



PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS E LIBERAÇÕES

Sumário

1. ASSUNTO/OBJETIVO	2
2. FINALIDADE E ÂMBITO DA APLICAÇÃO	2
3. UNIDADE GESTORA.....	2
4. PÚBLICO ALVO.....	2
5. RELAÇÃO COM OUTROS NORMATIVOS	2
6. REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA	2
7. DEFINIÇÕES E CONCEITOS BÁSICOS	2
8. FLUXOS, FORMULÁRIOS E ORIENTAÇÕES TÉCNICAS	3
9. COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES	3
10. PROCEDIMENTOS.....	5
11. RELATÓRIOS GERENCIAIS E INDICADORES	10
12. CONSIDERAÇÕES FINAIS	11



PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS E LIBERAÇÕES

1. ASSUNTO/OBJETIVO

Definição e descrição do processo de gerenciamento de mudanças e liberações compreendendo os procedimentos de requisição de mudanças (RDM), avaliação, autorização e liberação da mudança.

2. FINALIDADE E ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Padronizar os procedimentos envolvidos no gerenciamento de mudanças e liberações no âmbito de TIC do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, fomentando o uso das boas práticas para essa disciplina, a fim de alcançar o devido registro das ações envolvidas, o processo adequado de avaliação e autorização pela autoridade competente relacionada a cada mudança, para evitar incidentes provocados por mudanças mal planejadas e garantir o sucesso logo na primeira tentativa ou procedimentos contingenciais e de remediação em casos de insucesso.

3. UNIDADE GESTORA

Secretaria de Informática.

4. PÚBLICO ALVO

Secretaria de Informática.

5. RELAÇÃO COM OUTROS NORMATIVOS

Escritório Central de Projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação.
Publicação (Deploy) de aplicações.

6. REGULAMENTAÇÃO UTILIZADA

ITIL Service Transition 2011 Edition, que compõe o modelo de boas práticas ITIL v3 2011 para o Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.

7. DEFINIÇÕES E CONCEITOS BÁSICOS

Catálogo de Serviços – Lista completa dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação prestados pela Secretaria de Informática para as demais áreas de negócio do Tribunal, contendo informações como tempo previsto de atendimento, disponibilidade do serviço, nível de urgência, dentre outros.



Central de Serviços – Função do modelo ITIL que atua como ponto único de contato entre as áreas e negócio e a área de Tecnologia da Informação para a solicitação de serviços de TI, mudanças, sugestões, reclamações e pedido de informações.

Gerenciamento de Problema – Processo do modelo ITIL utilizado para investigar a causa raiz de um incidente, evitando a sua recorrência.

ITIL – *Information Technology Infrastructure Library* – Biblioteca da Infraestrutura de Tecnologia da Informação. Modelo britânico de boas práticas de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação, contendo processos mapeados que auxiliam os gestores a alinhar os processos de TI às boas práticas de mercado.

RDM – Requisição de Mudança.

RDME – Requisição de Mudança Emergencial.

SI – Secretaria de Informática.

8. FLUXOS, FORMULÁRIOS E ORIENTAÇÕES TÉCNICAS

Os fluxos e formulários serão produzidos em futuras versões deste normativo, com base no item 10. PROCEDIMENTOS.

9. COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

9.1 REQUISITANTE DA MUDANÇA

Responsável pelo preenchimento do Formulário de RDM/RDME e da Proposta de Mudança, se houver. O requisitante da mudança deve ser alguém do corpo técnico da Secretaria de Informática que possua os requisitos necessários para o preenchimento das informações técnicas dos formulários.

9.2 COMITÊ CONSULTIVO DE MUDANÇA - CCM

Responsável pela avaliação das mudanças não emergenciais, suportando a decisão da autoridade de mudança correspondente.

O CCM tem a seguinte constituição, atuando como membros permanentes:

- 1(um) membro efetivo da área de infraestrutura e 1(um) substituto da mesma área
- 1(um) membro efetivo da área de telecomunicações e 1(um) substituto da mesma área
- 1(um) membro efetivo da área de banco de dados e 1(um) substituto da mesma área
- 1(um) membro efetivo da área de desenvolvimento e 1(um) substituto da mesma área

Membros eventuais do CCM, de acordo com o tema das mudanças a serem analisadas, poderão envolver:

- 1(um) ou mais membros da(s) área(s) de negócio afetada(s) pela mudança



- 1(um) membro especialista no serviço no qual está sendo solicitada a mudança

O CCM terá reuniões semanais para avaliação das Requisições de Mudanças submetidas à Central de Serviços. As reuniões podem ser presenciais, por vídeo conferência ou por meio de interação com ferramenta de apoio ao processo de Gerenciamento de Mudanças, disponível no ambiente do TJPA.

9.3 COMITÊ CONSULTIVO DE MUDANÇA EMERGENCIAL - CCME

O CCME avalia e dá suporte à autoridade de mudança em situações emergenciais. O CCME possui constituição idêntica ao CCM, com os mesmos membros permanentes. Os membros eventuais serão convocados para decisão, porém, sua presença não é obrigatória para elaboração do parecer do CCM.

O CCME não realiza reuniões periódicas pré-agendadas, mas reúne-se imediatamente após o registro da RDM na Central de Serviços para avaliar a RDME.

9.4 AUTORIDADE DE MUDANÇA

A autoridade de mudança é responsável pela autorização ou não da implementação da mudança requerida. Sua decisão é tomada com base na avaliação do CCM ou CCME, podendo acompanhar ou discordar dos mesmos em sua decisão.

As autoridades de mudança variam de acordo com o tipo de mudança, conforme a tabela abaixo:

Tipo de Mudança	Descrição	Autoridade de Mudança
PADRÃO	Soluções de contorno para incidentes previstos no Catálogo de Serviços para os quais exista um ANS	Pré-autorizada
NORMAL	Mudanças decorrentes do processo Gerenciamento de Problema para itens previstos no Catálogo de Serviços; Mudanças decorrentes do processo Gerenciamento de Eventos que não se caracterizem como mudança crítica ou estratégica.	CCM – Comitê Consultivo de Mudança
CRÍTICA	Mudanças consideradas como críticas segundo o item Erro! Fonte de referência não encontrada.	Coordenador da área responsável pelo Serviço
ESTRATÉGICA	Mudanças consideradas como Estratégicas segundo o item Erro! Fonte de referência não encontrada.	Secretário de Informática



10. PROCEDIMENTOS

10.1 PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇA

10.1.1 CRIAÇÃO E REGISTRO DE REQUISIÇÃO DE MUDANÇA (RDM).

A RDM inicia o processo de gerenciamento de mudança. As RDM no TJ/PA devem ser criadas por meio do preenchimento do Formulário de RDM, disponível no portal Interno, acompanhado do registro de um chamado junto à Central de Serviços.

Uma RDM poderá ser criada quando se fizerem necessárias funcionalidades adicionais de um serviço existente ou de um novo serviço requerido por um usuário ou unidade organizacional, seja por necessidade detectada pelo próprio usuário, unidade organizacional, deliberações da alta administração ou em decorrência de ações relacionadas ao Planejamento Estratégico Institucional e ao Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação.

As RDM também poderão surgir a partir do processo Gerenciamento de Problema, quando detectada a necessidade de uma correção que requeira intervenção em algum serviço, ensejando o preenchimento do Formulário de RDM e o devido registro junto à Central de Serviços.

10.1.1.1 PROPOSTA DE MUDANÇA

As RDM que se referem a mudanças críticas e estratégicas, requerem o preenchimento do ANEXO II – PROPOSTA DE MUDANÇA, para um maior detalhamento da mudança pretendida.

10.1.1.1.1 MUDANÇA CRÍTICA

Mudança que pode gerar significativo impacto no negócio da instituição, que possam causar indisponibilidade ou queda de desempenho em um ou mais serviços para todos os usuários do Tribunal;

Mudanças que possam causar indisponibilidade ou queda de desempenho nas Atividades Críticas definidas no Catálogo de Serviços do Tribunal;

Mudanças em serviços e ativos de serviços cuja indisponibilidade ou queda de desempenho comprometa a disponibilidade de outros serviços em funcionamento.

10.1.1.1.2 MUDANÇA ESTRATÉGICA

Mudanças com impacto em ações do Planejamento Estratégico Institucional ou do Planejamento Estratégico de TIC;

Inclusão, Exclusão, Alteração de componentes do Portfólio de Serviços.



10.1.1.2 MUDANÇAS EM PROJETOS

As RDM que se referirem a novos projetos ou mudanças em projetos em andamento, tais como: mudança de prazo ou responsável de uma tarefa, inclusão de uma nova tarefa, alteração da descrição ou qualquer outro atributo de uma tarefa, exclusão de uma tarefa e mudança na descrição de algum atributo do projeto, deverão ser encaminhadas ao ECPTIC – Escritório Central de Projetos de TIC e seguirem o fluxo apropriado definido no Normativo do Escritório Central de Projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Pará.

Deverão ser anexados ao Formulário de RDM todos os documentos subsequentes, tais como: Proposta de Mudança, Documento de Avaliação de Mudança e Plano de Mudança.

AS RDM precisam ser armazenadas e identificadas em ordem cronológica por meio de uma ferramenta integrada de Gerenciamento de Serviços que suporte ao processo Gerenciamento de Mudanças da Biblioteca ITIL v3. A ferramenta registrará todas as ações subsequentes após a entrada da RDM.

10.1.2 REVISÃO DE REQUISIÇÕES DE MUDANÇA (RDM)

O processo de revisão de RDM consiste em verificar as informações contidas no Formulário de RDM e seus anexos, a fim de identificar RDMs que serão rejeitadas por serem consideradas totalmente inviáveis ou aquelas que precisarão ser refeitas e devolvidas aos seus respectivos autores. Todas essas informações deverão ser armazenadas na base de dados da ferramenta de gerenciamento de serviços utilizada.

10.1.3 ANÁLISE E AVALIAÇÃO DA MUDANÇA

As mudanças que forem consideradas relevantes serão diretamente autorizadas pelas autoridades de mudanças correspondentes.

Os impactos reais e potenciais nos serviços, nos ativos e itens de configuração, caso ocorra uma falha na mudança, precisam ser elencados no Formulário de RDM e Proposta de Mudança, se houver, para avaliação da mudança.

É imprescindível o correto preenchimento das informações constantes do ANEXO I – FORMULÁRIO DE RDM a fim de que se proporcione todo embasamento técnico para a decisão da autoridade de mudança correspondente.

10.1.3.1 ETAPAS DE AUTORIZAÇÃO DA MUDANÇA

Algumas mudanças mais complexas podem ser divididas em etapas e requerer uma autorização para cada uma delas. O próprio requisitante da mudança pode submeter a mudança dividida em etapas ou o CCM pode devolver o



Formulário de RDM para o requisitante, solicitando que o mesmo divida a mudança requisitada em etapas. Para cada etapa, é requerido um Formulário de RDM.

10.1.4 PRIORIZAÇÃO DE MUDANÇAS

A priorização define a ordem na qual as mudanças são avaliadas pelo CCM e agendadas para liberação. A priorização considera a avaliação do impacto e da urgência da mudança sugerida pelo requisitante e, posteriormente, prevalecendo a avaliação pelo CCM.

A priorização do CCM deve considerar o tipo de mudança, na seguinte ordem decrescente de priorização:

- 1º Mudança Estratégica;
- 2º Mudança Crítica;
- 3º Mudança Normal.

A priorização entre mudanças do mesmo tipo é definida pelo CCM, com base na análise impacto x urgência. As mudanças prioritárias são agendadas em janelas de liberações próximas, adequadas para o tipo de mudança, conforme estabelece o item 10.1.5.

10.1.5 PLANEJAMENTO E AGENDAMENTO DE MUDANÇAS

Uma vez autorizadas e definida a prioridade, as mudanças devem ter sua implementação planejada e agendada, de acordo com as janelas de liberação definidas na política de liberação.

O planejamento consiste em definir as atividades envolvidas na mudança e agendar a publicação de acordo com a política de liberação abaixo, alinhada com o Normativo de Publicação (Deploy) de Aplicações:

Tipo de Liberação	Características	Frequência	Janela de Liberação
TIPO A	Risco de Indisponibilidade de outros serviços além do serviço onde irá ocorrer a mudança	Mensal	Última Sexta-feira do mês, Após às 16:00
TIPO B	Risco de Indisponibilidade de todo o serviço onde irá ocorrer a mudança	Semanal	Sexta-feira, após às 16:00
TIPO C	Risco de Indisponibilidade de parte das funcionalidades do serviço onde irá ocorrer a mudança	Diária	Após às 14:00
Emergencial	Restabelecimento de Serviço Indisponível ou em desacordo com o SLA	Quando Necessário	Quando Necessário



10.1.6 ETAPAS DE MUDANÇAS E PACOTES DE LIBERAÇÃO

Caso a mudança precise ser dividida em etapas menores, o planejamento de cada etapa deverá ser feito separadamente, como uma mudança autônoma, constituindo um pacote de liberação para cada etapa. O detalhamento das atividades de cada pacote de liberação deve ser tratado como um projeto e cadastrado na ferramenta de gerenciamento de projetos, em consonância com a Metodologia de Gerenciamento de Projetos do Tribunal, definida no normativo Escritório Central de Projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação.

10.1.7 AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO (DEPLOY) DA MUDANÇA

O desenho, construção e teste da mudança deve ser avaliado pelo CCM para certificar-se de que os riscos estão sendo tratados e que a performance desejada para o serviço será alcançada.

A autoridade de mudança correspondente poderá solicitar modificações no desenho, construção ou teste da mudança para embasar satisfatoriamente a sua autorização para a publicação da mudança no ambiente de produção.

10.1.8 COORDENAÇÃO DA PUBLICAÇÃO (DEPLOY) DA MUDANÇA

Para certificar-se de que as mudanças serão publicadas conforme planejado, deve-se identificar as pessoas e seus respectivos departamentos que realizarão a publicação da mudança, bem como, identificar o responsável por iniciar o processo de remediação, caso a mudança seja mal sucedida.

10.1.9 REVISÃO E FECHAMENTO DA MUDANÇA

Após a sua publicação, a mudança deve ser revisada a fim de verificar os seguintes pontos:

- A mudança trouxe os benefícios esperados e alcançou os objetivos registrados no Formulário de RDM e Proposta de Mudança, se houver?
- O requisitante e stakeholders estão satisfeitos com o resultado?
- Não houve nenhum efeito colateral inesperado decorrente da mudança ocasionando falha ou redução de performance no serviço onde foi realizada a mudança ou em outros serviços relacionados?
- Os recursos previstos para a mudança foram usados conforme planejado?
- O plano de publicação (deploy) funcionou corretamente?
- A mudança foi implementada dentro do tempo previsto e do custo estimado?
- O plano de remediação funcionou adequadamente, caso tenha sido necessário?



Se a análise concluir que a mudança não foi satisfatória, a autoridade de mudança poderá sugerir alguma ação adicional, a fim de corrigir os erros detectados.

Se a análise concluir que a mudança foi bem sucedida, então a mudança poderá ser fechada, ocorrendo, por conseguinte, o fechamento dos incidentes, problemas ou erros conhecidos que, por ventura, a mudança tenha solucionado.

10.2 PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇA EMERGENCIAL

O processo de Gerenciamento de Mudança Emergencial é reservado para mudanças que têm o objetivo de reparar uma falha em um serviço de TI que esteja gerando um impacto negativo elevado para o negócio do Tribunal.

Mudanças relacionadas a melhorias nos serviços, ainda que urgentes em função de mudanças não planejadas nos requisitos de negócio do serviço, serão tratadas como mudanças normais, porém, com o nível máximo de prioridade possível.

10.2.1 AUTORIZAÇÃO DE MUDANÇA EMERGENCIAL

A autorização da mudança emergencial é suportada pelo Comitê Consultivo de Mudança Emergencial – CCME, que é constituído imediatamente após a apresentação do Formulário de RDME - Requisição de Mudança Emergencial (ANEXO V – FORMULÁRIO DE RDME).

No caso de mudanças emergenciais que consistam em substituição de item de configuração defeituoso, sem causar modificação significativa na configuração do ativo envolvido, a autorização da mudança é delegada ao titular da unidade que administra o ativo, não sendo necessária a participação do CCME.

A análise do CCME também pode ser suprimida para falhas de software, tais como: sistema operacional, sistema de informação e serviço de rede, para os casos em que a autoridade delegada da mudança emergencial tem a possibilidade de restabelecer o serviço retornando-o para a última versão funcional. Um processo de mudança normal será iniciado para a correção da versão atual do software que apresentou a falha.

10.2.2 CONSTRUÇÃO, TESTE E IMPLEMENTAÇÃO DA MUDANÇA EMERGENCIAL

Uma vez autorizada, a mudança emergencial deve ser repassada para a unidade responsável para construção e teste.

Os testes devem ser realizados, preferencialmente, em ambiente de teste/homologação apropriado, abordando prioritariamente aspectos do serviço que tendem a ser utilizados imediatamente após a mudança e elementos que podem gerar incidentes em um curto prazo, caso não estejam funcionando adequadamente.



Se os testes não forem bem sucedidos ou se forem levar um tempo demasiado, considerando a necessidade do negócio, deve-se verificar a possibilidade de implementar parcialmente a mudança, permitindo que o serviço seja disponibilizado com as funcionalidades mais demandadas naquele momento. Também é permitido, se assim a autoridade de mudança concordar, retirar o serviço do ar até que se consiga um nível satisfatório de funcionalidades testadas para disponibilizar o sistema por completo ou parcialmente.

Quando não se dispuser de um ambiente de teste/homologação ou for necessária a execução imediata da mudança devido ao seu alto impacto no negócio, a autoridade de mudança pode assumir o risco de não realizar testes e implementar a mudança diretamente no ambiente de produção.

10.2.2.1 REVISÃO E FECHAMENTO DA MUDANÇA EMERGENCIAL

Toda a documentação que não foi preenchida para a mudança emergencial por causa da urgência do momento, mas que deveria ter sido preenchida caso se tratasse de uma mudança normal, deve ser preenchida no momento do fechamento para fins de registro de histórico e revisão, conforme ocorre com as mudanças normais.

11. RELATÓRIOS GERENCIAIS E INDICADORES

11.1. INDICADORES CHAVE DE PERFORMANCE (KPI)

11.1.1. KPI AUMENTO DO PERCENTUAL DE MUDANÇAS QUE ATENDEM OS REQUISITOS DO CLIENTE

O percentual de mudanças que atendem os requisitos do cliente deve ser maior do que 95%. O método de levantamento da métrica será a partir das informações de revisão da mudança constantes do Plano de Mudança (ANEXO IV – PLANO DE MUDANÇA).

11.1.2. KPI REDUÇÃO NO BACKLOG DE RDM

Cada RDM deve ser apreciada pelo CCM até a terceira reunião após o registro do Formulário de RDM na Central de Serviços.

11.1.3. KPI REDUÇÃO NO PERCENTUAL DE MUDANÇAS EMERGENCIAIS

Deve ser observado um decréscimo contínuo no percentual de mudanças classificadas como emergenciais, até que se atinja o percentual definido neste KPI. O percentual de Formulários de RDME em relação ao total de mudanças (Formulários RDM + Formulários RDME) deve ser inferior a 10%.

11.1.4. KPI REDUÇÃO DO PERCENTUAL DE MUDANÇAS MAL-SUCEDIDAS



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Secretaria de Informática

Versão: 18.01
Data da última versão: 15/09/2014

O percentual de mudanças mal sucedidas deve ser reduzido gradativamente até que se atinja a meta de menos de 1% de mudanças mal-sucedidas. A métrica será obtida a partir das informações de revisão da mudança constantes do Plano de Mudança (ANEXO IV – PLANO DE MUDANÇA).

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esclarecimentos adicionais sobre o normativo poderão ser obtidos junto à Secretaria de Informática na Coordenadoria de Aplicações.



ANEXO I – FORMULÁRIO DE RDM

O formulário de RDM deverá ser disponibilizado no Portal Interno do Tribunal, contendo os seguintes campos:

- **Código:** identificador único para cada RDM.
- **Disparadores:** número do chamado na Central de Serviços e/ou número do processo administrativo, memorando ou ofício que deu origem à RDM.
- **Descrição:** descrição detalhada da mudança necessária. Quem solicitou a mudança? Por que a mudança precisa ser implementada? Qual benefício esperado para a mudança? Quais os riscos envolvidos? Qual o relacionamento com outras mudanças solicitadas ou em andamento?
- **Itens envolvidos:** descrição detalhada dos itens envolvidos na mudança, tais como: serviços, equipamentos, sistemas, aplicativos, processos e atividades.
- **Justificativa:** Justificativa completa, exceto, se a RDM requerer uma Proposta de Mudança.
- **Impactos de não Implementação da Mudança:** descrever os impactos no negócio que a não implementação da mudança poderá causar, bem como os impactos técnicos e financeiros, caso existam.
- **Itens de Configuração e Versões de Baseline:** listagem dos itens de configuração atingidos e suas respectivas versões de *baseline*, para o caso da necessidade de aplicação de plano de contingência.
- **Contatos do Autor da RDM:** nome, unidade e dados de contato do autor da RDM.
- **Janela de Liberação Proposta:** data e hora que a mudança está sendo proposta para ser executada.
- **Categoria da Mudança:** Não Crítica, Normal, Crítica/Estratégica. Mudanças não críticas são melhorias ou atualizações nos serviços ou seus componentes que não comprometem a disponibilidade ou desempenho dos mesmos. Mudanças Críticas/Estratégicas ensejam o preenchimento de uma Proposta de Mudança, conforme critérios definidos nos itens 10.1.1.1.1 e 10.1.1.1.2. Todas as demais mudanças são consideradas mudanças Normais.
- **Prazo Previsto:** tempo necessário (em minutos) para a implementação da mudança.
- **Recursos Humanos:** listar os técnicos que irão compor o time responsável pela implementação da mudança.
- **Recursos Materiais:** equipamentos, ferramentas e materiais necessários para a implementação da mudança.
- **Recursos Financeiros:** custos envolvidos na mudança.
- **Indicador de Qualidade:** definição de indicador e método de medição necessário para aferir o sucesso da mudança.
- **Prioridade da Mudança:** Baixa, Média ou Alta. Esse nível de prioridade é atribuído pelo próprio autor da mudança e será considerado pelo CCM para fins de mudanças concorrentes provenientes de sua unidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Secretaria de Informática

Versão: 18.01
Data da última versão: 15/09/2014

- **Plano de Gerenciamento de Riscos:** listar todos os riscos envolvidos na implementação da mudança que possam ocasionar o seu insucesso e o plano para aceitar, mitigar ou rejeitar cada risco.
- **Plano de Continuidade:** descrever as ações que poderão ser tomadas para retornar o serviço alvo da mudança para o seu estado anterior, caso a mudança seja mal sucedida. Caso não seja possível o retorno ao estado anterior, devem ser descritas as ações a serem tomadas para remediação ou solução de contorno que garantam a continuidade do serviço.
- **Levantamento de Impactos:** descrição sucinta dos recursos necessários para a mudança considerando a capacidade do ambiente de Tecnologia da Informação, custos relacionados a possíveis aumentos de capacidade e benefícios proporcionados pela mudança.
- **Normativos Afetados:** mencionar se a mudança causará modificações em algum normativo interno que tenham relação com temas como: segurança, projetos, deploy, capacidade, continuidade, dentre outros.



ANEXO II – PROPOSTA DE MUDANÇA

A Proposta de Mudança será um formulário disponibilizado no Portal Interno do Tribunal, contendo os seguintes campos:

- **Código RDM:** identificador da RDM.
- **Descrição:** descrição da mudança em nível de negócio e não em nível técnico.
- **Itens envolvidos:** descrição superficial dos itens envolvidos na mudança, tais como: serviços, equipamentos, sistemas, aplicativos, processos e atividades.
- **Justificativa:** elaboração de business case (incluindo Itens de Configuração e Versões de Baseline, Plano de Gerenciamento de Riscos e Plano de Continuidade).



ANEXO III – DOCUMENTO DE AVALIAÇÃO DE MUDANÇA

O Documento de Avaliação de Mudança poderá ser produzido por meio de ferramenta on-line acessada no Portal Interno do Tribunal, contendo as seguintes informações:

- **Comitê Consultivo de Mudanças - CCM:** listar os nomes dos membros do CCM que avaliaram a RDM.
- **Autoridade de Mudança:** identificar a autoridade de mudança responsável pela decisão sobre a mudança, caso não seja o CCM.
- **Decisão:** decisão sobre a mudança e recomendações do CCM e da Autoridade de Mudança.
- **Assinatura do(s) Avaliador(es):** pode ser assinatura eletrônica em uma ferramenta.
- **Data e hora da Decisão**



ANEXO IV – PLANO DE MUDANÇA

O Plano de Mudança auxiliará o time envolvido na implementação da mudança e deve conter as seguintes informações:

- **Baseline ou Versão para incorporação da mudança:** identificar a configuração de *baseline* ou versão de software que deve incorporar a mudança, caso a mesma tenha sido autorizada. Ex: imagem de computador, notebook, máquina virtual, versão de sistema, dentre outros.
- **Modelo de Mudança:** indicar o modelo de mudança, se houver, a ser utilizado para a implementação da mudança.
- **Janela de Mudança:** data e hora agendadas para início e término da liberação da mudança.
- **Local da Mudança:** prédio, sala, cidade onde ocorrerá a mudança.
- **Detalhes de Implementação:** informações adicionais inseridas pelo time de implementação da mudança.
- **Resultados de Testes:** descrever os resultados obtidos em laboratório ou ambiente de teste da mudança.
- **Data e Hora da Liberação:** data e hora da real implementação da mudança.
- **Relatório de Avaliação:** relatar os resultados obtidos com a mudança
- **Revisão da Mudança:** data e hora da revisão e resultados obtidos com a mudança, incluindo relacionamento com outras RDM.
- **Fechamento da Mudança:** Resumo da mudança implementada.



ANEXO V – FORMULÁRIO DE RDME

O formulário de RDME é reservado apenas para solicitações de mudanças emergenciais e deverá ser disponibilizado no Portal Interno do Tribunal, contendo os seguintes campos:

- **Código:** identificador único para cada RDME.
- **Disparadores:** número do chamado na Central de Serviços, evento detectado no ambiente de TIC e/ou número do processo administrativo, memorando ou ofício que deu origem à RDM.
- **Descrição:** breve descrição da mudança necessária.
- **Itens envolvidos:** breve descrição dos itens envolvidos na mudança, tais como: serviços, equipamentos, sistemas, aplicativos, processos e atividades.
- **Impactos de não Implementação da Mudança:** descrever os impactos no negócio que a não implementação da mudança poderá causar, bem como os impactos técnicos e financeiros, caso existam.
- **Itens de Configuração e Versões de *Baseline*:** listagem dos itens de configuração atingidos e suas respectivas versões de *baseline*, para o caso da necessidade de aplicação de plano de contingência.
- **Contatos do Autor da RDME:** nome, unidade e dados de contato do autor da RDME.
- **Prazo Previsto:** tempo necessário (em minutos) para a implementação da mudança.