



TRIBUNAL REGIONAL DO
TRABALHO DA 16ª REGIÃO

Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação

Dezembro/2019

Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação

Histórico de Versões

#	DATA	DESCRIÇÃO
1	12/12/2019	Criação do Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação (Ato Regulamentar GP Nº 17/2019)

Sumário

1.	Objetivo	3
2.	Aplicabilidade	3
3.	Termos e Definições	3
4.	Regras Gerais	4
4.1.	Considerações gerais sobre mudanças e liberações	4
4.2.	Tipos de mudança	4
4.3.	Comitê Consultivo de Mudanças (CCM)	5
5.	Papéis e Responsabilidades	6
6.	Interface com outros processos	7
7.	Macrofluxo Gerenciamento de Mudança e Liberação	8
7.1.	Fluxo detalhado Executar Mudança e Liberação	9
7.2.	Fluxo detalhado Monitorar	10
8.	Descrição das atividades do Gerenciamento de Mudança e Liberação	11
8.1.	Fluxo Executar Mudança e Liberação	11
8.2.	Fluxo Monitorar	15
9.	Matriz RACI	16
10.	Indicadores	17
11.	Divulgação dos resultados	17
	ANEXO I - Template da RDM	18

1. Objetivo

Este documento tem por objetivo estabelecer o **Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberação** no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT16), a fim de representar e descrever as atividades necessárias para que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para avaliar, aprovar, implantar e revisar as mudanças associadas a implantação de serviços novos ou modificados e a remoção de serviços ou equipamentos na infraestrutura de TIC.

2. Aplicabilidade

Tem aplicabilidade em todos os serviços de TIC que são prestados pelo Tribunal.

3. Termos e Definições

- **Mudança:** é o acréscimo, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar serviços de TI;
- **Liberação:** consiste na aplicação da mudança planejada no ambiente computacional de TIC;
- **RDM:** sigla para Requisição de Mudança, que é o pedido formal para fazer uma mudança. Inclui os detalhes da mudança solicitada;
- **CCM:** sigla para Comitê Consultivo de Mudanças, que é um grupo de pessoas que suportam a avaliação, priorização, autorização e programação de mudanças;
- **Assyst:** Sistema de Gerenciamento de Serviços utilizado no TRT16;
- **ITIL:** sigla para *Information Technology Infrastructure Library*, é um conjunto de boas práticas detalhadas para o gerenciamento de serviços de TI que se concentra no alinhamento de serviços de TIC com as necessidades dos negócios;
- **Ambiente de produção:** é o ambiente controlado contendo os itens de configuração usados para entregar serviços de TIC para clientes;
- **TIC:** Tecnologia da Informação e Comunicação.

4. Regras Gerais

4.1. Considerações gerais sobre mudanças e liberações

As mudanças e liberações são tratadas por este processo, que é composto pelas seguintes etapas:

- **Abertura:** refere-se à identificação da necessidade de mudança em um serviço de TIC para realização de análise preliminar e documentação do trabalho que se deseja executar;
- **Avaliação e Aprovação:** execução de atividades referentes à análise da proposta de mudança e respectiva aprovação, a fim de dar continuidade ao ciclo de trabalho;
- **Aplicação:** consiste na implementação da mudança dentro do ambiente de TIC;
- **Fechamento:** etapa final em que são colhidos os resultados da mudança e liberação.

As solicitações deverão ser realizadas através de Requisições de Mudança (RDM) no Sistema de Gerenciamento de Serviços do TRT16, utilizando como referência o modelo definido no Anexo I.

A RDM deve ter o escopo claramente definido e documentado com a indicação da extensão do risco que uma mudança poderá causar no ambiente, considerando sua natureza, complexidade, pessoas envolvidas, esforço de preparação, exposição a falhas e quantidade de usuários. Após criada e registrada, a RDM será avaliada, aprovada, executada e validada conforme as atividades previstas e definidas neste documento.

4.2. Tipos de mudança

No contexto de mudança e liberação, segundo o ITIL, existem três tipos:

- **Mudança Normal:** É uma mudança complexa, que apresenta riscos desconhecidos e segue procedimentos ou instruções de trabalho não padronizados;
- **Mudança Padrão:** É uma mudança pré-aprovada pelo Gerenciamento de Mudança. Procedimentos pré-estabelecidos já aceitos. Algumas mudanças padrão são disparadas pelo processo Cumprimento de Requisição;
- **Mudança Emergencial:** É uma mudança que deve ser implementada o mais rápido possível.

Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação

Para o TRT16, seguindo os princípios definidos acima, foram adotadas três classificações de tipos de mudanças:

- **Simple:** são mudanças cujo procedimento é de domínio da equipe técnica, com característica de baixo impacto e que não requerem procedimentos complexos para execução;
- **Complexo:** são mudanças cuja execução pode ser simples ou complexa, porém será executado em caráter emergencial quando houver significativa perda ou parada no serviço com a necessidade de pronto restabelecimento a fim de minimizar ou evitar os impactos para o negócio;
- **Emergencial:** são mudanças cuja execução pode ser simples ou complexa, porém será executado em caráter emergencial devido a urgência da mudança. Apesar de urgentes, devem ser bem documentadas e neste caso ações de reversão devem ser previstas e planejadas.

4.3. Comitê Consultivo de Mudanças (CCM)

O CCM será composto pelo Gerente de Mudanças e pelos responsáveis das unidades da CTIC:

- Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações;
- Apoio de Infraestrutura de TIC;
- Apoio de Desenvolvimento de Sistemas;
- Apoio de Governança de TIC;
- Apoio de Relacionamento com Clientes;
- Apoio de Segurança da Informação;
- Apoio do PJe-JT.

As reuniões deverão ocorrer preferencialmente de maneira eletrônica, a fim de agilizar o processo de decisão, entretanto, caso necessário, o Gerente de Mudanças poderá convocar os membros do CCM para avaliar uma ou mais RDMs em reunião presencial.

Os membros do CCM poderão delegar a tarefa de avaliação da RDM, através de comunicado formalizado por email ao Gerente de Mudanças, sendo que somente os membros (e seu delegados) terão direito a voto nas decisões.

Às manifestações acerca da aprovação ou não das mudanças deverão ser unânimes.

Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação

Em casos de mudanças emergenciais, o CCM será convocado extraordinariamente pelo Gerente de Mudanças para avaliação da RDM em questão, que poderá solicitar aos servidores envolvidos diretamente na solução as explicações para apoio na tomada de decisão sobre o impacto e risco para o negócio do TRT16.

5. Papéis e Responsabilidades

PAPEL	RESPONSABILIDADE	RESPONSÁVEL
Dono do Processo	• Buscar a qualidade e eficiência geral do processo; • Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados; • Atuar na gestão de conflitos com as partes interessadas da demanda.	Chefe da Unidade de Apoio à Governança de TI
Gerente de Mudança	• Buscar a eficiência e a efetividade do processo; • Produzir informações gerenciais (indicadores); • Promover a execução das atividades do processo; • Manter o desenho e indicadores do processo atualizados; • Analisar, classificar e priorizar a requisição de mudança do solicitante e assegurar o registro adequado; • Coordenar as deliberações do Comitê de Aprovação de Mudança • Encerrar o registro das mudanças com as informações necessárias para fins históricos.	Servidor da CTIC
Solicitante	• Solicitar 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.	Servidor da CTIC

Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação

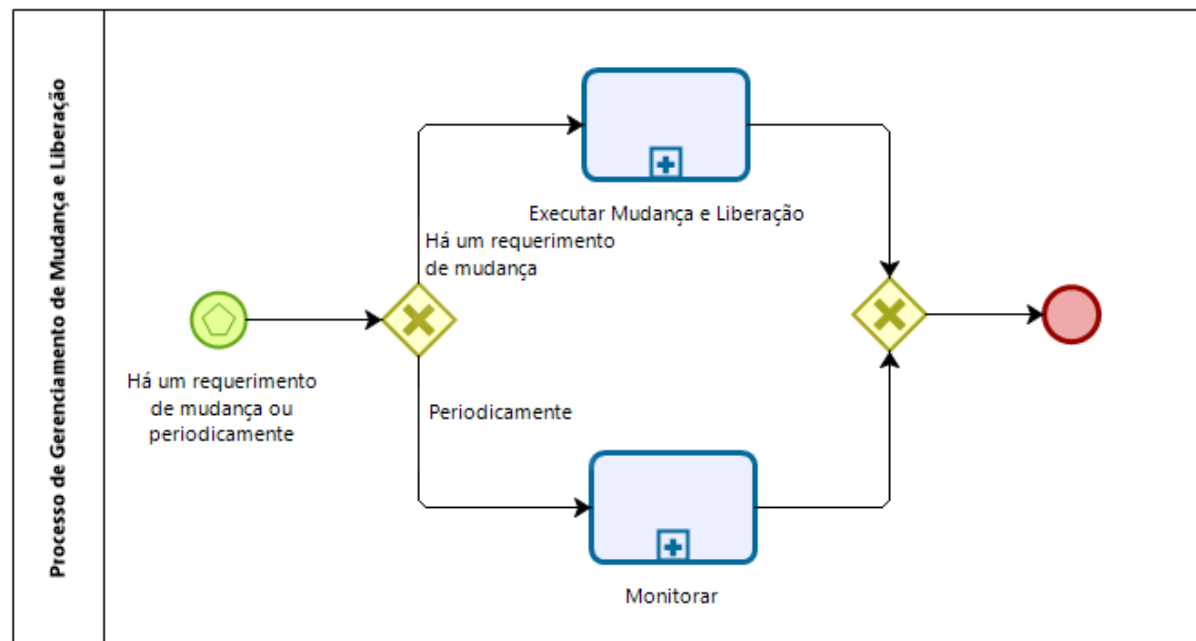
Responsável pela Mudança	• Responsável por fornecer as informações técnicas da mudança; • Responsável pelo planejamento e execução da mudança e a liberação.	Servidor da CTIC
Comitê Consultivo de Mudanças	• Analisar, validar, aprovar ou rejeitar mudanças categorizadas como tipo complexo e emergenciais.	Servidores da CTIC

6. Interface com outros processos

A seguir estão descritas as principais interfaces do Processo de Planejamento Estratégico e Tático de TIC com os demais processos de gestão de TIC do TRT16.

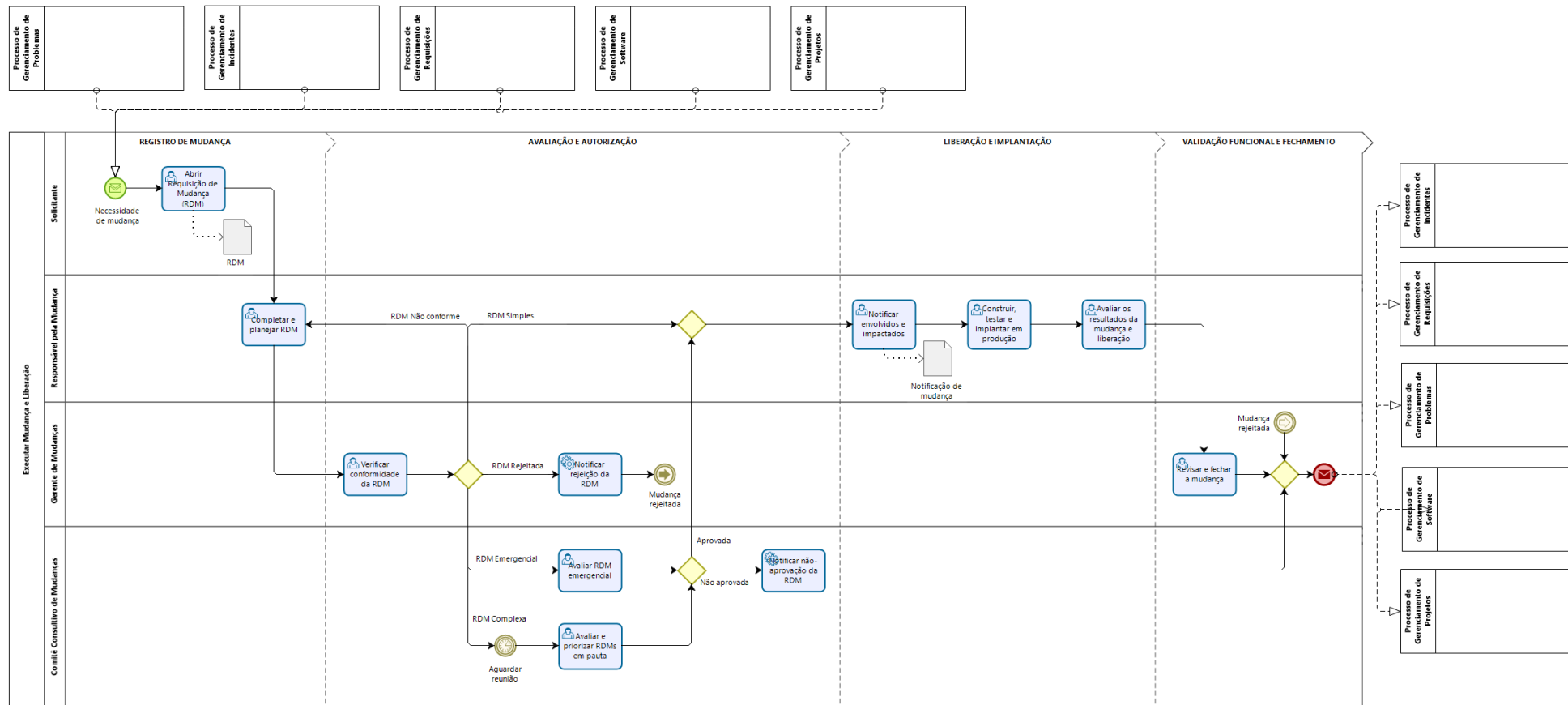
- **Processo de Gerenciamento de Problemas:** aciona o Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação quando uma mudança for necessária para disponibilizar a solução de um problema no ambiente de produção.
- **Processo de Gerenciamento de Incidentes:** aciona o Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação quando uma mudança for necessária para implantar uma solução de contorno ou resolução do incidente;
- **Processo de Gerenciamento de Requisições:** aciona o Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação quando uma mudança for necessária para atender uma solicitação;
- **Processo de Gerenciamento de Software:** aciona o Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação quando uma mudança for necessária para implantar um software ou uma nova versão, e para sustentar ou desativar um software.
- **Processo de Gerenciamento de Projetos:** aciona o Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação quando atividades para algum entregável do projeto necessitem de mudanças no ambiente de produção.

7. Macrofluxo Gerenciamento de Mudança e Liberação

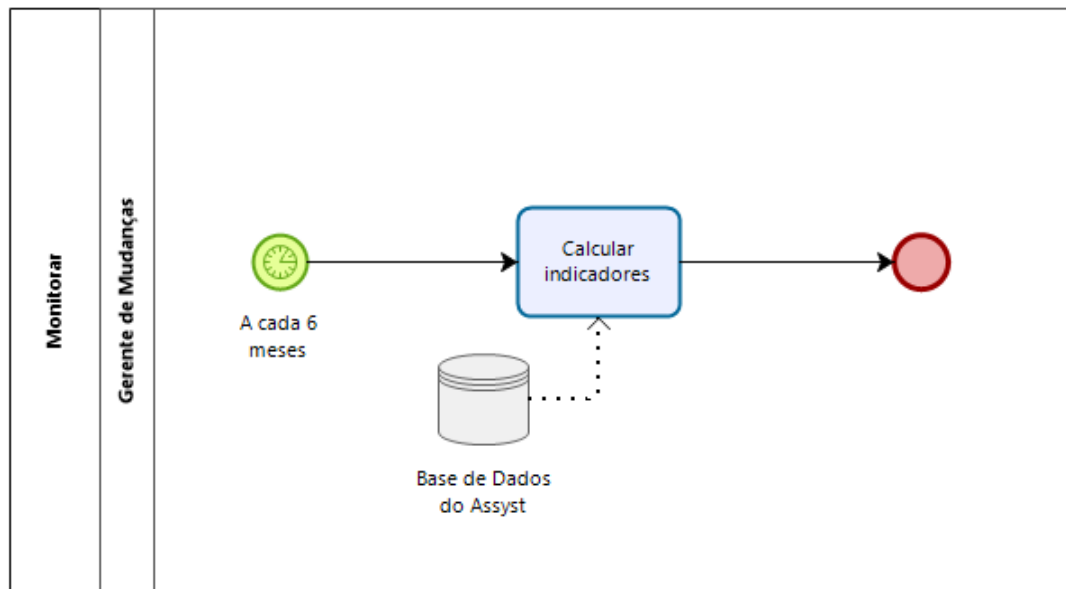


Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação

7.1. Fluxo detalhado Executar Mudança e Liberação



7.2. Fluxo detalhado Monitorar



Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação

8. Descrição das atividades do Gerenciamento de Mudança e Liberação

8.1. Fluxo Executar Mudança e Liberação

ATIVIDADE	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Abrir Requisição de Mudança (RDM)	Descrever a necessidade de mudança	Solicitante	Entradas: Necessidade de mudança
			Descrição: - Registrar a solicitação de mudança na ferramenta Assyst, Catálogo de Serviços, * CTIC, Requisição de Mudança. - Deve-se preencher, no mínimo, as seguintes informações: Título; Descrição da Mudança: - Descrição e justificativa da mudança; - Serviços, Impactos e Áreas Atendidas; Tipo de Mudança; - Apenas a equipe interna da CTIC poderá solicitar e registrar mudanças. - É possível preencher a RDM utilizando o template "RDM - Template" no Google Drive. Após o preenchimento, o solicitante deve compartilhar o documento com os interessados e incluir o link no campo Descrição da Mudança.
			Saídas: RDM registrada
Completar e planejar RDM	Preencher os dados da RDM com as informações técnicas	Responsável pela Mudança	Entradas: RDM registrada
			Descrição: - Atualizar o campo Descrição da Mudança no formulário da RDM com as informações técnicas a seguir: Tarefas para implantação; Testes após a Liberação e Implantação; Plano de Contingência; Plano de Comunicação;

Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação

			- Preencher os demais campos da RDM: Indisponibilidade Prevista; Tempo de Indisponibilidade Estimado; Período programado da mudança; - Caso a RDM tenha sido preenchida utilizando o template no Google Drive, essas informações devem ser atualizadas lá.
			Saídas: RDM preenchida
Verificar conformidade da solicitação	Verificar se o preenchimento da RDM está correto e identificar o tipo de mudança	Gerente de Mudanças	Entradas: RDM preenchida Descrição: - Acessar Assyst, analisar a RDM e identificá-la como: Não conforme: a RDM voltará para ser completada devido ao não preenchimento correto/incompleta; Rejeitada: a RDM será finalizada por impedimentos técnicos, legais, estruturais, etc. Simples: a RDM será encaminhada para o responsável pela mudança para liberação e implantação; Complexo: a RDM será incluída na pauta do CCM para avaliação; Emergencial: a RDM será avaliada pelo CCM em caráter de urgência. - O Gerente de Mudanças não deve ter dúvidas na classificação de uma RDM como Simples. Caso tenha, deve-se optar pelo tipo Complexo e enviá-la ao CCM para avaliação.
			Saídas: RDM conforme.
Avaliar RDM Emergencial	Aprovar ou não a mudança, considerando seu caráter emergencial	Comitê Consultivo de Mudanças	Entradas: RDM emergencial Descrição:

Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação

			- O Gerente de Mudanças deve identificar os membros do CCM, realizar a reunião de avaliação da RDM em caráter de urgência e decidir entre: - RDM Aprovada - RDM Não aprovada - A reunião poderá ocorrer por e-mail ou presencial.
			Saídas: RDM avaliada
Avaliar e priorizar RDMs em pauta	Incluir e avaliar RDM na pauta do Comitê de Aprovação de Mudanças	Comitê de Aprovação de Mudanças	Entradas: RDMs complexas em pauta Descrição: - O Gerente de Mudanças deve identificar os membros do CCM, realizar a reunião de avaliação das RDMs em pauta e decidir entre: - RDM Aprovada; - RDM Não aprovada. - A reunião poderá ocorrer por e-mail ou presencial.
			Saídas: RDM avaliada
Notificar envolvidos e impactados	Notificar todos os envolvidos e impactados na mudança	Responsável pela Mudança	Entradas: RDM Aprovada Descrição: - Para cada RDM aprovada no Assyst, o responsável pela mudança deve gerar uma notificação para todos os envolvidos e impactados identificados, informando sobre a aprovação e execução da mudança e a janela de manutenção na qual será implantada. - A notificação poderá ser por e-mail pelo Responsável pela Mudança ou pela Coordenação da CTIC. Também, caso necessário, despachos, notícias, banners, etc., podem ser utilizados.
			Saídas: notificação de RDM aprovada

Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação

Construir, testar e implantar em produção	Coordenar a execução das atividades durante a janela de manutenção da mudança	Responsável pela Mudança	Entradas: RDM Aprovada
			Descrição: - Identificar as atividades previstas/planejadas, devendo: - Registrar chamados necessários para a RDM no Assyst; - Identificar e atribuir os chamados para os seus respectivos responsáveis; - Vincular os chamados à RDM; - Coordenar a execução das atividades durante a janela de manutenção planejada, devendo: - Alterar ou ajustar as atividades, se necessário; - Solicitar verificações e testes, se necessário; - Decidir por cancelar ou suspender a mudança/liberação, quando aplicável; - Solicitar a aplicação do plano de contingência, se necessário; - Não é necessário criar chamados adicionais para mudanças simples e que o responsável pela mudança também é o próprio executor, podendo o trabalho ser registrado na própria tarefa de "preparar e executar a liberação".
Avaliar os resultados da mudança e liberação	Registrar o fechamento técnico e documentar a mudança e liberação realizada	Responsável pela Mudança	Saídas: Mudança Implantada
			Entradas: Mudança Implantada
			Descrição: - Registrar o fechamento técnico no Assyst com as informações mais relevantes sobre a implantação: - Se a liberação foi executada com ou sem sucesso; - Questões como lições aprendidas e motivos de insucesso devem ser consideradas; - Alterações sobre o planejamento inicial, entre outras que julgar necessárias;
			Saídas: Mudança Finalizada

Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação

Revisar e fechar a mudança	Verificar o término da mudança, informando se a mudança foi bem sucedida ou não.	Gerente de Mudanças	Entradas: Mudança Finalizada
			Descrição: - Deve-se revisar a mudança, a fim de verificar se ela foi bem sucedida e se atendeu aos seus objetivos. Deve-se atualizar a RDM no Assyst informando: - O tipo de fechamento: - Com sucesso; - Com restrições; - Sem sucesso; - Rejeitada; - Tempo de indisponibilidade ocorrido; - Lições aprendidas;
			Saídas: RDM Fechada.

8.2. Fluxo Monitorar

ATIVIDADE	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Calcular indicadores	Obter informações referentes às mudanças de TIC e realizar o cálculo dos indicadores do processo.	Gerente do Processo	Entradas: Informações registradas no Assyst
			Descrição: - Executar a consulta para obter as informações de cálculo dos indicadores; - Selecionar os dados referentes ao respectivo período de apuração; - Aplicar a fórmula de cálculo do Indicador 1, 2 e 3; - Analisar do resultado; - Publicar o resultado dos indicadores no Portal de Governança de TI;
			Saídas: Cálculo dos Indicadores 1 e 2

Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação

9. Matriz RACI

EXECUTAR MUDANÇA E LIBERAÇÃO				
ATIVIDADE	SOLICITANTE	RESPONSÁVEL PELA MUDANÇA	GERENTE DE MUDANÇAS	CCM
Abrir Requisição de Mudança (RDM)	R/A	C	-	-
Completar e planejar RDM	C	R/A	-	-
Verificar conformidade da solicitação	C	C	R/A	-
Avaliar RDM Emergencial	C/I	C/I	-	R/A
Avaliar e priorizar RDMs em pauta	C/I	C/I	-	R/A
Notificar envolvidos e impactados	I	I	R/A	-
Construir, testar e implantar em produção	-	R/A	-	-
Avaliar os resultados da mudança e liberação	C	R/A	-	I
Revisar e fechar a mudança	I	-	R/A	-

MONITORAR	
ATIVIDADE	GERENTE DO PROCESSO
Calcular indicadores	R/A

Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação

10. Indicadores

	1 - ÍNDICE DE MUDANÇAS EXECUTADAS COM SUCESSO	2 - ÍNDICE DE MUDANÇAS EMERGENCIAIS
Objetivo:	Medir o percentual de mudanças implantadas com sucesso.	Medir o percentual de mudanças emergenciais implantadas.
Periodicidade:	Semestral.	Semestral.
Forma de cálculo:	$IMS = \frac{TMS}{TM} \times 100$	$IME = \frac{TME}{TM} \times 100$
Fonte:	Assyst: TMS: consultar o total de RDMs fechadas com sucesso no respectivo período de apuração; TM: consultar o total de RDMs fechadas no respectivo período de apuração;	Assyst: TME: consultar o total de RDMs emergenciais fechadas no respectivo período de apuração; TM: consultar o total de RDMs fechadas no respectivo período de apuração;
Meta:	Meta: > 70% Critério de Análise: Verde = Índice >= 70% Amarelo = 50% > Índice < 70% Vermelho = Índice < 50%	Meta: < 20% Critério de Análise: Verde = Índice < 20% Amarelo = 20% > Índice < 50% Vermelho = Índice > 50%

11. Divulgação dos resultados

Os resultados do processo serão demonstrados através dos indicadores de desempenho disponibilizados na página da Governança de TIC do TRT16.

ANEXO I - Template da RDM

REQUISIÇÃO DE MUDANÇA E LIBERAÇÃO NOS SERVIÇOS DE TIC

O nome do arquivo deve seguir o padrão
R*** - Título da mudança**

1. IDENTIFICAÇÃO

- Título:
- Categoria: ☐ Simples ☐ Complexa ☐ Emergencial
- Solicitante:
- Responsável pela Mudança:
- Gerente de Mudança:

2. PROGRAMAÇÃO

- Data/Hora programada:
- Indisponibilidade prevista: ☐ Sim ☐ Não
- Tempo estimado:

3. DESCRIÇÃO E JUSTIFICATIVA DA MUDANÇA

4. SERVIÇOS, IMPACTOS E ÁREAS ATINGIDAS

5. TAREFAS PARA IMPLANTAÇÃO

6. TESTES APÓS A LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

7. PLANO DE CONTINGÊNCIA

8. PLANO DE COMUNICAÇÃO

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

Incluir também outros tipos de comunicações necessários, como notícia, banner, ofício, malote, etc.

9. APROVADORES

Gerente de Mudanças
Chefe da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações
Chefe do Apoio de Infraestrutura de TIC
Chefe do Apoio de Desenvolvimento de Sistemas
Chefe do Apoio de Governança de TIC

Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação

Chefe do Apoio de Relacionamento com Clientes

Chefe do Apoio de Segurança da Informação

Chefe do Apoio do PJe-JT

10. VALIDAÇÃO E FECHAMENTO

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

Tempo de indisponibilidade ocorrido:

Lições aprendidas: