

The background of the entire page is an abstract digital illustration. It features a large, prominent white gear on the left side, set against a dark blue background. Overlaid on this are various glowing blue and orange lines that resemble circuitry or data paths. The overall aesthetic is high-tech and modern.

Diretrizes para Gerenciamento de Mudanças

HISTÓRICO DE VERSÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
07/2024	1.0	Elaboração do documento	Gerência de Serviços de TIC
07/2024	1.1	Aprovação do documento	Gerência de Serviços de TIC
09/2024	1.2	Revisão do documento	Assessoria Técnica da STI

SÚMARIO

CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	3
DEFINIÇÕES.....	5
I - REGRAS GERAIS	7
II - POLÍTICAS DO GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS.....	7
III - MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO PROCESSO.....	12
IV - FLUXO DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS	13
V - ATIVIDADES DO PROCESSO.....	14
CONCLUSÃO	18

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Objetivo: Estabelecer diretrizes e regras gerais para o Processo de Gerenciamento de Mudanças, garantindo que todas as mudanças sejam registradas, analisadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas de maneira controlada e eficiente. O foco é minimizar riscos e assegurar a continuidade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

Resumo: Conjunto de diretrizes fundamentado nas melhores práticas do ITIL® versão 4, que define o processo de gerenciamento de mudanças dentro da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI). Ele especifica papéis como o Agente de Mudança e trata das mudanças em termos de impacto e urgência, com implementação planejada para minimizar interrupções aos serviços de TIC. As mudanças passam por diversas etapas: solicitação, análise de impacto e risco, autorização, implementação e Revisão Pós-Implementação (RPI), sempre com forte ênfase na documentação e monitoramento contínuos. A proposta é não apenas garantir a segurança e a continuidade dos serviços, mas também fomentar a melhoria contínua dos processos de TI.

Público-alvo: Este documento, de abrangência interna, aplica-se a todos os servidores, colaboradores e usuários/clientes envolvidos no Processo de Gerenciamento de Mudanças no âmbito da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI).

Contexto: Desenvolvido com base em práticas recomendadas de ITSM e orientações do setor, este documento visa assegurar que todas as alterações nos serviços de TIC sejam cuidadosamente planejadas, avaliadas e implementadas com o menor risco possível. Isso é fundamental para garantir a continuidade dos serviços essenciais, minimizando interrupções e impactos negativos, enquanto atende às demandas das áreas de negócio de maneira eficaz e organizada. O processo envolve a aplicação de boas práticas de TI para manter a estabilidade operacional e promover melhorias contínuas nos serviços prestados.

Benefícios: A implementação do Processo de Gerenciamento de Mudanças, no âmbito da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI), proporciona diversos benefícios, incluindo:

- minimizar incidentes e indisponibilidades relacionadas às alterações nos serviços de TIC;
- melhorar a comunicação entre equipes de TI e partes interessadas, garantindo maior visibilidade sobre o impacto das mudanças; e
- reduzir os custos relacionados a falhas, retrabalho ou correções de mudanças mal gerenciadas, proporcionando economia de recursos.

Atualização: Documento sujeito a revisões e atualizações periódicas para incorporar novas práticas, tecnologias ou requisitos de segurança. Alterações serão comunicadas aos usuários por meio dos canais de comunicação interna, assegurando que todos estejam cientes das mudanças implementadas.

DEFINIÇÕES

As definições a seguir são extraídas ou baseadas no glossário oficial do ITIL® em Português do Brasil, com adaptações para o contexto da Subsecretaria de Tecnologia de Informação (STI):

Ativo de serviço: qualquer recurso ou habilidade que possa contribuir para o fornecimento de um serviço de TIC. Isso inclui não apenas componentes tecnológicos, mas também processos e competências, que juntos permitem a entrega eficaz de serviços aos clientes de serviço de TIC.

Agente da mudança: pessoa ou equipe responsável pela implementação de uma mudança aprovada no ambiente de TIC. Atua sob a supervisão do coordenador da mudança, seguindo o plano aprovado para garantir uma execução controlada e em conformidade com as políticas estabelecidas.

Aprovador da mudança: pessoa ou grupo designado pelo responsável da área solicitante para revisar e autorizar a execução de uma mudança. Avalia os riscos, impactos e benefícios da mudança antes de sua implementação, assegurando que todas as etapas do processo estejam conforme os requisitos do Gerenciamento de Mudanças.

Cliente de serviço de TIC: representantes das áreas de negócio que dependem dos serviços de TIC fornecidos pela STI. São responsáveis por patrocinar e deliberar sobre o desenvolvimento e evolução dos serviços, garantindo que suas necessidades sejam atendidas de maneira eficaz.

Coordenador da mudança: pessoa responsável por gerenciar todo o ciclo de vida de uma mudança, desde o planejamento até a implementação e revisão. Atua para minimizar os riscos e garantir que a mudança seja realizada de acordo com as políticas e diretrizes do processo.

Item de configuração (IC): qualquer ativo de serviço que precise ser gerenciado durante o fornecimento de um serviço de TIC. Nem todos os ativos de serviço são ICs, pois apenas aqueles que requerem gerenciamento ativo durante a entrega de serviços são considerados ICs.

Gerente da mudança: responsável por supervisionar todo o Processo de Gerenciamento de Mudanças. Garante que as mudanças sejam devidamente controladas, com foco na continuidade dos serviços e minimização de riscos.

Janela de congelamento (Freezing): período planejado durante o qual um serviço de TIC ou IC não pode ser alterado. Esse período é definido devido a eventos críticos para as atividades finalísticas do Estado, e durante ele, as mudanças são restritas para evitar impactos nos serviços críticos.

Janela de mudanças planejadas: período programado no qual as mudanças nos serviços de TIC e ICs podem ser implementadas. Esse planejamento é essencial para minimizar interrupções e garantir que as mudanças ocorram com o menor impacto possível nos serviços essenciais.

Mudança: qualquer adição, modificação ou remoção de uma funcionalidade ou capacidade de um serviço de TIC e seus ICs relacionados. O objetivo é melhorar o serviço ou corrigir problemas sem comprometer a continuidade das operações.

Mudança emergencial: tipo de mudança que deve ser implementada imediatamente para corrigir falhas graves ou indisponibilidades inesperadas nos serviços de TIC. Não pode aguardar as janelas de mudanças planejadas.

Mudança nenhum impacto: alteração que não causa impacto perceptível na infraestrutura ou nos serviços de TIC. Essas mudanças geralmente documentam pequenas alterações ou atualizações administrativas sem efeito operacional.

Mudança normal: tipo de mudança que segue todo o processo de Gerenciamento de Mudanças, incluindo aprovações, análise de impacto e planejamento. É implementada dentro das janelas de mudanças planejadas e pode envolver riscos, sendo necessário um plano de testes e um plano de retorno (rollback).

Mudança padrão: mudança repetitiva e geralmente pré-aprovada, com procedimentos bem definidos e baixo risco. Por ser rotineira, não exige interrupção dos serviços de TIC e pode ser implementada rapidamente.

Plano de retorno (rollback): Conjunto de procedimentos predefinidos para reverter uma mudança implementada caso ocorra um problema. Visa minimizar os impactos negativos ao restaurar o sistema ao estado anterior à mudança.

Plano de testes: documento que descreve as atividades e critérios necessários para garantir que uma mudança seja implementada com sucesso e funcione conforme esperado. É uma parte essencial do processo de aprovação da mudança.

Requisição de mudança (RDM): formalização do pedido para a execução de uma mudança, contendo todos os detalhes necessários para sua avaliação, aprovação e implementação.

Revisão pós-implementação (RPI): processo de análise realizado após a implementação de uma mudança para verificar se os objetivos foram atingidos. Também identifica oportunidades de melhoria para futuras mudanças.

I - REGRAS GERAIS

O Processo de Gerenciamento de Mudanças deve seguir as seguintes diretrizes:

1. **Padronização e Automação:** Todas as mudanças devem ser padronizadas e automatizadas sempre que possível, garantindo consistência e eficiência na implementação e no cumprimento das mudanças, de acordo com as melhores práticas do ITIL®.
2. **Definição de Políticas:** Políticas claras devem ser estabelecidas para definir quais mudanças requerem aprovações adicionais e quais podem ser realizadas sem aprovação, simplificando o processo e agilizando o cumprimento das mudanças.
3. **Definição Clara de Expectativas:** As expectativas dos usuários quanto aos prazos de atendimento das mudanças devem ser claramente comunicadas, sempre alinhadas à capacidade real da organização, assegurando transparência e evitando expectativas inviáveis.
4. **Melhoria Contínua e Automação:** Oportunidades de melhoria contínua nos processos devem ser constantemente identificadas e implementadas, visando a aceleração da execução das mudanças e o aumento do uso eficaz da automação.
5. **Documentação e Avaliação:** O processo de mudança deve ser completamente documentado, incluindo a avaliação de impacto e riscos, garantindo que todas as etapas sejam devidamente registradas e monitoradas para futuras melhorias.

II - POLÍTICAS DO GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

Políticas são intenções e expectativas gerenciais formalmente documentadas, utilizadas para orientar decisões e garantir a implementação consistente de processos, papéis e atividades. Abaixo, seguem as políticas que orientam a execução do Processo de Gerenciamento de Mudanças na Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI):

1. Escopo do Processo de Gerenciamento de Mudanças

- 1.1. **Descrição:** Os itens de configuração (IC) relacionados à infraestrutura tecnológica da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI) estarão sob o controle do Processo de Gerenciamento de Mudanças e só poderão ser modificados de acordo com os procedimentos estabelecidos neste documento. Isso se aplica a todos os ambientes em que os ICs estejam inseridos, como desenvolvimento, testes, homologação ou produção.
- 1.2. **Razão:**
 - Garantir a continuidade e estabilidade dos serviços de TIC, evitando alterações que comprometam sua operação;
 - Atender às necessidades da organização e seus clientes, promovendo mudanças gerenciadas de forma eficiente e controlada; e

- Minimizar os riscos e impactos negativos associados a mudanças não planejadas ou mal controladas.

1.3. Benefícios:

- Redução significativa dos riscos e impactos decorrentes de mudanças mal planejadas ou executadas nos serviços de TIC;
- Aumento da satisfação dos clientes de TIC, graças a um processo mais eficiente e transparente de implementação de mudanças; e
- Diminuição de interrupções não planejadas e do tempo de indisponibilidade dos serviços, melhorando a continuidade operacional.

2. Priorização de Mudança

2.1. Descrição: As mudanças devem ser priorizadas com base em uma análise combinada de impacto e urgência. O impacto refere-se à extensão da influência da mudança sobre os serviços de TIC e seus clientes, enquanto a urgência está relacionada ao tempo disponível até que as áreas de negócio sejam afetadas. A seguir estão os critérios utilizados para definir os níveis de impacto e urgência, de acordo com a taxonomia da ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC da STI:

2.1.1. Impacto:

- 1 - Extensivo: indisponibilidade dos serviços providos aos usuários ou clientes de TIC em grande escala (sociedade, Estado, Município, secretaria etc.);
- 2 - Significativo: indisponibilidade dos serviços de TIC em diversos órgãos ou gerências;
- 3 - Moderado: indisponibilidade dos serviços de TIC em um órgão ou gerência específico(a); ou
- 4 - Secundário: não há impacto direto na indisponibilidade dos serviços de TIC ou ICs envolvidos na mudança.

2.1.2. Urgência:

- 1 - Crítico: a mudança deve ser implementada com urgência imediata, pois os usuários ou clientes de TIC já foram impactados;
- 2 - Alto: os usuários ou clientes de TIC serão impactados ainda no mesmo dia da análise da RDM;
- 3 - Médio: os usuários ou clientes de TIC serão impactados dentro da mesma semana da análise da RDM; ou
- 4 - Baixo: os usuários ou clientes de TIC serão impactados dentro do mesmo mês da análise da RDM.

A matriz a seguir ilustra a prioridade de uma mudança conforme a conjugação dos atributos de impacto e urgência:

Matriz de Prioridade da Mudança				
Urgência	Impacto			
	1 - Extensivo	2 - Significativo	3 - Moderado	4 - Secundário
1 - Crítico	Crítico	Crítico	Alto	Alto
2 - Alto	Crítico	Alto	Alto	Média
3 - Média	Alto	Média	Média	Média
4 - Baixa	Baixo	Baixo	Baixo	Baixo

2.2. Razão:

- Estabelecer um modelo padronizado para priorizar mudanças de forma objetiva, garantindo que os recursos sejam alocados adequadamente.

2.3. Benefícios:

- Definir critérios claros de priorização para otimizar a alocação de recursos, garantindo que as mudanças mais críticas sejam tratadas primeiro; e
- Avaliar impacto e urgência de forma eficiente, reduzindo a probabilidade de interrupções não planejadas e minimizando riscos às operações de TIC da organização.

3. Classificação da Mudança

- 3.1. Descrição: As mudanças devem ser classificadas com base em sua prioridade, utilizando a matriz abaixo como referência para garantir a correta alocação de recursos e a eficiência na implementação:

Prioridade	Classificação
Crítico	Mudança Emergencial
Alto	Mudança Normal
Média	Mudança Normal
Baixo	Mudança Padrão, Mudança Nenhum Impacto

As mudanças Emergenciais podem ser implementadas fora das janelas de mudanças planejadas, desde que aprovadas e comunicadas pelo gerente da área e pelo superintendente. É obrigatório ter um incidente registrado e relacionado para justificar esse tipo de mudança. As mudanças normais devem ser realizadas dentro das janelas de mudanças planejadas, após a devida aprovação. No entanto, sua implementação fora dessas janelas é permitida, desde que a mudança não cause indisponibilidade dos

serviços de TIC e tenha a autorização necessária. E, as mudanças padrões e as mudanças nenhum impacto, são de baixo risco e podem ser tratadas de maneira mais rápida e simplificada, de acordo com os procedimentos definidos.

3.2. Razão:

- Estabelecer um método padronizado para a classificação das mudanças, conforme sua prioridade, assegurando que os recursos de TI sejam alocados de forma eficiente e que as mudanças sejam implementadas adequadamente; e
- Melhorar o controle e a previsibilidade das operações de TI, garantindo maior organização e segurança nos processos.

3.3. Benefícios:

- Agilizar o tratamento de mudanças rotineiras e de baixo risco; e
- Assegurar o tratamento correto para cada tipo de mudança, conforme sua complexidade e impacto.

4. Janelas de Mudança

4.1. Descrição: A execução de uma requisição de mudança (RDM) deve ser baseada em um planejamento detalhado, considerando a concordância entre as equipes técnicas e as áreas de negócio. Fatores como impacto, risco, prazos e urgência devem ser criteriosamente avaliados. O agendamento prévio de datas e horários para a implementação das mudanças oferece a flexibilidade necessária ao processo, enquanto garante previsibilidade às áreas de negócio sobre possíveis interrupções nos serviços. As seguintes orientações devem ser observadas ao definir janelas pré-programadas para mudanças:

- É imprescindível obter um acordo formal entre as áreas de negócio afetadas e a equipe de TI sobre os dias e horários das mudanças planejadas;
- Sempre que possível, as mudanças devem ser programadas para ocorrer dentro dos intervalos de tempo acordados; e
- O consentimento das áreas de negócio não isenta a equipe de TI da obrigação de comunicar, com antecedência, as mudanças agendadas para ocorrer dentro das janelas programadas.

4.2. Razão:

- Agilizar a definição dos dias e horários para a execução de mudanças; e
- Estabelecer um calendário de manutenção que organize as atividades de todas as equipes envolvidas na STI.

4.3. Benefícios:

- Simplificar o processo de planejamento de mudanças;

- Fornecer informações antecipadas sobre intervenções nos serviços de TIC, permitindo uma melhor gestão de expectativas; e
- Oferecer flexibilidade na organização da implementação de mudanças, garantindo um processo coordenado e previsível.

5. Aprovação do plano de Mudança

5.1. Descrição: A aprovação do plano de mudança será realizada durante a etapa de "Verificar Planejamento" do Processo de Gerenciamento de Mudanças, e será responsabilidade do gerente de mudança. A aprovação só será concedida se os seguintes elementos essenciais estiverem devidamente especificados e completos:

- Especificação e agendamento das atividades: Todas as atividades necessárias para a implementação da mudança devem ser detalhadas e incluídas no cronograma, com indicação clara dos grupos de suporte envolvidos. Esse planejamento deve ser registrado na ferramenta de gerenciamento de TI;
- Plano de retorno (rollback): Deve ser definido um plano de retorno a ser acionado caso algum imprevisto impeça a continuidade da implementação da mudança, assegurando a reversão ao estado anterior; e
- Plano de testes: É necessário estabelecer um plano de testes que será utilizado para verificar se a implementação da mudança foi bem-sucedida e se o serviço está funcionando conforme o esperado.

Caso algum desses itens esteja ausente ou incompleto, o gerente de mudança não aprovará o planejamento.

5.2. Razão:

- Estabelecer critérios rigorosos para assegurar que todos os planos de implementação de mudanças sejam completos e abrangentes, minimizando riscos e garantindo a execução bem-sucedida da mudança.

5.3. Benefícios:

- Garantir que todas as mudanças sejam devidamente planejadas e documentadas, o que reduz o risco de interrupções não planejadas nos serviços de TIC, melhora a eficiência operacional e aumenta a confiabilidade das operações de TI.

6. Atualização de registros e documentação

6.1. Descrição: É essencial que todos os registros relacionados à solicitação de mudança sejam revisados e atualizados de forma completa e minuciosa antes do encerramento do processo. O encerramento automático de registros de incidentes, problemas ou requisições não será permitido apenas pela conclusão da mudança. Quando necessário, os registros dos itens de configuração (IC) associados à mudança também devem ser devidamente atualizados, garantindo a integridade das informações.

6.2. Razão:

- Assegurar um atendimento ágil e eficiente aos clientes e usuários de TI, garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e acessíveis para suporte contínuo.

6.3. Benefícios:

- Facilitar o gerenciamento eficaz do conhecimento entre as equipes técnicas;
- Promover um atendimento transparente e alinhado às expectativas dos clientes e usuários de TI; e
- Garantir que os profissionais responsáveis pelo atendimento tenham acesso a informações precisas e atualizadas para atender adequadamente às solicitações dos clientes.

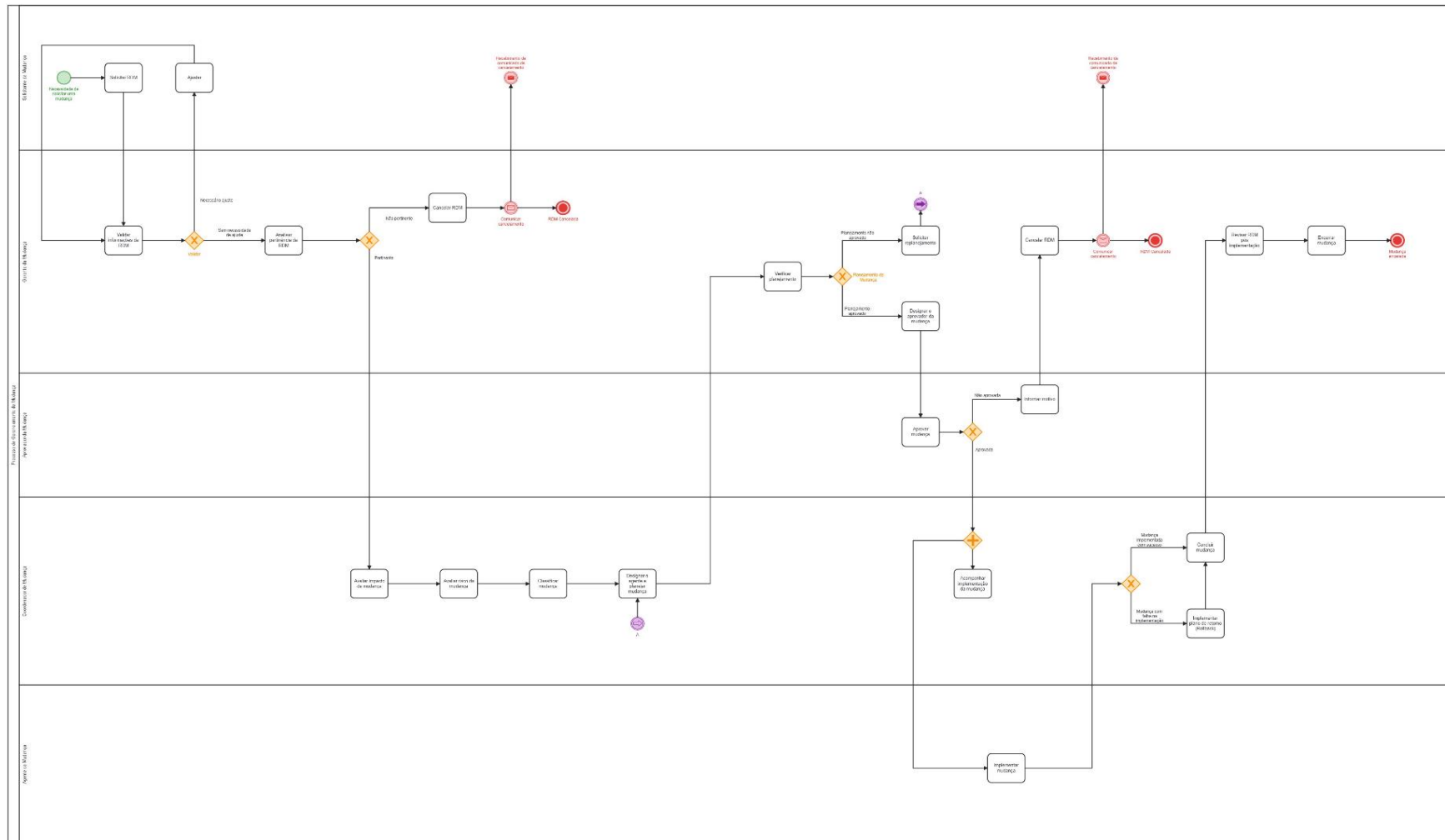
III - MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO PROCESSO

1. **Análise de Desempenho:** O desempenho do Processo de Gerenciamento de Mudanças será avaliado utilizando o Processo de Monitoramento, Controle e Avaliação dos Serviços de TIC, assegurando que o processo esteja alinhado com os objetivos e metas estabelecidos.
2. **Indicadores de Desempenho:** Indicadores específicos serão utilizados pelos gestores para monitorar a eficácia do processo e realizar ajustes conforme necessário, promovendo a melhoria contínua e a otimização dos serviços prestados.
3. **Relatórios de Desempenho:**
 - Os relatórios de desempenho serão configuráveis, permitindo a parametrização do período de consulta, como mês completo ou intervalos específicos; e
 - Os relatórios incluirão dados sobre o volume de chamados por fila e o tempo de atendimento, fornecendo uma visão detalhada da operação e desempenho do processo.

Considerações Importantes:

- **Feedback:** As equipes envolvidas receberão feedback regular sobre seu desempenho, promovendo um ambiente de melhoria contínua;
- **Relatórios Gerenciais:** Os gerentes receberão relatórios detalhados para facilitar a tomada de decisões e o aprimoramento do processo; e
- **Distribuição dos Relatórios:** Os relatórios serão enviados conforme a necessidade, com foco no grau de conformidade com o processo, garantindo a transparência e a accountability em todas as etapas do gerenciamento de requisições.

IV - FLUXO DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS ([Fluxo do Processo de Gerenciamento de Mudanças](#))



V - ATIVIDADES DO PROCESSO

Solicitar RDM

Identificada a necessidade de alteração, acréscimo ou remoção de funcionalidade e/ou capacidade de um serviço de TIC e de seus itens de configuração (ICs) relacionados, o solicitante da mudança deve acessar a ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC e registrar a requisição de mudança (RDM), detalhando o escopo da mudança.

Validar informações da RDM

Após o registro da RDM, o gerente de mudança deve validar as informações iniciais, verificando sua completude e qualidade. Se as informações estiverem adequadas, o processo prosseguirá para a análise da relevância da solicitação. Caso contrário, o gerente de mudança deverá orientar o solicitante a ajustar os dados, definindo o status da RDM como "Pendente" até que as correções sejam feitas.

Importante: RDM pendente por falta de informação do solicitante deve ser cancelada após 3 (três) dias úteis sem resposta.

Ajustar informações da RDM

Após a solicitação de ajustes, é responsabilidade do solicitante realizar as correções conforme orientado pelo gerente de mudança.

Analisar pertinência da RDM

Com as informações ajustadas, o gerente de mudança deve avaliar a pertinência da solicitação e decidir pela sua aprovação ou rejeição.

Cancelar RDM

Se a mudança for considerada não pertinente, o gerente de mudança deve cancelar a RDM, justificando sua decisão ao solicitante.

Avaliar impacto da mudança

Uma vez aprovada, a RDM deve ser encaminhada ao coordenador da mudança, que será responsável por avaliar o impacto da mudança nos serviços de TIC e nos ICs envolvidos.

Avaliar risco da mudança

Após a avaliação de impacto, o coordenador da mudança deve identificar e avaliar os riscos associados à implementação, considerando as incertezas que possam afetar os resultados esperados.

Classificar a mudança

Com base nos riscos e impactos avaliados, o coordenador da mudança deve classificar a mudança de acordo com as diretrizes das políticas estabelecidas no processo.

Designar o agente e planejar mudança

Após a classificação, o coordenador deve designar o(s) agente(s) responsável(eis) pela execução e realizar o planejamento da mudança, incluindo:

- Especificação e agendamento das atividades, com a indicação dos grupos de suporte envolvidos, utilizando a ferramenta de gerenciamento de TIC;
- Definição de um plano de retorno (rollback) para contingências; e
- Definição de um plano de testes para validar o sucesso da implementação.

Verificar planejamento

O coordenador da mudança deve submeter o plano ao gerente de mudança, que analisará sua completude e viabilidade. A aprovação só será concedida conforme as diretrizes da política do gerenciamento de mudanças.

Solicitar replanejamento

Caso sejam identificadas necessidades de ajustes, o gerente de mudança deverá solicitar que o coordenador faça as correções necessárias no planejamento.

Designar o aprovador da mudança

Aprovado o planejamento da mudança, o gerente da mudança deverá designar o responsável pela aprovação da mudança, que pode ser um coordenador, um gerente de área ou qualquer parte interessada relevante, dependendo da complexidade e impacto da mudança. A designação do aprovador é fundamental para garantir que a mudança seja submetida a uma avaliação imparcial e criteriosa, bem como para assegurar que todas as partes envolvidas estejam alinhadas com o processo de aprovação.

O aprovador da mudança é fundamental ao revisar o plano de mudança, considerar seu impacto nos processos existentes, recursos e objetivos organizacionais. Sua aprovação é um passo crítico que determina se a mudança avançará para a fase de implementação. Portanto, a designação desse responsável deve ser feita com atenção aos requisitos específicos da mudança.

Importante: Para mudanças de alto impacto, é crucial que o gerente responsável pela mudança obtenha a aprovação do superintendente.

Aprovar mudança

Designado o aprovador da mudança, esse deverá realizar a validação da mudança para avaliar a sua possível aprovação.

O nível de aprovação necessário varia de acordo com riscos inerentes à implementação da mudança no escopo de um ou mais serviços de TIC que suportam atividades finalísticas da organização. Dessa forma, o aprovador da mudança pode ser representado por diversos atores, como por exemplo, o próprio gerente da mudança.

Informar motivo

Se a mudança não for aprovada, o gerente de mudança será responsável por cancelá-la comunicar o motivo da rejeição ao solicitante da mudança.

Acompanhar implementação da mudança

O coordenador da mudança deve supervisionar a execução das atividades necessárias para implementar a mudança, garantindo conformidade com o plano aprovado, notificando os grupos de suporte e o gerente de mudança em caso de eventuais problemas.

Implementar mudança

Aprovada a mudança, o agente da mudança responsável pela implementação inicia as ações necessárias para efetivar as alterações planejadas. Simultaneamente, o coordenador da mudança realiza o acompanhamento, monitora e verifica o progresso da implementação para garantir que tudo esteja ocorrendo conforme o planejado. Essa abordagem paralela visa a assegurar uma execução suave e eficaz da mudança, minimizando interrupções e garantindo o cumprimento dos objetivos estabelecidos.

Implementar plano de retorno (rollback)

Se ocorrer algum imprevisto que impeça a continuidade da implementação, o coordenador de mudança deve proceder com a implementação do plano de retorno (rollback) - previsto no

planejamento da mudança -, garantindo que os ICs impactados sejam retornados ao estado anterior ao início da implementação da mudança, conforme a linha de base de configuração.

Concluir mudança

Ao finalizar a mudança, o coordenador da mudança registrará:

- Ocorrências significantes observadas durante a implementação da mudança;
- Desvios entre o planejamento e a execução da mudança;
- Sucesso ou falha da mudança; e
- Lições aprendidas.

Revisar RDM pós-implementação

Concluída a mudança, o gerente de mudança deverá proceder com a revisão pós-implementação (RPI), verificando se os objetivos foram alcançados e registrando lições aprendidas, que devem ser compartilhadas com os envolvidos.

Encerrar mudança

Após a revisão pós-implementação (RPI), o gerente de mudança deverá atualizar o status da mudança na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC para “Encerrado”. Importante deixar registrado as lições aprendidas durante a implementação da mudança.

CONCLUSÃO

Este documento reforça a importância do Processo de Gerenciamento de Mudanças como um pilar essencial para garantir a continuidade, estabilidade e evolução dos serviços de TIC na Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI). Ao estabelecer procedimentos claros e estruturados para o planejamento, aprovação, implementação e revisão de mudanças, o processo contribui para a redução de riscos e interrupções, assegurando que as alterações sejam realizadas de forma controlada e eficiente.

A adoção dessas diretrizes não apenas fortalece a governança dos serviços de TIC, como também eleva a eficiência operacional, proporcionando maior transparência e previsibilidade nas operações. Isso beneficia diretamente tanto a STI quanto as áreas de negócio atendidas, criando um ambiente mais seguro e confiável para a realização de mudanças críticas e melhorias contínuas.