



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO**

ATO N.º 148/GP/TRT 19ª, DE 08 DE AGOSTO DE 2023

Aprova o Processo de Gerenciamento de Mudanças de TIC, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

O DESEMBARGADOR-PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA NONA REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a necessidade de implantar um modelo de controle da qualidade dos processos de gerenciamento de serviços de TIC deste Tribunal, baseado nas melhores práticas de Gestão de Serviços de TIC;

CONSIDERANDO o que dispõe a Resolução n.º 370/2021 do CNJ, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

CONSIDERANDO as recomendações da auditoria do CSJT, cujo objeto foi a avaliação da implementação dos processos de trabalho de gestão de serviços de TIC e as contratações que amparam essa gestão nos TRTs;

CONSIDERANDO a Resolução Administrativa n.º 166/2019 do TRT19, que institui a Política de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região, e

CONSIDERANDO a previsão no Plano Diretor de TIC, para o período de 2021 a 2022, da elaboração do “Processo de Gerenciamento de Mudanças de TIC”,

RESOLVE:

Art. 1º **Aprovar** o Processo de Gerenciamento de Mudanças de TIC do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

Art. 2º Para os fins deste Ato, entende-se como:

I - Mudança: adição, modificação ou remoção de qualquer item (hardware ou software) que possa afetar um ou mais serviços de TIC;

II - Requisição de Mudança (RdM): pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança.

Art. 3º O processo definido visa a atingir os seguintes objetivos:



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO**

ATO N.º 148/GP/TRT 19ª, DE 08 DE AGOSTO DE 2023

I - Responder aos requerimentos de mudanças necessárias nos serviços, maximizando valor e reduzindo incidentes, rupturas e retrabalhos;

II - Responder às solicitações de negócio e de TIC para mudanças que irão alinhar os serviços com as necessidades do negócio;

III - Assegurar que as mudanças sejam registradas, avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas e implementadas.

Art. 4º O Processo de Gerenciamento de Mudanças de TIC observará o manual do processo, anexo a este Ato e dele parte integrante.

Art. 5º O manual com o fluxograma e a descrição do processo estará disponível no Portal da Governança de TIC, na página do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

Art. 6º O processo estabelecido neste Ato será revisto sempre que alterados os procedimentos de Gerenciamento de Mudanças de TIC.

Art. 7º **Este Ato** entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se.

Original assinado

JOSÉ MARCELO VIEIRA DE ARAÚJO
Desembargador-Presidente do TRT da 19ª Região

Publicado no B.I. e D.E.J.T. de 09/8/2023.



Tribunal Regional do Trabalho **19ª Região | Alagoas**

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - Setic

Manual de Processo

Processo de Gerenciamento de Mudanças de TIC

Versão do documento: 1.2
agosto 2023



Sumário

Objetivo	3
Propósito	3
Escopo	3
Definições e abreviações	3
Benefícios esperados	3
Regras Gerais	4
Papéis e Responsabilidades	4
Indicadores de Desempenho	5
Controles de execução	5
Fluxograma	6
Descrição das Tarefas	7
Anexo I – Formulário de Requisição de Mudança (RdM)	12



Objetivo

Definir o processo de Gerenciamento de Mudanças de TIC a ser implantado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

Propósito

Este processo tem como propósito garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam utilizados para avaliar, aprovar, implantar e revisar todas as mudanças nos ativos de hardware e software de maneira eficiente, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e seus usuários.

Escopo

Este processo é aplicável a todos os serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT 19ª Região.

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 negócios da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;
- **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;
- **JIRA Software:** ferramenta de gestão de projetos e controle de demandas de TIC;
- **Comitê Consultivo de Mudança (CCM):** responsável por avaliar e priorizar as mudanças;
- **Comitê Consultivo de Mudança Emergencial (CCME):** responsável por avaliar e priorizar as mudanças emergenciais;
- **Usuário:** magistrados, servidores, prestadores de serviços terceirizados e outros usuários internos e externos dos serviços de TIC do TRT19ª Região.

Benefícios esperados

Com a implementação do processo de Gerenciamento de Mudanças de TIC no TRT da 19ª Região espera-se:

- 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 adequadamente.



Regras Gerais

- **Mudança Ordinária:** Mudanças que podem causar impacto nos serviços e que devem passar pela análise e a aprovação do Comitê Consultivo de Mudança (CCM).
- **Mudança Emergencial:** Mudanças imprevistas que, caso não realizadas tempestivamente, podem causar uma degradação severa ou indisponibilidade nos serviços críticos da organização. Para a sua execução, devem passar pela análise e aprovação do Comitê Consultivo de Mudança Emergencial (CCME).
- **Formulário de Requisição de Mudança (RdM):** Formulário eletrônico no JIRA Software, onde deve ser registrada a solicitação de mudança.

Papéis e Responsabilidades

Papel	Executores	Responsabilidades
Dono do Processo	Servidor da área de TIC formalmente designado	• 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.
Responsável Solicitante da RdM	Servidor da área de TIC responsável pelo ativo que sofrerá a mudança.	• Abrir requisição de mudança; • Corrigir requisição de mudança seguindo as orientações do gerente de mudança; • Validar a mudança; • Encerrar a requisição de mudança após sua validação; • Comunicar aos interessados sobre a mudança.
Gerente Demandante	Chefe de divisão (ou pessoa designada por ele) da área responsável pelo ativo que sofrerá a mudança.	• Fazer uma análise prévia da mudança, requerendo ajustes ao responsável solicitante da RdM quando necessário, encaminhando para aprovação do Gerente Executor da Mudança.
Gerente Executor	Chefe de divisão (ou pessoa designada por ele) da área responsável pela liberação e implantação da mudança em	• Fazer uma análise prévia da mudança, requerendo ajustes ao responsável solicitante da RdM quando necessário.



	ambiente de produção.	
Comitê Consultivo de Mudança (CCM)	Grupo composto pelo Gerente Demandante e Gerente Executor	• É responsável por avaliar a mudança solicitada, aprová-la ou encaminhá-la para revisão.
Comitê Consultivo de Mudança Emergencial (CCME)	Composto pela Diretoria da SETIC (ou substituto).	• Analisar, validar, aprovar ou rejeitar mudanças do tipo emergencial.

Indicadores de Desempenho

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

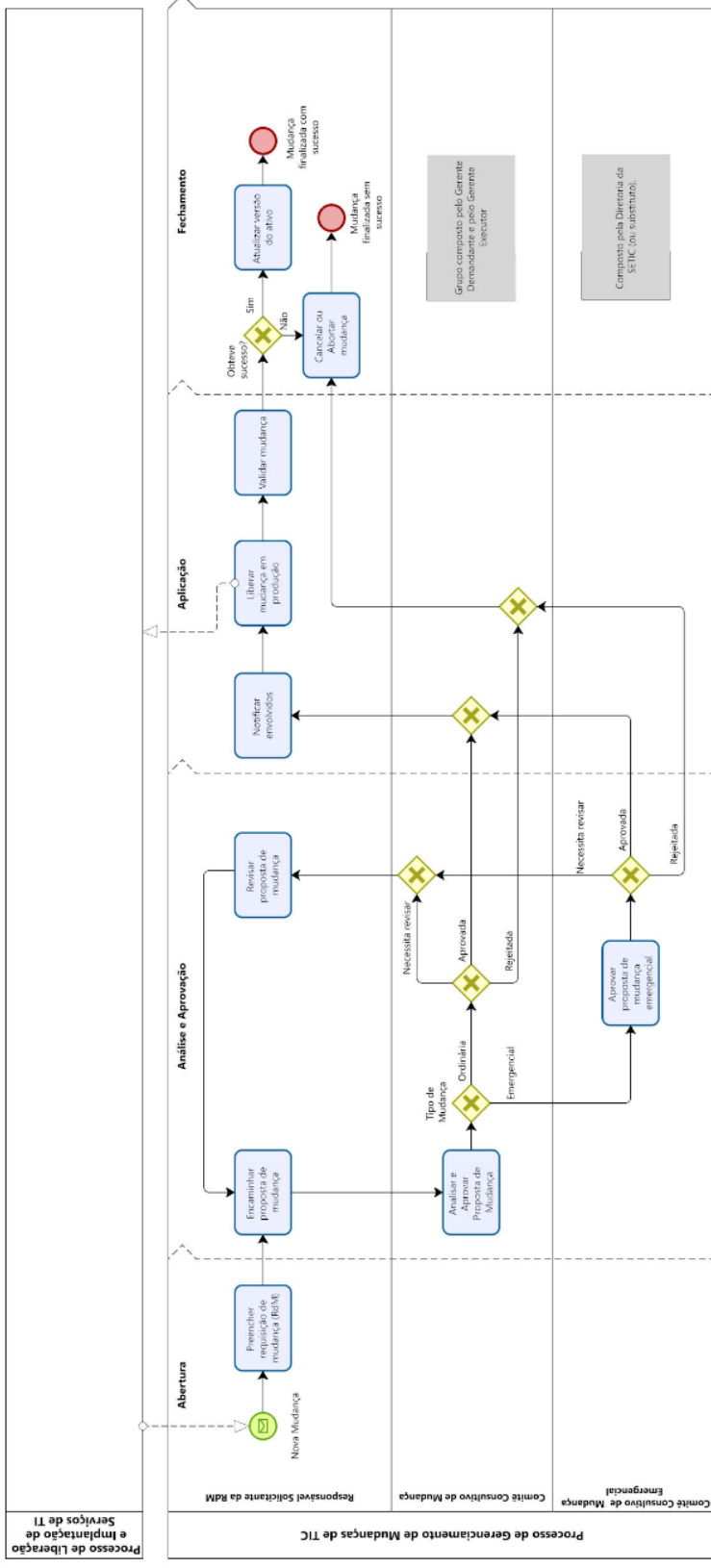
Descrição do Indicador	Método de apuração / fórmula de cálculo	Frequência
Percentual de mudanças finalizadas com sucesso	nº de mudanças finalizadas com sucesso / Número total de mudanças	anual

Controles de execução

Controle	Método de execução	Frequência
Auditoria	Realizar uma reunião com as equipes executoras do processo, para avaliar a aderência, os benefícios gerados e oportunidades de melhoria do processo. Essa reunião deve identificar se o processo necessita de revisão.	Anual



Fluxograma





Descrição das Tarefas

Preencher Requisição de Mudança		
Descrição	Registrar a requisição de mudanças para análise do gerente de mudanças.	
Papéis	Responsável pela Mudança	
Considerações importantes	Uma vez que a mudança esteja pronta para ser aplicada em ambiente de produção, o responsável pela mudança registra a requisição e dá andamento ao processo de Gerenciamento de Mudanças. Apenas a equipe interna da SETIC poderá solicitar e registrar mudanças. As requisições de mudança (RdM) serão registradas como uma ocorrência no JIRA Software.	
Entradas	Mudança pronta para ser aplicada em ambiente de produção.	
Saídas	Ocorrência de RdM aberta	
Atividades	Abrir	Abrir ocorrência de RdM no JIRA.
	Preencher	Preencher a ocorrência registrando a descrição da mudança, sua justificativa, serviços afetados, impacto e áreas atingidas, plano de contingência, nomes dos aprovadores e envolvidos que deverão ser comunicados.
Ferramentas	JIRA Software	

Encaminhar Proposta de Mudança	
Descrição	Encaminhar a ocorrência de RdM para análise do Comitê Consultivo de Mudança ou Comitê Consultivo de Mudança Emergencial.
Papéis	Responsável pela Mudança
Considerações importantes	Deve ser criada uma sub-tarefa de aprovação da RdM para cada Gerente de Mudança aprovar.



Entradas	Ocorrência de RdM preenchida	
Saídas	Ocorrência de RdM na situação Aguardando aprovação.	
Atividades	Encaminhar	Movimentar a RdM para situação Aguardando Aprovação.
Ferramentas	JIRA Software	

Analisar e Aprovar proposta de Mudança		
Descrição	Analisar a requisição de mudança verificando se todas as informações foram prestadas, atentando para algum impacto e risco que não tenha sido considerado. Analisar os comentários postados pelos envolvidos/notificados a fim de decidir pela execução ou não da mudança.	
Papéis	Comitê Consultivo de Mudança.	
Considerações importantes		
Entradas	Ocorrência de RdM aguardando aprovação da gerência	
Saídas	Ocorrência de RdM revisada e aprovada pela gerência	
Atividades	Analisar	Analisar RdM verificando se todas as informações foram prestadas, atentando para algum impacto e risco que não tenha sido considerado
	Decidir	A partir da análise da RdM, decidir por: • Autorizar a sua execução; • Não autorizar e cancelar a mudança; • Encaminhar para revisão.
	Registrar	Cada um dos aprovadores da mudança deve registrar a sua decisão através de uma sub-tarefa de provação dentro da RdM.
	Encaminhar para CCME	Criar sub-tarefa de aprovação emergencial, tendo o Diretor de TI como responsável, se for o caso, e movimentação a RdM para o status Aguardando Aprovação Emergencial.



Ferramentas	JIRA Software
-------------	---------------

Aprovar Mudança Emergencial		
Descrição	Analisar as informações contidas na RdM e autorizar ou não a execução da mudança.	
Papéis	Comitê Consultivo de Mudança Emergencial	
Considerações importantes		
Entradas	Ocorrência de RdM, contendo a justificativa de emergência, analisada e aprovada pelo gerente de mudança	
Saídas	Ocorrência de RdM aprovada e autorizada	
Atividades	Analisar	Analisar o RdM.
	Decidir	A partir da análise da RdM, decidir por: • Autorizar a sua execução; • Não autorizar e cancelar a mudança; • Encaminhar para revisão.
	Registrar	Cada um dos aprovadores da mudança deve registrar a sua decisão na sub-tarefa de aprovação emergencial.
	Encaminhar	O diretor da SETIC conclui a sub-tarefa de aprovação emergencial muda o status da ocorrência para AUTORIZADA.
Ferramentas	JIRA Software	

Revisar Proposta Mudança	
Descrição	Caso a mudança não seja aprovada pelo CCM ou pelo CCME, esta pode ser encaminhada para revisão. Nesta situação o Responsável pela Mudança fará os ajustes necessários e iniciará um novo ciclo de análise e aprovação.
Papéis	Responsável pela Mudança
Considerações	



importantes		
Entradas	Ocorrência de RdM rejeitada para revisão	
Saídas	Ocorrência de RdM revisada	
Atividades	Analisar	Analisar os comentários registrados pelo CCM ou CCME, e proceder com os ajustes necessários..
	Registrar	Registrar as alterações solicitadas na ocorrência de RdM.
Ferramentas	JIRA Software	

Notificar Envolvidos		
Descrição	Notificar os envolvidos, não só áreas da SETIC, inclusive CGESTIC, como áreas de negócio interessadas, sobre a aprovação e RdM, seja ela ordinária ou emergencial.	
Papéis	Responsável pela Mudança	
Considerações importantes	A notificação pode ser feita por e-mail pelo Responsável pela Mudança ou pela Diretoria da SETIC.	
Entradas	Ocorrência de RdM autorizada	
Saídas	Envolvidos com a mudança notificados	
Atividades	Identificar	Identificar na ocorrência de RdM, quais envolvidos devem ser notificados após a aprovação da mudança.
	Notificar	Notificar os envolvidos.
	Registrar	Registrar na ocorrência que o email foi enviado, informando o conteúdo do email e seus destinatários
Ferramentas	E-mail	

Liberar Mudança em Produção	
Descrição	Implementar a mudança em ambiente de produção seguindo o processo de Liberação e Implantação.



Papéis	Responsável pela Mudança	
Considerações importantes		
Entradas	Ocorrência de RdM autorizada	
Saídas	Resultado da liberação e implantação em produção	
Atividades	Encaminhar	Encaminhar mudança para o liberação e implantação em ambiente de produção.
Ferramentas	JIRA Software	

Validar Mudança		
Descrição	Após a conclusão do processo de liberação e implantação, o Responsável pela Solicitação de RdM fará a análise e avaliação do resultado, registrando na Ocorrência de RdM. Questões como lições aprendidas e motivos de insucesso devem ser consideradas.	
Papéis	Responsável Solicitante da RdM	
Considerações importantes		
Entradas	Resultado da liberação e implantação em produção	
Saídas	Resultados da avaliação registrados na Ocorrência de RdM	
Atividades	Avaliar	Avaliar o resultado do processo de liberação e implantação que foram executados.
	Documentar	Documentar na Ocorrência de RdM o resultado obtido, seja no caso de sucesso ou insucesso.
Ferramentas	Jira Software	

Cancelar ou Abortar a Mudança	
Descrição	Atividade na qual o responsável solicitante da RdM informa os envolvidos (identificados no planejamento) do resultado final dos procedimentos de liberação executados.
Papéis	Responsável Solicitante da RdM



Considerações importantes	O motivo do cancelamento/abortamento da mudança deve ser registrado na Ocorrência de RdM, no campo chamado "Avaliação do resultado". O cancelamento ocorre quando a interrupção do processo de RdM acontece antes da tentativa de aplicação da mudança em produção. O abortamento ocorre quando, durante o processo de aplicação de mudança em produção, surge algum empecilho crítico que faz com que a mudança deva ser desfeita.	
Entradas	Ocorrência de RdM rejeitada	
Saídas	Ocorrência de RdM cancelada ou abortada	
Atividades	Registrar	Registrar na Ocorrência de RdM o motivo do cancelamento/cancelamento.
	Cancelar	Informar o motivo do cancelamento e movimentar a RdM para o status CANCELADA.
	Abortar	Informar o motivo do abortamento e movimentar a RdM para o status ABORTADA
Ferramentas	Jira Software	



Anexo I – Formulário de Requisição de Mudança (RdM)

Criar Pendência

Configurar Campos

Projeto* SETIC-TRT19 (SETIC)

Tipo de Item* Requisição de Mudança

Resumo*

Descrição

Estilo B I U A ² +

Visual Texto

Pendências Linkadas blocks

Ocorrência +

Comece a digitar para procurar pendências para associar. Se você deixar em branco, nenhuma associação será feita.

Tipo da mudança* ☐ Ordinária
☐ Emergencial

Ordinária - Precisa da autorização do Diretor da SETIC

Emergencial - Precisa da autorização do CGESTIC

Data/hora início*

Data/hora fim*

Gerente Demandante de Mudança

Chefe da área que está propondo a mudança.

Responsável Automático

[Delegar para mim](#)



Gerente Executor de Mudança		
	Chefe da área responsável pela mudança.	
Versão afetada*	Não se aplica	
	Versão do ativo de TI que será afetada pela mudança em curso.	
Nova versão*	Não se aplica	
	Nova versão para a qual o ativo de TI passará após a mudança em curso.	
Indisponibilidade* prevista?	☐ Sim ☐ Não	
Impactos previstos e áreas atingidas		
Procedimentos		
	Procedimentos a serem realizados para aplicação da mudança.	
Plano de contingência (rollback)*		
	Como proceder caso a mudança precise ser desfeita ou refeita?	
Equipe Responsável*		
	Time responsável pela issue. Substitui o antigo campo Team	
Sprint		
	Campo de sprint do Jira Software	
☐ Criar outra Criar Cancelar		