



Processo de Gerenciamento de Mudanças

Agosto de 2025

SUMÁRIO

SUMÁRIO	2
INFORMAÇÃO	3
FINALIDADE DO DOCUMENTO	3
CONCEITOS E DEFINIÇÕES.....	3
DIRETRIZES E BENEFÍCIOS DO PROCESSO	5
DESENHOS DO PROCESSO.....	6
PROCEDIMENTO.....	9
MATRIZ RACI	13
POLÍTICAS	13
INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO	14
REVISÕES	14

INFORMAÇÃO

O documento contempla a apresentação das características do processo de **Gerenciamento de Mudança** utilizado no âmbito do Tribunal Regional Federal da 6ª região (TRF6), contendo seu objetivo, políticas e demais informações necessárias para se manter e rodar de forma correta este processo.

FINALIDADE DO DOCUMENTO

O objetivo deste documento é detalhar as características que determinam o modo de funcionamento do processo de **Gerenciamento de Mudança**, que visa o controle do ciclo de vida de todas as mudanças, permitindo que as mudanças sejam realizadas com um planejamento definido evitando ao máximo impactos negativos aos serviços do negócio com o mínimo de interrupção possível e com maior assertividade. O processo visa garantir que todas as mudanças sejam registradas, analisadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas, a fim de assegurar o mínimo de impacto nas atividades de negócio do TRF6.

CONCEITOS E DEFINIÇÕES

- a. **ITIL:** O ITIL é o modelo de referência para gerenciamento de processos de TI mais aceito mundialmente. O foco deste modelo é descrever os processos necessários para gerenciar a infraestrutura de TI eficientemente e eficazmente de modo a garantir os níveis de serviço acordados com os clientes internos e externos.
- b. **Catálogo de Serviços:** O catálogo é um subconjunto do portfólio de serviços, listando todos os serviços em produção, incluindo os disponíveis para liberação. É a única parte do portfólio publicada para operação dos serviços e para os clientes, sendo usada para apoiar a venda e entrega dos serviços e inclui informações sobre os entregáveis, e pontos de contatos. Além disso, ele pode ser dividido em duas porções dependendo do formato de trabalho da organização: uma mais voltada para o cliente (Serviços de Negócio) e outra mais voltada para as áreas técnicas (Serviços de Apoio ao Negócio).
- c. **Item de Configuração:** Item de Configuração (IC) é um ativo de serviço que precisa ser gerenciado de modo a entregar um serviço. Todos os ICs são ativos de serviços, mas muitos ativos de serviços não são itens de configuração.
- d. **Incidente:** É evento que pode causar interrupção não planejada ou uma redução da qualidade de um serviço.

Processo de Gerenciamento de Mudanças

- e. **Problema:** A causa desconhecida de um ou mais incidentes, ou seja, um incidente que não tenha sua causa raiz identificada acaba se tornando um problema. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o registro de problema é criado e o processo de gerenciamento de problema é responsável pela investigação a ser conduzida.
- f. **Requisição de Mudança (RDM):** Registro que contém os detalhes de uma mudança. Os registros de mudança devem referenciar os IC's que serão afetados pela mudança.
- g. **Mudança Pré-Aprovada/Padrão:** É uma mudança pré-aprovada que se caracteriza por ser de baixo risco e frequentemente inicia-se por um procedimento ou instrução de trabalho já conhecido. Esta mudança não tem a necessidade de aprovação de um Comitê pelo fato de ser pré-aprovada, mas deve ser acompanhada através de RDM.
- h. **Mudança Planejada/Normal:** É uma mudança realizada para qualquer tipo de alteração de serviço, ativo de serviço ou item de configuração que suporta relacionados a um serviço que não é uma mudança padrão ou emergência e que segue políticas, prazos e procedimentos normais da organização.
- i. **Mudança Emergencial:** É uma mudança que necessita ser implantada o quanto antes, como em casos de incidentes graves. Dependendo da necessidade da mudança emergencial todas as atividades de criação de RDM, Planejamento e aprovação podem ser realizados após a execução para voltar o serviço mais rápido possível.
- j. **Plano de Implantação:** É o documento que contempla todas as informações necessárias para a execução de uma mudança contendo seus pré-requisitos, tecnologia envolvida, o que será alterado, equipes a serem envolvidas, atividades a serem executadas, plano de comunicação e demais informações pertinentes ao auxílio da execução da mudança.
- k. **Plano de Rollback (Plano de Reversão):** É um documento responsável por pontuar todos os gatilhos de erros e que forma será realizada a reversão da mudança caso necessário, voltando ao formato anterior o mais rápido possível caso ocorra um erro ou problemas no desempenho do serviço ou componente alterado ou criado.
- l. **Comitê Consultivo de Mudança (CCM):** Grupo de pessoas que suportam a avaliação, priorização, autorização e programação de mudanças. O comitê consultivo de mudança é normalmente composto de representantes de todas as áreas do provedor de serviços de TI, do negócio e de terceiros.
- m. **Comitê Consultivo de Mudança Emergencial (CCME):** Grupo de pessoas que toma decisões sobre mudanças emergenciais. Os componentes podem ser nomeados no momento da convocação da reunião e depende da natureza da mudança emergencial.

Processo de Gerenciamento de Mudanças

- n. Impacto:** É o efeito de algum incidente, problema ou mudança que impacto no processo do negócio. Normalmente baseia-se em os níveis de serviço serão afetados.
- o. Prioridade:** A prioridade é definida de acordo com a sequência em que as requisições de mudança devem ser tratadas, baseadas no impacto sobre o negócio e na urgência.
- p. Urgência:** Indica a velocidade necessária para resolver uma requisição de mudança.
- q. JIRA:** Plataforma de software para gerenciamento de serviços de Tecnologia, contratada pela TRF6.

DIRETRIZES E BENEFÍCIOS DO PROCESSO

O escopo do processo de Gerenciamento de Mudança está relacionado ao controle de qualquer alteração ou inclusão de novos serviços e alteração, remoção ou inclusão de ativos de serviço ou de itens de configuração que suportam qualquer serviço disponibilizado pelo TRF6, visando diminuir a indisponibilidade de serviços e controlar a execução de mudanças no ambiente de forma planejada e com uma margem de erro menor possível. Este escopo é contemplado pelos seguintes itens:

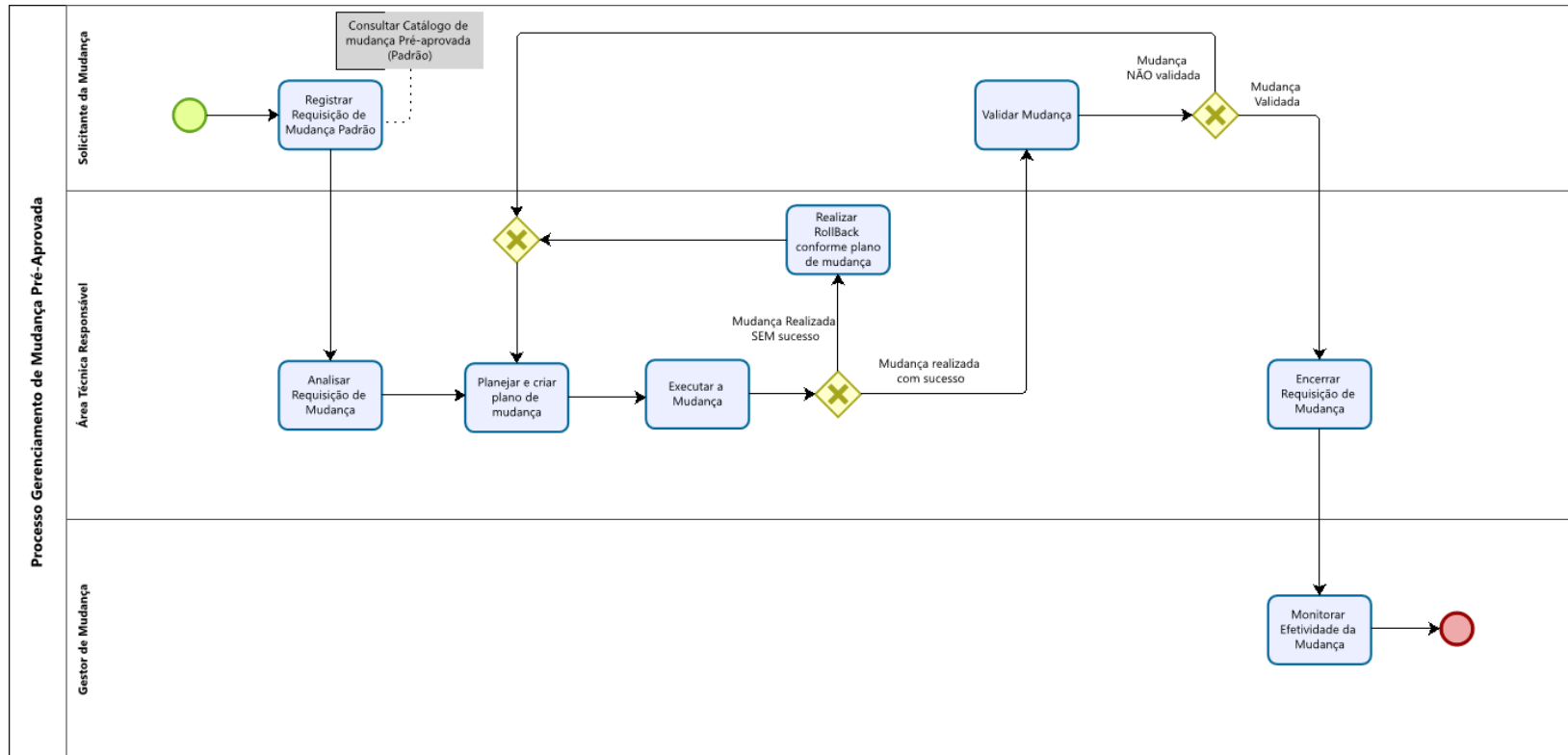
- Gerenciar janelas de mudança;
- Gerenciar tarefas de execução;
- Gerenciar riscos de mudança buscando mitigar os problemas que podem ocorrer;
- Gerenciar impacto que a mudança pode ter no ambiente computacional ou organizacional;
- Gerenciar reuniões para avaliação e aprovação de mudanças;
- Gerenciar Planos de retorno caso a inclusão da mudança em produção não seja realizada corretamente;
- Controlar todas as mudanças que foram efetuadas com sucesso ou não.

Abaixo estão listados alguns benefícios e resultados esperados com a implantação e operacionalização deste processo:

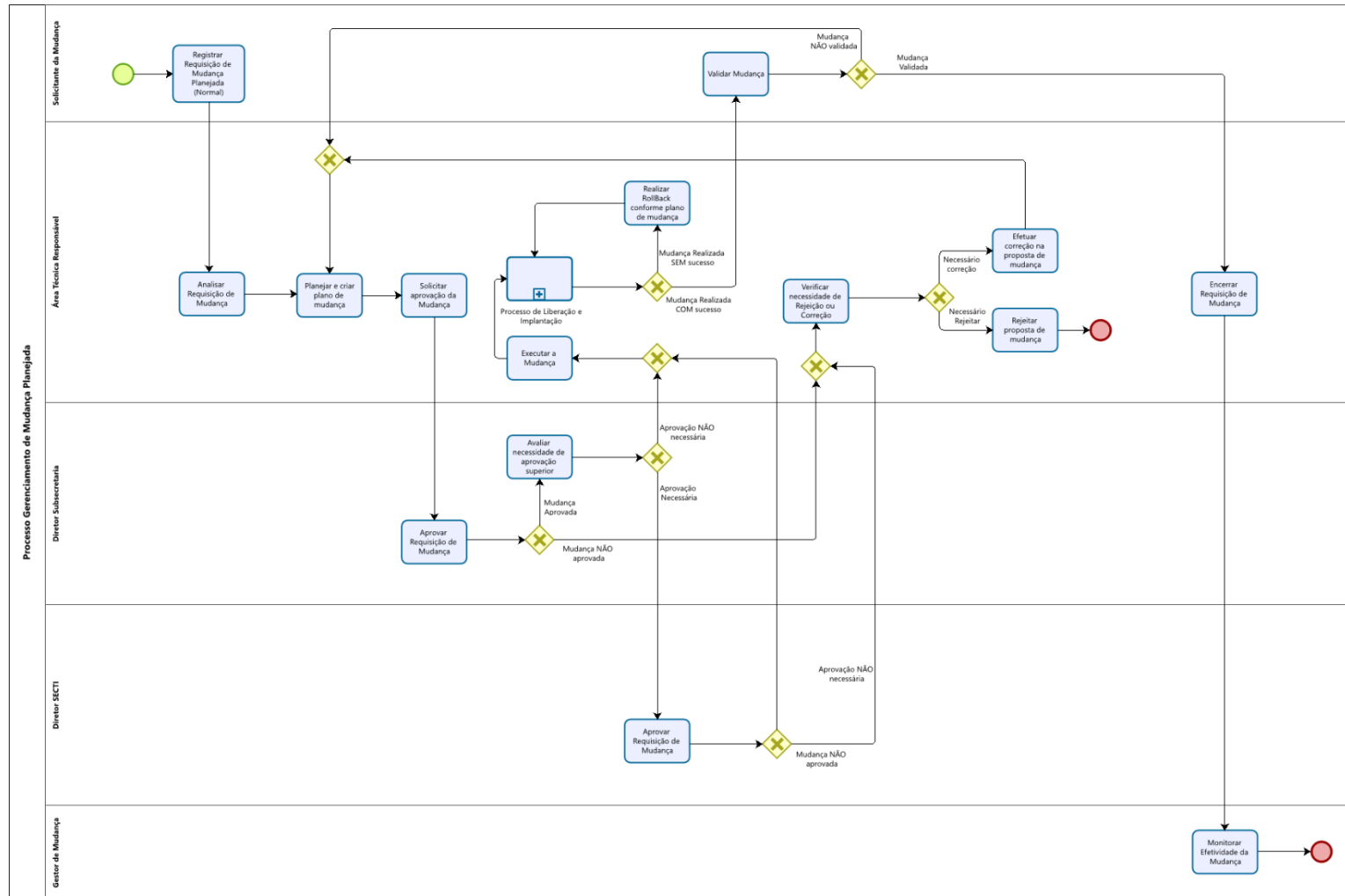
- a)** Controlar os riscos e impactos das mudanças;
- b)** Reduzir os incidentes e indisponibilidades que possuem relação com mudanças nos serviços;
- c)** Responder as necessidades de negócio por mudanças nos serviços de forma controlada e garantir o menor impacto possível nos serviços de TI e atividades de negócio.

DESENHOS DO PROCESSO

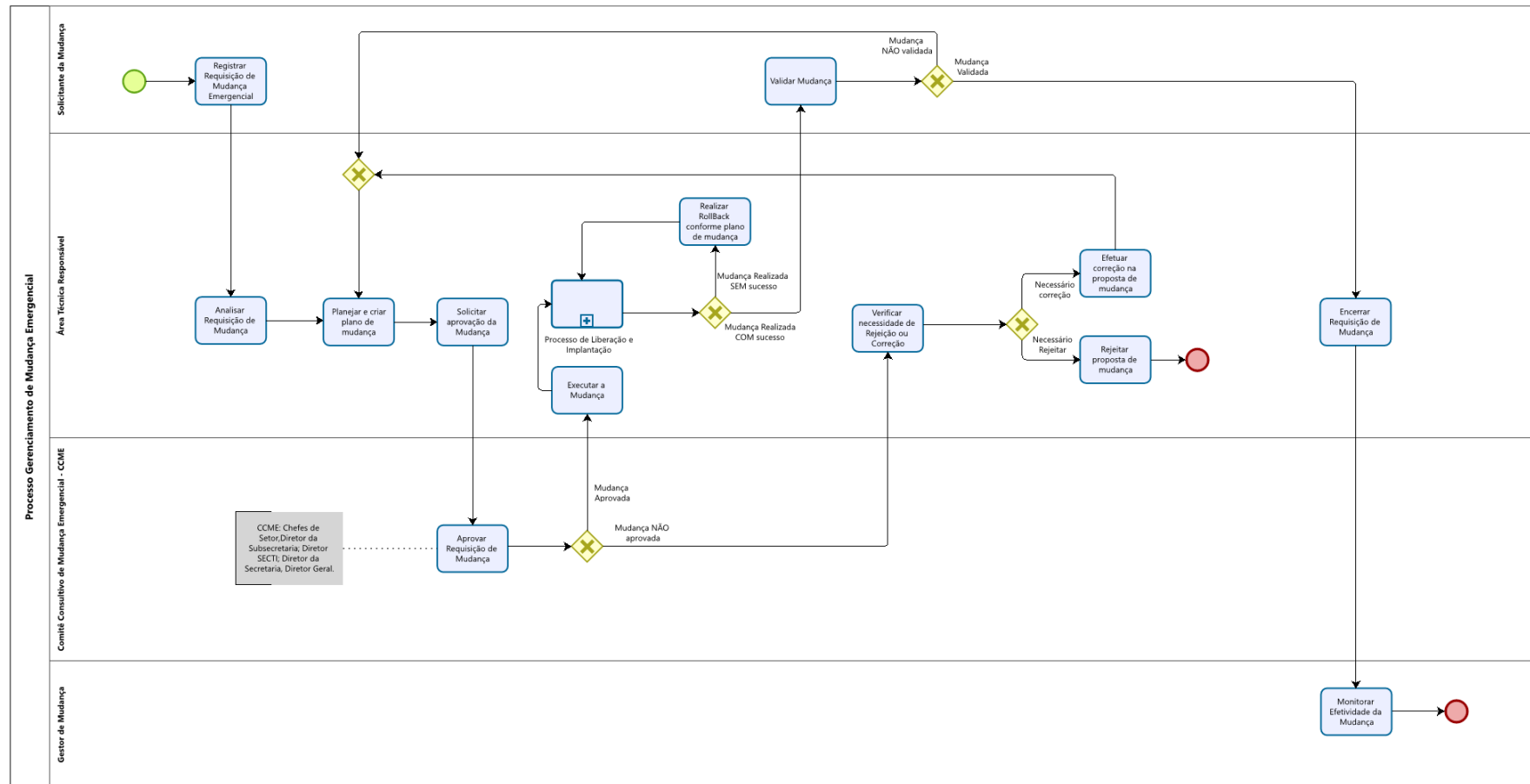
Mudança Pré-Aprovada (Padrão)



Mudança Planejada (Normal)



Mudança Emergencial



Powered by  Modeler



Desenho Processo
Mudança.pdf

Nota 01: Para acessar o fluxo deve-se clicar duas vezes no ícone de fluxo acima para visualizar o fluxograma PDF.

PROCEDIMENTO

Fluxo de Mudança Pré-Aprovada

a) Abertura de mudança padrão

O solicitante da mudança, irá consultar o catálogo de mudança padrão disponível e realizar a abertura da mudança.

b) Analisar Requisição de mudança

A área técnica responsável fará a análise do registro da mudança.

c) Planejar e Criar plano de mudança

Após análise, a área técnica responsável irá planejar as atividades da mudança e criar o plano.

d) Executar a mudança

Nesta fase a mudança que foi planejada, será executada.

e) Validar sucesso da mudança

Nesta fase ocorrerá a validação da execução da mudança, caso não tenha sucesso, será realizado o rollback conforme plano da mudança. Caso tenha sucesso, será encaminhada ao solicitante da mudança para validação e confirmação.

f) Encerrar requisição de mudança

Após testes e validação, a requisição de mudança será encerrada pelo time técnico responsável.

g) Monitorar efetividade da mudança

Esta atividade deverá ser executada pelo gestor do processo de mudança, a fim de monitorar a efetividade e melhoria contínua do processo.

Fluxo de Mudança Planejada (Normal)

a) Abertura de mudança normal

O solicitante da mudança, irá realizar a abertura da mudança.

b) Analisar Requisição de mudança

A área técnica responsável fará a análise do registro da mudança.

c) Planejar e Criar plano de mudança

Após análise, a área técnica responsável irá planejar as atividades da mudança e criar o plano.

d) Solicitar aprovação da mudança

Após construção do plano, conforme previsto na mudança de tipo planejada/normal, o registro será encaminhado para aprovação da execução.

e) Realizar aprovação/reprovação da mudança

A primeira etapa de aprovação da mudança, será através do diretor da subsecretaria relacionada a mudança, ele poderá reprová-la, aprová-la diretamente e avaliar se uma aprovação superior é necessária. Sendo a aprovação superior necessária, será encaminhada ao diretor da SECTI que irá realizar a mesma atividade do diretor da subsecretaria, sendo a aprovação do último nível, onde a mudança será então aprovada ou reprovada.

f) Reprovar mudança

Caso a mudança tenha sido reprovada em qualquer nível de aprovação, deverá ser realizada uma análise da necessidade de avançar com registro, se o registro será rejeitado ou deverá ser corrigido e novamente encaminhado para aprovação.

g) Executar a mudança

Após a aprovação da mudança em qualquer nível, a mudança que foi planejada, será executada.

h) Planejar a liberação da mudança

Após a execução da mudança, o planejamento da liberação da mudança será realizado através do processo de Liberação e Implantação.

i) Validar sucesso da mudança

Nesta fase ocorrerá a validação da execução da mudança, caso não tenha sucesso, será realizado o rollback conforme plano da mudança. Caso tenha sucesso, será encaminhada ao solicitante da mudança para validação e confirmação.

j) Encerrar requisição de mudança

Após testes e validação, a requisição de mudança será encerrada pelo time técnico responsável.

k) Monitorar efetividade da mudança

Esta atividade deverá ser executada pelo gestor do processo de mudança, a fim de monitorar a efetividade e melhoria contínua do processo.

Fluxo de Mudança Emergencial

a) Abertura de mudança emergencial

O solicitante da mudança, irá realizar a abertura da mudança em caráter emergencial.

b) Analisar Requisição de mudança

A área técnica responsável fará a análise do registro da mudança.

c) Planejar e Criar plano de mudança

Após análise, a área técnica responsável irá planejar as atividades da mudança e criar o plano.

d) Solicitar aprovação da mudança

Após construção do plano, conforme previsto na mudança de tipo emergencial, o registro será encaminhado para aprovação da execução.

e) Realizar aprovação/reprovação da mudança

Diferente da mudança planejada/normal, a mudança emergencial será diretamente encaminhada ao comitê de mudanças emergenciais (CMME) onde basta a aprovação de um membro do grupo, para a autorização de execução da mudança.

f) Reprovar mudança

Caso a mudança tenha sido reprovada no CMME, deverá ser realizada uma análise da necessidade de avançar com registro, se o registro será rejeitado ou deverá ser corrigido e novamente encaminhado para aprovação.

g) Executar a mudança

Após a aprovação da mudança no CMME, a mudança que foi planejada, será executada em caráter emergencial.

h) Planejar a liberação da mudança

Após a execução da mudança, o planejamento da liberação da mudança será realizado através do processo de Liberação e Implantação.

i) Validar sucesso da mudança

Nesta fase ocorrerá a validação da execução da mudança, caso não tenha sucesso, será realizado o rollback conforme plano da mudança. Caso tenha sucesso, será encaminhada ao solicitante da mudança para validação e confirmação.

j) Encerrar requisição de mudança

Após testes e validação, a requisição de mudança será encerrada pelo time técnico responsável.

k) Monitorar efetividade da mudança

Esta atividade deverá ser executada pelo gestor do processo de mudança, a fim de monitorar a efetividade e melhoria contínua do processo.

MATRIZ RACI

Garantir comprometimento e definir claramente a responsabilidade dos envolvidos com as principais entregas deste processo.

Atividades	Área Responsável	Gestor de Mudança	Central de Serviços
Registrar a mudança com informações básicas para o entendimento e execução da mesma	I	R/A	C
Coordenar Reuniões com equipes técnicas e com o CCM	C/I	R/A	C/I
Criar e aferir os indicadores de desempenho do processo	C	R/A	C
Garantir que todas as mudanças serão devidamente documentadas	C/I	R/A	C/I
Acompanhar as execuções de mudança	I	R/A	I
Garantir que os riscos identificados na mudança possuem a consistência e respostas alcançáveis	C/I	R/A	C/I
Definir e acordar os calendários de janelas pré-programas de mudanças	C/I	R/A	C/I
Executar as mudanças de acordo com seu planejamento	I	R/A	I
Comunicar os envolvidos na mudança sobre a execução das atividades planejadas	R/A	I	I
Realizar o Rollback se necessário	R/A	I	I
Aprovar ou não as mudanças de acordo com a visão e objetivos de negócio	R/A	I	I
Autorizar as requisições de mudanças emergenciais	R/A	C	I

Responsável – R; Responsabilizado – A; Consultado – C; Informado – I.

POLÍTICAS

As políticas aplicadas neste processo devem conduzir o processo que definirá o conteúdo de toda publicação de artigos para a base de conhecimento, seguindo um fluxo pré-definido com as fases necessárias, afim de garantir que o conhecimento esteja completo e disponível a quem deva ter o acesso. As políticas definidas deverão ser respeitadas da seguinte forma:

- a) Comunicar todos os envolvidos na mudança e nos serviços que serão impactados;
- b) Deverá ter uma reunião de planejamento da mudança antes que a mesma seja aprovada visando levantar o máximo de informações possíveis para a aprovação e execução da mesma;

- c) É recomendado que todas as mudanças sejam realizadas no mínimo 48 horas após a reunião de planejamento caso a mesma não seja uma Mudança Emergencial;
- d) É obrigatório a inclusão das atividades a serem executadas na mudança que foram levantadas na reunião de planejamento;
- e) É obrigatório criar o Plano de Implantação da mudança e o Plano de Rollback;
- f) Devem ser criados relatórios para buscar avaliar o desempenho do processo.

INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO

O KPI (Key Performance Indicator) é um indicador utilizado para medir o desempenho e eficiência de um determinado processo ao longo do tempo de sua aplicação.

Recomenda-se os seguintes indicadores de desempenho para o processo de Gerenciamento Mudanças:

Indicadores Mensais (ou pré-definidos no processo)	
KPI 1	Percentual de mudanças executadas como emergenciais.
KPI 2	Percentual de mudanças executadas como pré-aprovadas/aprovadas/padrão.
KPI 3	Percentual de mudanças executadas como planejadas/normal.
KPI 4	Percentual de mudanças não autorizadas.
KPI 5	Percentual de mudanças que necessitaram de plano de remediação.
KPI 6	Comparativo da quantidade de mudanças entre os meses anteriores.
KPI 7	Quantidade de mudanças por solicitante

REVISÕES

Controle de Versões					
Título:	Processo Gerenciamento de Mudanças				
Código:		Criado em: 04/08/2025	Revisado:	Versão:	1.0
Classificação:	Interna Informação	Elaborador(es):	Matheus Gonzalez Helder Costa Samuel Taveira Rodrigo Cardoso Simon Souza Jane Pereira		
		Revisor(es):	Helder Costa Samuel Taveira Rodrigo Cardoso Simon Souza Jane Pereira		
Gestão do Documento:		Governança de TI			