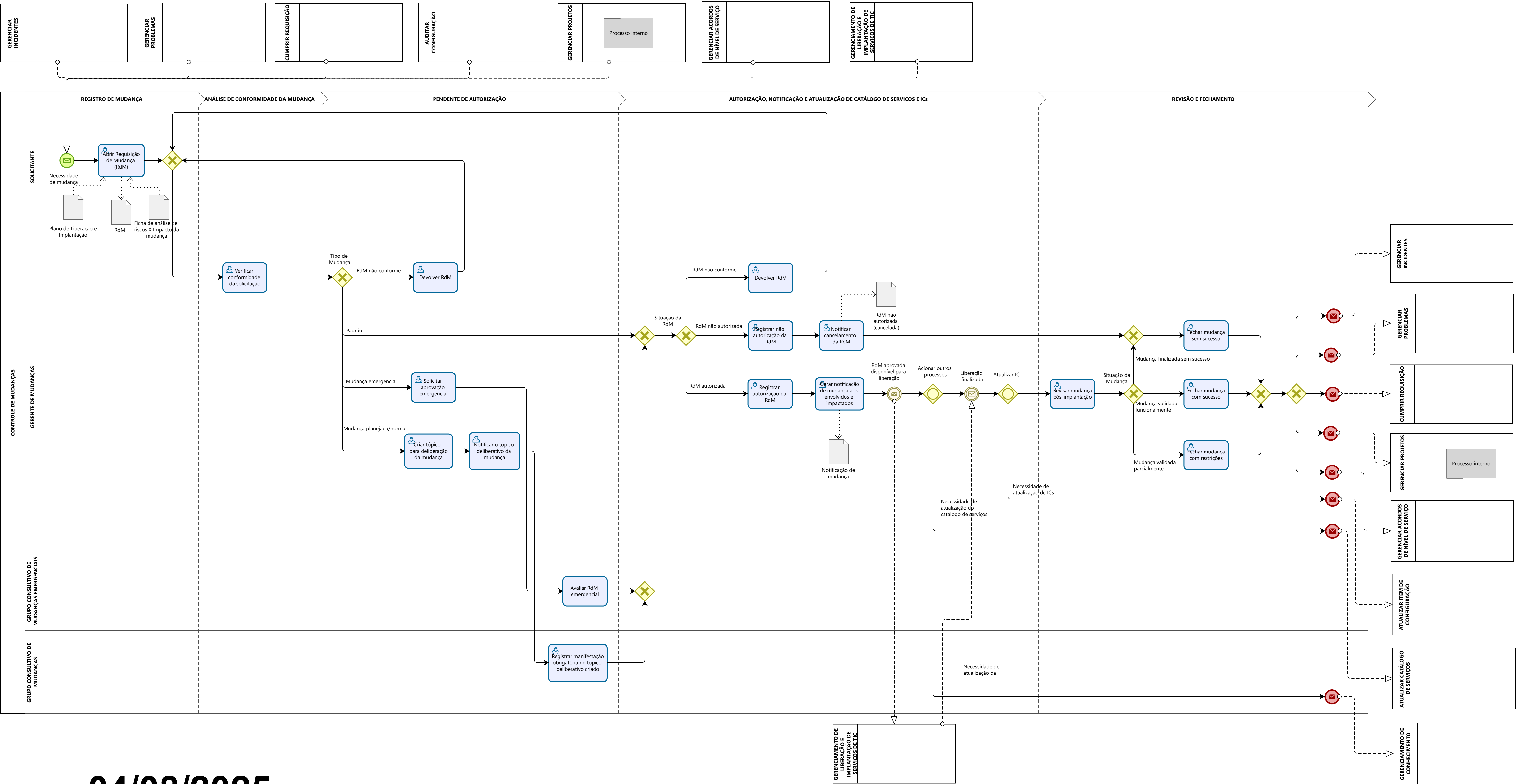


Modelo do Processo de Controle de Mudanças de TIC - 2025

Bizagi Modeler

MODELO DO PROCESSO DE CONTROLE DE MUDANÇAS DE TIC – 2025	1
BIZAGI MODELER	1
1 CONTROLE DE MUDANÇAS	1
1.1 CONTROLE DE MUDANÇAS	1
1.1.1 Elementos do processo	1
1.1.1.1  Plano de Liberação e Implantação	1
1.1.1.2  Ficha de análise de riscos X Impacto da mudança	1
1.1.1.3  SOLICITANTE	1
1.1.1.4  GERENTE DE MUDANÇAS	1
1.1.1.5  GRUPO CONSULTIVO DE MUDANÇAS EMERGENCIAIS	1
1.1.1.6  GRUPO CONSULTIVO DE MUDANÇAS	1
1.1.1.7  Abrir Requisição de Mudança (RdM)	1
1.1.1.8  Verificar conformidade da solicitação	1
1.1.1.9  Devolver RdM	1
1.1.1.10  Solicitar aprovação emergencial	1
1.1.1.11  Avaliar RdM emergencial	1
1.1.1.12  Criar tópico para deliberação da mudança	1
1.1.1.13  Notificar o tópico deliberativo da mudança	1
1.1.1.14  Registrar manifestação obrigatória no tópico deliberativo criado	1
1.1.1.15  Devolver RdM	1
1.1.1.16  Registrar não autorização da RdM	1
1.1.1.17  Notificar cancelamento da RdM	1
1.1.1.18  Registrar autorização da RdM	1
1.1.1.19  Gerar notificação de mudança aos envolvidos e impactados	1
1.1.1.20  Revisar mudança pós-implantação	1
1.1.1.21  Fechar mudança sem sucesso	1
1.1.1.22  Fechar mudança com sucesso	1
1.1.1.23  Fechar mudança com restrições	1
1.2 GERENCIAR PROJETOS	1
1.3 GERENCIAR PROJETOS	1

1 CONTROLE DE MUDANÇAS



04/08/2025

Versão:

5.0

1.1 CONTROLE DE MUDANÇAS

Descrição

Papéis e Responsabilidades

Solicitante

- Abrir RdM;
- Corrigir RdM de acordo com orientações do Gerente de Mudanças;
- Preencher o Plano de Liberação e Implantação (para mudanças planejadas);
- Avaliar os riscos e impactos da mudança.

Gerente de Mudanças

- Revisar, aprovar ou rejeitar mudanças do tipo padrão
- Acompanhar as liberações
- Realizar o escalonamento das RdM para o CGM ou GCME
- Gerar notificação de mudanças agendadas
- Avaliar
- Encerrar a RDM após sua conclusão
- Produzir relatórios

GCM – Grupo Consultivo de Mudanças

- Analisar, aprovar ou rejeitar mudanças do tipo planejada.

GCME – Grupo Consultivo de Mudanças Emergenciais

- Analisar, aprovar ou rejeitar mudanças do tipo emergencial

Matriz RACI

Símbolo	Responsabilidade
R	Executor da atividade
A	Responsável pela atividade
C	Consultor
I	Informado

Atividades do Processo	Gerente de Mudanças	Grupo Consultivo de Mudanças	Grupo Consultivo de Mudanças Emergenciais	Executor	Requisitante
Abrir a RdM	I				A R
Planejar a RdM	I				A R
Definir Atividades Técnicas da RdM					A R
Registrar o planejamento da RdM					A R
Avaliar e validar a RdM	A R	R	R		
Aprovar e Autorizar a execução da RdM	A R	R	R		
Comunicar sobre o agendamento das mudanças	A R				I
Realizar a Liberação				A R	
Executar atividades de remediação				A R	
Informar sobre a conclusão da remediação	I			A R	
Comunicar a revisão pós-implementação	A R	I	I	I	C I

Encerrar a RdM	A R				I
Promover ações de melhoria no processo	A R				

Procedimentos de Escalada

O procedimento de escalada para deliberação da mudança ocorre quando há uma mudança planejada, e a chefia imediata do solicitante da mudança faz parte do Grupo Consultivo de Mudanças, que é notificada quanto a essa deliberação que deve ser respondida em 3 dias úteis. Já nas atividades de liberação, quanto o técnico da equipe de liberação já foi contactado, não retornou esse contato. É acionado a sua chefia imediata quanto a esse acompanhamento, através de chat, e-mail, ou no pior dos casos diretamente por telefone. Nos casos também de mudanças planejadas, constam informações específicas de escalonamento para as mesmas no plano de liberação e implantação.

Escalonamento hierárquico: Quando houver atrasos na liberação aprovada, o Gerente de Mudanças escalará o gestor ou chefe imediato.

Escalonamento funcional: Nas mudanças tipo planejada ou emergencial, o Gerente de Mudanças escalará o **GCM - Grupo Consultivo de Mudanças** e o **GCME - Grupo Consultivo de Mudanças Emergenciais** respectivamente.

Indicadores de Desempenho

Percentual de mudanças concluídas com sucesso - eficácia

Objetivo	Acompanhar o percentual de mudanças encerradas com sucesso
Fonte	Assyst
Período	trimestral
Cálculo	Quantidade de mudanças encerradas com sucesso / Total de mudanças
Meta	90%

1.1.1 Elementos do processo

1.1.1.1 Plano de Liberação e Implantação

Descrição

O Plano de Liberação e Implantação é preenchido pelo Solicitante. Que deve preencher os seguintes pontos:

1. Informar quais seções envolvidas na liberação.
2. Caso haja necessidade de liberação sequencial, deve-se registrar a ordem e o procedimento a ser realizado pelas equipes de liberação. (Exemplo, o sistema Assyst precisa que os serviços WEB sejam interrompidos nos servidores antes de qualquer manutenção no Banco).

3. Informar quem são os responsáveis pelo escalonamento do chamado de liberação em caso de falha ou problemas na liberação.
4. Referente ao horário de liberação, se há alguma recomendação.
5. Se a mudança for relacionada a infraestrutura, há necessidade de ser realizada fora do horário comercial a fim de reduzir riscos de indisponibilidade?
6. Caso haja necessidade de indisponibilidade durante a liberação, qual o tempo estimado?
7. Se há a necessidade de complementar com mais detalhes o plano de liberação? Se sim, anexar arquivos diretamente na RdM ou descrever na mesma.
8. Se há a necessidade de transferência de conhecimento.
9. Se tem a necessidade de informar as funções de operação de serviço.

1.1.1.2 *Ficha de análise de riscos X Impacto da mudança*

Descrição

Item	Riscos possíveis	Risco determinado
Usuário	Alto (4) - Impacta diversos usuários externos e/ou internos, grande interrupção de serviços de serviços críticos aos usuários.	
	Médio (3) - Impacta diversos usuários internos, significativa interrupção de serviços críticos.	
	Baixo (2) - Impacta um número mínimo de usuários internos, mínimo impacto a uma porção de unidade de negócio ou serviço não crítico.	
	Sem risco (1) - Nenhum impacto a usuários ou serviços críticos.	

Recurso de TI	Alto (4) - Envolve a interação de dois ou mais grupos de TI de diferentes coordenadorias, ou requiere suporte de fornecedor.	
	Médio (3) - Envolve a interação de dois ou mais grupos de TI da mesma coordenação, ou pode requerer suporte de fornecedor.	
	Baixo (2) - Envolve a interação de um único grupo de TI da mesma coordenação.	
	Sem risco (1) - Envolve um único recurso de TI.	
Complexidade de Implantação	Alto (4) - Alta complexidade, requerendo coordenação técnica e de negócio.	
	Médio (3) - Significante complexidade, requerendo apenas coordenação técnica.	
	Baixo (2) - Baixa complexidade, sem a necessidade de coordenação.	
	Sem risco (1) - Manutenção cotidiana.	
Duração da mudança	Alto (4) - Indisponibilidade maior que 1 hora, afetando usuários durante o horário de pico. Retorno demorado ao estado anterior.	
	Médio (3) - Indisponibilidade menor que 1 hora durante o horário de pico e maior que 1 hora durante o período de janela de manutenção.	
	Baixo (2) - Indisponibilidade menor que 1 hora durante o horário de manutenção.	

	Sem risco (1) - Ausência de indisponibilidade.	
Segurança	Alto (4) - Afeta a segurança de dados e servidores críticos e o retorno ao estado anterior excede o período de janela de manutenção.	
	Médio (3) - Afeta a segurança de dados e servidores não críticos e o retorno ao estado anterior não excede o período de janela de manutenção.	
	Baixo (2) - Não afeta a segurança dos sistemas e tem plano de restauração de fácil e rápida execução.	
	Sem risco (1) - Não requer plano de restauração de dados.	
Somatório total dos riscos determinados		

O somatório total dos riscos determinados deve ser então aplicado à tabela a seguir para que se determine o índice de impacto ao usuário.

Total	Índice de impacto aos usuários
16-20	Alto
11-15	Médio
5-10	Baixo

O tipo de mudança resultará da relação entre a urgência para o usuário final e o índice de impacto aos usuários, devendo ser classificada em uma das seguintes possibilidades:

- **Emergencial** - Qualquer mudança significativa classificada como sendo de alto ou médio impacto ao usuário, mas que precisa ser executada com extrema urgência. O período de sua execução deve ser determinado caso-a-caso pelo dono do processo. Toda mudança emergencial deve ser objeto de revisão e auditoria pelo comitê consultivo de mudança emergencial para que se verifique e valide o nível de planejamento e qualidade da execução do serviço, bem como se apure os motivos que levaram tal mudança a ocorrer em caráter emergencial.
- **Planejada** - Qualquer mudança significativa classificada como sendo de alto ou médio impacto ao usuário, mas que seja de baixa ou média urgência. Este tipo de mudança deve ser executada somente nas janelas de manutenção estabelecidas nessa política.
- **Padrão** - Qualquer mudança de baixo impacto ao usuário, com resultados bem conhecidos, que é regularmente executada durante o período normal de trabalho.

A fim de facilitar a classificação do tipo de mudança, o Gerente de Liberação deve utilizar a seguinte tabela:

Índice de Impacto	Urgência		
	Alta	Média	Baixa
Alto	Emergencial	Planejada	Planejada
Médio	Emergencial	Planejada	Planejada
Baixo	Padrão	Padrão	Padrão

Boas práticas adotadas pelo Gerente de Mudanças para minimizar os riscos da mudança:

- Definição de janelas de mudança;
- Verificar possíveis congelamentos;
- Foco no Risco / Impacto nas reuniões;
- Verificar a possibilidade de geração de um procedimento no final da mudança;
- Informar a implantação da mudança ao usuário afetado com no mínimo três dias úteis antes da efetiva liberação da mesma;
- Informar à Direção Geral a respeito das mudanças de Alto Risco / Impacto.

1.1.1.3 SOLICITANTE

Descrição

Servidor autorizado a solicitar uma mudança no produto ou item.

1.1.1.4 GERENTE DE MUDANÇAS

Descrição

Servidor responsável por receber a solicitação.

Ao receber a RdM, o gerente de mudanças deve identificar o tipo de mudança (planejada/normal, emergencial ou padrão) e verificar se as informações na RdM estão completas.

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 grupo consultivo de mudanças. A RdM será então submetida ao GCM para aprovação emergencial. Após a RdM aprovada o gerente de mudanças realiza a notificação aos responsáveis e encaminha a tarefa para a seção responsável pela liberação e acompanha até a sua execução.

1.1.1.5 GRUPO CONSULTIVO DE MUDANÇAS EMERGENCIAIS

Descrição

Diretor da SGTIC (Secretaria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação).

1.1.1.6 GRUPO CONSULTIVO DE MUDANÇAS

Descrição

Grupo formado pelo Grupo Consultivo de Mudanças do TRT9.

Sempre que a mudança for classificada como planejada, o Comitê Gestor de Mudanças deverá ser consultado.

- Definido que os responsáveis pela manifestação terão 3 dias úteis como prazo de manifestação após notificados sobre a deliberação da mudança no tópico criado para mudanças planejadas.

A RdM em pauta no tópico deliberativo deve ser avaliada, permitindo uma análise de conflitos. O GCM deve deliberar sobre a autorização da RdM.

ser enviado aos envolvidos, quando necessário.

1.1.1.7 Abrir Requisição de Mudança (RdM)

Descrição

Necessidades de mudança podem ser identificadas nos seguintes casos:

- No tratamento de incidentes, para autorizar a aplicação de uma solução;
- No cumprimento de uma requisição de serviços em uma janela de manutenção;
- No tratamento de um problema, para autorizar a aplicação de uma solução que elimina a causa raiz;
- Quando o gestor negocial identificar a necessidade de uma atualização para incremento de funcionalidades da aplicação;
- Quando houver atualização obrigatória de uma solução, seja por determinação superior ou motivo de segurança;
- Quando forem identificados desvios durante uma auditoria de configuração;
- Quando identificada pelo gerenciamento de projetos.

Para a abertura de uma RdM, o solicitante deve atender aos seguintes pré-requisitos:

- 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;
- Preencher os dados solicitados no formulário de RdM.

A RdM criada ficará disponível para o processo gerenciar liberações, para que seja realizado o planejamento da(s) liberação(ões) referente(s) à mudança.

O procedimento para registro da RdM está presente na CSWiki pelo link:

<https://www.trt9.jus.br/cswiki/index.php?curid=14539>.

1.1.1.8



Verificar conformidade da solicitação

Descrição

Ao receber a RdM, o gerente de mudanças deve identificar o tipo de mudança (planejada/normal, emergencial ou padrão) e verificar se as informações na RdM estão completas.

1.1.1.9



Devolver RdM

Descrição

Se após a avaliação for identificada alguma informação faltante ou incorreta, o gerente de mudanças deverá devolver a RdM ao solicitante, informando o motivo da devolução.

1.1.1.10



Solicitar aprovação emergencial

Descrição

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 GCME. A RdM será então submetida ao GCME para aprovação emergencial.

1.1.1.11 *Avaliar RdM emergencial*

Descrição

Quando convocados, os aprovadores emergenciais (integrantes do GCME) 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.

1.1.1.12 *Criar tópico para deliberação da mudança*

Descrição

Se todas as informações estiverem em conformidade e a solicitação de mudança for identificada como planejada/normal, o gerente de mudanças deve criar o Tópico Deliberativo da RdM.

1.1.1.13 *Notificar o tópico deliberativo da mudança*

Descrição

O gerente de Mudanças notifica o tópico deliberativo criado para as partes afetadas na mudança.

1.1.1.14 *Registrar manifestação obrigatória no tópico deliberativo criado*

Descrição

A RdM em pauta no tópico deliberativo deve ser avaliada, permitindo uma análise de conflitos. O GCM deve deliberar sobre a autorização da RdM.

Os assuntos a serem tratados no tópico da RdM são:

- Discutir e analisar a viabilidade da mudança em pauta;
- Analisar os impactos no ambiente;
- Verificar o relacionamento da mudança em relação a outras mudanças solicitadas;
- Avaliar os riscos envolvidos na mudança;
- Classificar os riscos envolvidos na mudança;
- Confirmar a data da mudança, período, tempo de indisponibilidade previsto e janela da mudança;
- Validar o comunicado que deverá ser enviado aos envolvidos, quando necessário;
- Confirmar que o Gestor Negocial da solução está ciente da mudança e de suas implicações.

Deverá ser designado um coordenador para acompanhar a mudança na próxima janela de manutenção, que poderá ser o próprio gerente de mudanças ou um analista da principal área envolvida na mudança a ser realizada.

1.1.1.15 *Devolver RdM*

Descrição

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.

1.1.1.16 *Registrar não autorização da RdM*

Descrição

A RdM que não for autorizada deve ser cancelada no SGS pelo gerente de mudanças, o que inclui o registro da não aprovação da mudança e o motivo.

1.1.1.17 *Notificar cancelamento da RdM*

Descrição

O gerente de mudanças deve notificar todos os envolvidos, informando o cancelamento da mudança e o motivo.

Observação: a lista dos envolvidos a serem notificados estará associada à RdM. Essa lista é definida pelo solicitante/analista de liberação responsável por planejar a mudança e verificada/complementada pelo gerente de mudanças.

1.1.1.18 *Registrar autorização da RdM*

Descrição

A autorização da RdM deve ser registrada no SGS pelo gerente de mudanças.

1.1.1.19 *Gerar notificação de mudança aos envolvidos e impactados*

Descrição

O gerente de mudanças deve notificar todos os envolvidos e impactados na mudança, informando sobre a aprovação da mesma e a janela de manutenção na qual será implantada.

Observação: a lista dos envolvidos a serem notificados estará associada à RdM. Essa lista é definida pelo solicitante/analista de liberação responsável por planejar a mudança e verificada/complementada pelo gerente de mudanças.

1.1.1.20 *Revisar mudança pós-implantação*

Descrição

A RdM finalizada pelo processo de liberação deve passar pela revisão pós-implantação, a fim de verificar se a mudança foi bem sucedida e se atendeu aos seus objetivos.

A revisão é realizada pelos envolvidos na mudança, geralmente membros do GCM, sendo coordenada pelo gerente de mudanças, o qual é responsável por registrar o resultado da revisão no SGS.

O responsável pelo acompanhamento de mudanças solicita manifestação da CSTI quanto aos incidentes relacionados à mudança.

As lições aprendidas devem ser documentadas para futura utilização.

1.1.1.21 *Fechar mudança sem sucesso*

Descrição

Se for identificado que a liberação não foi realizada, ou realizada e efetuado o rollback posteriormente, o gerente de mudanças fecha a RdM sem sucesso e informa ao solicitante sobre o seu encerramento.

1.1.1.22 *Fechar mudança com sucesso*

Descrição

Se for identificado que a mudança foi concluída com sucesso e atingiu seus objetivos, o gerente de mudanças fecha a RdM com sucesso. Não identificadas manifestações das partes envolvidas na revisão da mudança, a mesma também será fechada com sucesso.

1.1.1.23 *Fechar mudança com restrições*

Descrição

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.

1.2 GERENCIAR PROJETOS

Descrição

1.3 GERENCIAR PROJETOS

Descrição