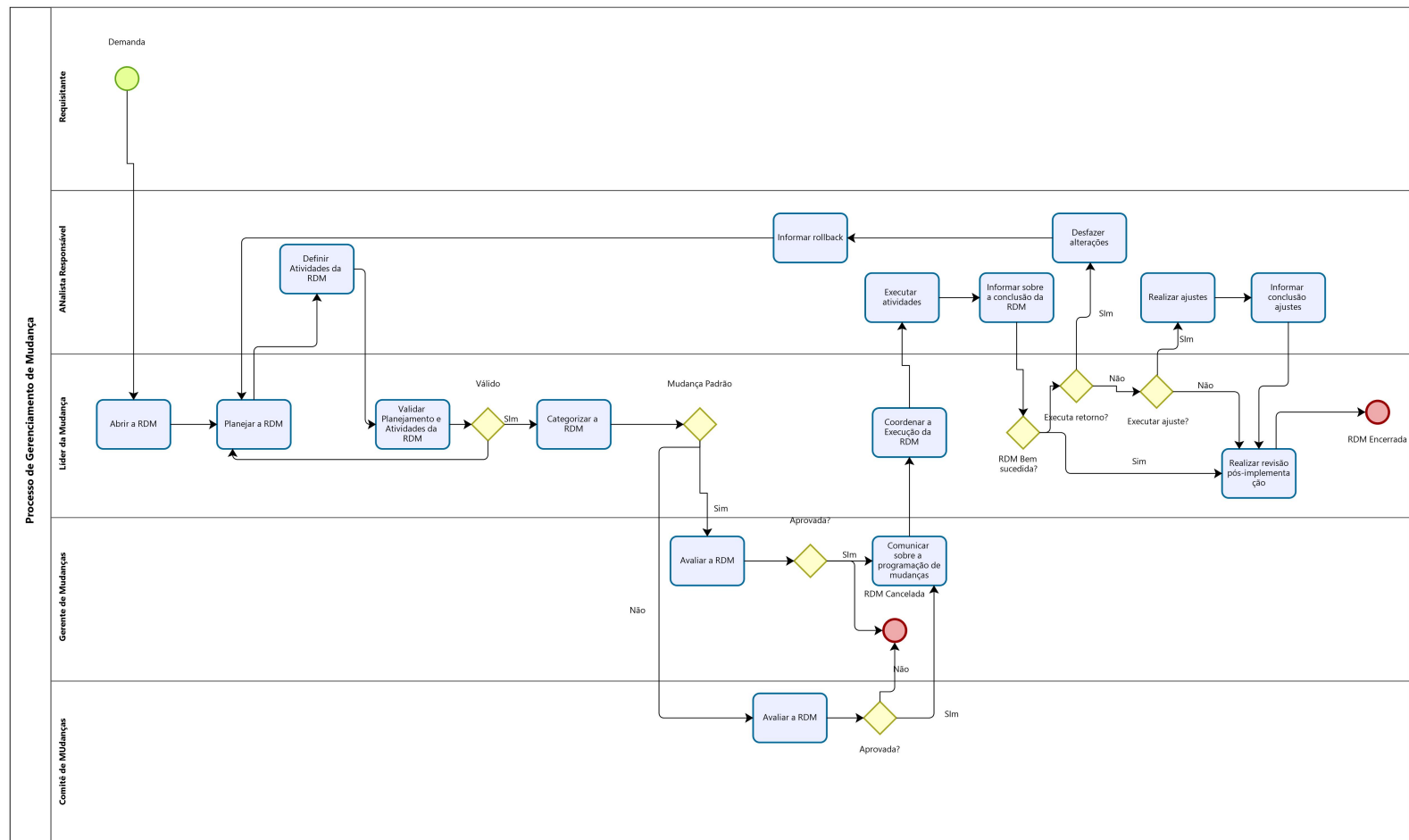




## Processo de Gerenciamento de Mudanças

|                                                                                  |                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS .....                                      | 1                                    |
| BIZAGI MODELER .....                                                             | <b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b> |
| 1 PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS .....                                    | 3                                    |
| 1.1 PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇA .....                                   | 4                                    |
| 1.1.1 Elementos do processo .....                                                | 6                                    |
| 1.1.1.1 <input type="checkbox"/> Abrir a RDM .....                               | 6                                    |
| 1.1.1.2 <input type="checkbox"/> Planejar a RDM .....                            | 6                                    |
| 1.1.1.3 <input type="checkbox"/> Definir Atividades da RDM .....                 | 6                                    |
| 1.1.1.4 <input type="checkbox"/> Validar Planejamento e Atividades da RDM .....  | 7                                    |
| 1.1.1.5 <input type="checkbox"/> Categorizar a RDM .....                         | 7                                    |
| 1.1.1.6 <input type="checkbox"/> Avaliar a RDM .....                             | 7                                    |
| 1.1.1.7 <input type="checkbox"/> Comunicar sobre a programação de mudanças ..... | 7                                    |
| 1.1.1.8 <input type="checkbox"/> Coordenar a Execução da RDM .....               | 7                                    |
| 1.1.1.9 <input type="checkbox"/> Executar atividades .....                       | 7                                    |
| 1.1.1.10 <input type="checkbox"/> Informar sobre a conclusão da RDM .....        | 7                                    |
| 1.1.1.11 <input checked="" type="checkbox"/> RDM Bem sucedida? .....             | 8                                    |
| 1.1.1.12 <input type="checkbox"/> Desfazer alterações .....                      | 8                                    |
| 1.1.1.13 <input type="checkbox"/> Informar rollback .....                        | 8                                    |
| 1.1.1.14 <input type="checkbox"/> Realizar ajustes .....                         | 8                                    |
| 1.1.1.15 <input type="checkbox"/> Informar conclusão ajustes .....               | 8                                    |
| 1.1.1.16 <input type="checkbox"/> Realizar revisão pós-implementação .....       | 9                                    |
| 1.1.1.17 <input type="checkbox"/> Avaliar a RDM .....                            | 9                                    |
| 2 RECURSOS .....                                                                 | 9                                    |
| 2.1 COMITÊ DE GESTÃO DE MUDANÇAS (FUNÇÃO) .....                                  | 9                                    |
| 2.2 GERENTE DE MUDANÇAS (FUNÇÃO) .....                                           | 9                                    |
| 2.3 LÍDER DA MUDANÇA (FUNÇÃO) .....                                              | 9                                    |
| 2.4 REQUISITANTE (FUNÇÃO) .....                                                  | 9                                    |

# 1 Processo de Gerenciamento de Mudanças



**Versão:**

1.0

**Autor:**

Egídio de Carvalho Ribeiro Júnior

## 1.1 Processo de Gerenciamento de Mudança

**Introdução**

O processo de Gerenciamento de Mudanças é responsável por garantir que procedimentos padronizados sejam utilizados para avaliar, implantar e revisar todas as mudanças na infraestrutura de TI de maneira eficiente com o objetivo de minimizar o impacto nos serviços de TI.

**Objetivo**

- 1) Implantar as mudanças necessárias nos serviços de TI reduzindo incidentes, rupturas e retrabalhos.
- 2) Assegurar que as mudanças sejam registradas, avaliadas, autorizadas e implantadas corretamente.

**Definições**

CM – Comitê de Mudanças – Formado pelo Secretário de TIC, Coordenador de Infraestrutura e Sistemas e Gestor de Segurança

RDM – Requisição de Mudança

GM - Gerente de Mudanças – Coordenador de Infraestrutura e Sistemas

LM – Líder de Mudança – Chefe do Setor que conduzirá o maior número de mudanças

IC – Item de configuração – Qualquer item que necessite ser gerenciado ou configurado para que possa entregar um serviço de TI. Ex: servidor, roteador, software

**Considerações Gerais**

### **1) Uma RDM deve conter as seguintes informações:**

- Plano de liberação – Incluindo data e hora de início e data e hora de término. ICs envolvidos, atividades que serão executadas, áreas envolvidas com nome e contato dos responsáveis, riscos, ações para mitigação de riscos e plano de comunicação.
- Plano de comunicação deve conter todas as áreas que serão informadas, forma de comunicação, data da comunicação. Deve abranger no mínimo todos os usuários do Tribunal.
- Plano de retorno – meios para restauração das funcionalidades no caso de uma mudança mal sucedida
- Plano de testes – plano simplificado com itens que serão testados e responsáveis pelos testes.
- Revisão pós implantação – Responsável pela revisão da RDM após a implantação.

### **2) Tipos de Mudança**

#### **2.1 Padrão**

Caso seja um serviço não essencial e

Atende pelo menos 2 dos seguintes requisitos:

- Mudança que envolve um único sistema ou serviço
- Mudança realizada com frequência pelo menos mensal
- Caso seja alteração de um IC existente o tempo de parada do serviço ou sistema menor ou igual a 2 horas
- Caso impacte um único setor

#### **2.2 Crítica**

Mudança que não atende os critérios de uma mudança padrão.

Em casos de mudanças críticas, caso julgue necessário o comitê enviará a mudança para apreciação de instância superior.

### **3) Entradas do Processo:**

- Processo de liberação e implantação de TIC
- Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC
- Processo de Gerenciamento de configuração

### Indicadores

- 1) Quantidade de RDMs bem sucedidas. Periodicidade: Trimestral. – Informação trimestral de quantas RDMs foram executadas com sucesso dentro do período
- 2) Quantidade de RDMs mal sucedidas . Periodicidade: Trimestral. – Informação trimestral de quantas RDMs não foram executadas com sucesso dentro do período

### Riscos

Planilha anexa.

## 1.1.1 Elementos do processo

### 1.1.1.1 *Abrir a RDM*

#### Descrição

Processo de abertura de UM SEI para mudança

### 1.1.1.2 *Planejar a RDM*

#### Descrição

Definição do Analista responsável e do prazo para definição dos itens da RDM (inicio deste processo)

### 1.1.1.3 *Definir Atividades da RDM*

#### Descrição

Definição das atividades e dos itens obrigatórios da RDM

#### 1.1.1.4 ☐ *Validar Planejamento e Atividades da RDM*

##### **Descrição**

Validar RDM escrita pelo ANALista, fazer as alterações pertinentes inclusive de envolvidos e datas

#### 1.1.1.5 ☐ *Categorizar a RDM*

##### **Descrição**

Categorizar a RDM como Padrão ou Crítica de acordo com critérios definidos

#### 1.1.1.6 ☐ *Avaliar a RDM*

##### **Descrição**

AValiar se a RDM padrão cumpre todos os requisitos, inclusive a oportunidade apropriada, plano de comunicação etc

#### 1.1.1.7 ☐ *Comunicar sobre a programação de mudanças*

##### **Descrição**

Seguir itens do plano de comunicação

#### 1.1.1.8 ☐ *Coordenar a Execução da RDM*

##### **Descrição**

Coordenar as atividades da RDM

#### 1.1.1.9 ☐ *Executar atividades*

##### **Descrição**

Executar as atividades listadas no plano de liberação

#### 1.1.1.10 ☐ *Informar sobre a conclusão da RDM*

### Descrição

Informar no processo a conclusão do RDM. Se forem necessários ajustes informar.

#### 1.1.1.11 *RDM Bem sucedida?*

### Descrição

RDM Bem sucedida?

### Portões

Sim

Executa retorno?

#### 1.1.1.12 *Desfazer alterações*

### Descrição

Desfaz todaas alterações efetuadas de acordo com o plano de retorno

#### 1.1.1.13 *Informar rollback*

### Descrição

Informa no sistema que o plano0 de retorno foi executado

#### 1.1.1.14 *Realizar ajustes*

### Descrição

Realizar correções necessárias

#### 1.1.1.15 *Informar conclusão ajustes*

### Descrição

Informar no processo conclusão de ajustes

#### 1.1.1.16 *Realizar revisão pós-implementação*

##### **Descrição**

Revisar entregas e RDM.

#### 1.1.1.17 *Avaliar a RDM*

##### **Descrição**

Avaliar se a RDM crítica cumpre todos os requisitos, inclusive a oportunidade apropriada, plano de comunicação etc

## 2 Recursos

### 2.1 Comitê de Gestão de Mudanças (Função)

#### **Descrição**

Comitê formado pelo Gestor de Segurança, Coordenador de Infraestrutura e Secretário de TIC

### 2.2 Gerente de Mudanças (Função)

#### **Descrição**

Gerente de Mudanças - Coordenador de Infraestrutura

### 2.3 Líder da Mudança (Função)

#### **Descrição**

Responsável pela Mudança

### 2.4 Requisitante (Função)

#### **Descrição**

Requisitante da Mudança