

Ator	Etapa	Ação	Detalhamento
SOLICITANTE	Registro de Mudança	Abrir Requisição de Mudança (RdM)	<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 identificada pelo gerenciamento de projetos.</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> </ul> <p>Preencher os dados solicitados no formulário de RdM.</p> <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> <p>O procedimento para registro da RdM está presente na CSWiki pelo link: <a href="https://www.trt9.jus.br/cswiki/index.php?curid=14539">https://www.trt9.jus.br/cswiki/index.php?curid=14539</a>.</p>
		Plano de Liberação e Implantação	<p>O Plano de Liberação e Implantação é preenchido pelo Solicitante. Que deve preencher os seguintes pontos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informar quais seções envolvidas na liberação.</li> <li>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</li> </ol>

			<p>os serviços WEB sejam interrompidos nos servidores antes de qualquer manutenção no Banco).</p> <p>3. Informar quem são os responsáveis pelo escalonamento do chamado de liberação em caso de falha ou problemas na liberação.</p> <p>4. Referente ao horário de liberação, se há alguma recomendação.</p> <p>5. Se a mudança for relacionada a infraestrutura, há necessidade de ser realizada fora do horário comercial a fim de reduzir riscos de indisponibilidade?</p> <p>6. Caso haja necessidade de indisponibilidade durante a liberação, qual o tempo estimado?</p> <p>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.</p> <p>8. Se há a necessidade de transferência de conhecimento.</p> <p>9. Se tem a necessidade de informar as funções de operação de serviço.</p>
		Ficha de Análise de Riscos X Impacto da Mudança	(Detalhado à parte)
<b>GERENTE DE MUDANÇAS</b>	<b>Análise de Conformidade da Mudança</b>	Verificar conformidade da 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.
	<b>Pendente de Autorização</b>	Devolver RdM (pendente de autorização)	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.
		Solicitar Aprovação Emergencial	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.

		Criar tópico para deliberação da mudança	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.
		Notificar o tópico deliberativo da mudança:	O gerente de Mudanças notifica o tópico deliberativo criado para as partes afetadas na mudança.
	<b>Autorização, Notificação e Atualização do Catálogo de Serviços e ICs</b>	Devolver RdM (Após Autorização)	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.
		Registrar não autorização da RdM	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.
		Registrar autorização da RdM	A autorização da RdM deve ser registrada no SGS pelo gerente de mudanças.
		Notificar cancelamento da RdM	<p>O gerente de mudanças deve notificar todos os envolvidos, informando o cancelamento da mudança e o motivo.</p> <p>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.</p>
		Gerar notificação de mudança aos envolvidos e impactados	<p>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.</p> <p>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.</p>
	<b>Revisão e Fechamento</b>	Revisar mudança pós-implantação	<p>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.</p> <p>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.</p>

			<p>O responsável pelo acompanhamento de mudanças solicita manifestação da CSTI quanto aos incidentes relacionados à mudança.</p> <p>As lições aprendidas devem ser documentadas para futura utilização.</p>
		Fechar mudança sem sucesso	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.
		Fechar mudança com sucesso	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.
		Fechar mudança com restrições	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.
<b>COMITÊ DE CONTROLE DE MUDANÇAS EMERGENCIAIS</b>	<b>Pendente de Autorização</b>	Avaliar RdM emergencial	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.

<p><b>GRUPO CONSULTIVO DE MUDANÇAS</b></p>	<p><b>Pendente de Autorização</b></p>	<p>Registrar manifestação obrigatória no tópico deliberativo criado</p>	<p>A RdM em pauta no tópico deliberativo deve ser avaliada, permitindo uma análise de conflitos. O GCM deve deliberar sobre a autorização da RdM.</p> <p>Os assuntos a serem tratados no tópico da RdM são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discutir e analisar a viabilidade da mudança em pauta;</li> <li>• Analisar os impactos no ambiente;</li> <li>• Verificar o relacionamento da mudança em relação a outras mudanças solicitadas;</li> <li>• Avaliar os riscos envolvidos na mudança;</li> <li>• Classificar os riscos envolvidos na mudança;</li> <li>• Confirmar a data da mudança, período, tempo de indisponibilidade previsto 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 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.</p>
--	---------------------------------------	---	--

## Ficha de Análise de Riscos X Impacto da Mudança

Item	Riscos possíveis	Risco determinado
Usuário	Alto (4) - Impacta diversos usuários externos e/ou internos, grande disrupção de serviços de serviços críticos aos usuários.	
	Médio (3) - Impacta diversos usuários internos, significante disrupção 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
<b>Alto</b>	<b>Emergencial</b>	<b>Planejada</b>	<b>Planejada</b>
<b>Médio</b>	<b>Emergencial</b>	<b>Planejada</b>	<b>Planejada</b>
<b>Baixo</b>	<b>Padrão</b>	<b>Padrão</b>	<b>Padrão</b>

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.