

MANUAL DO PROCESSO GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

Escritório de Gerenciamento de Processos de Tecnologia da
Informação e Comunicação – EGPr-TIC

João Pessoa – 2018
Versão 1.0

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região

Desembargador Presidente

Dr. Eduardo Sérgio de Almeida

Secretário Geral da Presidência

Cybelle Morais Falcone de Melo

SETIC - Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

Rodrigo Cartaxo Marques Duarte

NGGTIC - Núcleo de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação

Breno Moreno Luna

Luís Fabiano Saldanha Bandeira

Samuelson Wagner de Araújo e Silva

Chefes de Núcleos da SETIC

Bruno Rafael de Araújo Sales

Emerson Diego da Costa Araújo

Gustavo Fernandes Carvalho

Luiz Alberto Alves dos Santos

Samuelson Wagner de Araújo e Silva

SUMÁRIO

1. Objetivo	5
2. Propósito do processo	5
3. Escopo.....	5
4. Definições e abreviações	5
5. Benefícios Esperados	6
6. Regras gerais.....	6
6.1. Considerações gerais sobre mudanças e liberações	6
6.2. Tipos de mudança.....	7
6.2.1. Emergencial	7
6.2.2. Planejada/normal	7
6.2.3. Padrão.....	8
6.3. Plano de comunicação.....	8
6.4. Escalonamento hierárquico e funcional.....	8
6.5. Classificação das mudanças.....	8
6.5.1. Natureza das mudanças.....	8
6.5.2. Prioridade das mudanças	9
6.5.3. Situação das requisições de mudança	9
7. Interfaces com demais processos.....	10
8. Entradas e saídas	11
8.1. Entradas.....	11
8.2. Saídas.....	11
9. Papéis e responsabilidades.....	12
10. Detalhamento dos principais subprocessos	13
10.1. Gerenciar Mudanças.....	13
10.1.1. Abrir Requisição de Mudança (RdM).....	14
10.1.2. Analisar RdM.....	14
10.1.3. Corrigir RdM.....	14
10.1.4. Verificar conformidade da solicitação	14
10.1.5. Devolver RdM	14
10.1.6. Solicitar aprovação emergencial.....	14
10.1.7. Elaborar pauta da reunião	15
10.1.8. Confirmar pré-aprovação	15
10.1.9. Avaliar RdM emergencial.....	15
10.1.10. Avaliar e priorizar mudanças em pauta.....	15

10.1.11.	Registrar rejeição da RdM	15
10.1.12.	Registrar autorização da RdM	15
10.1.13.	Notificar rejeição da RdM.....	16
10.1.14.	Gerar notificação de mudança	16
10.1.15.	Revisar mudança pós-implantação.....	16
10.1.16.	Fechar mudança com sucesso	16
10.1.17.	Fechar mudança sem sucesso	16
10.1.18.	Fechar mudança com restrições.....	16
11.	Indicadores de desempenho	17
11.1	Quantidade de mudanças implantadas por período.....	17
11.2.	Percentual de mudanças do tipo padrão implantadas.....	17
11.3.	Percentual de mudanças do tipo normal implantadas.....	17
11.4.	Percentual de mudanças do tipo emergencial implantadas	18
11.5.	Percentual de mudanças encerradas com sucesso	18
11.6.	Percentual de mudanças encerradas sem sucesso	18
11.7.	Percentual de mudanças encerradas com ressalvas.....	18
12.	Melhorias futuras	19
Anexo I –	Formulário de Requisição de Mudança (RdM).....	19

1. Objetivo

Definir o Processo de Gerenciamento de Mudanças a ser implantado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

2. Propósito do processo

O Processo de Gerenciamento de Mudanças é responsável por garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam utilizados para avaliar, aprovar, implantar e revisar todas as mudanças na infraestrutura e desenvolvimento de TIC de maneira eficiente, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e seus usuários.

3. Escopo

Este processo é aplicável a todos os serviços oferecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT13ª Região.

4. Definições e abreviações

- **Serviço de TIC:** serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;
- **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 etc;
- **Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC):** fornece informações sobre ICs e os relacionamentos de dependência entre eles. Permite determinar a causa, a solução e o escalonamento de um incidente, rastreando as falhas anteriores ao mesmo IC;
- **Mudança:** adição, modificação ou remoção de qualquer item (hardware ou software) que possa afetar um ou mais serviços de TIC;
- **Requisição de Mudança (RdM):** pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;
- **Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS):** ferramenta de gestão dos serviços de TIC;
- **Comitê de Controle de Mudança (CCM):** responsável por avaliar e priorizar as mudanças;
- **Comitê de Mudanças Emergenciais (CME):** responsável por avaliar e priorizar as mudanças emergenciais;
- **Usuário:** magistrados, servidores, requisitados, prestadores de serviços terceirizados, advogados, Ministério Público, peritos, outras pessoas que se encontrem a serviço da

Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo que esteja acessando os serviços de TIC do TRT 13ª Região;

5. Benefícios Esperados

Os benefícios esperados com a implementação do Processo de Gerenciamento de Mudanças no TRT 13ª Região são:

- Responder aos requerimentos de mudanças necessárias nos serviços, maximizando valor e reduzindo incidentes, rupturas e retrabalhos;
- Responder às solicitações de negócio e de TIC para mudanças que irão alinhar os serviços com as necessidades do negócio;
- Assegurar que as mudanças sejam registradas, avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas e implementadas.

6. Regras gerais

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

6.1. 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 (*rollback*): incluindo os meios para restauração das funcionalidades no caso de uma liberação malsucedida;
 - 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 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, problema ou requisição de serviço.

6.2. 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.

6.2.1. 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.

A mudança emergencial sempre estará associada a um incidente crítico. A RdM deve ser submetida diretamente ao CME, convocado pelo gestor do processo de mudança.

Mudanças emergenciais devem ocorrer raramente, pois falhas e interrupções de serviços são mais prováveis neste tipo de mudança.

Todas as mudanças emergenciais ocorridas devem ser documentadas, mesmo que seja após sua execução e implantação, a fim de manter-se o rastreamento de todas as operações e modificações realizadas.

6.2.2. 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.

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.

6.2.3. 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.

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.

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 baixo risco ou risco bem conhecido;
- Existir um gatilho claramente definido que inicia a mudança;
- A mudança deve ter sido fechada com sucesso;
- A mudança deve ser realizada com frequência e com sucesso.

6.3. 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.

6.4. 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.

6.5. Classificação das mudanças

6.5.1. Natureza das mudanças

- Requisição de novos serviços;
- Modificação em serviços existentes;

- Adição, modificação e remoção de IC;
- Correção de incidentes e problemas;
- Mudança física de instalações;
- Suporte e manutenção em ambiente de clientes;
- Alterações em documentação relacionada aos serviços de TIC.

6.5.2. 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.

6.5.2.1. Impacto

- Alto: afeta severamente alguns usuários-chave (alta direção) ou muitos 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.

6.5.2.2. 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.

6.5.3. Situação das requisições de mudança

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

Situação	Descrição
Registrada parcialmente	Quando há somente as informações básicas sobre a RdM.
Registrada totalmente	Quando a RdM foi gravada com todas as informações sobre a mudança.
Recepcionada	Quando o gerente de mudanças entende que a RdM é passível de execução e a recepciona para ser discutida com o 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.
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. Somente será utilizada quando houver um plano de liberação.
Executada	Quando a RdM foi revisada e implantada.
Atualizada	As novas informações referentes aos ICs alterados pela RdM foram aprovadas e atualizadas pelo gerente de configuração no BDGC.
Não atualizada	As novas informações referentes aos ICs alterados pela RdM não foram aprovadas e atualizadas pelo gerente de configuração no BDGC.

Tabela 1 – Ciclo de vida da mudança

7. Interfaces com demais processos

Abaixo estão descritas as principais interfaces do Processo de Gerenciamento de Mudanças com os demais processos contidos no escopo do gerenciamento dos serviços de TIC:

- **Gerenciamento do Catálogo de Serviços:** atualização do catálogo de serviços de TIC após a mudança para refletir a situação atual dos serviços;
- **Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços:** o BDGC terá que ser atualizado para refletir as mudanças que poderão ter sido realizadas como parte das atividades de entrega do serviço. São identificados os ICs afetados durante a mudança;
- **Cumprimento de Requisição:** requisições que necessitam de mudanças para serem executadas também são gatilhos para o processo de gerenciamento de mudanças;
- **Gerenciamento de Problemas:** mudanças implantam soluções de contorno e corrigem erros conhecidos. Além disso, o gerente de problemas contribui de forma significativa na abertura da RdM;
- **Gerenciamento de Incidentes:** disponibiliza informações sobre falhas que, para serem corrigidas, podem necessitar de mudanças no ambiente de produção;
- **Gerenciamento de Nível de Serviço:** ajustes em acordos de nível de serviços podem gerar mudanças significativas que serão controladas pelo processo de gerenciamento de mudanças;
- **Gerenciamento de Liberação e Implantação:** garantir que os métodos e procedimentos padronizados sejam usados para planejar, agendar e controlar a construção, teste e implantação de liberações, para entregar novas funcionalidades requeridas pelo negócio, protegendo a integridade dos serviços existentes.

8. Entradas e saídas

As principais entradas e saídas do Processo de Gerenciamento de Mudanças são:

8.1. Entradas

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

8.2. 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.

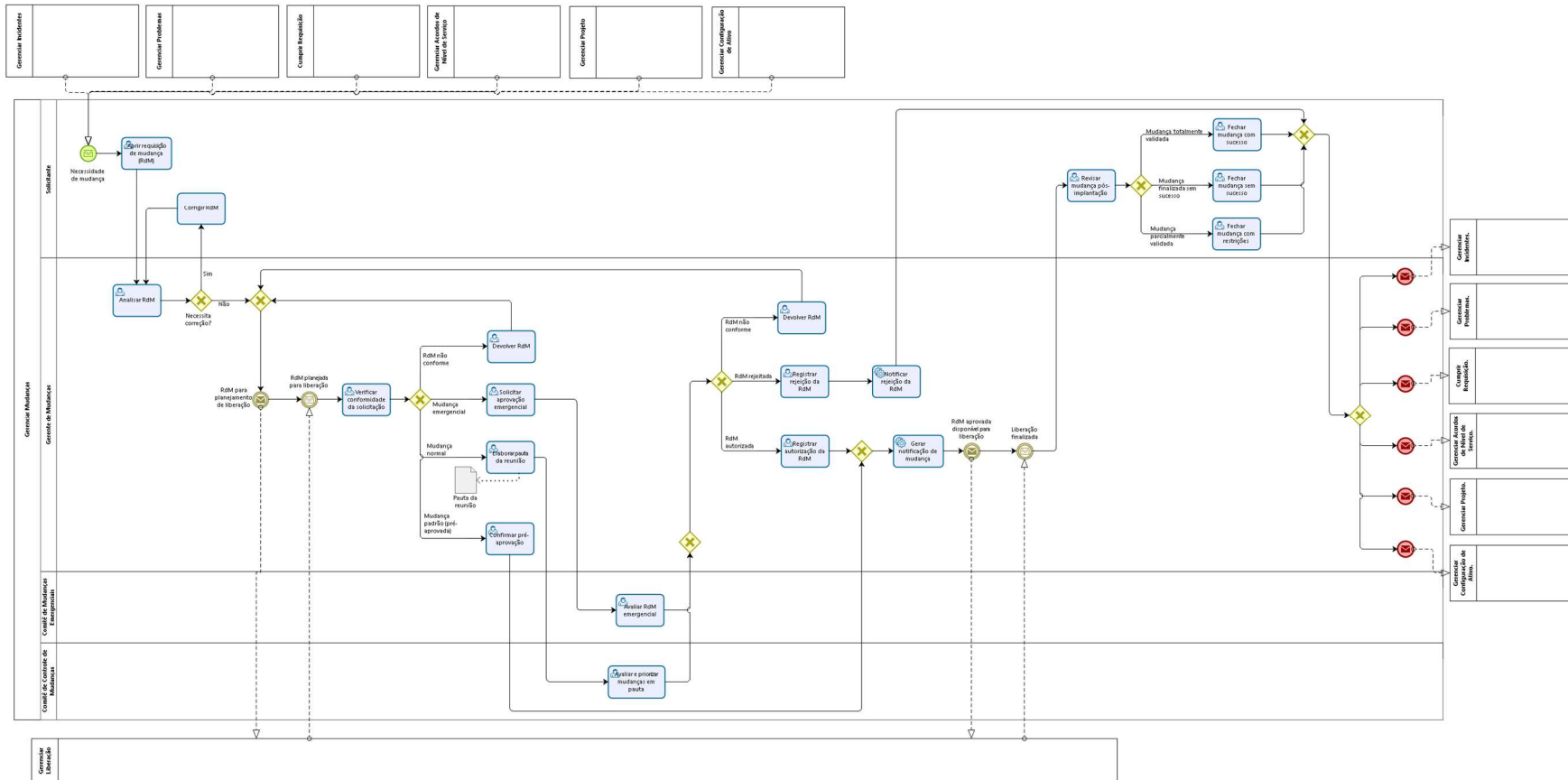
9. Papéis e responsabilidades

Abaixo estão definidos os papéis, seus executores e suas responsabilidades:

Papel	Quem exerce o papel	Responsabilidades
Dono do Processo	Servidor da área de TIC formalmente designado	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar relatórios e indicadores de desempenho; • Propor mudanças no processo; • Autorizar mudanças no processo; • Remover impedimentos para a execução do processo; • Prover recursos para a execução das atividades do processo.
Gerente do Processo	Servidor da área de TIC do Tribunal responsável pelo gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar relatórios; • Garantir que os indicadores de desempenho sejam medidos; • Garantir que o processo seja executado corretamente; • Registrar ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias; • Garantir a integração com outros processos.
Solicitante	Servidor responsável por abrir um RdM. Pode ser qualquer um dos gerentes dos processos que geram necessidade de mudança.	<ul style="list-style-type: none"> • Abrir requisição de mudança; • Corrigir requisição de mudança seguindo as orientações do gerente do processo; • Validar a mudança; • Encerrar a requisição de mudança após sua validação.
Comitê de Controle de Mudanças	Grupo composto por servidores da área de negócio e servidores da área de gestão de TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar, validar, aprovar ou rejeitar mudanças do tipo normal; • Priorizar mudanças do tipo normal.
Comitê de Mudanças Emergenciais	Subconjunto do Comitê de Controle de Mudanças. Deve haver pelo menos um integrante de TIC e um integrante da área de negócio.	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar, validar, aprovar ou rejeitar mudanças do tipo emergencial.

10. Detalhamento dos principais subprocessos

10.1. Gerenciar Mudanças



10.1.1. 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 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 das liberações referentes à mudança.

10.1.2. Analisar RdM

O gerente de mudanças analisa a RdM para ver se está preenchida corretamente. Caso necessite correção, a RdM será encaminhada para o solicitante com as devidas ressalvas.

10.1.3. Corrigir RdM

O solicitante deve corrigir a RdM de acordo com as orientações do gerente de mudanças.

10.1.4. 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.

10.1.5. 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.

10.1.6. 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 CME. A RdM será então submetida ao CME para aprovação emergencial.

10.1.7. Elaborar pauta da 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.

10.1.8. 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 implementada.

10.1.9. Avaliar RdM emergencial

Quando convocados, os aprovadores emergenciais 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.

10.1.10. Avaliar e priorizar mudanças em pauta

Mediante convocação, o CCM se reunirá na data e hora marcadas. Todas as RdMs 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.

10.1.11. Registrar rejeição da RdM

As RdMs submetidas ao CCM ou CME 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.

10.1.12. Registrar autorização da RdM

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

10.1.13. 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.

10.1.14. Gerar notificação de mudança

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.

10.1.15. 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 pelo Requerente da RdM, que é responsável por registrar o resultado da revisão no sistema de gerenciamento de serviços.

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.

10.1.16. Fechar mudança com sucesso

Se na revisão pós-implantação for identificado que a mudança foi concluída com sucesso e atingiu seus objetivos, o gerente de mudanças fecha a RdM com sucesso.

10.1.17. Fechar mudança sem sucesso

Se na revisão pós-implantação 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.

Nesse caso o solicitante deve abrir outra RdM. Essa atividade inclui o plano de retorno (rollback).

10.1.18. Fechar mudança com restrições

Se na revisão pós-implantação 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.

11. Indicadores de desempenho

Os indicadores descritos a seguir irão avaliar o desempenho do Processo de Gerenciamento de Mudanças.

11.1 Quantidade de mudanças implantadas por período

Objetivo	Acompanhar a quantidade de mudanças implementadas em um determinado período
Fonte	SGS
Periodicidade	Trimestralmente
Regra de cálculo	Somatório das mudanças registradas no período
Meta	A definir

11.2. Percentual de mudanças do tipo padrão implantadas

Objetivo	Acompanhar o percentual de mudanças do tipo padrão implantadas
Fonte	SGS
Periodicidade	Trimestralmente
Regra de cálculo	Quantidade de mudanças do tipo padrão implantadas / Total de mudanças implantadas
Meta	A definir

11.3. Percentual de mudanças do tipo normal implantadas

Objetivo	Acompanhar o percentual de mudanças do tipo normal implantadas
Fonte	SGS
Periodicidade	Trimestralmente
Regra de cálculo	Quantidade de mudanças do tipo normal implantadas / Total de mudanças implantadas
Meta	A definir

11.4. Percentual de mudanças do tipo emergencial implantadas

Objetivo	Acompanhar o percentual de mudanças do tipo emergencial implantadas
Fonte	SGS
Periodicidade	Trimestralmente
Regra de cálculo	Quantidade de mudanças do tipo emergencial implantadas / Total de mudanças implantadas
Meta	A definir

11.5. Percentual de mudanças encerradas com sucesso

Objetivo	Obter o percentual de mudanças implantadas com sucesso
Fonte	SGS
Periodicidade	Trimestralmente
Regra de cálculo	Quantidade de mudanças implantadas com sucesso / Total de mudanças implantadas
Meta	A definir

11.6. Percentual de mudanças encerradas sem sucesso

Objetivo	Obter o percentual de mudanças implantadas sem sucesso
Fonte	SGS
Periodicidade	Trimestralmente
Regra de cálculo	Quantidade de mudanças implantadas sem sucesso / Total de mudanças implantadas
Meta	A definir

11.7. Percentual de mudanças encerradas com ressalvas

Objetivo	Obter o percentual de mudanças implantadas com ressalvas
Fonte	SGS
Periodicidade	Trimestralmente


Regra de cálculo	Quantidade de mudanças implantadas com ressalvas / Total de mudanças implantadas
Meta	A definir

12. Melhorias futuras

Propõe-se as seguintes melhorias a serem realizadas no próximo ciclo de revisão deste processo:

- Analisar a possibilidade de criação de novos indicadores para monitorar a execução deste processo.

Anexo I – Formulário de Requisição de Mudança (RdM)

	Formulário de Requisição de Mudança
Número/Ano:	
Serviço de TIC:	
Requisitante:	
Data da requisição:	
Tipo de mudança:	<input type="checkbox"/> Normal <input type="checkbox"/> Emergencial <input type="checkbox"/> Padrão
Descrição da Mudança Proposta	
Justificativa para a Mudança	
Itens de Configuração Envolvidos na Mudança	

Análise de Impacto da Mudança

Impactos da Não Realização da Mudança

Alternativas propostas

Plano de retorno (rollback)

Aprovado/Rejeitado:

Data da Aprovação/Rejeição: