



**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

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



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

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE MUDANÇA

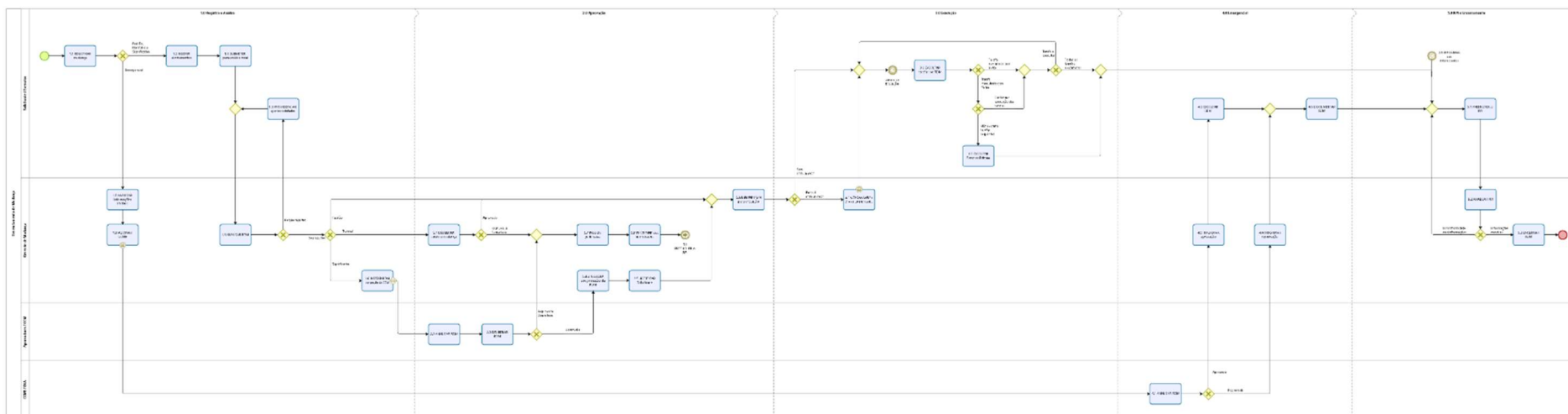
PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
		<ol style="list-style-type: none">9. Atuar em conjunto com o Dono do Processo para planejar e coordenar todas as atividades do processo.10. Assegurar que todas as atividades do processo sejam realizadas como requeridas em todo o ciclo de vida do da RDM registrada.11. Monitorar e reportar o desempenho do processo.12. Gerenciar os recursos necessários para o processo.13. Identificar e propor melhorias à implementação do processo.
Solicitante/Executor	Equipes da DIA	<ol style="list-style-type: none">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.2. Realizar uma verificação dos requisitos do processo antes de submeter a RDM para análise e aprovação.3. Realizar o planejamento e alinhamento prévio com os envolvidos na execução da RDM detalhando, sempre que possível, as tarefas a serem executadas.4. Acompanhar o fluxo da RDM no processo e providenciar quaisquer informações que lhe forem solicitadas.5. Responder aos questionamentos, quando houver, dos aprovadores da RDM estando em pauta no comitê ou não.
Aprovadores	Equipes da convocados pelo gerente de mudança da DIA	<ol style="list-style-type: none">1. Analisar e aprovar ou reprovar as RDMS dentro do prazo.2. Analisar se a RDM contém todas as tarefas técnicas para a execução da mudança.3. Analisar se o(s) IC(s) registrado(s) na RDM está(ão) de acordo com plano de atividades4. Participar efetivamente do CCM e CCME, analisando previamente a pauta proposta para a reunião.



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

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

3.4. Descrição do Fluxo do Processo

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	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. 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. 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">1 A RDM foi reprovada?2 A RDM foi cancelada?3 A RDM alcançou o objetivo integralmente? *4 O que não foi executado conforme o planejado na RDM afetou totalmente seu resultado? ** <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)

Atividades	Dono do Processo	Gerente de Mudança	DIA	Aprovadores	Solicitante / Executor	Partes Interessadas
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

Atividades	Dono do Processo	Gerente de Mudança	DIA	Aprovadores	Solicitante / Executor	Partes Interessadas
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

Descrição	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.
Periodicidade	Mensal
Meta	N/A
Cálculo	Listar o número total de reuniões do CCM e CCME, incluindo a quantidade total de RDMs deliberadas.

Descrição	Total de RDMs classificadas pelo tipo.
Periodicidade	Mensal
Meta	N/A
Cálculo	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.

