



MATRIZ DE RESPONSABILIDADES (RACI)

GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

OBJETIVO: Estabelecer e formalizar os papéis e responsabilidades para os participantes envolvidos em determinado processo ou atividade.

APLICAÇÃO Relação e atribuição de responsabilidades do processo de mudança.

OBSERVAÇÃO:

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.

ATIVIDADES DO PROCESSO	Dono do Processo	Gerente de Mudança	CCM	CCME	Solicitante	Gerente de Configuração
ATIVIDADES GERAIS						
Manter o desenho e indicadores do processo, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização.	A/R	C	-	-	-	-
Prover recursos para execução das atividades do processo.	A/R	C	-	-	-	-
Garantir que as metas de desempenho, eficiência e eficácia do processo sejam atingidas.	A/R	I	-	-	-	-
Promover e garantir que o processo seja corretamente utilizado.	I	A/R	-	-	-	-
Prover informações de controle para a direção e demais processos.	I	A/R	-	-	-	-
Garantir que os indicadores sejam medidos.	I	A/R	-	-	-	-
Maximizar a integração entre processos, pessoas, tecnologia e controles.	-	A/R	-	-	-	-

Garantir a execução plena das atividades do processo.	-	A/R	-	-	-	-
Registrar as ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias.	-	A/R	-	-	-	-
Liderar as reuniões para avaliação do processo e participar dos comitês de revisão do processo.	-	A/R	-	-	-	-
Assegurar o registro adequado de todas as RdMs.	-	A/R	-	-	-	-
Apoiar na classificação e priorização de todas as mudanças registradas.	-	A/R	-	-	I	-
Registrar as ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias.	I	A/R	-	-	-	-
Conduzir as reuniões do CCM.	-	A/R	C	-	-	-
SUBPROCESSO GERENCIAR MUDANÇAS						
Abrir requisição de mudança (RdM).	-	A	-	-	R	-
Verificar conformidade da solicitação.	-	A/R	-	-	I	-
Devolver RdM.	-	A/R	-	A	I	-
Solicitar aprovação emergencial.	-	A/R	-	C	I	I
Avaliar RdM emergencial.	-	A/R	-	C	-	I
Consolidar pauta de reunião.	-	A/R	-	-	-	C

Avaliar e priorizar mudanças em pauta.	-	A/R	C	C	-	-
Confirmar pré-aprovação.	-	A/R	-	-	I	I
Registrar não autorização da RdM.	-	A/R	-	-	I	-
Notificar rejeição da RdM.	-	A/R	-	-	I	I
Registrar autorização da RdM.	-	A/R	-	-	I	I
Gerar notificação de mudança aos envolvidos e impactados.	-	A/R	-	-	I	I
Revisar mudança pós implantação.	-	A/R	-	-	-	-
Fechar mudança com sucesso.	-	A/R	-	-	-	-
Fechar mudança sem sucesso.	-	A/R	-	-	-	-
Fechar mudanças com restrições.	-	A/R	-	-	-	-