

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

1 . Introdução

Este processo é responsável por formalizar, padronizar, avaliar e medir as mudanças realizadas no ambiente de TIC do TJPA, a fim de mitigar os riscos e eventuais impactos ao usuário final, decorrentes de alterações na infraestrutura e nos serviços prestados pela Secretaria de Informática.

2 . Atividades

2.1. Solicitar mudança

A Requisição de Mudança (RDM) comumente são abertas nos seguintes cenários:

- No Gerenciamento de Incidentes, para a aprovação de uma solução.
- No Gerenciamento de Requisições, para realizar a manutenção de um serviço.
- No Gerenciamento de Problemas, a fim de tratar a causa raiz.
- No Gerenciamento de Projetos, quando uma demanda nova é identificada.

O solicitante deve identificar os eventos associados à mudança solicitada e registrar a RDM, a qual seguirá o restante do ciclo de vida do Gerenciamento de Mudanças e do Gerenciamento de Liberações.

2.2. Validar Requisição

O Gerente de Mudanças verifica se o planejamento da mudança está completo, o que normalmente já é realizado no Gerenciamento de Liberação e Implantação. Caso haja alguma dúvida ou informação faltante, o Gerente devolve a RDM, informando o motivo da devolução. Caso esteja tudo OK, a requisição deve ser classificada conforme o tipo de mudança (normal, padrão ou emergencial) e seguir o processo.

2.3. Consolidar reunião periódica

Caso todas as informações necessárias para a avaliação da mudança estejam em conformidade com o que é pedido na RDM, e a mudança não for classificada como emergencial, o Gerente de Mudanças deve incluir a Requisição na pauta da próxima reunião periódica do Comitê Consultivo de Mudanças, a qual poderá tratar sobre uma ou mais mudanças concomitantes da Secretaria de Informática.

2.4. Solicitar aprovação emergencial

Caso todas as informações necessárias para a avaliação da mudança estejam em conformidade com o que é pedido na RDM, e a mudança for classificada como emergencial, o Gerente de Mudanças deve identificar os aprovadores emergenciais para a mudança requerida, convocar o Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais e submeter a Requisição em questão.

2.5. Avaliar requisição de mudança

O Comitê se reunirá, periodicamente ou mediante convocação, para tratar todas as Requisições em pauta, as quais devem ser avaliadas individualmente e em conjunto, de maneira a se identificar eventuais conflitos. O Comitê deve deliberar sobre a aprovação de cada RDM para a próxima janela de manutenção.

Deverá ser designado um responsável pelo acompanhamento das mudanças, o qual pode ser um analista da principal área envolvida, ou ainda o próprio gerente de mudanças, a depender do caso.

Durante a avaliação, deverão ser tratados pelo menos os seguintes pontos:

- Análise de viabilidade das mudanças
- Análise de impactos no ambiente
- Relacionamentos entre as mudanças solicitadas
- Confirmar informações básicas de alinhamento, como a data da mudança, período, tempo previsto de indisponibilidade, etc.
- Designar o responsável pelo acompanhamento e validação da mudança

2.6. Formalizar avaliação

Aqui o Gerente de Mudanças deve formalizar as deliberações realizadas pelo Comitê, notificando os envolvidos a respeito do que foi decidido sobre cada Requisição. Nessa notificação deve constar a Ata de Reunião, a qual servirá de subsídio aos analistas envolvidos com as etapas seguintes do processo.

2.7. Encerrar Requisição de Mudança

Caso a Requisição não tenha sido aprovada, esta deve ser encerrada pelo Gerente de Mudanças, o qual notifica o requerente sobre o status da RDM.

Em caso de aprovação, a Requisição segue para o processo de 'Gerenciamento de Liberação e Implantação' para que seja realizada a manutenção planejada, bem como o seu acompanhamento e posterior encerramento.

3. Relacionamentos

O Gerenciamento de Mudanças tem interface com os seguintes processos:

3.1 Gerenciamento de Problemas

É comum que os Problemas impliquem na necessidade manutenções corretivas, que devem ser registradas na forma de Requisição de Mudança.

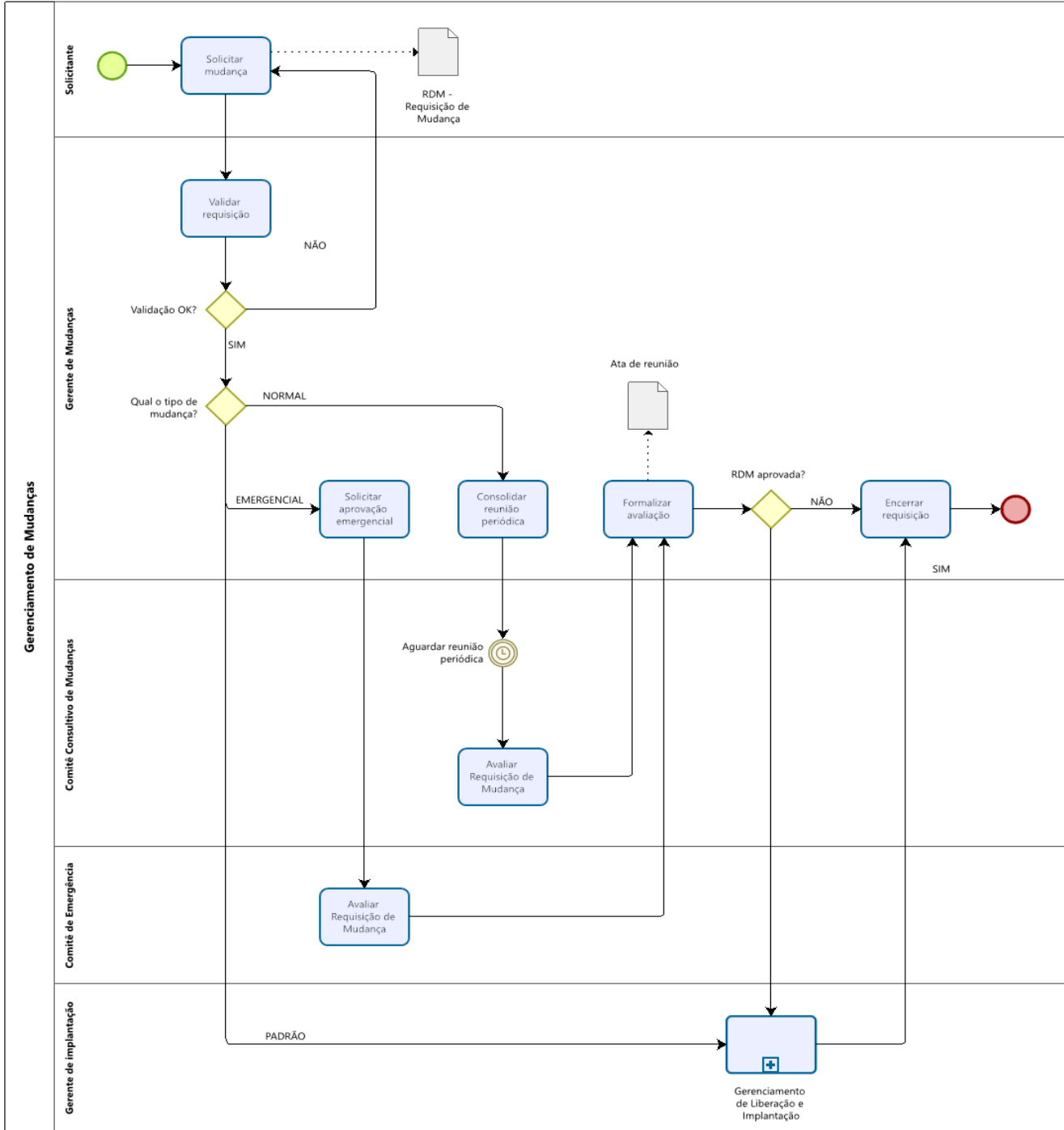
3.2 Gerenciamento de Requisições

Nesse processo, surgem as demandas por manutenções adaptativas ou evolutivas, solicitadas por interessados dentro ou fora da Secretaria de Informática, adequações de sistemas, novas funcionalidades, etc.

3.3. Gerenciamento de Projetos

Os projetos da Secretaria de Informática também devem seguir, ao longo de seu ciclo de vida, as formalizações requeridas para a aprovação das mudanças no ambiente, a fim de promover um bom gerenciamento dos riscos e impactos nas áreas envolvidas.

4. O Processo



5. Entradas e saídas

Aqui elenca-se as principais entradas e saídas do Processo de Gerenciamento de Mudanças.

Como entradas, tem-se:

- Necessidade de mudança
- Planos de mudança e liberação
- Ativos e serviços afetados
- Cronograma de implantação

Como saídas, tem-se:

- Requisições aprovadas ou reprovadas
- Planos de mudança e liberação
- Ativos e serviços novos ou alterados
- Relatórios do Gerenciamento de Mudanças
- Cronogramas autorizados

6. Papéis e Responsabilidades

Papel	Quem exerce	Responsabilidades
Dono do Processo de Gerenciamento de Mudanças	Servidor da área de TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar relatórios e acompanhar indicadores de desempenho; • Propor e autorizar mudanças no processo; • Prover recursos para a execução das atividades do processo, bem como contribuir para a resolução de eventuais problemas com o processo.
Gerente do Mudanças	Servidor da área de TIC do TJPA responsável pelo gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho.	<ul style="list-style-type: none"> • Produzir relatórios e indicadores; • Garantir a boa execução do processo; • Registrar as ocorrências da execução do processo; • Interagir com os demais gerentes de processos, a fim de manter o alinhamento com estes; • Ajudar com a resolução de problemas com a execução do processo.
Solicitante	Usuário responsável por abrir uma Requisição de Mudança.	<ul style="list-style-type: none"> • Abrir Requisição de Mudança; • Corrigir a Requisição, quando solicitado pelo Gerente de Mudanças; • Validar e encerrar a Mudança.
Comitê Consultivo de Mudanças	Grupo composto por servidores da área de negócios e da área de TIC.	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliar as Requisições de Mudança; • Priorizar e deliberar sobre cada RDM.
Comitê de Mudanças Emergenciais	Subconjunto do Comitê Consultivo de Mudanças. Recomenda-se que seja composto de pelo menos um integrante da área de TIC e pelo menos um da área de negócio.	<ul style="list-style-type: none"> • Responder às convocações emergenciais, sempre que solicitado pelo Gerente de Mudanças; • Avaliar as Requisições de Mudança Emergenciais; • Deliberar sobre cada demanda emergencial.