



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO  
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO  
GERENCIAMENTO DE MUDANÇA**

**Sumário**

|   |    |
|---|----|
| 1. Objetivo .....                             | 2  |
| 2. Definições .....                           | 2  |
| 3. Processo: Gerenciamento de Mudança .....   | 4  |
| 3.1. Papéis e Responsabilidades .....         | 4  |
| 3.2. Fluxo do Processo .....                  | 6  |
| 3.3. Entradas e Saídas do Processo .....      | 7  |
| 3.4. Descrição do Fluxo do Processo .....     | 7  |
| 3.5. Matriz RECI (RACI) .....                 | 11 |
| 4. Controles do Processo .....                | 13 |
| 4.1. Indicadores do Processo .....            | 13 |
| 4.2. Plano de Retorno .....                   | 13 |
| 4.3. Aprovação da RDM .....                   | 13 |
| 4.4. Análise de Risco .....                   | 13 |
| 4.5. Portaria .....                           | 13 |
| 5. Histórico de Revisão e Periodicidade ..... | 14 |



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO  
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO  
GERENCIAMENTO DE MUDANÇA**

**1. Objetivo**

Este processo tem por finalidade assegurar que métodos e procedimentos padronizados sejam utilizados para Registrar, Autorizar, Implementar e Revisar as mudanças necessárias aos componentes de TI com a finalidade de mitigar os impactos e riscos que possam afetar os serviços de TI (ambiente computacional) do Tribunal de Justiça do Maranhão.

Estas mudanças nos componentes de TI referem-se, para entendimento, a:

- a. Instalação inicial ou reinstalação;
- b. Configuração inicial ou alteração de configuração;
- c. Atualização de versão;
- d. Criação e alteração de scripts, arquivos de configuração e permissões de acesso;
- e. Substituição, formatação, desativação ou descarte de ativos de tecnologia da informação e comunicação.

Entende-se por ambiente computacional:

- a. Sistemas de Informação;
- b. Sistemas de Gerenciadores de Banco de Dados;
- c. Sistemas Operacionais;
- d. Software Aplicativo;
- e. Software Básico;
- f. Componente de Software;
- g. Equipamento de Rede;
- h. Hardware.

**2. Definições**

**Matriz RACI:** matriz utilizada para atribuição das responsabilidades relativas à execução das atividades do processo.

**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.

**Comitê Consultivo de Mudanças (CCM):** Grupo dinâmico de pessoas que se reúne em um período predeterminado a fim de analisar, priorizar e autorizar as requisições de mudança.

**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.

**Requisição de Mudança (RDM):** Solicitação de mudança de algum atributo de um Item de Configuração submetida à análise e aprovação do Gerenciamento de Mudanças.



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO  
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO  
GERENCIAMENTO DE MUDANÇA**

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 incluem, tipicamente, hardware, software, instalações, pessoas e documentos formais, tal como o documento deste processo.

Serviço de TI: Um serviço fornecido por um provedor de serviço de TI. Um serviço de TI é composto de uma combinação de tecnologia da informação e comunicação, pessoas e processos. Um serviço de TI voltado para o cliente suporta diretamente os processos de negócio.

Revisão Pós Implementação (RPI): Revisão sobre a execução e os resultados da mudança para verificar se a mesma atingiu o objetivo proposto.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO**  
**GERENCIAMENTO DE MUDANÇA**

**3. Processo: Gerenciamento de Mudança**

**3.1. Papéis e Responsabilidades**

| <b>PAPEL</b>               | <b>RESPONSÁVEL</b>                    | <b>ATIVIDADES</b>   |
|----------------------------|---------------------------------------|---|
| <b>Dono do Processo</b>    | Diretor de Informática e Automação    | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Garantir integração deste processo com os demais processos que possui relacionamento.</li><li>2. Patrocinar, projetar e alterar o gerenciamento do processo e suas métricas.</li><li>3. Definir a estratégia do processo.</li><li>4. Assegurar que a documentação do processo esteja adequada, disponível e atualizada.</li><li>5. Definir políticas e padrões adequados a serem empregados em todo o processo.</li><li>6. Periodicamente revisar a estratégia do processo e assegurar que esteja adequada. Alterá-la sempre que necessário.</li><li>7. Periodicamente realizar auditorias do processo para assegurar conformidade às políticas e padrões definidos.</li><li>8. Identificar e realizar melhorias ao processo.</li><li>9. Prover recursos necessários que apoiem a execução das atividades do processo.</li><li>10. Revisar as propostas de melhorias do processo.</li><li>11. Realizar as melhorias no processo.</li></ol> |
| <b>Gerente do Processo</b> | Coordenador de Atendimento ao Usuário | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Assegurar o registro adequado de todas as RDMs bem como acompanhar a execução de todo o fluxo do processo até seu encerramento.</li><li>2. Organizar e conduzir a reunião do CCM.</li><li>3. Convocar o CCME para a deliberação das mudanças emergenciais.</li><li>4. Realizar a análise inicial das RDMs registradas, colocando-as para aprovação, execução e/ou solicitando ajustes.</li><li>5. Acompanhar o andamento das RDMs emergenciais e garantir que suas informações sejam posteriormente registradas.</li><li>6. Esclarecer as dúvidas dos processos e manter a comunicação quando de sua alteração.</li><li>7. Aprovar as RDMs do tipo Padrão.</li><li>8. Realizar a revisão do RPI (Revisão Pós Implementação).</li></ol>   |



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO**  
**GERENCIAMENTO DE MUDANÇA**

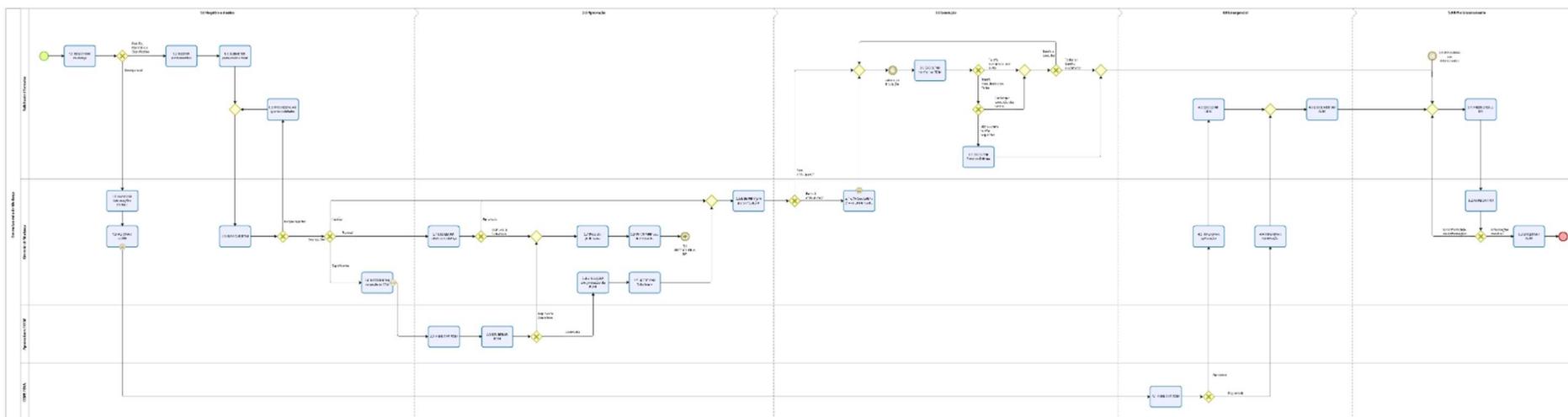
| <b>PAPEL</b>                | <b>RESPONSÁVEL</b>                                   | <b>ATIVIDADES</b>  |
|-----------------------------|--|--|
|                             |  | <ol style="list-style-type: none"><li>9. Atuar em conjunto com o Dono do Processo para planejar e coordenar todas as atividades do processo.</li><li>10. Assegurar que todas as atividades do processo sejam realizadas como requeridas em todo o ciclo de vida do da RDM registrada.</li><li>11. Monitorar e reportar o desempenho do processo.</li><li>12. Gerenciar os recursos necessários para o processo.</li><li>13. Identificar e propor melhorias à implementação do processo.</li></ol>  |
| <b>Solicitante/Executor</b> | Equipes da DIA                                       | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Registrar todas as RDMS para que atendam as demandas de mudanças oriundas de requisições de serviço, resolução de incidentes e problemas ou para a implantação de novos serviços, projetos e melhorias.</li><li>2. Realizar uma verificação dos requisitos do processo antes de submeter a RDM para análise e aprovação.</li><li>3. Realizar o planejamento e alinhamento prévio com os envolvidos na execução da RDM detalhando, sempre que possível, as tarefas a serem executadas.</li><li>4. Acompanhar o fluxo da RDM no processo e providenciar quaisquer informações que lhe forem solicitadas.</li><li>5. Responder aos questionamentos, quando houver, dos aprovadores da RDM estando em pauta no comitê ou não.</li></ol> |
| <b>Aprovadores</b>          | Equipes da convocados pelo gerente de mudança da DIA | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Analisar e aprovar ou reprovar as RDMS dentro do prazo.</li><li>2. Analisar se a RDM contém todas as tarefas técnicas para a execução da mudança.</li><li>3. Analisar se o(s) IC(s) registrado(s) na RDM está(ão) de acordo com plano de atividades</li><li>4. Participar efetivamente do CCM e CCME, analisando previamente a pauta proposta para a reunião.</li></ol>   |



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO**  
**GERENCIAMENTO DE MUDANÇA**

**3.2. Fluxo do Processo**





**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO**  
**GERENCIAMENTO DE MUDANÇA**

**3.3. Entradas e Saídas do Processo**

| <b>ENTRADAS</b>   | <b>SAÍDAS</b>  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Incidente;</li><li>- Problema;</li><li>- Requisição de Serviço;</li><li>- Melhoria;</li><li>- Projetos.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Incidente resolvido;</li><li>- Problema resolvido;</li><li>- Requisição de serviço cumprida;</li><li>- Melhoria realizada;</li><li>- Projeto transacionado;</li><li>- Item de Configuração alterado.</li></ul> |

**3.4. Descrição do Fluxo do Processo**

| <b>#IT</b> | <b>Atividades</b>                    | <b>Responsável</b>   | <b>Procedimentos</b>   |
|------------|--------------------------------------|----------------------|--|
|            | 1.1 REGISTRAR mudança                | Solicitante/Executor | O Solicitante deve registrar a RDM no sistema incluindo todos os requisitos em conformidade com a portaria.  |
|            | 1.2 INSERIR alinhamentos             | Solicitante/Executor | O Solicitante deve alinhar todas as informações junto aos envolvidos, incluindo pontos chaves do plano de execução e de retorno, análise de risco e impacto, lista de atividades/tarefas, data e hora de execução, responsável, recursos necessários, os ICs afetados e o tipo de RDM. |
|            | 1.3 SUBMETER para análise inicial    | Solicitante/Executor | O solicitante encaminhará a RDM para análise do Gerente de Mudança.  |
|            | 1.4 ANALISAR RDM                     | Gerente de Mudança   | O Gerente de Mudança analisará o registro da mudança levando em consideração as regras da portaria e contidas nesse documento. Seu objetivo é não deixar que uma RDM entre em aprovação e, posteriormente em execução, com informações erradas, inconsistentes ou até mesmo faltantes. |
|            | 1.5 PROVIDENCIAR ajustes solicitados | Gerente de Mudança   | O Solicitante receberá orientações do Gerente de Mudança a fim de realizar os ajustes necessários conforme apontados.  |
|            | 1.6 INSERIR RDM na pauta do CCM      | Solicitante/Executor | A RDM é inserida na pauta do CCM pelo Gerente de Mudança, a qual é enviada a todos os aprovadores membros do comitê para que tenham conhecimento prévio das mudanças para serem deliberadas.   |



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO**  
**GERENCIAMENTO DE MUDANÇA**

| #IT | Atividades                        | Responsável        | Procedimentos  |
|-----|-----------------------------------|--------------------|--|
|     | 1.7 ANALISAR informações iniciais | Gerente de Mudança | Informações mínimas devem ser inseridas para que o CCME/DIA seja acionado. Não é necessário detalhar a RDM por tratar de uma RDM Emergencial. Apenas o registro inicial, responsável e o serviço afetado são necessários.  |
|     | 1.8 ACIONAR CCME                  | Gerente de Mudança | Com as informações mínimas necessárias, o Diretor da DIA é acionado para sua deliberação sobre a RDM Emergencial.  |
|     | 2.1 DELIBERAR sobre a mudança     | Gerente de Mudança | O Gerente de Mudança deve deliberar com o Solicitante sobre a RDM proposta, quando esta for do tipo Normal, visando identificar conflitos de recursos ou situações que possam ser críticas ou agravar durante ou após a execução da RDM.<br>O Gerente de Mudança pode aprovar ou reprovar a RDM.   |
|     | 2.2 ANALISAR RDM                  | Aprovadores        | Os responsáveis pela aprovação da RDM devem analisá-la compreendendo seu contexto, objetivo, a solução que será implementada, datas e horários de execução, ICs relacionados e demais informações, visando identificar impactos no ambiente de TI e/ou ao negócio. O plano de retorno deve ser analisado, bem como os recursos necessários para sua possível execução. |
|     | 2.3 DELIBERAR RDM                 | Aprovadores        | Cada aprovador deve deliberar sobre a RDM em pauta, tratando de identificar conflitos de recursos ou situações que possam ser críticas ou se agravarem durante ou após a execução da RDM. A tarefa final dessa atividade é a aprovação por unanimidade da RDM. Havendo um aprovador contrário à sua aprovação, ela segue reprovada.                                    |
|     | 2.4 ATUALIZAR programação da RDM  | Gerente de Mudança | O Gerente de Mudança atualizará a RDM para caso houver mudanças no seu cronograma de execução.   |
|     | 2.5 NOTIFICAR solicitante         | Gerente de Mudança | O Gerente de Mudança notificará o solicitante sobre a aprovação da RDM.  |
|     | 2.6 LIBERAR RDM para execução     | Gerente de Mudança | Após as atualizações necessárias e notificação do solicitante, o gerente de mudança seguirá com a RDM aprovada no plano de atividades.   |
|     | 2.7 INSERIR justificativa         | Gerente de Mudança | O gerente de mudança notificará o solicitante sobre as informações inseridas na reprovação da RDM e as orientações para seu encerramento.  |
|     | 2.8 INFORAR aos interessados      | Gerente de Mudança | Se necessário o gerente de mudança fará a notificação dos interessados sobre o cancelamento da RDM.  |



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO**  
**GERENCIAMENTO DE MUDANÇA**

| #IT | Atividades                         | Responsável          | Procedimentos   |
|-----|------------------------------------|----------------------|---|
|     | 3.1 CONSOLIDAR e enviar comunicado | Gerente de Mudança   | O gerente de mudança fará a validação do comunicado, caso exista, ajustando as informações que forem relevantes e em linguagem que o usuário compreenda e ajustando sua formatação. Essa tarefa deve ser validada com a DIA.<br>Ao ser validada com a DIA, o gerente de mudança envia o comunicado para todas as partes interessadas. Essa informação pode ser publicada no portal institucional deste órgão. |
|     | 3.2 EXECUTAR tarefas da RDM        | Solicitante/Executor | As atividades da RDM serão executadas dentro da janela em que foi proposta pelos seus responsáveis. Ela será executada até que todas as atividades/tarefas sejam executadas. O responsável deve documentar todo o processo de execução informando o sucesso total ou parcial ou seu insucesso.  |
|     | 3.3 EXECUTAR Plano de Retorno      | Solicitante/Executor | Ao verificar a falha de alguma atividade/tarefa que impeça a execução total ou parcial da mudança e que venha a causar impactos no serviço, o plano de retorno será executado. As partes interessadas e a DIA serão notificadas ou consultadas em caso de alguma decisão ser necessária.  |
|     | 4.1 ANALISAR RDM                   | DIA                  | O diretor da DIA fará sua análise e deliberação a respeito da mudança emergencial podendo aprová-la ou não. O Solicitante / Executor ou qualquer outro envolvido pode ser consultado para fornecer informações que apoiem a decisão da análise da RDM.  |
|     | 4.2 INFORMAR aprovação             | Gerente de Mudança   | O gerente de mudança informará o responsável sobre a aprovação da RDM e a colocará no plano de atividades, se necessário.   |
|     | 4.3 EXECUTAR RDM                   | Solicitante/Executor | O solicitante e responsável pela execução da RDM deverá fazê-la conforme informado tendo a atenção em documentar suas ações. Informar as partes interessadas ao final da execução da mudança.   |
|     | 4.4 INFORMAR reprovação            | Gerente de Mudança   | O gerente de mudança deverá informar o solicitante da reprovação da RDM Emergencial.  |
|     | 4.5 DOCUMENTAR RDM                 | Solicitante/Executor | O solicitante e executor da RDM deverá documentar as atividades/tarefas realizadas e recursos utilizados. Todas as informações que uma mudança não tipificada como emergencial devem ser inseridas nesse momento. Estas informações serão utilizadas  |



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO**  
**GERENCIAMENTO DE MUDANÇA**

| #IT | Atividades          | Responsável          | Procedimentos   |
|-----|---------------------|----------------------|---|
|     |                     |                      | posteriormente para manutenção do histórico das mudanças no ambiente computacional.   |
|     | 5.1 PREENCHER o RPI | Solicitante/Executor | <p>O responsável pela execução da RDM deve preencher as informações da Revisão Pós Implementação – RIP – respondendo as questões de forma clara quanto ao sucesso, sucesso parcial ou falha da mudança implementada. A RPI deve ser preenchida após a validação da mudança implementada conforme seu cenário.</p> <p>Questões padrões para a RPI podendo inserir outras verificações conforme a demanda:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 A RDM foi reprovada?</li><li>2 A RDM foi cancelada?</li><li>3 A RDM alcançou o objetivo integralmente? *</li><li>4 O que não foi executado conforme o planejado na RDM afetou totalmente seu resultado? **</li></ol> <p>* Considera-se executado integralmente ou 100% ao incluir o passo a passo das atividades, data e hora de início e finalização, não houve incidente durante ou após sua execução e, por fim, não foi preciso acionar o plano de retorno.</p> <p>** Qualquer atividade/tarefa que não tenha sido corretamente executada, será necessária sua avaliação para levantar o impacto do resultado da implantação da mudança.</p> |
|     | 5.2 ANALISAR RPI    | Gerente de Mudança   | O gerente de mudança analisará as informações dadas no questionário da RPI e em relação às informações contidas na RDM e seus resultados esperados. Quaisquer informações faltantes serão solicitadas ao responsável pela RDM.  |
|     | 5.3 ENCERRAR RDM    | Gerente de Mudança   | O registro da RDM é encerrado atualizando a informação de status como: Cancelada; Reprovada; Sucesso; Sucesso Parcial; ou Falha.  |



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO**  
**GERENCIAMENTO DE MUDANÇA**

**3.5. Matriz RECI (RACI)**

| <b>Atividades</b>                    | <b>Dono do Processo</b> | <b>Gerente de Mudança</b> | <b>DIA</b> | <b>Aprovadores</b> | <b>Solicitante / Executor</b> | <b>Partes Interessadas</b> |
|--------------------------------------|-------------------------|---------------------------|------------|--------------------|-------------------------------|----------------------------|
| 1.1 REGISTRAR mudança                | -                       | R                         | -          | -                  | E                             | -                          |
| 1.2 INSERIR alinhamentos             | -                       | R                         | -          | -                  | E                             | C                          |
| 1.3 SUBMETER para análise inicial    | -                       | R                         | -          | -                  | E                             | -                          |
| 1.4 ANALISAR RDM                     | -                       | R/E                       | -          | -                  | C                             | C                          |
| 1.5 PROVIDENCIAR ajustes solicitados | -                       | R/C                       | -          | -                  | E                             | C                          |
| 1.6 INSERIR RDM na pauta do CCM      | -                       | R/E                       | I          | I                  | I                             | -                          |
| 1.7 ANALISAR informações iniciais    | R                       | E                         | -          | -                  | C                             | -                          |
| 1.8 ACIONAR CCME                     | R                       | E                         | I          | -                  | I                             | -                          |
| 2.1 DELIBERAR sobre a mudança        | R                       | E                         | -          | -                  | C                             | -                          |
| 2.2 ANALISAR RDM                     | -                       | R                         | C          | E                  | C                             | C                          |
| 2.3 DELIBERAR RDM                    | -                       | R                         | C          | E                  | C                             | C                          |
| 2.4 ATUALIZAR programação da RDM     | -                       | R/E                       | -          | I                  | C/I                           | I                          |
| 2.5 NOTIFICAR solicitante            | -                       | R/E                       | -          | -                  | I                             | -                          |
| 2.6 LIBERAR RDM para execução        | -                       | R/E                       | I          | -                  | I                             | I                          |
| 2.7 INSERIR justificativa            | -                       | R/E                       | -          | -                  | I                             | -                          |
| 2.8 INFORAR aos interessados         | -                       | R/E                       | -          | -                  | -                             | I                          |
| 3.1 CONSOLIDAR e enviar comunicado   | R                       | E                         | C          | -                  | I                             | I                          |
| 3.2 EXECUTAR tarefas da RDM          | -                       | R/I                       | I          | -                  | E                             | I                          |
| 3.3 EXECUTAR Plano de Retorno        | -                       | R                         | C/I        | -                  | E                             | C/I                        |
| 4.1 ANALISAR RDM                     | -                       | R                         | E          | -                  | C                             | C                          |
| 4.2 INFORMAR aprovação               | -                       | R/E                       | -          | -                  | I                             | I                          |
| 4.3 EXECUTAR RDM                     | -                       | R                         | I          | -                  | E                             | I                          |
| 4.4 INFORMAR reprovação              | -                       | R/E                       | -          | -                  | I                             | I                          |
| 4.5 DOCUMENTAR RDM                   | -                       | R                         | I          | -                  | E                             | I                          |
| 5.1 PREENCHER o RPI                  | -                       | R                         | -          | -                  | E                             | C/I                        |



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO**  
**GERENCIAMENTO DE MUDANÇA**

| <b>Atividades</b> | <b>Dono do Processo</b> | <b>Gerente de Mudança</b> | <b>DIA</b> | <b>Aprovadores</b> | <b>Solicitante / Executor</b> | <b>Partes Interessadas</b> |
|-------------------|-------------------------|---------------------------|------------|--------------------|-------------------------------|----------------------------|
| 5.2 ANALISAR RPI  | -                       | R/E                       | -          | -                  | C/I                           | -                          |
| 5.3 ENCERRAR RDM  | -                       | R/E                       | I          | -                  | I                             | I                          |

**LEGENDA:** R – Responsável (*Accountable*) | E – Executor (*Responsible*) | C – Consultado (*Consulted*) | I – Informado (*Informed*)



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO**  
**GERENCIAMENTO DE MUDANÇA**

**4. Controles do Processo**

**4.1. Indicadores do Processo**

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Descrição</b>     | Indicador qualitativo. Mostrar o total de reuniões do CCM e CCME ocorridas dentro do período reportado e a quantidade de RDMs analisadas em cada reunião. |
| <b>Periodicidade</b> | Mensal  |
| <b>Meta</b>          | N/A   |
| <b>Cálculo</b>       | Listar o número total de reuniões do CCM e CCME, incluindo a quantidade total de RDMs deliberadas.  |

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Descrição</b>     | Total de RDMs classificadas pelo tipo.  |
| <b>Periodicidade</b> | Mensal  |
| <b>Meta</b>          | N/A   |
| <b>Cálculo</b>       | Total de RDMs registradas no período classificada pelo tipo: Padrão, Normal, Significativa e Emergencial. |

**4.2. Plano de Retorno**

Toda RDM, independentemente do seu tipo, deve obrigatoriamente possuir um Plano de Retorno que vise a garantir de restabelecer o IC ao seu estado anterior em caso de insucesso na sua implementação. Quando não for possível a existência de um plano, ações necessárias para sua correção devem estar descritas na RDM.

**4.3. Aprovação da RDM**

Toda RDM a ser executada no ambiente computacional desta organização será devidamente aprovada pelos envolvidos em sua unanimidade. Estas mudanças são colocadas em pauta para deliberação em lista de distribuição de e-mail dentro da DIA.

A RDM Emergencial é comunicada diretamente ao Diretor da DIA e sua aprovação é dada através de e-mail.

Exceto RDM Emergencial, nenhuma mudança será executada nas primeiras e últimas semanas do mês corrente.

**4.4. Análise de Risco**

Toda RDM deve possuir uma análise de risco e seu impacto.

**4.5. Portaria**

Toda RDM deve estar em conformidade com a Portaria TJ – 782012.

