



Poder Judiciário

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO

## PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇA E LIBERAÇÃO DE TIC

### HISTÓRICO DE VERSÕES

#	DATA	DESCRIÇÃO
1	12/12/2019	Criação do Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação (Ato Regulamentar GP Nº 17/2019)
2	26/08/2020	Atualização do layout. Alteração dos indicadores do processo.
3	07/02/2024	Revisão em atendimento ao Relatório de Auditoria do Processo CSJT-A-902-93.2021.5.90.0000. Atualização do formato do documento; integração com os processos de gerenciamento de conhecimento, de catálogo de serviços, e de configuração e de ativos de serviços; inclusão da análise de riscos e procedimento de escalada;
4	14/04/2024	Revisão do processo com a atualização da descrição dos tipos de mudança (item 4.2).

### 1. OBJETIVO

Estabelecer o Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberação de TIC no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT16), a fim de representar e descrever as atividades necessárias para que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para avaliar, aprovar, implantar e revisar as mudanças associadas à implantação de serviços novos ou modificados e a remoção de serviços ou equipamentos na infraestrutura de TIC.

### 2. APLICABILIDADE

Este processo aplica-se obrigatoriamente a todas as alterações, inclusões ou remoções de componentes que possam impactar a disponibilidade, integridade ou desempenho dos serviços de TIC no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região.

### 3. TERMOS E DEFINIÇÕES

- Ambiente de produção: é o ambiente controlado contendo os itens de configuração usados para entregar serviços de TIC para usuários;
- BDGC: Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração;
- CCM: sigla para Comitê Consultivo de Mudanças, que é um grupo de pessoas que suportam a avaliação, priorização, autorização e programação de mudanças;
- CCME: sigla para Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais, que é um grupo de pessoas que suportam a avaliação, priorização, autorização e programação de mudanças;
- GLPI: SGS utilizado no TRT16, ferramenta de software livre para abertura de incidentes ou requisições de serviços de TIC;
- Incidente de TIC - qualquer interrupção não planejada ou redução da qualidade de um determinado serviço de TIC;
- Item de Configuração (IC): qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TIC. Por exemplo: servidor, roteador, software, documentos formais etc;
- ITIL: sigla para Information Technology Infrastructure Library, é um conjunto de boas práticas detalhadas para o gerenciamento de serviços de TI
- Liberação: consiste na aplicação da mudança planejada no ambiente computacional de TIC;
- Mudança: é o acréscimo, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar serviços de TI;
- Plano de Contingência: corresponde ao conjunto de ações executadas para reverter ou remediar uma mudança que falhou, visando retornar os ICs ao seu estado anterior ou, quando isso não for possível, corrigir o cenário atual.
- RdM: sigla para Requisição de Mudança, que é o pedido formal para fazer uma mudança. Inclui os detalhes da mudança solicitada;
- SGS: Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC (sistema GLPI), software adotado pelo Tribunal para registro de incidentes ou requisições de serviços de TIC;
- TIC: Tecnologia da Informação e Comunicação.
- Usuários: são os clientes dos serviços de TIC prestados pelo TRT16. Podem ser internos à estrutura do Tribunal, como magistrados, servidores, terceirizados e estagiários; ou externos, com advogados, membros do Ministério Público e partes.

### 4. REGRAS GERAIS

#### 4.1. Considerações gerais sobre mudanças e liberações

As mudanças e liberações são tratadas por este processo, que é composto pelas seguintes etapas:

- Abertura: refere-se à identificação da necessidade de mudança em um serviço de TIC para realização de análise preliminar e documentação do trabalho que se deseja executar;
- Avaliação e Aprovação: execução de atividades referentes à análise da proposta de mudança e respectiva aprovação, a fim de dar continuidade ao ciclo de trabalho;
- Aplicação: consiste na implementação da mudança dentro do ambiente de TIC;
- Fechamento: etapa final em que são colhidos os resultados da mudança e liberação.
- As solicitações deverão ser realizadas através de Requisições de Mudança (RdM) no Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS) do TRT16, utilizando como referência o modelo definido no Anexo I.
- A RdM deve ter o escopo claramente definido e documentado com a indicação da extensão do risco que uma mudança poderá

causar no ambiente, considerando sua natureza, complexidade, pessoas envolvidas, esforço de preparação, exposição a falhas e quantidade de usuários. Após criada e registrada, a RdM será avaliada, aprovada, executada e validada conforme as atividades previstas e definidas neste documento.

#### 4.2. Tipos de mudança

No contexto de mudança e liberação, segundo o ITIL, existem três tipos:

- **Mudança Padrão:** É uma mudança pré-aprovada pelo Gerenciamento de Mudança, procedimentos pré-estabelecidos e aceitos. No TRT16, mudanças padrão são disparadas pelo Processo de Gerenciamento de Requisição de Serviços de TIC;
- **Mudança Normal:** É uma mudança complexa, que apresenta riscos desconhecidos e segue procedimentos ou instruções de trabalho não padronizados;
- **Mudança Emergencial:** É uma mudança que deve ser implementada o mais rápido possível.

#### 4.3. Risco e impacto na mudança

Uma análise dos impactos e dos riscos inerentes às mudanças, considerando tanto os riscos da execução como os riscos da não execução, deve obrigatoriamente ser realizada, mesmo que seja mínima, e seus resultados devem estar descritos na RdM. Para tal atividade, deve-se utilizar o Processo de Gestão de Riscos de TIC vigente no TRT16.

#### 4.4. Aprovação da mudança

Nenhuma mudança no ambiente de TI pode ser executada sem aprovação, a qual pode ocorrer de várias formas de acordo com o tipo da mudança. No entanto, os pontos abaixo se aplicam para todos os tipos:

- As aprovações das mudanças pelos comitês devem ser pelo menos por maioria simples;
- Na hipótese do aprovador principal estar indisponível, um segundo aprovador deverá assumir a responsabilidade de aprovação. Cabe ao aprovador principal indicar quem será o seu substituto.

Em mudanças cujo impacto envolve a indisponibilidade de serviços de TIC para usuários externos, a mudança deve ser comunicada e uma solicitação de aprovação formal emitida à unidade afetada pela mudança. Em caso de reprovação, a mudança deve ser ajustada e reprogramada.

#### 4.5. Ambientes de TIC

##### a) Ambientes de produção

- Para o Gerenciamento de Mudanças, estes ambientes são considerados críticos, uma vez que são monitorados pela Divisão de Infraestrutura e Segurança da Informação, tendo todas as áreas de negócio como clientes diretas. Portanto, qualquer alteração deve ser via mudança utilizando uma RdM;
- As alterações que causem indisponibilidade total ou parcial em ambiente de produção, independente do período, devem ser planejadas como mudança do tipo Complexa.

##### b) Demais Ambientes (Desenvolvimento, Homologação, Treinamento, Bugfix, etc...)

- Para o Gerenciamento de Mudanças, estes ambientes são considerados menos críticos que os ambientes de produção, uma vez que são utilizados pela própria área de TI ou pela área de negócio a fim de realização de testes e treinamentos;
- As alterações que causem indisponibilidade total ou parcial nestes ambientes, independente do período, podem ser planejadas como chamados de requisição de serviços de TIC.

#### 4.6. Comunicação da mudança

- Deve constar na RdM as atividades de envio das notificações de mudança, informando o canal oficial de comunicação que será utilizado, e, quando necessário, uma minuta da notificação de mudança também poderá ser anexada à RdM.
- Todos os envolvidos e impactados devem ser identificados e relacionados no Plano de Comunicação da RdM como destinatários da notificação de mudança;
- Entre os canais oficiais de comunicação disponíveis, deve-se priorizar o uso do e-mail institucional com pedido de confirmação de leitura;
- Caso necessário, o uso de outros canais oficiais, como despachos, notícias e banners no site, também poderão ser utilizados;
- A notificação deve informar sobre a aprovação e execução da mudança, bem como, a janela de manutenção na qual será implantada;
- É o Responsável pela Mudança que deverá realizar ou impulsionar os envios de comunicados;
- O envio de um comunicado deve informar, aos envolvidos e afetados, sobre a indisponibilidade, o nível de impacto da mudança e como ela pode, durante a sua realização, influenciar a utilização do serviço de TIC;
- O Gerente de Mudanças, de acordo com o nível de impacto, poderá delimitar os destinatários ou mesmo dispensar a necessidade de comunicação;

#### 4.7. Comitê Consultivo de Mudanças (CCM)

- Será composto pelos membros do Subcomitê de Tecnologia da Informação e Comunicação - STIC;
- As aprovações deverão ocorrer preferencialmente de maneira eletrônica no SGS, a fim de agilizar o processo de decisão, entretanto, caso necessário, o Gerente de Mudanças poderá incluir a RdM na pauta de reunião do STIC para avaliar uma ou mais RdMs;
- Os membros do CCM poderão delegar a tarefa de avaliação da RdM, através de comunicado ao Gerente de Mudanças, sendo que somente os membros (e seu delegados) terão direito a voto nas decisões.

#### 4.8. Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME)

- O CCME será composto pelo Secretário de TIC e por um grupo dinâmico de pessoas que se reúnem a qualquer momento para analisar, priorizar e autorizar uma requisição de mudança emergencial. Cada RdM Emergencial pode conter pessoas diferentes para sua avaliação, de acordo com serviço de TIC envolvido;
- Toda mudança do tipo Emergencial precisa ser justificada pelo solicitante ou seu superior imediato durante a realização do CCME. As mudanças emergências podem ser liberadas e implantadas antes de seu registro no SGS.
- As aprovações deverão ocorrer preferencialmente de maneira eletrônica no SGS, visando fornecer o melhor e mais ágil mecanismo em que todos os envolvidos possam deliberar sobre a mudança;

Os motivos são englobados, por exemplo, em:

- Indisponibilidade da infraestrutura: quando algum componente (servidor, banco de dados, link e etc) de um serviço de TIC está indisponível ou com a iminência de indisponibilidade;
- Indisponibilidade da aplicação: quando alguma aplicação de um serviço de TIC está indisponível ou com a iminência de indisponibilidade;
- Falha no planejamento do negócio: quando a área de negócio não pode esperar para ter a solução implementada;
- Falha no planejamento do fornecedor: quando o fornecedor está atuando junto às equipes de TIC e o mesmo demonstra não ter se planejado (escopo, prazos, horários de suporte e etc.) para implementar as soluções previstas na RdM;
- Falha nos testes: quando fica evidente que os testes foram falhos a ponto de entrar em produção a funcionalidade com erro;
- Incidente de Segurança: quando fica evidente que o ambiente de TIC está sob ameaça de exploração de vulnerabilidade(s), expondo as informações da organização bem como impossibilitando o funcionamento dos serviços de TIC.

#### 4.9. Execução da mudança e liberação

- A mudança a ser executada será somente a que foi detalhada pelo solicitante e/ou responsável. Caso ocorra uma necessidade não prevista será preciso solicitar uma nova mudança.
- Executar todos os procedimentos que foram previamente planejados para a liberação, atentando para questões como:
  - Serviços afetados;
  - Plano de contingência;
  - Responsabilidades;
  - Realização dos testes.
- Devem ser registradas, no SGS, as requisições de serviço de TIC necessárias para atender as atividades previstas na mudança. Essas requisições precisam estar vinculadas à RdM e seus responsáveis também devem ser definidos;
- Mudanças do tipo simples são tratadas pelo Processo de Gerenciamento de Requisições de Serviços de TIC;
- O responsável pela mudança deve coordenar a execução das atividades a fase de Liberação e Implantação, realizando entre outras ações:
  - Alteração ou ajuste de atividades, se necessário;
  - Solicitação de verificações e testes, se necessário;
  - Decisão por cancelar ou suspender a mudança/liberação, quando aplicável;
  - Solicitação de aplicação do Plano de Contingência, se necessário;

#### 4.10. Avaliação dos resultados da mudança e liberação

- O Responsável pela Mudança deve analisar e avaliar os resultados obtidos com a execução da mudança/liberação, registrando na RdM cadastrada no SGS, as informações consideradas importantes para a melhoria contínua do processo;
- Entre as informações dignas de registro para consultas futuras estão:
  - As causas de sucesso ou fracasso da liberação;
  - Alterações ou desvios do planejamento definido;
  - Lições aprendidas e oportunidades de melhorias;
  - Falhas nas estimativas de tempo e recursos, na execução, na comunicação ou no processo.
- Após a avaliação de resultados, o responsável pela mudança deve indicar que a liberação foi finalizada. Nenhuma outra atividade relativa à mudança poderá ser executada a partir desse momento.
- Caso sejam identificadas atividades extras ou faltantes relativas a uma mudança já finalizada, deve-se abrir uma nova RdM, reiniciando-se, assim, o processo.

#### 4.11. Revisão Pós Implementação (RPI) / Pos Implementation Review (PIR)

- O Gerente de mudanças deve revisar a execução e os resultados da mudança a fim de verificar se a seguiu o devido processo de trabalho;
- Deve verificar o comprometimento dos envolvidos, lições aprendidas reportadas pelo responsável da mudança e oportunidades de melhoria no processo
- Esta revisão deve ser o último passo antes da formalização do fechamento da Requisição de Mudança. Somente após a RPI é que o Gerente de Mudanças pode encerrar a RdM, informando os envolvidos dos resultados da revisão.

### 5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

PAPEL	RESPONSABILIDADE	RESPONSÁVEL
Dono do Processo	- Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados - Aprovar as atualizações do processo - Buscar a qualidade e eficiência do processo	Secretário de TIC
Gerente de Mudança	- Buscar a eficiência e a efetividade do processo - Manter o desenho e indicadores do processo atualizados, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização - Produzir informações gerenciais (indicadores) - Promover a execução das atividades do processo	Chefe da Unidade de Apoio de Governança de TI
Solicitante	- Solicitar 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.	Servidor da SETIC
Responsável pela Mudança	- Responsável por fornecer as informações técnicas da mudança; - Responsável pelo planejamento e execução da mudança e a liberação.	Servidor da SETIC
Comitê Consultivo de Mudanças	- Analisar, validar, aprovar ou rejeitar mudanças categorizadas como tipo complexo..	Subcomitê de TIC

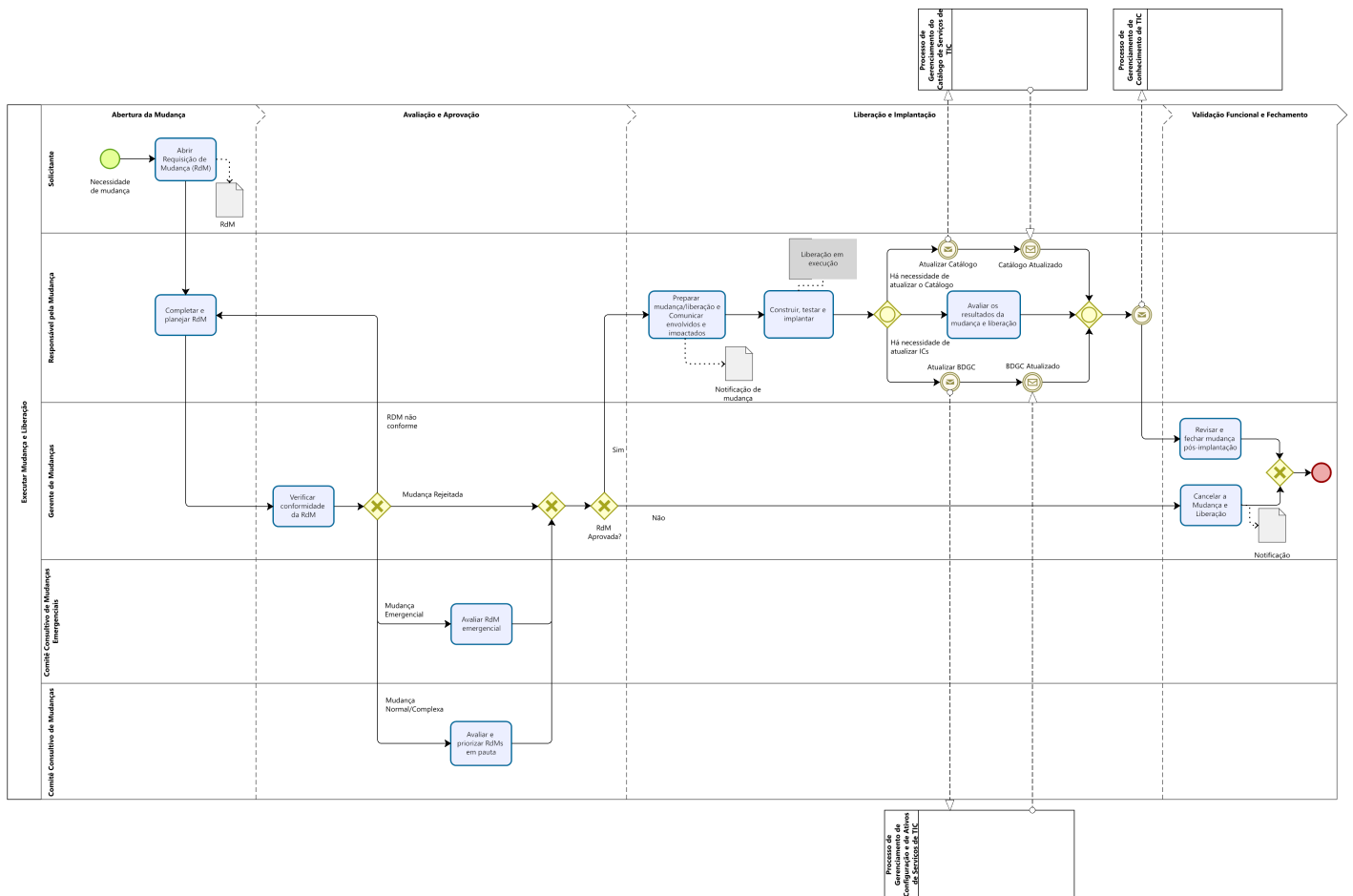
Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais	- Analisar, validar, aprovar ou rejeitar mudanças emergenciais	Secretário de TIC e servidores selecionados
--	--	---

## 6. INTERFACE COM OUTROS PROCESSOS

A seguir estão descritas as principais interfaces do Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberação de TIC com os demais processos de gestão de TIC do TRT16.

- Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC: aciona o Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação de TIC quando uma mudança for necessária para disponibilizar a solução de um problema no ambiente de produção.
- Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC: aciona o Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação de TIC quando uma mudança for necessária para implantar uma solução de contorno ou resolução do incidente;
- Processo de Gerenciamento de Requisições de TIC: aciona o Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação de TIC quando uma mudança for necessária para atender uma solicitação;
- Processo de Gerenciamento de Software: aciona o Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação de TIC quando uma mudança for necessária para implantar um software ou uma nova versão, e para sustentar ou desativar um software.
- Processo de Gerenciamento de Projetos de TIC: aciona o Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação de TIC quando atividades para algum entregável do projeto necessitem de mudanças no ambiente de produção;
- Processo de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviços de TIC: é acionado quando um IC necessita ser atualizado na BDGC;
- Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC: é acionado quando uma mudança gera uma alteração no catálogo de serviços de TIC;
- Processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC: é acionado quando uma mudança gera um novo conhecimento ou informações da base de conhecimento necessitam ser alteradas.

## 7. FLUXO DO PROCESSO



ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
-----------	-------------	--------------

Abrir Requisição de Mudança (RdM)	Solicitante	<p>Entradas: Necessidade de mudança Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar a solicitação de mudança no SGS conforme modelo de RdM (Anexo I)</li> <li>• Deve-se preencher, no mínimo, as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Título;</li> <li>◦ Descrição da Mudança:</li> </ul> </li> <li>• Descrição e justificativa da mudança;</li> <li>• Serviços, Impactos e Áreas Atendidas;</li> <li>• Tipo de Mudança;</li> <li>• Informar o Responsável pela Mudança que existe uma RdM disponível para completar e planejar.</li> </ul> <p>Saídas: RdM registrada no SGS</p>
Completar e planejar RdM	Responsável pela Mudança	<p>Entradas: RdM registrada Descrição: Preencher os demais campos da RdM no SGS Saídas: RdM preenchida</p>
Verificar conformidade da RdM	Gerente de Mudanças	<p>Entradas: RdM preenchida Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar o preenchimento da RdM no SGS e classificá-la como (não conforme, rejeitada, complexa e emergencial);</li> <li>• Encaminhar a RdM conforme classificação.</li> </ul> <p>Saídas: RdM classificada.</p>
Avaliar RdM Emergencial	Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais	<p>Entradas: RdM emergencial Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O Gerente de Mudanças deve identificar os membros do CCME, realizar a reunião de avaliação da RdM em caráter de urgência e decidir entre: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ RdM Aprovada</li> <li>◦ RdM Rejeitada</li> </ul> </li> <li>• A reunião poderá ocorrer de forma presencial ou remota (ex.: videoconferência ou troca de mensagens)</li> </ul> <p>Saídas: RdM avaliada</p>
Avaliar e priorizar RdMs em pauta	Comitê de Aprovação de Mudanças	<p>Entradas: RdMs classificadas como complexas em pauta Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O Gerente de Mudanças deve identificar os membros do CCM e comunicá-los acerca da RdM.</li> <li>• A avaliação poderá ser de forma presencial em reuniões do STIC ou remotas, por chat, videoconferência ou troca de mensagens.</li> <li>• Os membros decidirão entre: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ RdM Aprovada;</li> <li>◦ RdM Rejeitada.</li> </ul> </li> </ul> <p>Saídas: RdM avaliada</p>
Preparar mudança/liberação e comunicar envolvidos e impactados	Responsável pela Mudança	<p>Entradas: RdM Aprovada Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar as atividades previstas/planejadas, devendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Registrar as requisições de serviço necessárias para atender a RdM no SGS;</li> <li>◦ Identificar e atribuir as requisições de serviço para os seus respectivos responsáveis;</li> <li>◦ Vincular as requisições de serviço à RdM;</li> </ul> </li> <li>• Executar o Plano de Comunicação descrito na RdM.</li> </ul> <p>Saídas: Notificação de Mudança Aprovada</p>
Construir, testar e implantar	Responsável pela Mudança	<p>Entradas: RdM Aprovada Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenar a execução das atividades durante a janela de manutenção planejada, devendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Alterar ou ajustar as atividades, se necessário;</li> <li>◦ Solicitar verificações e testes, se necessário;</li> <li>◦ Decidir por cancelar ou suspender a mudança/liberação, quando aplicável;</li> <li>◦ Solicitar a aplicação do plano de contingência, se necessário;</li> </ul> </li> <li>• Não é necessário criar chamados adicionais para mudanças simples e que o responsável pela mudança também é o próprio executor, podendo o trabalho ser registrado na própria tarefa de "preparar e executar a liberação".</li> </ul> <p>Saídas: Mudança Implantada</p>

Avaliar os resultados da mudança e liberação	Responsável pela Mudança	<p>Entradas: Mudança Implantada Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar o processo de execução da mudança/liberação;</li> <li>• Registrar no SGS as informações mais relevantes sobre a implantação realizada tais como: se a liberação foi executada com ou sem sucesso, dificuldades encontradas, alterações sobre o planejamento inicial, entre outras que julgar necessárias;</li> <li>• Confirmar se os ICs impactados pela mudança foram devidamente atualizados no BDGC, se os serviços afetados foram atualizados no catálogo de serviços de TIC e se a base de conhecimento foi atualizada;</li> <li>• Realizar o encerramento da liberação, indicando que a mudança foi finalizada.</li> </ul> <p>Saídas: Mudança Finalizada</p>
Revisar e fechar mudança pós-implantação	Gerente de Mudanças	<p>Entradas: Mudança Finalizada Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar a execução e os resultados da mudança;</li> <li>• Verificar se a mudança atingiu o objetivo proposto.</li> <li>• Atualizar a RdM com o resultado da revisão e encaminhar para o fechamento.</li> </ul> <p>Saídas: RdM Fechada.</p>
Cancelar a Mudança e Liberação	Gerente de Mudanças	<p>Entradas: RdM Rejeitada Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar aos envolvidos, indicados na RdM, a rejeição da mudança ou o fracasso dos procedimentos de liberação;</li> <li>• Informar as conclusões apontadas pela Revisão Pós-Implantação, quando aplicável;</li> <li>• Fechar a RdM indicando a não implantação da mudança.</li> </ul> <p>Saídas: Mudança rejeitada.</p>

## 8. MATRIZ RACI

Atividade	Solicitante	Responsável pela Mudança	Gerente de Mudanças	CCME	CCM
Abrir Requisição de Mudança (RdM)	R/A	C	C	-	-
Completar e planejar RdM	C	R	C	-	-
Verificar conformidade da RdM	C	C	R	-	-
Avaliar RdM Emergencial	-	C	-	R	-
Avaliar e priorizar RdMs em pauta	I	C	-	-	R
Preparar mudança/liberação e comunicar envolvidos e impactados	I	R	-	-	-
Construir, testar e implantar	-	R	I	-	-
Avaliar os resultados da mudança e liberação	I	R	I	-	-
Revisar e fechar mudança pós-implantação	I	I	R	-	-
Cancelar a Mudança e Liberação	I	I	R	-	-

## 9. INDICADORES

1 - Quantidade de Mudanças Realizadas	
Objetivo	Listar e identificar as mudanças ocorridas no período de apuração.
Periodicidade	Trimestral
Forma de cálculo	Total de mudanças finalizadas no SGS
Fonte	SGS
Meta	Para esse indicador não há como definir uma meta, uma vez que ele foi definido apenas para demonstrar como está o volume de mudanças cadastrados no SGS

2 - Índice de Mudanças Emergenciais	
Objetivo	Medir o percentual de mudanças emergenciais implantadas.
Periodicidade	Trimestral
Forma de cálculo	$(\text{Total de mudanças emergenciais}) / (\text{Total de mudanças executadas}) \times 100$
Fonte	SGS
Meta	< 20%

3 - Índice de Mudanças com Plano de Contingência	
Objetivo	Medir o percentual de mudanças com o plano de contingência ativado
Periodicidade	Trimestral
Forma de cálculo	$(\text{Total de mudanças com plano de contingência}) / (\text{Total de mudanças executadas}) \times 100$
Fonte	SGS
Meta	< 20%

## 10. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados do processo serão demonstrados através dos indicadores de desempenho disponibilizados na página da Governança de TIC do TRT16.

---

**Identificação**

Título:

Categoria:  Padrão  Normal  Emergencial

Probabilidade:

Impacto:

Nível Geral de Risco envolvido:  Baixo  Médio  Alto

Solicitante:

Responsável pela Mudança:

Gerente de Mudança:

**1. Programação**

Data/Hora de início planejada:

Data/Hora de fim planejada:

Indisponibilidade prevista:  Sim  Não

Horas estimadas de indisponibilidade:

**2. Objetivo, Descrição e Justificativa para Mudança****3. Serviços de TIC atingidos****4. Áreas e usuários atingidos****5. Avaliação de Riscos****6. Equipe e tarefas pré-implantação****7. Equipe e tarefas de implantação e liberação****8. Plano de comunicação**

Nomes dos usuários/unidades que deverão ser notificados da realização da mudança. Incluir também os meios oficiais de comunicação necessários, como e-mail, google chat, notícia, banner, ofício, malote, etc.

**9. Transferência de Conhecimentos para Usuários e Central de Serviços****10. Tarefas de atualização dos ICs e Catálogo de Serviços de TIC****11. Procedimentos de Escalada****12. Plano de contingência****13. Plano de Testes após a Liberação e Implantação****14. Aprovadores**

Gerente de Mudanças

Chefe da Secretaria de de Tecnologia da Informação e Comunicação

Chefe da Divisão de Infraestrutura e Segurança da Informação

Chefe da Divisão de Desenvolvimento e Sistemas Nacionais

Chefe do Apoio de Governança de TI

Chefe do Apoio de Relacionamento com Clientes

Chefe do Apoio de Segurança da Informação

Chefe do Apoio do PJe-JT

**15. Avaliação dos resultados da Mudança e Liberação (Responsável pela Mudança)****Resultado:** Com sucesso  Com Restrições  Sem Sucesso  Rejeitada

Data/Hora real de início:

Data/Hora real de fim:

Tempo de indisponibilidade real:

Catálogo de Serviços de TIC atualizado?  Sim  Não  Sem necessidadeICs atualizados?  Sim  Não  Sem necessidadeBase de Conhecimento atualizada?  Sim  Não  Sem necessidade**Lições Aprendidas:****16. Revisão e fechamento da mudança pós-implantação (Gerente de Mudanças)**

Considerações da Revisão Pós Implementação (RPI):



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL ROBINSON DE SOUSA NETO, Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 15/04/2026, às 15:56, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [Autenticar Documentos](#) informando o código verificador **1181507** e o código CRC **B210CBBE**.