



**Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região**  
**Núcleo de Projetos e Processos de Negócios**



## **Documento descritivo – Processo de Gerenciamento de Mudanças**

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>Objetivo.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Aplicação.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Definições e abreviações.....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Regras gerais.....</b>	<b>4</b>
4.1	Considerações gerais sobre mudanças e liberações.....	
4.2	Tipos de mudança.....	
4.2.1	Emergencial.....	5
4.2.2	Planejada/normal.....	5
4.2.3	Padrão.....	5
4.3	Plano de comunicação.....	
4.4	Escalonamento hierárquico e funcional.....	
4.5	Classificação de mudanças.....	
4.5.1	Natureza das mudanças.....	6
4.5.2	Prioridade das mudanças.....	6
4.5.2.1	Impacto.....	7
4.5.2.2	Urgência.....	7
4.5.3	Situação das requisições de mudanças.....	7
<b>5</b>	<b>Interfaces com demais processos.....</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>Entradas e saídas.....</b>	<b>8</b>
6.1	Entradas.....	
6.2	Saídas.....	
<b>7</b>	<b>Papéis e responsabilidades.....</b>	<b>8</b>
7.1	Dono do processo de gerenciamento de mudanças.....	
7.2	Gerente de mudanças.....	
7.3	Comitê Consultivo de Mudanças (CCM).....	
7.4	Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME).....	
7.5	Solicitante.....	
7.6	Gerente de configuração.....	
<b>8</b>	<b>Detalhamento dos principais subprocessos.....</b>	<b>9</b>
8.1	Gerenciar mudanças.....	
8.1.1	Abrir requisição de mudança (RdM).....	11
8.1.2	Verificar conformidade da solicitação.....	11
8.1.3	Devolver RdM.....	11
8.1.4	Solicitar aprovação emergencial.....	11
8.1.5	Avaliar RdM emergencial.....	11
8.1.6	Consolidar pauta de reunião.....	11
8.1.7	Avaliar e priorizar mudanças em pauta.....	11
8.1.8	Confirmar pré-aprovação.....	12
8.1.9	Registrar não autorização da RdM.....	12

8.1.10	Notificar rejeição da RdM.....	12
8.1.11	Registrar autorização da RdM.....	12
8.1.12	Gerar notificação de mudança aos envolvidos e impactados.....	12
8.1.13	Revisar mudança pós-implantação.....	12
8.1.14	Fechar mudança com sucesso.....	12
8.1.15	Fechar mudança sem sucesso.....	12
8.1.16	Fechar mudança com restrições.....	13
<b>9</b>	<b>Indicadores de desempenho.....</b>	<b>13</b>
9.1	Quantidade de mudanças implantadas por período.....	
9.2	Percentual de mudanças emergenciais implantadas.....	
9.3	Percentual de mudanças emergenciais implantadas por categoria.....	
9.4	Percentual de mudanças encerradas.....	
9.5	Percentual de mudanças encerradas por categoria.....	
9.6	Revisão pós-implantação – RPI.....	
<b>10</b>	<b>Conclusão.....</b>	<b>14</b>
<b>11</b>	<b>Anexos.....</b>	<b>14</b>
<b>12</b>	<b>Referências.....</b>	<b>14</b>
<b>13</b>	<b>Histórico de versões deste documento.....</b>	<b>14</b>
<b>14</b>	<b>Execução e aprovação.....</b>	<b>15</b>

## 1 Objetivo

Este relatório tem como objetivo definir o processo de gerenciamento de mudanças a ser implantado pela área de Tecnologia da Informação (TI) do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT).

A gestão de mudanças é o processo descrito na ITIL[1] responsável por garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para avaliar, aprovar, implantar e revisar todas as mudanças na infraestrutura e desenvolvimento de TI de maneira eficiente, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e aos clientes.

## 2 Aplicação

O gerenciamento de mudanças é aplicável a todos os serviços de TI que são prestados pela área de TI do TRT.

## 3 Definições e abreviações

- BDGC – Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração;
- CCM – Comitê Consultivo de Mudanças;
- CCME – Comitê Consultivo 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;
- RPI – Revisão pós-implantação;
- SGS – Sistema de Gerenciamento de Serviços.

## 4 Regras gerais

As regras e definições descritas aqui são válidas e devem ser consideradas nos processos de gerenciamento de mudanças e gerenciamento de liberações.

### 4.1 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 SGS, utilizando como referência o modelo definido no Anexo I;
- 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, riscos e ações para mitigação dos riscos e plano de comunicação (data e envolvidos);
  - 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, sendo estas: 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;

Observação: para que seja incluída na pauta da reunião do CCM, 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;

- Toda RdM deve ter associação com pelo menos um registro de incidente, de problema ou de requisição de serviço.

## **4.2 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.

### **4.2.1 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:

1. Mudança associada a um incidente crítico: a RdM deve ser submetida diretamente ao CCME, convocado pelo gestor do processo de mudança;
2. 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 CCME:
  - a) Primeiro: aprovação da área de negócio;
  - b) Segundo: aprovação da área executora;
  - c) Terceiro: aprovação em nível gerencial da área de TI.

### **4.2.2 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 CCM, 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 CCM 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 CCM, não será permitido planejar, alterar ou mesmo incluir qualquer item na pauta.

### **4.2.3 Padrão**

Para ser considerada do tipo padrão, a mudança deve passar pelo CCM 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

CCM 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 SGS 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.

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.

#### **4.3 Plano de comunicação**

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

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 Anexo II e seu teor deverá ser avaliado pela área de TI do TRT.

#### **4.4 Escalonamento hierárquico e funcional**

O escalonamento hierárquico e funcional deve ser preenchido no formulário de RdM e será utilizado quando houver desvios na execução da mudança que possam impactar no alcance do objetivo da mudança ou gerar impacto para o serviço.

#### **4.5 Classificação de mudanças**

##### **4.5.1 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.

##### **4.5.2 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 CCM.

#### 4.5.2.1 Impacto

- Alto: afeta severamente alguns usuários-chave (alta direção ou cliente) ou um grande número de usuários;
- Médio/normal: afeta parcialmente alguns usuários;
- 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.

#### 4.5.2.2 Urgência

- Alta: ação imediata é requerida;
- Média/normal: sem grande urgência, porém a mudança não pode ser adiada para outro instante mais conveniente;
- Baixa: a mudança precisa ser realizada, porém pode obedecer a agenda de mudança.

### 4.5.3 Situação das requisições de mudanças

Durante a execução do processo, uma RdM pode assumir uma das situações (*status*) citadas na Tabela 1, relacionadas ao ciclo de vida da mudança:

**Tabela 1 - Ciclo de vida da mudança**

Situação	Descrição
Em Registro	Quando há somente as informações básicas sobre a RdM.
Registrada	Quando a RdM foi gravada com todas as informações sobre a mudança, no SGS.
Recepcionada	Quando o gerente de mudanças entende que a RdM é factível de execução e a recepciona para ser discutida no CCM.
Cancelada	Quando o gerente de mudanças entende que a RdM não é viável para ser executada.
Aprovada	Quando o gerente de mudanças aprovou a RdM em conjunto com o CCM para ser executada e implantada.
Reprovada	Quando o gerente de mudanças reprovou a RdM em conjunto com o CCM.
Em Execução	Quando o projeto da RdM está em execução.
Em Revisão	Quando todas as atividades foram executadas e encerradas e a RdM necessita ser revisada para alcançar seu objetivo. Somente será utilizada quando houver um plano de liberação.
Executada	Quando a RdM foi revisada e implantada.
Atualizada	As novas informações referentes aos IC alterados pela RdM foram aprovadas e atualizadas pelo gerente de configuração no BDGC.
Não Atualizada	As novas informações referentes aos IC alterados pela RdM não foram aprovadas e atualizadas pelo gerente de configuração no BDGC.

## 5 Interfaces 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 CCM 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.

## 6 Entradas e saídas

### 6.1 Entradas

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

### 6.2 Saídas

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

## 7 Papéis e responsabilidades

O Anexo III apresenta a matriz de responsabilidades – ou matriz RACI – para o processo de gerenciamento de mudanças. O objetivo dessa matriz é estabelecer e formalizar os papéis e responsabilidades para os participantes envolvidos em determinado processo ou atividade.

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 atividades constantes na matriz RACI são aquelas definidas no subprocesso modelado para o TRT (Anexo IV), acrescidas de atividades relacionadas à gestão do processo de gerenciamento de mudanças. Os papéis também são aqueles definidos no subprocesso, adicionando-se o dono do processo de gerenciamento de mudanças. Segue a definição de cada papel contido na matriz RACI:

#### **7.1 Dono do processo de gerenciamento de mudanças**

É formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução.

#### **7.2 Gerente de mudanças**

Gerenciamento operacional das atividades do processo, integração com outros processos e produção de relatórios gerenciais.

#### **7.3 Comitê Consultivo de Mudanças (CCM)**

Analisar, validar, aprovar ou rejeitar mudanças categorizadas como tipo planejada/normal.

#### **7.4 Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME)**

Validar, aprovar ou rejeitar mudanças emergenciais.

#### **7.5 Solicitante**

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.

#### **7.6 Gerente de configuração**

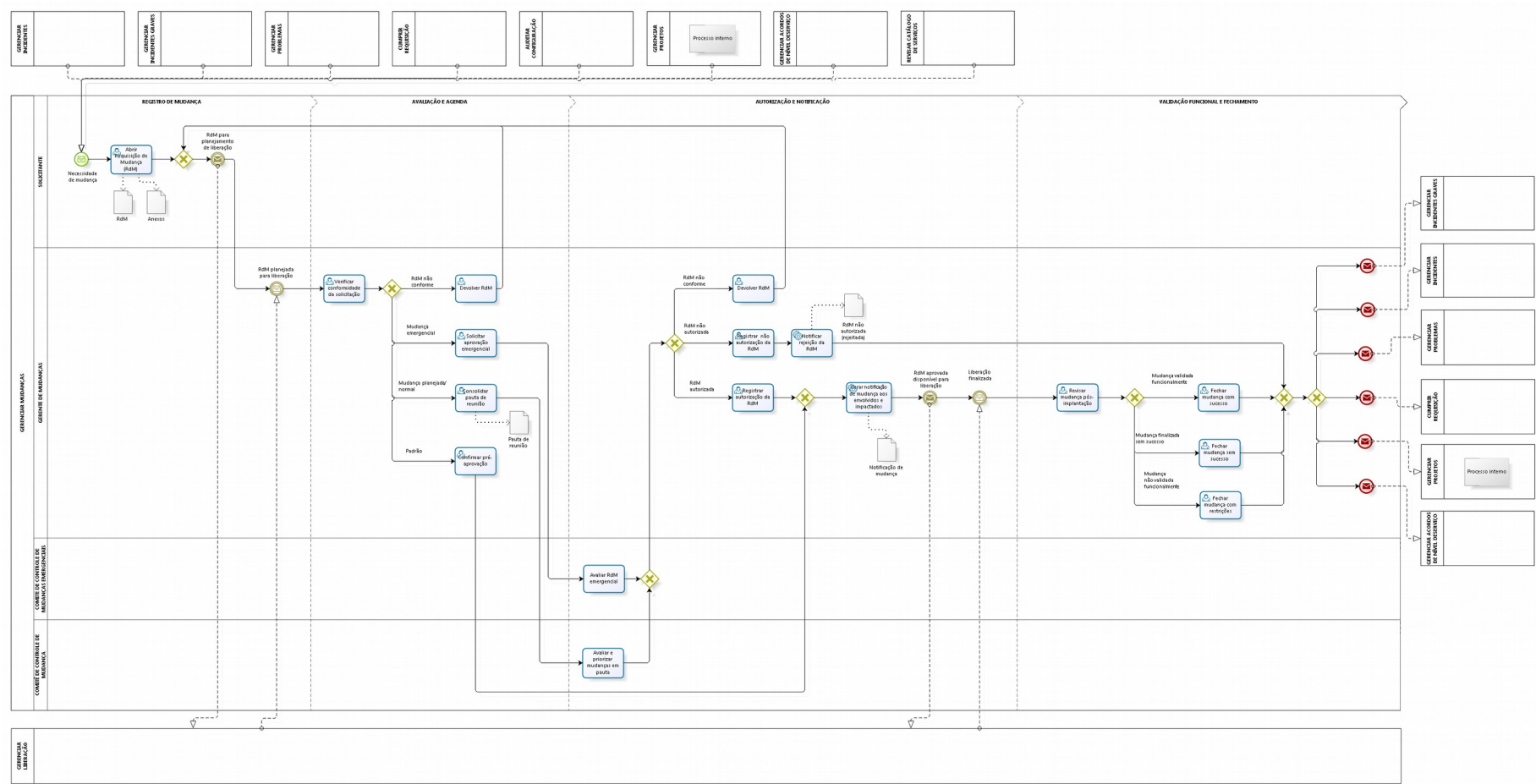
Controla os serviços e componentes de TI que foram alterados pela mudança, mantendo as informações de configuração precisas e confiáveis.

### **8 Detalhamento dos principais subprocessos**

Para o processo de gerenciamento de mudanças foi definido um fluxo para representar suas principais atividades: gerenciar mudanças, conforme Anexo IV.

O fluxo do subprocesso foi modelado na notação BPMN, sendo que no Anexo V Erro: Origem da referência não encontrada constam os símbolos utilizados na modelagem e seus significados.

8.1 Gerenciar mudanças



### **8.1.1 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 uma demanda nova é identificada pelo gerenciamento de projetos.

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 de RdM.

A RdM criada ficará disponível para o processo gerenciar liberações para que seja realizado o planejamento da(s) liberação(ões) referente(s) à mudança.

### **8.1.2 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.

### **8.1.3 Devolver RdM**

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.

### **8.1.4 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 CCME. A RdM será então submetida ao CCME para aprovação emergencial.

### **8.1.5 Avaliar RdM emergencial**

Quando convocados, os aprovadores emergenciais (integrantes do CCME) devem avaliar a RdM considerando seu caráter emergencial e decidir sobre sua aprovação ou não. Em caso de não aprovação, o motivo deverá ser informado.

### **8.1.6 Consolidar 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 CCM.

### **8.1.7 Avaliar e priorizar mudanças em pauta**

Mediante convocação, o CCM 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 CCM deve deliberar sobre a autorização de cada RdM para a próxima janela de manutenção.

Os assuntos a serem tratados na reunião do CCM são:

- 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.

#### **8.1.8 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 SGS. Nessa situação, a RdM estará disponível para ser implantada.

#### **8.1.9 Registrar não autorização da RdM**

As RdM submetidas ao CCM ou CCME que não forem autorizadas devem ser canceladas no SGS pelo gerente de mudanças, o que inclui o registro da não aprovação da mudança e o motivo conforme informado pelo respectivo comitê.

#### **8.1.10 Notificar rejeição da RdM**

Para cada RdM reprovada no SGS, o sistema deve gerar uma notificação para todos os envolvidos, informando a rejeição da mudança e o motivo.

Observação: a lista dos envolvidos a serem notificados estará associada a cada RdM. Essa lista é definida pelo solicitante/analista de liberação responsável por planejar a mudança e verificada/complementada pelo gerente de mudanças.

#### **8.1.11 Registrar autorização da RdM**

As autorizações de cada RdM realizadas pelo CCM ou CCME devem ser registradas no SGS pelo gerente de mudanças.

#### **8.1.12 Gerar notificação de mudança aos envolvidos e impactados**

Para cada RdM aprovada no SGS, 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. Essa lista é definida pelo solicitante/analista de liberação responsável por planejar a mudança e verificada/complementada pelo gerente de mudanças.

#### **8.1.13 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 SGS.

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.

#### **8.1.14 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.

#### **8.1.15 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.

### 8.1.16 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.

## 9 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 SGS.

### 9.1 Quantidade de mudanças implantadas por período

<b>Objetivo</b>	Acompanhar a quantidade de mudanças implantadas em um determinado período
<b>Fonte</b>	SGS
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Regra de Cálculo</b>	Somatório de mudanças registradas no período
<b>Meta</b>	A definir

### 9.2 Percentual de mudanças emergenciais implantadas

<b>Objetivo</b>	Analisar se o percentual de mudanças emergenciais implantadas está reduzindo
<b>Fonte</b>	SGS
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Regra de Cálculo</b>	Quantidade de mudanças emergenciais implantadas / total de mudanças implantadas
<b>Meta</b>	A definir

### 9.3 Percentual de mudanças emergenciais implantadas por categoria

<b>Objetivo</b>	Analisar se o percentual de mudanças emergenciais implantadas por categoria está reduzindo
<b>Fonte</b>	SGS
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Regra de Cálculo</b>	Quantidade de mudanças emergenciais implantadas por categoria / total de mudanças implantadas por categoria
<b>Meta</b>	A definir

### 9.4 Percentual de mudanças encerradas

<b>Objetivo</b>	Obter o percentual de mudanças implantadas por tipo de encerramento
<b>Fonte</b>	SGS
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Regra de Cálculo</b>	Quantidade de mudanças implantadas com sucesso / total de mudanças, Quantidade de mudanças implantadas sem sucesso / total de mudanças, Quantidade de mudanças implantadas com ressalvas / total de mudanças.
<b>Meta</b>	A definir

## 9.5 Percentual de mudanças encerradas por categoria

<b>Objetivo</b>	Obter o percentual de mudanças implantadas por categoria e tipo de encerramento
<b>Fonte</b>	SGS
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Regra de Cálculo</b>	Quantidade de mudanças implantadas com sucesso por categoria / total de mudanças, Quantidade de mudanças implantadas sem sucesso por categoria / total de mudanças, Quantidade de mudanças implantadas com ressalvas por categoria / total de mudanças.
<b>Meta</b>	A definir

## 9.6 Revisão pós-implantação – RPI

<b>Objetivo</b>	Obter o percentual das RPI que estão sendo realizadas no processo.
<b>Fonte</b>	SGS
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Regra de Cálculo</b>	Quantidade de RPI realizadas / Quantidade de mudanças implantadas
<b>Meta</b>	A definir

## 10 Conclusão

Este documento provê as diretrizes necessárias para implantação do processo de gerenciamento de mudanças pela área de TI do TRT, permitindo a melhoria dos serviços prestados aos seus usuários.

Cabe ressaltar que a definição deste processo teve como base os pontos levantados e as recomendações apresentadas no Relatório de Consultoria PD.33.10.83A.0169A-RT-02 [2] gerado pelo CPqD, em conjunto com o TRT, referente ao diagnóstico dos processos de gerenciamento de serviços de TI, dentro do escopo desse projeto.

## 11 Anexos

Anexo I	Modelo de Requisição de Mudança e Liberação (RdM)
Anexo II	Modelo de Comunicado de Mudança
Anexo III	Matriz de responsabilidades do processo de gerenciamento de mudanças
Anexo IV	Fluxo do processo de gerenciamento de mudanças
Anexo V	Elementos BPMN

## 12 Referências

[1] ITIL V3 Library – ITSMF

[2] Relatório de Consultoria PD.33.10.83A.0169A-RT-02

## 13 Histórico de versões deste documento

<b>Data de emissão</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrições das alterações realizadas</b>
28/nov/14	AA	Versão inicial.

## 14 Execução e aprovação

**Executado por:**

Robson Barbosa Tidon

Elizete José Alves

**Aprovado por:**

Edson Roberto Gaseta

Gerente

Gerência de Consultoria em Governança, Risco e Compliance (GRC) e Tecnologia da Informação (TI)

Data da emissão: 28/nov/14