

ATO SETIC nº 005, de 09 de setembro de 2021.

Disciplinar o Processo de Gerenciamento de Mudança, Liberação e Implementação de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região.

O DIRETOR da SETIC no uso de suas atribuições delegadas pelo Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação -CGTIC, para a normatização dos Processos de TIC elencados na ata de reunião do dia 08/06/2018, PROAD 2748/2015, documento 43;

CONSIDERANDO os princípios constitucionais e administrativos da eficiência, eficácia e economicidade constantes da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) instituída pelo CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ) através da RESOLUÇÃO Nº 370, de 28 de janeiro de 2021, que busca promover a melhoria da governança, da gestão e da infraestrutura tecnológica no âmbito do Poder Judiciário;

CONSIDERANDO o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho (PETIC-JT) para o período de 2015 a 2020, estabelecido pela Resolução CSJT n. 158/ 2015 e sua posterior revisão, ocorrida em 14 de fevereiro de 2020 através da Resolução 257/2020, tornando obrigatório o alinhamento do planejamento estratégico de tecnologia da informação e comunicação dos Tribunais Regionais do Trabalho ao PETIC-JT;

CONSIDERANDO a aprovação, pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC), para estabelecer a separação da documentação referente aos Processos de Gerenciamento de Serviços de

Tecnologia da Informação e Comunicação do PROAD 7094/2014 em PROADS individuais, deliberado em 18/12/2020 (PROAD 2748/2015 , documento 58),

RESOLVE:

Art. 1º Disciplinar no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região, o Processo de Gerenciamento de Mudança, Liberação e Implementação de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme documento anexo.

Em 09 de setembro de 2021

Valdir Luiz da Cunha

Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Gerenciamento de Mudança

Visão geral

O Gerenciamento de Mudança é o processo responsável por garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados, de maneira eficiente, para avaliar, aprovar, implantar e revisar todas as mudanças na infraestrutura e no desenvolvimento de TI, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e aos clientes.

Um serviço pode necessitar ser alterado por várias razões. O cliente, interno ou externo, pode querer reduzir custos, aumentar a eficiência dos sistemas existentes, reduzir os erros ou adaptar-se a novas circunstâncias de trabalho. Cada razão requer algumas mudanças em sistemas de TI.

Esta situação é um risco, porque as mudanças podem levar a erros, avarias ou perda de negócios. Por isso é imperativo gerenciar essas mudanças, de forma planejada e com base em um processo bem definido, para minimizar os riscos e os impactos delas advindas.

Escopo

O escopo do processo de Gerenciamento de Mudança é:

- Atuação em mudanças em todos os Itens de Configuração (ICs) e em todo o ciclo de vida do serviço;
- Soluções para serviços novos ou modificados, para atender aos requisitos funcionais, recursos e capacidades exigidos e acordados;

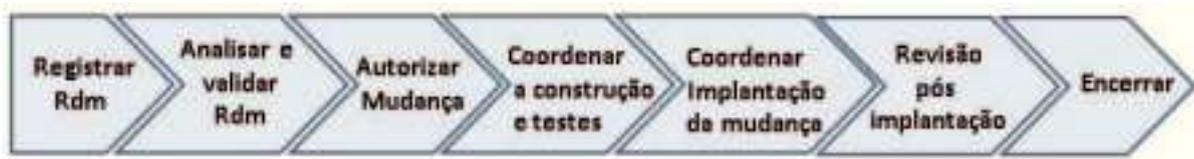
Macroatividades

O processo de Gerenciamento de Mudança é constituído das seguintes macroatividades:

- Registrar Requisição de Mudança (RdM): nesta etapa, é realizado o registro da solicitação de mudança e o preenchimento do formulário de RdM;
- Analisar e validar RdM: consiste da análise e avaliação da RdM pelo Comitê Consultivo de Mudanças (CCM);

- Autorizar mudança: a RdM precisa passar por uma etapa de autorização. A autorização é o registro formal de aprovação para implantação;
- Coordenar a construção e testes: nesta etapa, o processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação recebe a RdM autorizada e inicia a construção e o teste da mudança, sob a coordenação do processo de Gerenciamento de Mudança;
- Coordenar implantação da mudança: nesta etapa, é realizada a implantação da mudança pelo processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação, sob a coordenação do processo de Gerenciamento de Mudança;
- Revisão pós-implantação: após a implantação da mudança, verifica-se se a mudança atingiu os objetivos propostos;
- Encerrar: depois de implantada e revisada, a mudança é encerrada.

A figura abaixo demonstra as macroatividades presentes no processo de Gerenciamento de Mudança.



Agregação de valor

O processo de Gerenciamento de Mudança agrega valor ao negócio por meio de melhorias dos seguintes aspectos:

- Priorização das demandas e propostas de mudanças, alinhadas às necessidades do negócio e do cliente;
- Implementação de mudanças que efetivamente atendam aos requisitos do negócio;
- Otimização dos custos quando da implementação das mudanças;

- Atendimentos aos requisitos de governança, legais, contratuais e regulatórios.

Alcance dos resultados

Este processo pode ser considerado corretamente implementado e gerido quando:

- As mudanças seguirem o processo estabelecido (planos elaborados e aprovados);
- Os impactos forem avaliados, incluindo a visão dos principais envolvidos;
- As mudanças estiverem todas registradas e documentadas;
- Os ICs e as configurações forem atualizados;
- Relatórios de Gerenciamento de Mudança forem elaborados.

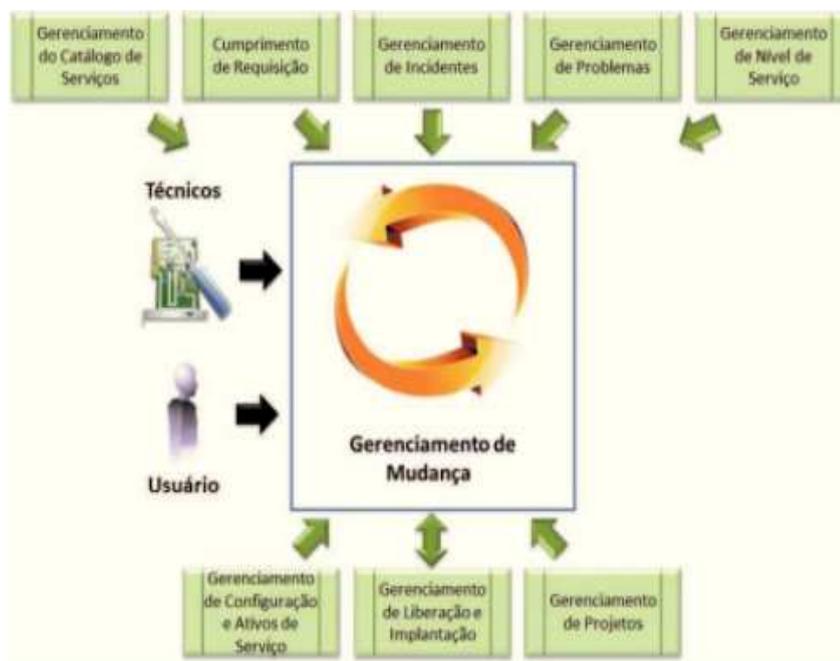
Indicadores do processo

Este processo tem os seguintes indicadores para seu monitoramento:

- Quantidade de mudanças implantadas por período;
- Percentual de mudanças emergenciais implantadas;
- Percentual de mudanças emergenciais implantadas por categoria;
- Percentual de mudanças encerradas;
- Percentual de mudanças encerradas por categoria.

Diagrama de contexto do processo

Diagrama de contexto do processo de Gerenciamento de Mudança



O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço 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 processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço pode, também, identificar ICs relacionados que serão afetados e que não estão incluídos na mudança.

Mudanças normalmente implantam soluções de contorno e corrigem erros conhecidos. Além disso, o gerente do processo de Gerenciamento de Problemas contribui de forma significativa no CCM e na abertura de RdM.

O processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação atua, em conjunto com o Gerenciamento de Mudança, nas atividades de planejamento, construção, teste e implantação das liberações relativas à mudança.

O processo de Gerenciamento de Incidentes é utilizado como um gatilho para o processo de Gerenciamento de Mudança. O processo de Gerenciamento de Incidentes disponibiliza informações de falhas que, para serem corrigidas, necessitam de mudanças no ambiente de produção.

Requisições que necessitam de mudanças para ser executadas também são gatilhos para o processo de Gerenciamento de Mudança, por meio do processo de Cumprimento de Requisição.

O processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços habilita o processo de Gerenciamento de Mudança nas atividades de análise de impacto das mudanças sobre o ambiente.

O processo de Gerenciamento de Mudança garante que todas as mudanças realizadas nos Atendimentos de Nível de Serviços (ANSs) ou nos Acordos de Nível Operacionais (ANOs) serão avaliadas pelo CCM e, se aprovadas, serão atualizadas no Catálogo de Serviços por meio do processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços.

O processo de Gerenciamento de Projetos é um gatilho para o processo de Gerenciamento de Mudanças para toda execução que envolva mudanças em ICs já disponibilizados em ambiente de produção.

Interfaces do processo

As principais entradas e saídas do processo de Gerenciamento de Mudança estão relacionadas a seguir:

• Gerenciamento de Projetos

- Fornece: RdM e anexos.
- Recebe: Resultados da mudança (foi feita ou não, quais ICs afetou).

• Gerenciamento de Incidentes

- Fornece: RdM e anexos.
- Recebe: Resultados da mudança (foi feita ou não, quais ICs afetou).

• Gerenciamento de Problemas

- Fornece: RdM e anexos.
- Recebe: Resultados da mudança (foi feita ou não, quais ICs afetou).

• **Cumprimento de Requisição**

- Fornece: RdM e anexos.
- Recebe: Resultados da mudança (foi feita ou não, quais ICs afetou).

• **Gerenciamento de Nível de Serviço**

- Fornece: RdM e anexos.
- Recebe: Resultados da mudança (foi feita ou não, quais ICs afetou).

• **Gerenciamento de Liberação e Implantação**

- Fornece: A RdM planejada para liberação e informações sobre o *status* da liberação.
- Recebe: RdM para planejamento da liberação e RdM aprovada para liberação e anexos.

Detalhamento do processo

Descrição

Para o processo de Gerenciamento de Mudança foi definido um fluxo para representar sua principal atividade: gerenciar mudanças.

Toda mudança a ser implantada, cuja necessidade pode ser identificada em diferentes processos, deve dar origem a uma RdM. Essa RdM, dependendo da situação, pode ser do tipo padrão, planejada ou emergencial.

No caso de mudanças padrão (pré-aprovadas), realiza-se a mudança e os respectivos testes.

No caso de mudança planejada, inclui-se a proposta de mudança na pauta do CCM, que deve analisá-la e agendar a sua execução. Na data programada, realiza-se a mudança e os respectivos testes.

Por fim, no caso de mudança emergencial, é necessário obter-se a aprovação do Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME) antes de implementá-la. Uma vez aprovada, realiza-se a mudança e os respectivos testes.

Para todos os casos, após a realização da mudança, as partes

envolvidas são notificadas e a mudança é encerrada.

Eventos de início

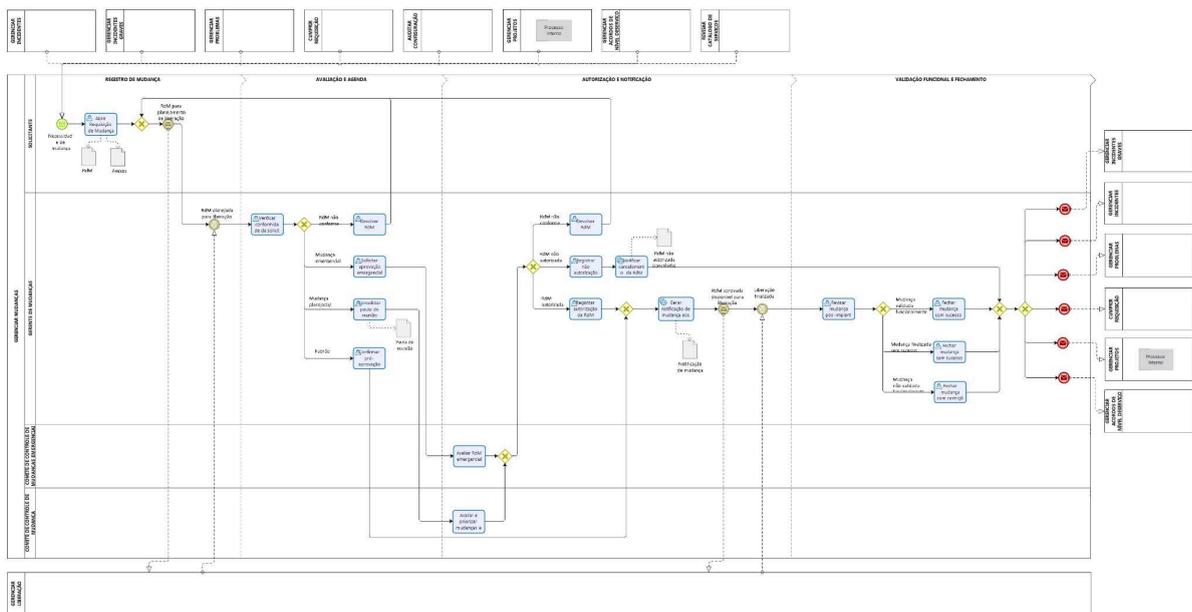
O processo de Gerenciamento de Mudança tem início quando:

- Uma necessidade de mudança, originada em diferentes processos e por diferentes formas, é notificada.

A seguir são apresentados os subprocessos em que as principais atividades do processo de Gerenciamento de Mudança estão organizadas.

Para a modelagem dos processos, foi adotada a notação *Business Process Model and Notation* (BPMN).

Fluxo: Gerenciar mudanças



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;
- Quando surgir a necessidade de alteração de acordos de níveis de serviços.

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

- a. 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;
- b. 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.

Verificar conformidade da solicitação

Ao receber a RdM planejada do processo gerenciar liberações, o gerente de mudanças deve:

- a. Identificar o tipo de mudança (planejada/normal, emergencial ou padrão);
- b. Verificar se o planejamento está completo:
 - i. Para que uma mudança do tipo planejada/normal seja incluída na pauta da reunião do CCM, a RdM deve estar com todas as informações preenchidas;
 - ii. Informações faltantes deverão ser preenchidas pelo analista de liberação, devendo a RdM ser devolvida;

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

Devolver RdM

A RdM pode ser devolvida em dois momentos:

- a. O primeiro quando o gerente de mudanças identifica alguma informação faltante ou incorreta.
- b. O segundo momento acontece quando o comitê consultivo de mudança, ao se reunir e avaliar a RdM encontra alguma inconsistência.

Em ambos os casos deve ser informado ao solicitante o motivo da devolução.

Solicitar aprovação emergencial

Se todas as informações estiverem em conformidade e a solicitação de mudança for identificada como emergencial, o gerente de mudanças deve:

- a. Identificar os aprovadores emergenciais para a mudança em questão;
- b. Convocar o CCME;
- c. Submeter a RdM para o CCME para aprovação emergencial.

Avaliar RdM emergencial

Quando convocados, os aprovadores emergenciais (integrantes do CCME) devem:

- a. Avaliar a RdM considerando seu caráter emergencial;
- b. Decidir sobre sua aprovação ou não.

Caso não aprovada:

- i. Informar o motivo da não aprovação.

Incluir RdM na 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:

- a. Incluir a RdM na pauta de reunião do CCM.

Avaliar e priorizar mudanças em pauta

Mediante convocação, o CCM se reunirá na data e hora marcadas, devendo:

- a. Avaliar todas as RdMs em pauta, individualmente e em conjunto, permitindo uma análise de conflitos;

Os assuntos a serem tratados na reunião do CCM são:

- i. Discutir e analisar a viabilidade das mudanças em pauta;
 - ii. Analisar os impactos no ambiente;
 - iii. Verificar o relacionamento de cada mudança em relação a outras mudanças solicitadas;
 - iv. Confirmar as datas das mudanças, período, tempo de indisponibilidade prevista e janela da mudança;
 - v. Validar o comunicado que deverá ser enviado aos envolvidos, quando necessário.
- b. Deliberar sobre a autorização de cada RdM para a próxima janela de manutenção;
 - c. Designar 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.

Confirmar pré-aprovação

Com a identificação de mudança padrão (pré-aprovada) e com todas as informações em conformidade, o gerente de mudanças deve:

- a. Confirmar a condição padrão da mudança no Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS) e aprovar sua execução.

Nota: Nessa situação, a RdM estará disponível para ser implantada.

Registrar não autorização da RdM

Se quando submetidas ao CCM ou CCME, uma ou mais RdMs não forem autorizadas, o gerente de mudanças deve:

- a. Cancelar as RdMs não autorizadas no SGS;
- b. Registrar o motivo da reprovação conforme informado pelo respectivo comitê.

Notificar cancelamento da RdM

Para cada RdM reprovada no SGS, o sistema deve:

- a. Gerar uma notificação para todos os envolvidos, informando o cancelamento da mudança e o motivo.

Nota: 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.

Registrar autorização da RdM

O gerente de mudanças deve:

- a. Registrar no SGS as autorizações de cada RdM realizadas pelo CCM ou CCME.

Gerar notificação de mudança aos envolvidos e impactados

Para cada RdM aprovada no SGS, a Central de Serviços é responsável por:

- a. Gerar uma notificação para todos os envolvidos e impactados, informando sobre a aprovação da mudança;
- b. Informar a janela de manutenção na qual a mudança será implantada.

Nota: 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.

Revisar mudança pós-implantação

Todas as RdMs finalizadas pelo processo de liberação devem passar pela revisão pós implantação a fim de:

- a. Verificar se a mudança foi bem sucedida;
- b. Atestar se a mudança atendeu aos seus objetivos;
- c. Confirmar se os ICs impactados pela mudança foram devidamente

atualizados no Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC);

- d. Confirmar se os serviços afetados foram atualizados no Catálogo de Serviços;
- e. Documentar as lições aprendidas para futura utilização.

A revisão é realizada pelos envolvidos na mudança, geralmente membros do comitê, sendo coordenada pelo gerente de mudanças, o qual deve:

- a. Registrar o resultado da revisão pós-implantação no SGS.

Fechar mudança com sucesso

Ao ser encerrada uma mudança pode ser classificada em uma de três categorias: fechada com sucesso, fechada sem sucesso ou fechada com restrições.

A categoria de mudança fechada com sucesso representa a mudança que foi concluída com sucesso e atingiu seus objetivos.

Nesse caso, o gerente de mudanças deve:

- a. Fechar a RdM com sucesso.

Fechar mudança sem sucesso

A categoria de mudança fechada sem sucesso sinaliza que a mudança não ocorreu conforme planejado.

Nesse caso, o gerente de mudanças deve:

- a. Fechar a RdM sem sucesso;
- b. Informar ao solicitante sobre o seu encerramento.

Fechar mudança com restrições

A categoria de mudança fechada com restrições sinaliza que a mudança foi concluída, porém, durante a sua execução, foram identificados desvios, falhas no planejamento ou na implantação.

Nesse caso, o gerente de mudanças deve:

- a. Fechar a RdM com restrições.

Papéis e responsabilidades

- **Comitê Consultivo de Mudanças (CCM):** analisar, validar, aprovar ou rejeitar mudanças categorizadas como tipo planejada/normal.
- **Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME):** validar, aprovar ou rejeitar mudanças emergenciais.
- **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.

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.

Quantidade de mudanças implantadas por período

Descrição	Esse indicador busca acompanhar a volumetria de mudanças implantadas em um determinado período.
Objetivo	Medir a quantidade de mudanças implantadas no período.
Fonte	SGS
Periodicidade	Mensal.
Regra de Cálculo	Somatório de mudanças implantadas no período
Meta	A definir.

Percentual de mudanças emergenciais implantadas

Descrição	O indicador busca identificar o percentual de mudanças classificadas como emergenciais que foram realizadas no
------------------	--

	mês.
Objetivo	Medir o percentual de mudanças emergenciais realizadas no mês.
Fonte	SGS
Periodicidade	Mensal.
Regra de Cálculo	(Quantidade de mudanças emergenciais implantadas / Total de mudanças implantadas) x 100
Meta	A definir.

Percentual de mudanças emergenciais implantadas por categoria

Descrição	Esse indicador busca identificar as categorias de serviços de TI que mais realizam mudanças emergências por mês.
Objetivo	Medir o percentual de mudanças emergências segmentadas por categoria.
Fonte	SGS
Periodicidade	Mensal.
Regra de Cálculo	(Quantidade de mudanças emergenciais implantadas por categoria / Total de mudanças implantadas por categoria) x 100
Meta	A definir.

Percentual de mudanças encerradas

Descrição	Esse indicador busca demonstrar as mudanças implantadas
------------------	---

	por tipo de encerramento.
Objetivo	Medir o percentual de mudanças por tipo de encerramento.
Fonte	SGS
Periodicidade	Mensal.
Regra de Cálculo	$(\text{Quantidade de mudanças implantadas com sucesso} / \text{total de mudanças}) \times 100$ $(\text{Quantidade de mudanças implantadas sem sucesso} / \text{total de mudanças}) \times 100$ $(\text{Quantidade de mudanças implantadas com ressalvas} / \text{total de mudanças}) \times 100$
Meta	A definir.

Percentual de mudanças encerradas por categoria

Descrição	Esse indicador busca demonstrar as mudanças encerradas no período por categoria.
Objetivo	Medir o percentual de mudanças encerradas por categoria.
Fonte	SGS
Periodicidade	Mensal.
Regra de Cálculo	$(\text{Quantidade de mudanças encerradas por categoria} / \text{Total de mudanças}) \times 100$
Meta	A definir

Considerações gerais sobre mudanças e liberações

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, o resultado final atingido deve ser avaliado, em comparação 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.

Tipos de mudança e liberação

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 afetados.

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

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 grave: a RdM deve ser submetida diretamente ao CCME, convocado pelo gestor do processo de mudança;
- Mudança não associada a um incidente grave: 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.

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 videoconferência.

Para entrar na pauta da próxima reunião do CCM, as mudanças do tipo planejada/normal devem ser registradas até às 14 horas do dia útil anterior à reunião.

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.

Padrão

A mudança padrão é um subtipo da mudança planejada/normal e deve também passar pelo CCM e seguir todo o fluxo definido.

Para uma mudança ser classificada como padrão é necessário que, primeiramente, o analista responsável pela liberação elabore um documento (formulário) apresentando o padrão estabelecido, com o respectivo planejamento, a justificativa e as razões pelas quais solicita que a mesma seja tratada como padrão em suas próximas execuções, apresentando-o na reunião do CCM. Uma mudança somente será classificada definitivamente como padrão após a primeira ter sido encerrada com sucesso, ficando, antes disso, pendente de validação da RPI. Uma vez aprovada para tratamento como mudança padrão, o gerente de mudança deve arquivar o documento (formulário) de mudança que foi submetido como primeira aprovação para utilização nas futuras solicitações.

Para serem consideradas do tipo padrão, as próximas RdMs abertas de mesmo teor deverão ser registradas no SGS com uma referência à mudança que foi aprovada como padrão, utilizando o documento (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.

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.

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 mudança poderá proporcionar.

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.

Classificação de mudanças

Natureza das mudanças

- Inclusão de novos serviços no catálogo;
- 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.

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 composição do CCM.

Impacto

- Alto: Afetam as funções vitais de serviços críticos;

- Médio/normal: Afetam funções vitais de serviços;
- Baixo: Afetam função secundária / periférica de serviços

Urgência

- Alta: ação imediata é requerida
- Média/normal: Não requer ação imediata e pode ser realizada em até 15 (quinze) dias;
- Baixa: Não requer ação imediata e pode ser realizada em mais de 15 (quinze) dias.

Situação das requisições de mudanças

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

Ciclo de vida da mudança

Situação	Descrição
Registrada	Quando a RdM foi recebida e possui as informações básicas sobre a mudança no SGS
Em análise	Quando a RdM passa a ser estruturada e possui todas as informações para sua execução
Em aprovação	Quando a RdM foi encaminhada ao CCM para ser apreciada
Cancelada	Quando o CCM entende que a RdM não é viável para ser executada
Aprovada	Quando o CCM aprovou a RdM para ser executada e implantada
Reprovada	Quando o CCM reprovou a RdM
Não Conforme	Quando o CCM encontrou falhas ou inconsistências na RdM e esta é encaminhada novamente para a análise para ser melhor estruturada
Em execução	Quando a mudança previamente aprovada está em execução

Executada	Quando a mudança foi implantada
Em Revisão	A mudança é revisada para verificar se seus objetivos foram atingidos
Encerrada	Todas as etapas da mudança foram realizadas e seus resultados são direcionados ao processo que a iniciou

Gerenciamento de Liberação e Implantação

Visão geral

O Gerenciamento de Liberação e Implantação é o processo responsável por garantir que os métodos e procedimentos padronizados sejam usados para planejar, agendar e controlar as atividades de construção, teste e implantação de liberações, a fim de entregar novas funcionalidades requeridas pelo negócio, protegendo a integridade dos serviços existentes.

O processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação constrói, testa e entrega a habilidade em fornecer os serviços que o Desenho de Serviços especifica como sendo necessários para atender aos requisitos das partes interessadas e entregar os objetivos pretendidos.

Escopo

O escopo do processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação inclui todos os tipos de:

- Processos, sistemas e funções para:
 - o Empacotar
 - o Construir
 - o Testar

o Implantar os componentes no ambiente de produção

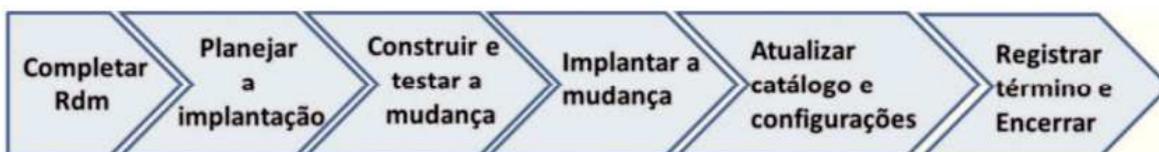
Macroatividades

O processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação é constituído das seguintes macroatividades:

- Completar RdM: ao receber uma RdM registrada no SGS, o analista de liberação deve completar os dados requeridos;
- Planejar a implantação: nesta etapa, o analista de liberação deve realizar o levantamento e o registro das informações necessárias à liberação junto às áreas envolvidas;
- Construir e testar a mudança: após aprovação de uma RdM, o analista de liberação responsável pela mudança/liberação inicia a fase de construção e testes;
- Implantar a mudança: na data previamente agendada, realiza-se a implantação da mudança;
- Atualizar catálogo e configurações: nesta etapa, o analista de liberação aciona a atualização do Catálogo de Serviços e o BDGC, reportando os ICs que foram alterados;
- Registrar o término e encerrar: após conclusão, registra-se no SGS o término da liberação e o fluxo segue para o processo de Gerenciamento de Mudança.

A Figura abaixo demonstra as macroatividades presentes no processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação:

Macroatividades do processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação



Agregação de valor

O processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação agrega valor ao negócio por meio de melhorias dos seguintes aspectos:

- Entrega das mudanças mais facilmente, com menor custo e risco minimizado;
- O uso do serviço novo ou modificado alinhado ao negócio;
- Atendimento aos requisitos de auditoria e rastreabilidade;
- Consistência na implementação, decorrentes de mudanças nos negócios, equipes, fornecedores ou clientes.

Alcance dos resultados

Este processo pode ser considerado corretamente implementado e gerido quando:

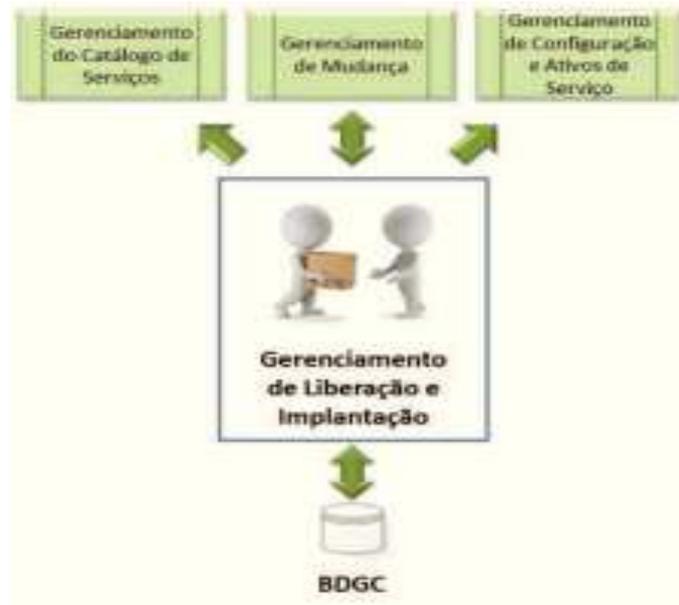
- As implementações forem planejadas e aprovadas;
- Os registros forem atualizados com detalhes precisos sobre as ações de implementação e liberação e histórico.

Indicadores do processo

Este processo tem os seguintes indicadores para seu monitoramento:

- Quantidade de liberações com uso de padrões por período;
- Percentual de liberações com plano de retorno (*rollback*).

Diagrama de contexto do processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação



As atividades de liberação fazem parte da agenda de mudanças e devem ser revisadas e encerradas de forma combinada com a mudança por meio do processo de Gerenciamento de Mudança.

As atividades do processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação dependem dos dados e das informações mantidas no BDGC pelo processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço. Essas atividades fornecem atualizações, que devem ser coordenadas e gerenciadas de forma apropriada.

As liberações que implicam inclusão, alteração ou remoção de serviços devem ser coordenadas em conjunto com o processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços.

Interfaces do processo

As principais entradas e saídas do processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação estão relacionadas a seguir:

• Gerenciamento de Mudança

- Fornece: RdMs e ordens de trabalho do Gerenciamento de Mudança.
- Recebe: Informações sobre alterações ou novos ativos.

- **Gerenciamento do Catálogo de Serviços**

- Fornece: RdM e anexos.
- Recebe: Resultados da mudança (foi feita ou não, quais ICs afetou).

- **Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço**

- Fornece: RdM e anexos.
- Recebe: Resultado da mudança e informações sobre ICs novos, alterados ou descartados.

- **Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Problemas**

- Recebe: Informação sobre os atributos e relacionamentos dos ICs.

Detalhamento do processo

Descrição

Para o processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação foi definido um fluxo para representar suas principais atividades: gerenciar liberações.

Qualquer mudança com necessidade de liberação requer um planejamento de liberação, que deve ocorrer por meio de RdM. Após o planejamento, obtêm-se a aprovação para iniciar a preparação da implantação da mudança.

As mudanças dos tipos planejada e padrão ocorrem na data agendada e as ações decorrentes da mudança, tais como a atualização das configurações e do Catálogo de Serviços, devem ser realizadas de acordo com os processos relacionados.

Nos casos de mudança emergencial, o planejamento poderá ser inicialmente reduzido, para maior celeridade da mudança.

Durante todo o procedimento de mudança e liberação deve haver um acompanhamento técnico, tomando-se o cuidado de, nos casos de problemas na mudança e liberação, retornar o ambiente à situação anterior.

O término da liberação deve ser registrado e notificado, bem como devem ser feitos todos os registros relativos ao acompanhamento da mudança e liberação.

Eventos de início

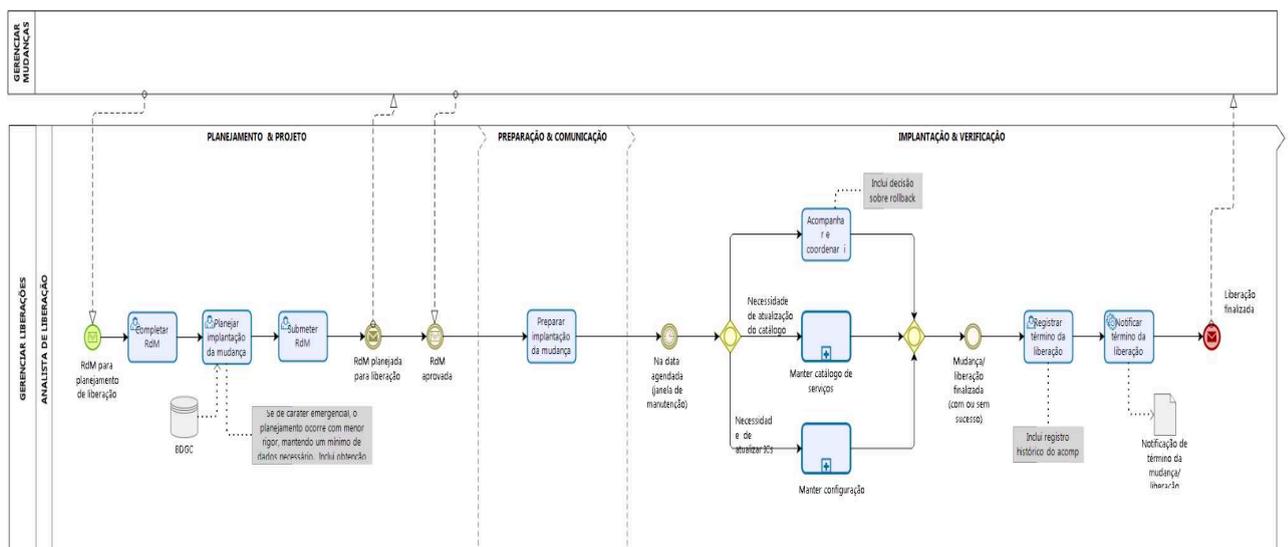
O processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação tem início quando:

- Uma RdM, com necessidade de planejamento de liberação, é notificada.

A seguir são apresentados os subprocessos em que as principais atividades do processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação estão organizadas.

Para a modelagem dos processos, foi adotada a notação BPMN.

Fluxo: Gerenciar liberações



Completar RdM

Ao receber uma RdM registrada no SGS, o analista de liberação deve:

- Completar os dados requeridos, entrando em contato com o solicitante da RdM, se necessário.

Uma RdM deve conter, no mínimo:

- i. Informações referentes à justificativa de negócio;
- ii. Informações referentes ao impacto que esta pode causar;
- iii. Informações referentes aos custos envolvidos;
- iv. Informações referentes aos benefícios e aos riscos.

Nota: Se aplicável, o analista associa a RdM a outros eventos (incidentes, requisições ou problemas) que não tenham sido identificados inicialmente no registro da RdM, mas que serão resolvidos pela mudança.

Planejar implantação da mudança/liberações

Para planejar a implantação da mudança, o analista de liberação deve:

- a. Realizar o levantamento e o registro das informações necessárias à liberação junto às áreas envolvidas;
- b. Gerar um plano de liberação, contendo:
 - i. Escopo e conteúdo da liberação;
 - ii. Avaliação e perfil de risco;
 - iii. Partes interessadas e áreas afetadas;
 - iv. Equipe responsável pela liberação;
 - v. Agenda de implantação;
 - vi. Estratégia da liberação e implantação;
 - vii. Recursos necessários para a liberação;
 - viii. ICs associados/impactados;
 - ix. Plano de retorno

Nota 1: No caso de mudança emergencial, o planejamento poderá ocorrer com menor rigor por meio de aprovação gerencial (nível superior). A aprovação pode ser obtida por um *email* que posteriormente será anexado à RdM. Após a execução da mudança emergencial, a RdM deverá ser preenchida normalmente.

Nota 2: Uma mudança poderá ser implantada em uma ou mais liberações, assim como uma liberação poderá contemplar uma ou mais mudanças.

Submeter RdM

Uma vez completado o planejamento da mudança/liberação, o analista de liberação deve:

- a. Submeter a RdM ao processo gerenciar mudanças, em que deverá ocorrer a análise dos dados e a decisão pela aprovação ou não da mudança/liberação.

Preparar implantação da mudança/liberações

Após aprovação de uma RdM, o analista de liberação responsável pela mudança/liberação inicia a fase de preparação e comunicação da liberação.

De acordo com o planejamento da implantação da mudança/liberação, o analista de liberação deve:

- a. Identificar quem irá executar as atividades previstas/planejadas e realizar a atribuição de atividades no SGS;
- b. Providenciar/coordenar a realização de treinamentos das equipes da Central de Serviços e dos grupos solucionadores que receberão os serviços novos ou modificados;
- c. Providenciar a construção dos pacotes de liberação, respectivos testes e homologação.

Acompanhar e coordenar implantação da liberação

Nessa etapa, o analista de liberação deve:

- a. Coordenar a execução das atividades, tanto as de responsabilidade do TRT quanto as do fornecedor, durante a janela de manutenção planejada, devendo:
 - i. Decidir por cancelar ou suspender a mudança/liberação, quando aplicável;
 - ii. Aplicar plano de retorno, se necessário;
 - iii. Alterar ou ajustar algumas atividades, se necessário;
 - iv. Realizar verificação e testes.

Quando houver desvios na execução da liberação que possam impactar no alcance do objetivo da mudança ou gerar impacto para o serviço, o analista de liberação deve:

- a. Acionar o escalonamento conforme planejado na RdM.

Manter Catálogo de Serviços

Caso seja necessário atualizar o Catálogo de Serviços, quando autorizado, o fluxo segue conforme o processo manter o Catálogo de Serviços, descrito em Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC.

Manter configuração

Caso seja necessário atualizar os ICs, quando autorizado, o fluxo segue conforme o processo descrito em Manter Configuração, descrito em Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço de TIC .

Registrar término da liberação

Ao término das atividades de mudança/liberação, o analista de liberação deve:

- a. Registrar o fechamento técnico;
- b. Documentar as informações mais relevantes sobre a implantação realizada, tais como:
 - i. Se a liberação foi executada com ou sem sucesso;
 - ii. Dificuldades encontradas;
 - iii. Alterações sobre o planejamento inicial;
 - iv. Demais informações que julgar necessário.

Notificar término da liberação

Após o fechamento técnico da mudança/liberação, o SGS gera automaticamente uma notificação para as partes interessadas (conforme lista de notificação pré-definida na RdM), informando o término da mudança/liberação.

O fluxo segue para o processo gerenciar mudanças.

Papéis e responsabilidades

- **Analista de liberação:** realizar liberações 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.

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.

Quantidade de liberações com uso de padrões por período

Descrição	Esse indicador busca acompanhar a quantidade de liberações que fazem uso de procedimentos padrões para sua execução em um determinado período.
Objetivo	Medir a utilização de procedimentos padronizados para realizar liberações.
Fonte	SGS
Periodicidade	Quadrimestral.
Regra de Cálculo	$(\text{Quantidade de liberações que fazem uso de padrões} / \text{Total de liberações}) \times 100$
Meta	A definir.

Percentual de liberações com *rollback*

Descrição	Esse indicador busca analisar o percentual de liberações desfeitas e aplicadas numa nova janela de manutenção.
Objetivo	Medir a incidência da utilização de planos de <i>rollback</i> .
Fonte	SGS
Periodicidade	Quadrimestral.
Regra de Cálculo	$(\text{Quantidade de liberações desfeitas} / \text{Total de liberações}) \times 100$
Meta	A definir.