



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Processo de Gerenciamento de Mudanças de Serviços de TIC e Processo de Liberações e Implantação de Serviços de TIC

Versão 1.0 - Novembro de 2019



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Índice

GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS E LIBERAÇÕES	1
1 GERENCIAR MUDANÇAS	6
1.1 GERENCIAR MUDANÇAS.....	14
1.1.1 Elementos do processo	14
1.1.1.1  Necessidade de mudança	14
1.1.1.2  Abrir Requisição de Mudança (RdM)	15
1.1.1.3  Gerenciar Liberações e Implantação de Serviços	15
1.1.1.4  Notificar Gerente de Mudanças	15
1.1.1.5  Verificar conformidade da solicitação	16
1.1.1.6  Solicitar aprovação emergencial.....	16
1.1.1.7  Notificar CAME para aprovação de RdM.....	16
1.1.1.8  Avaliar RDM Emergencial.....	16
1.1.1.9  Parecer CAM / CAME.....	16
1.1.1.10  Devolver para Alteração da RdM	17
1.1.1.11  Notificar Demandante da Alteração	17
1.1.1.12  Registrar não autorização da RdM	17
1.1.1.13  Notificar Rejeição da RdM.....	17
1.1.1.14  Registrar autorização da RdM	17
1.1.1.15  Gerar notificação de mudança às partes	17
1.1.1.16  Gerenciar Liberações e Implantação de Serviços	18



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

1.1.1.17		Notificar Partes Interessadas	18
1.1.1.18		Revisar mudança pós-implantação	18
1.1.1.19		Fechar mudança sem sucesso	18
1.1.1.20		Notificar fechamento da RdM	19
1.1.1.21		Fechar mudança com restrições	19
1.1.1.22		Fechar mudança com sucesso	19
1.1.1.23		Encaminhar RdM para pauta de reunião	19
1.1.1.24		Notificar CAM para aprovação de RdM	19
1.1.1.25		Avaliar RdM's em pauta	19
1.1.1.26		Devolver RdM para Alteração.....	20
1.1.1.27		Rejeitar por não conformidade	20
1.1.1.28		Confirmar pré-aprovação.....	20
1.1.1.29		RdM.....	20
1.1.1.30		Anexos.....	21
1.1.1.31		RDM Planejada	21
1.1.1.32		Lista de RdM Planejada/Normal	21
1.1.1.33		Parecer RdM	21
1.1.1.34		Revisão Pós-Implantação	22
2		GERENCIAR LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC	23
2.1		GERENCIAR LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC	26
2.1.1		Elementos do processo	26
2.1.1.1		Planejar implantação da liberação	26



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

2.1.1.2		Gerenciar Mudanças	26
2.1.1.3		Executar liberação na data planejada	26
2.1.1.4		Coordenar a Implantação da mudança	27
2.1.1.5		Decidir prosseguir ou rollback	27
2.1.1.6		Registrar término da liberação	27
2.1.1.7		Notificar término da liberação	27
2.1.1.8		Gerenciar Catálogo de Serviços	27
2.1.1.9		Gerenciar Configuração e Ativos de Serviços	28
2.1.1.10		Notificar partes envolvidas	28
2.1.1.11		Plano de Retorno (rollback)	28
2.1.1.12		RdM Planejada	28
2.1.1.13		RdM Aprovada para Liberação	28
2.1.1.14		IC's	29
2.1.1.15		Catálogo de Serviços	29
2.1.1.16		DataStore	29
3		GERENCIAR CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇOS DE TIC	30
3.1		GERENCIAR CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇOS DE TIC	30
3.1.1		Elementos do processo	30
3.1.1.1		Gerenciar Configuração e Ativos de Serviços de TIC	30
4		GERENCIAR CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC	31
4.1		GERENCIAR CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC	31
4.1.1		Elementos do processo	31
4.1.1.1		Gerenciar Catálogo de Serviços de TIC	31
5		DESENHOS DOS PROCESSOS	32



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

5.1	PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS	32
5.2	PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC	33
		33
5.3	PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS	34
		34
5.4	PROCESO DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇOS DE TIC	35



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

1 GERENCIAR MUDANÇAS

Versão: 2019 v1.0

Autor: Flávio Ramos

Colaboradores: Paulo Lobato, Thiago Silva, Herbert Pereira e Geraldo Durães

Descrição

O objetivo do gerenciamento de mudanças é garantir que a execução de procedimentos padronizados mais adequados sejam usados para aplicação eficiente de todas as alterações em serviços de TIC, a fim de minimizar o impacto relacionado a esses serviços e aos seus usuários.

Além da padronização, também tem como objetivo controlar a infraestrutura de TIC envolvida, a fim de minimizar o impacto de eventuais incidentes em outros serviços de TIC.

As mudanças podem surgir de forma reativa em resposta a problemas, incidentes, implantação de novos serviços de TIC, de origem interna ou externa, mantendo todos os envolvidos informados, o catálogo de serviços e os itens de configuração atualizados e respeitando os acordos de nível de serviços com os donos dos mesmos.

Considerações gerais sobre mudanças e liberações

- Para toda implantação de serviço novo ou modificado e para toda remoção de serviço ou equipamento controlado no BDGC deve ser aberta uma RdM no sistema utilizado para controlar o processo, utilizando como referência o modelo definido no Modelo de Requisição de Mudança e Liberação (RdM);
- Todos os riscos devem ser identificados, avaliados e mitigados sempre que possível durante o planejamento da implantação. Nos casos onde um ou mais aprovadores julguem necessário, deve ser utilizado o aceite do risco por meio de carta formal (carta de risco) a ser assinada pelo representante da alta direção ou cliente envolvido;
- Uma RdM pode conter as seguintes informações:
 - Plano de liberação: incluindo data e hora de início e término da liberação, objetivo, ICs envolvidos, atividades que serão executadas, áreas envolvidas com nome e contato dos responsáveis, número da RdM relacionada, ações para mitigação dos riscos e plano de comunicação (data e envolvidos);



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- Plano de retorno: incluindo os meios para restauração das funcionalidades no caso de uma liberação mal sucedida;
- Plano de testes: todas as liberações devem conter um plano de testes, os quais serão realizados após a liberação, antes da entrada em produção;
- Tipo de estratégia para a liberação: toda liberação deve conter a estratégia definida para sua implantação, podendo ser completa ou faseada;
- Revisão pós-implantação: ao final da execução de uma implantação, deve ser avaliado o resultado final atingido, comparando com o resultado esperado;
- Associação: Toda RdM deve ter associação com pelo menos um registro de incidente, de problema ou de requisição de serviço.

Observação: para que seja incluída na pauta da reunião do CAM, uma mudança do tipo planejada/normal deve estar com todas as informações acima preenchidas. As informações faltantes no momento da abertura da RdM deverão ser preenchidas pelo analista de liberação;

Tipos de mudança

As RdMs devem ter um escopo claramente definido e documentado. Para tanto, o tipo de mudança deve ser registrado de forma correta no momento da abertura da RdM.

O tipo de mudança indica a extensão do risco que uma determinada mudança pode causar no ambiente, levando em consideração sua natureza, complexidade, pessoas envolvidas, esforço de preparação, exposição a falhas e quantidade de usuários.

Os tipos de mudança utilizados no TRT estão relacionados a seguir.

1) Emergencial

Para que uma mudança seja considerada do tipo emergencial, deve existir significativa perda ou parada no serviço, necessitando que esse seja restabelecido prontamente, a fim de minimizar ou evitar os impactos para o negócio.

Devem ser consideradas duas variantes para o processo:

- Mudança associada a um incidente crítico: a RdM deve ser submetida diretamente ao CAME, convocado pelo gestor do processo de mudança;
- Mudança não associada a um incidente crítico: o solicitante e/ou analista de liberação deve coletar, na própria RdM, as aprovações formais necessárias com os envolvidos, seguindo a ordem de aprovação citada a seguir, para posterior aprovação do CAM:
 - Primeiro: aprovação da área de negócio;
 - Segundo: aprovação da área executora;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- Terceiro: aprovação em nível gerencial da área de TI.

2) Planejada/normal

Mudanças classificadas como tipo planejada/normal seguirão os procedimentos normais de uma RdM, passando por todas as etapas do processo de mudança. A classificação de mudança do tipo planejada/normal deve ser utilizada quando existe uma programação para implantação da mudança.

As mudanças do tipo planejada/normal serão submetidas à avaliação do CAM, que será convocado periodicamente, atendendo à pauta definida e divulgada pelo gerente de mudanças. Aqueles que não puderem participar presencialmente participarão por conferência.

O procedimento de elaboração da pauta da reunião do CAM para as mudanças do tipo planejada/normal deve ser definido pelo TRT e documentado no processo.

A RdM que não estiver aderente, ou seja, que não contiver todas as informações necessárias estabelecidas no processo e/ou que não foram validadas previamente entre as áreas técnicas, serão reprovadas. Sendo assim, todo formulário deve conter todos os campos preenchidos de forma clara e objetiva.

Observação: durante a apresentação das mudanças para o CAM, não será permitido planejar, alterar ou mesmo incluir qualquer item na pauta.

3) Padrão

Para ser considerada do tipo padrão, a mudança deve passar pelo CAM primeiramente como uma mudança planejada/normal, seguindo todo o fluxo definido. O analista responsável pela liberação deve padronizar o seu planejamento e justificar na reunião do CAM as razões pelas quais solicita que a mesma seja tratada como padrão em suas próximas execuções.

Quando a mudança for aprovada para ser tratada como padrão, ficará pendente de validação da RPI, pois só poderá ser transformada em mudança padrão se for fechada com sucesso.

Quando aprovada para ser tratada como mudança padrão, o gerente de mudança deve arquivar o formulário de mudança para utilização futura.

As próximas RdM abertas de mesmo teor, para serem consideradas do tipo padrão, devem ser registradas no Sistema ITSM com uma referência à mudança que foi aprovada como padrão, utilizando o formulário também pré-aprovado pelo gerente de mudança. A mudança deve ter o mesmo objetivo e as mesmas atividades para as mesmas equipes da mudança aprovada inicialmente.

Observação: alterações em alguma informação fora dos critérios definidos acima serão aceitas mediante justificativa a ser avaliada pelo gerente de mudanças.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A qualquer momento, o gerente de mudanças poderá determinar que uma mudança que já tenha sido classificada como padrão siga novamente o processo de mudança planejada/normal.

Os pré-requisitos para uma mudança ser considerada padrão são:

- A mudança deve ter baixo impacto;
- A mudança deve ter sido fechada com sucesso;
- A mudança deve ser realizada com frequência e com sucesso.

CLASSIFICAÇÃO DE MUDANÇAS

Quanto a Natureza das mudanças

- Requisição de novos serviços ou modificados;
- Adição, modificação e remoção de IC;
- Correção de incidentes e problemas;
- Mudança física de instalações;
- Alterações em níveis de serviços;
- Suporte e manutenção em ambiente de clientes;
- Alterações em documentação relacionada aos serviços de TI.

Quanto a Prioridade das mudanças

Os tipos de mudanças caracterizam-se quanto a sua prioridade, tendo como base seu impacto e sua urgência. Essa classificação de prioridade é utilizada para decidir quais mudanças devem ser discutidas, avaliadas e implantadas, inclusive na decisão de alocação do CAM.

- **Impacto**
 - o Alto: afeta severamente alguns usuários-chave (alta direção ou cliente) ou um grande número de usuários;
 - o Médio/normal: afeta parcialmente alguns usuários;
 - o Baixo: ocorrência com baixo impacto de um recurso, sistema, serviço ou processo. Mudança de simples execução, que possui atividades padronizadas e conhecidas pelas áreas operacionais.
- **Urgência**
 - o Alta: ação imediata é requerida;
 - o Média/normal: sem grande urgência, porém a mudança não pode ser adiada para outro instante mais conveniente;
 - o Baixa: a mudança precisa ser realizada, porém pode obedecer a agenda de mudança.

Situação das requisições de mudanças



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Durante a execução do processo, uma RdM pode assumir uma das situações (status) abaixo, relacionadas ao ciclo de vida da mudança:

- Em Registro: Quando há somente as informações básicas sobre a RdM.
- Em Planejamento: O Gerente de Liberações irá informar dados do planejamento da liberação, tais como, datas e horários de início e fim, plano de execução da mudança, plano de retorno, lista de verificação, informações sobre indisponibilidade, partes a serem comunicadas e outras informações pertinentes.
- Em Validação: Quando a RdM foi criada com todas as informações sobre a mudança.
- Em Alteração: Por algum motivo a RdM foi encaminhada para alterações pelo Gerente de Mudanças ou Pelo Comitê de Aprovação de Mudanças.
- Em Análise pelo CAM: A RdM está em análise pelo CAM, aguardando a aprovação.
- Aprovada: Quando o CAM aprovou a RdM para ser executada e implantada.
- Aprovada Emergencialmente: Quando o CAM aprovou a RdM para ser executada e implantada emergencialmente, sem que sejam executados algumas tarefas, que podem ser feitas após o término do processo.
- Em Execução: Quando o projeto da RdM está em execução.
- Cancelada: Quando o demandante entende que a RdM não é viável para ser executada.
- Rejeitada pelo GM: Quando o gerente de mudanças rejeita a RdM.
- Rejeitada pelo CAM: Quando o Comitê de Aprovação de Mudanças rejeita a RdM.
- Executada: Quando a RdM foi revisada e implantada.
- Elaborar RPI: Elaborar o Relatório da Pós-Implantação.
- Finalizada com Sucesso: A RdM foi finalizada.
- Finalizada com Restrições: A RdM foi finalizada.
- Finalizada com Falha: A RdM foi finalizada.

Aplicação

O gerenciamento de mudanças é aplicável a todos os serviços de TI que são prestados pela SETIN ao TRT8.

Definições e Abreviações

- BDGC – Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração;
- CAM – Comitê de Aprovação de Mudanças;
- CAM – Comitê de Aprovação de Mudanças Emergenciais;
- IC – Item de Configuração - qualquer componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um serviço de TI. Ex.: servidor, roteador, *software*, documentos etc.;
- RdM – Requisição de Mudança;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- RPI – Revisão pós-implantação;
- ITSM – Sistema de Gerenciamento de Serviços.

Interface com demais processos

A seguir estão descritas as principais interfaces do processo de gerenciamento de mudanças com os demais processos contidos no escopo deste projeto, bem como sua importância para o gerenciamento dos serviços de TI:

- Gerenciamento de configuração e ativos de serviços: fornece resiliência, acesso fácil, rápido e preciso sobre a informação para habilitar as partes interessadas a avaliar o impacto das mudanças propostas e rastrear o fluxo de trabalho de mudanças. O sistema de gerenciamento de configuração pode, também, identificar ICs relacionados que serão afetados e que não estão incluídos na mudança;
- Gerenciamento de problemas: mudanças normalmente implantam soluções de contorno e corrigem erros conhecidos. Além disso, o gerente de problemas contribui de forma significativa no CAM e na abertura de RdM;
- Gerenciamento de liberação: atua, em conjunto com o gerenciamento de mudanças, nas atividades de planejamento, construção, teste e implantação das liberações relativas à mudança;
- Gerenciamento de incidentes: utilizado como um gatilho para o processo de gerenciamento de mudanças, o gerenciamento de incidentes disponibiliza informações de falhas que, para serem corrigidas, necessitem de mudanças no ambiente de produção;
- Gerenciamento de cumprimento de requisição: requisições que necessitem de mudanças para serem executadas também são gatilhos para o processo de gerenciamento de mudanças

Papéis e Responsabilidades

As responsabilidades são definidas na matriz pelo uso das letras R, A, C e/ou I no cruzamento entre a atividade e o papel responsável, significando:

- R – Responsibility (responsabilidade): responsável pela execução da atividade;
- A – Accountability (responsabilidade final): responsável por prestar contas do resultado final da atividade;
- C – Consulted (consultado): deve ser consultado durante a execução da atividade;
- I – Informed (informado): é informado sobre a execução da atividade.

Os papéis são pessoas ou grupos de pessoas que atuam na execução das tarefas. São eles.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- Dono do processo de gerenciamento de mudanças - É formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução.
- Gerente de mudanças - Gerenciamento operacional das atividades do processo, integração com outros processos e produção de relatórios gerenciais.
- Comitê de Aprovação de Mudanças (CAM) - Analisar, validar, aprovar ou rejeitar mudanças categorizadas como tipo planejada/normal.
- Comitê de Aprovação de Mudanças Emergenciais (CAME) - Validar, aprovar ou rejeitar mudanças emergenciais.
- Demandante - Requisitar 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.
- Gerente de configuração - Controla os serviços e componentes de TI que foram alterados pela mudança, mantendo as informações de configuração precisas e confiáveis.

Entradas e Saídas

Entradas

- Necessidade de mudança;
- Política e estratégia de mudança e liberação;
- Planos de mudança, remediação, liberação;
- ICs ou ativos;
- Linha de base planejada.

Saídas

- RdMs canceladas ou rejeitadas;
- Mudanças autorizadas;
- IC's novos, alterados ou descartados;
- Registros de documentos de mudança;
- Relatórios do gerenciamento de mudanças;
- Planos de mudança autorizados.

Plano de Comunicação

O plano de comunicação é parte integrante das informações necessárias para avaliação da mudança submetida ao CAM para aprovação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

O solicitante da mudança deve informar no formulário de RdM quais pessoas e áreas devem ser comunicadas sobre a mudança que ocorrerá, considerando o impacto e indisponibilidade que a essa poderá proporcionar.

Um modelo de comunicado consta no Modelo de Comunicado de Mudança e seu teor deverá ser avaliado pela área de TI do TRT.

Quando houver desvios na execução da mudança que possam impactar no alcance do objetivo, deverá ser indicado na RDM como será feito o escalonamento hierárquico e funcional.

Indicadores de Desempenho

Os indicadores descritos a seguir servem para que o TRT8 faça a medição do desempenho desse processo:

Indicador 1:

Objetivo	Acompanhar a quantidade de mudanças implantadas em um determinado período
Fonte	Sydle Seed
Periodicidade	Bimestral
Regra de Cálculo	Somatório de mudanças registradas no período
Meta	2019 - 20% / 2020 - 60% / 2021 - 100%

Indicador 2:

Objetivo	Acompanhar o fechamento das mudanças, de forma que seja analisada a qualidade dos documentos RdM. Deve ser observado como contadores o número de RdMs para alteração, número de RdMs não conforme e número de RDMs canceladas.
Fonte	Sydle Seed
Periodicidade	Bimestral
Regra de Cálculo	Somatório de mudanças registradas no período (alteradas, não conforme e canceladas)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Meta	A definir
------	-----------

Indicador 3:

Objetivo	Acompanhar o fechamento das mudanças, de forma que seja analisada o status do fechamento. Deve ser observado como contadores o número de RdMs fechadas com sucesso, número de RdMs fechadas com restrição e número de RdMs fechadas com falhas.
Fonte	Sydle Seed
Periodicidade	Bimestral
Regra de Cálculo	Somatório de mudanças registradas no período (sucesso, restrições e falha)
Meta	A definir

1.1 GERENCIAR MUDANÇAS

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 Necessidade de mudança

Necessidades de mudança podem ser identificadas nos seguintes casos:

- No tratamento de incidentes, para autorizar a aplicação de uma solução;
- No cumprimento de uma requisição de serviços em uma janela de manutenção;
- No tratamento de um problema, para autorizar a aplicação de uma solução que elimina a causa raiz;
- Quando forem identificados desvios durante uma auditoria de configuração;
- Quando uma demanda nova é identificada pelo gerenciamento de projetos;
- Quando encontrados desvios no monitoramento dos acordos de níveis de serviço ou na revisão do catálogo de serviços.

Para a abertura de uma RdM, o solicitante deve atender aos seguintes pré-requisitos:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- 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;
- Preencher os dados solicitados no formulário para abertura da RdM, conforme o tipo de mudança (normal, padrão ou emergencial).

1.1.1.2 Abrir Requisição de Mudança (RdM)

Necessidades de mudança podem ser identificadas nos seguintes casos:

- No tratamento de incidentes, para autorizar a aplicação de uma solução;
- No cumprimento de uma requisição de serviços em uma janela de manutenção;
- No tratamento de um problema, para autorizar a aplicação de uma solução que elimina a causa raiz;
- Quando forem identificados desvios durante uma auditoria de configuração;
- Quando identificada pelo gerenciamento de projetos;
- Quando encontrados desvios no monitoramento dos acordos de níveis de serviço ou na revisão do catálogo de serviços.

Para a abertura de uma RdM, o solicitante deve atender aos seguintes pré-requisitos:

- 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;
- Preencher os dados solicitados no formulário para abertura da RdM.

A RdM criada será analisada pelo gerente de mudanças, e, se aprovada, ficará disponível para o processo gerenciar liberações, para que seja realizado o planejamento da(s) liberação(ões) referente(s) à mudança.

1.1.1.3 Gerenciar Liberações e Implantação de Serviços

A RdM é enviada para tratamento pelo processo de liberações e implantação de serviços

1.1.1.4 Notificar Gerente de Mudanças

Notificar Gerente de Mudanças de nova RdM para validação dos dados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

1.1.1.5 **Verificar conformidade da solicitação**

Ao receber a RdM planejada do processo gerenciar liberações, o gerente de mudanças deve identificar o tipo de mudança (planejada/normal, emergencial ou padrão) e verificar se o planejamento está completo, além de analisar para verificar a pertinência da solicitação.

1.1.1.6 **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 CAME. A RdM será então submetida ao CAME para aprovação emergencial.

Observação: nos casos em que o preenchimento da RdM é realizado paralelamente à execução da mudança, a solicitação de aprovação deve ser registrada por *e-mail*, sendo esse posteriormente anexado à RdM.

1.1.1.7 **Notificar CAME para aprovação de RdM**

Notificar CAME para aprovação de RdM emergencialmente e emissão de parecer

1.1.1.8 **Avaliar RDM Emergencial**

O Comitê de Aprovação de Mudanças Emergenciais se reúne ou é acionado para aprovação de uma ou mais RdM's. O produto desta tarefa é o parecer para execução, alteração ou cancelamento da mudança.

1.1.1.9 **Parecer CAM / CAME**

Emissão de parecer sobre a continuidade da RdM



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

1.1.1.10 Devolver para Alteração da RdM

Devolução da RdM para alteração pelo demandante. Os motivos e orientações para as alterações constam no parecer do CAM.

1.1.1.11 Notificar Demandante da Alteração

É enviado um e-mail de sistema para informar o demandante da necessidade alteração da RdM. Os motivos e orientações estão no parecer do CAM / CAME.

1.1.1.12 Registrar não autorização da RdM

O CAM cancela a RdM.

1.1.1.13 Notificar Rejeição da RdM

Após o cancelamento de uma RdM, o sistema de automação de processos gera automaticamente uma mensagem ao solicitante, informando que sua solicitação de mudança foi reprovada.

1.1.1.14 Registrar autorização da RdM

A RdM foi aprovada pelo CAM, liberada para a execução. Encaminhada para o processo de gerenciamento de liberações e implantação.

1.1.1.15 Gerar notificação de mudança às partes

Para cada RdM aprovada no sistema de automação de processos, o sistema deve gerar uma notificação para todos os envolvidos e impactados, informando sobre a aprovação da mudança e a janela de manutenção na qual será implantada.

Observação: a lista dos envolvidos a serem notificados estará associada a cada RdM.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Essa lista é definida pelo solicitante/analista de liberação responsável por planejar a mudança e verificada/ complementada pelo gerente de mudanças.

1.1.1.16 **Gerenciar Liberações e Implantação de Serviços**

A RdM é enviada para tratamento pelo processo de liberações e implantação de serviços. Nesse momento é iniciado a execução da mudança.

1.1.1.17 **Notificar Partes Interessadas**

Após a finalização da mudança, o sistema de automação de processos gera automaticamente uma notificação para as Partes Interessadas da Finalização da Mudança com informações sobre a execução.

1.1.1.18 **Revisar mudança pós-implantação**

Todas as RdMs finalizadas pelo processo de liberação devem passar pela revisão pós-implantação, a fim de verificar se a mudança foi bem sucedida e se atendeu aos seus objetivos. A revisão é realizada pelos envolvidos na mudança, geralmente membros do comitê, sendo coordenada pelo gerente de mudanças, o qual é responsável por registrar o resultado da revisão no sistema de automação de processos. A revisão deverá confirmar se os ICs impactados pela mudança foram devidamente atualizados no BDGC e se os serviços afetados foram atualizados no catálogo de serviços.

As lições aprendidas devem ser documentadas para futura utilização.

1.1.1.19 **Fechar mudança sem sucesso**

Se for identificado que a mudança não ocorreu conforme planejado, o gerente de mudanças fecha a RdM sem sucesso e informa ao solicitante sobre o seu encerramento.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

1.1.1.20 Notificar fechamento da RdM

O sistema de automação de processo notifica automaticamente os envolvidos do fechamento da RdM e verificação de lições aprendidas.

1.1.1.21 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.

1.1.1.22 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.

1.1.1.23 Encaminhar RdM para pauta de reunião

Se todas as informações estiverem em conformidade e a solicitação de mudança for identificada como planejada/normal, o gerente de mudanças deve incluí-la na pauta de reunião do CAM.

1.1.1.24 Notificar CAM para aprovação de RdM

Notificar CAM para aprovação de RdM para emissão priorização e emissão de parecer

1.1.1.25 Avaliar RdM's em pauta

Mediante convocação, o CAM se reunirá na data e hora marcadas. Todas as RdM em pauta devem ser avaliadas individualmente e em conjunto, permitindo uma análise de conflitos. O CAM deve deliberar sobre a autorização de cada RdM para a próxima janela de manutenção. Os assuntos a serem tratados na reunião do CAM são:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- Discutir e analisar a viabilidade das mudanças em pauta;
- Analisar os impactos no ambiente;
- Verificar o relacionamento de cada mudança em relação a outras mudanças solicitadas;
- Confirmar as datas das mudanças, período, tempo de indisponibilidade prevista e janela da mudança;
- Validar o comunicado que deverá ser enviado aos envolvidos, quando necessário.

Deverá ser designado um coordenador para acompanhar as mudanças na próxima janela de manutenção, que poderá ser o próprio gerente de mudanças ou um analista da principal área envolvida nas mudanças a serem realizadas.

Observação: este procedimento deve ser elaborado pelo TRT e documentado no processo.

1.1.1.26 Devolver RdM para Alteração

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.

1.1.1.27 Rejeitar por não conformidade

O Gerente de Mudanças rejeitou a RdM por não conformidade.

1.1.1.28 Confirmar pré-aprovação

Se todas as informações estiverem em conformidade e a solicitação de mudança for identificada como padrão (pré-aprovada), o gerente de mudanças deve confirmar a condição padrão da mudança no ITSM. Nessa situação, a RdM estará disponível para ser implementada.

1.1.1.29 RdM



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Documento preenchido pelo demandante da mudança. O formulário será eletrônico e disponível na plataforma de automação de processos utilizada no TRT8.

As RdMs devem ter um escopo claramente definido e documentado. Para tanto, o tipo de mudança deve ser registrado de forma correta no momento da abertura da RdM.

O tipo de mudança indica a extensão do risco que uma determinada mudança pode causar no ambiente, levando em consideração sua natureza, complexidade, pessoas envolvidas, esforço de preparação, exposição a falhas e quantidade de usuários.

1.1.1.30 Anexos

Qualquer documentação que o demandante considere importante e complementar à RdM, podendo ser um manual técnico, um conhecimento, arquivo de configuração, etc.

1.1.1.31 RDM Planejada

A RdM passa a ter informações de execução, tais como, data e horário de execução do planejamento, grupos executores, grupos que devem ser informados da mudança, informações sobre indisponibilidade, etc.

1.1.1.32 Lista de RdM Planejada/Normal

Lista com os RdM's para aprovação. A aprovação pode ser realizada por diferentes meios, desde que registrada. Por exemplo, e-mail, ata de reunião, despacho em processo, etc.

1.1.1.33 Parecer RdM

A RdM é complementada com o parecer do comitê de mudanças (padrão, planejada ou emergencial). A situação do parecer após a avaliação pelo CAM / CAME pode ser:

- Aprovada para Liberação;
- Devolver para Alteração devido a não conformidade;
- Cancelada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

1.1.1.34 **Revisão Pós-Implantação**

Lista como e quais foram os procedimentos realizados para verificar a execução da RdM, tendo como resultado a finalização com sucesso, com falha ou com restrições.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

2 GERENCIAR LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC

Versão: 2019 v1.0

Autor: Flávio Ramos

Colaboradores: Paulo Lobato, Thiago Silva, Herbert Pereira e Geraldo Durães

Descrição

A gestão de liberações é o processo descrito na ITIL responsável por garantir que os métodos e procedimentos padronizados sejam usados para planejar, agendar e controlar a construção, teste e implantação de liberações, para entregar novas funcionalidades requeridas pelo negócio, protegendo a integridade dos serviços existentes.

Aplicação

O gerenciamento de liberações é aplicável a todos os serviços de TI que são prestados pela SETIN ao TRT8.

Definições e Abreviações

- CAM – Comitê de Aprovação de Mudanças;
- CAME – Comitê de Aprovação de Mudanças Emergenciais;
- IC – Item de Configuração - qualquer componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um serviço de TI. Ex.: servidor, roteador, software, documentos etc.;
- RdM – Requisição de Mudança;
- ITSM – Sistema de Gerenciamento de Serviços.

Interface com demais processos

A seguir estão descritas as principais interfaces do processo de gerenciamento de liberações com os demais processos contidos no escopo desse projeto, bem como sua importância para o gerenciamento dos serviços de TI:

- Gerenciamento de mudanças: as atividades de liberação fazem parte da agenda de mudanças e devem ser revisadas e encerradas de forma combinada com a mudança;
- Gerenciamento de configuração e ativos de serviços: as atividades do gerenciamento de liberação dependem dos dados e informações mantidos pelo gerenciamento de configuração e fornecem atualizações, que devem ser coordenadas e gerenciadas de forma apropriada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- Gerenciamento de catálogo de serviços: as liberações que implicam em inclusão, alteração ou remoção de serviços devem ser coordenadas em conjunto com o gerenciamento do catálogo de serviços.

Papéis e Responsabilidades

As responsabilidades são definidas na matriz pelo uso das letras R, A, C e/ou I no cruzamento entre a atividade e o papel responsável, significando:

- R – Responsibility (responsabilidade): responsável pela execução da atividade;
- A – Accountability (responsabilidade final): responsável por prestar contas do resultado final da atividade;
- C – Consulted (consultado): deve ser consultado durante a execução da atividade;
- I – Informed (informado): é informado sobre a execução da atividade.

As partes atuantes no processo são:

- Dono do processo de gerenciamento de liberações - É formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução.
- Gerente de liberação - Gerenciamento operacional das atividades do processo, garantia de integração com outros processos e produção de relatórios gerenciais.
- Analista de liberação - Implantar liberação no ambiente de produção de maneira controlada e planejada, para garantir a qualidade das implantações e a entrega de valor dos serviços de TI esperada pelo negócio.

Entradas e Saídas

Entradas

- RdM registradas para planejamento;
- Mudanças autorizadas;
- Ativos de serviço e componentes adquiridos e sua documentação;
- Modelos de liberação e implantação.

Saídas

- Serviços novos, alterados ou removidos;
- Planos de liberação e implantação;
- Notificações para atualização do catálogo de serviço e itens de configuração;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- Novos acordos de nível de serviço, acordos de nível operacional e outros contratos;
- Novas documentações e processos de gerenciamento de serviços;
- Linha de base do pacote de liberação.

Plano de Comunicação

O plano de comunicação é parte integrante das informações necessárias para a execução da RdM pelos analistas de liberação.

O solicitante da mudança deve informar no formulário de RdM quais pessoas e áreas devem ser comunicadas sobre a mudança que ocorrerá, considerando o impacto e indisponibilidade que a essa poderá proporcionar.

Um modelo de comunicado consta no Modelo de Comunicado de Mudança e seu teor deverá ser avaliado pela área de TI do TRT.

Quando houver desvios na execução da mudança que possam impactar no alcance do objetivo, deverá ser indicado na RDM como será feito o escalonamento hierárquico e funcional.

Após a execução, todos os envolvidos devem ser comunicados.

Indicadores de Desempenho

Os indicadores descritos a seguir são uma proposta para o TRT iniciar a medição do desempenho desse processo, a ser implantado na ferramenta de automação de processos.

Indicador 1:

Objetivo	Acompanhar a quantidade de liberações que fazem uso de procedimentos padrões para a execução em um determinado período
Fonte	Sistema de automação de processos (Sydle Seed)
Periodicidade	Mensal
Regra de Cálculo	$(\text{Quantidade de liberações que fazem uso de padrões} / \text{total de liberações}) \times 100$
Meta	A definir



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

2 . 1 G E R E N C I A R L I B E R A Ç ã O E I M P L A N T A Ç ã O D E S E R V I Ç O S D E T I C

2.1.1 E L E M E N T O S D O P R O C E S S O

2.1.1.1 Planejar implantação da liberação

O analista de liberações planeja com ajuda das áreas envolvidas, seja o demandante ou técnicos, a estratégia de execução, data e hora de execução, impacto da execução, se vai haver indisponibilidade. O analista de liberações define as áreas envolvidas na mudança.

Para planejar a implantação da liberação, o analista de liberação deve realizar o levantamento e o registro das informações necessárias à liberação junto às áreas envolvidas. Deve ser gerado um plano de liberação contendo:

- Escopo e conteúdo da liberação;
- Avaliação e perfil de risco;
- Partes interessadas e áreas afetadas;
- Equipe responsável pela liberação;
- Agenda de implantação;
- Estratégia da liberação e implantação;
- Recursos necessários para a liberação;
- ICs associados/impactados;
- Plano de retorno.

2.1.1.2 Gerenciar Mudanças

A RdM é enviada para tratamento pelo processo de gerenciamento de mudanças. Há um prazo (timer) para controlar o prazo para

2.1.1.3 Executar liberação na data planejada

Aguarda a janela de execução



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Ciclo

R1/P3D

2.1.1.4 Coordenar a Implantação da mudança

O analista de liberações coordena a implantação da mudança e faz a interlocução com as áreas técnicas executoras.

2.1.1.5 Decidir prosseguir ou rollback

O analista de liberações, a partir do monitoramento da execução da mudança, recebe dados das áreas técnicas e se for o caso, decide se prossegue com a mudança implantada ou executa o plano de retorno.

2.1.1.6 Registrar término da liberação

O analista de liberações complementa a RdM com informações sobre a execução da mesma.

2.1.1.7 Notificar término da liberação

O sistema de automação de processos envia um e-mail automaticamente para as partes envolvidas na mudança, posicionando-os sobre detalhes da execução da mesma.

2.1.1.8 Gerenciar Catálogo de Serviços

A RdM é enviada para tratamento pelo processo de catálogo de serviços para atualizar os serviços.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

2.1.1.9 Gerenciar Configuração e Ativos de Serviços

A RdM é enviada para tratamento pelo processo de configuração e ativos de serviços para se for o caso fazer a atualização dos IC's.

2.1.1.10 Notificar partes envolvidas

É enviado um e-mail de sistema para informar o partes envolvidas na execução e afetados da execução da mudança.

2.1.1.11 Plano de Retorno (rollback)

Documento que inclui e detalha os meios para restauração das funcionalidades no caso de uma liberação malsucedida;

2.1.1.12 RdM Planejada

RdM com informações do planejamento:

- Data de início;
- Data de fim;
- Hora de início;
- Hora de fim;
- Previsão de Finalização;
- Áreas executoras;
- Áreas comunicadas;
- Se haverá indisponibilidade;
- Se haverá modificação no catálogo de serviços;
- Se haverá modificação nos itens de configuração;
- Mais informações.

2.1.1.13 RdM Aprovada para Liberação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A saída desta tarefa é a RdM com a autorização do CAM/CAME para sua execução.

2.1.1.14 IC's

Repositório que pode estar em um documento ou sistema de banco de dados que guarda as informações sobre qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TIC. Por exemplo: servidor, roteador, software etc.

2.1.1.15 Catálogo de Serviços

Artefato que reúne todos os serviços de TI e as principais informações sobre eles. Esse catálogo geralmente contém:

- Descrição do serviço;
- Quem pode solicitar;
- Como solicitar (processos e ferramentas);
- Níveis de qualidade e disponibilidade acordados (SLAs);
- Prazo para o reestabelecimento do serviço;
- Custos;
- Entre outras informações relevantes.

2.1.1.16 DataStore

Repositório usado para armazenar os registros da configuração durante todo o seu ciclo de vida.

O sistema de gerenciamento de configuração mantém um ou mais bancos de dados de gerenciamento de configuração e cada banco de dados armazena atributos de itens de configuração e relacionamentos com outros itens de configuração.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

3 GERENCIAR CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇOS DE TIC

Descrição

O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços de TIC encontra-se na íntegra na página de portfólio de processos.

O objetivo destes elementos é somente para explicitar a comunicação entre os processos.

Link para Portfólio de Processos

<http://govti.trt8.jus.br/processos/pages/portfolio.php>

3.1 GERENCIAR CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇOS DE TIC

3.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

3.1.1.1 Gerenciar Configuração e Ativos de Serviços de TIC

Para informações do fluxo deste processo acesso o portfólio de processos de TIC na página da governança de TIC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

4 GERENCIAR CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Descrição

O processo de Gerenciar Catálogo de Serviços de TIC encontra-se na íntegra na página de portfólio de processos.

O objetivo destes elementos é somente para explicitar a comunicação entre os processos.

Link para Portfólio de Processos

<http://govti.trt8.jus.br/processos/pages/portfolio.php>

4.1 GERENCIAR CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

4.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

4.1.1.1 Gerenciar Catálogo de Serviços de TIC

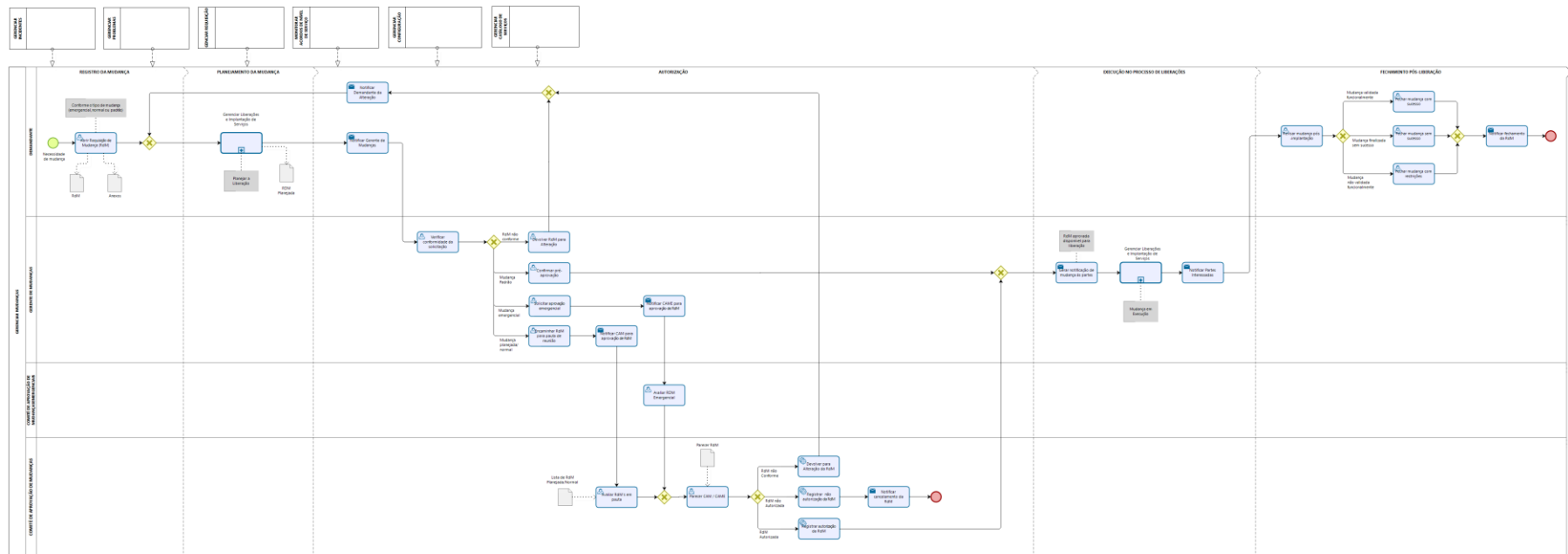
Para informações do fluxo deste processo acesse o portfólio de processos de TIC na página da governança de TIC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

5 DESENHOS DOS PROCESSOS

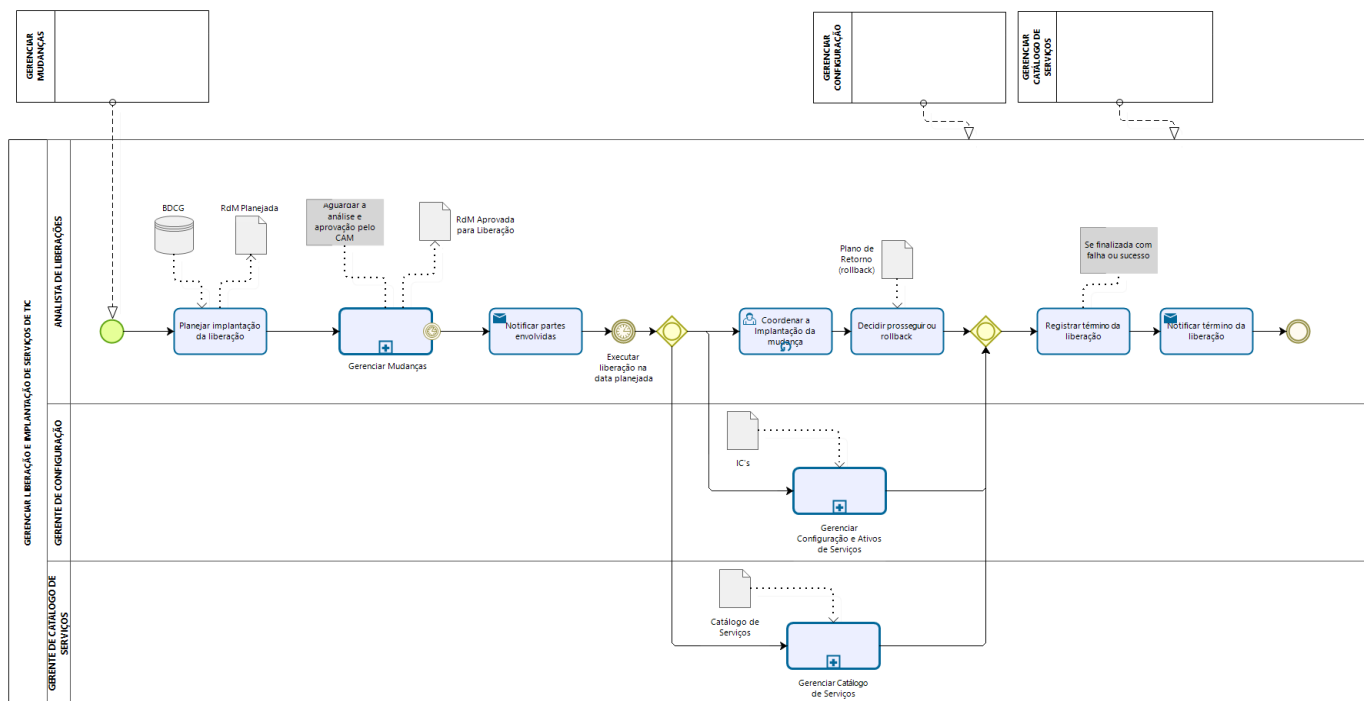
5.1 PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

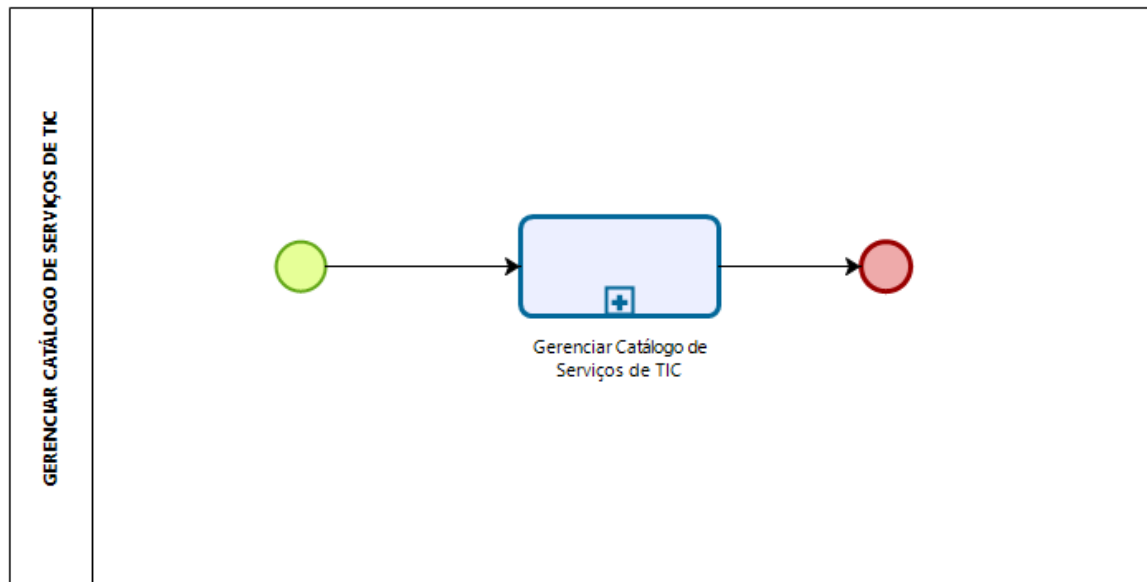
5.2 PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

5.3 PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

5.4 PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇOS DE TIC

