Uma imagem contendo Texto

Descrição gerada automaticamentePadrão do plano de fundo

Descrição gerada automaticamente

**AGOSTO 2022**

**PRÁTICAS DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS**

CONTROLE DE MUDANÇA

**Sumário**

[1. INTRODUÇÃO 3](#_Toc112080060)

[2. DESCRIÇÃO DA PRÁTICA 3](#_Toc112080061)

[2.1. OBJETIVOS 3](#_Toc112080062)

[2.2. BENEFÍCIOS ESPERADOS 3](#_Toc112080063)

[2.3. DEFINIÇÕES E ABREVIAÇÕES 3](#_Toc112080064)

[2.4. ESCOPO 5](#_Toc112080065)

[2.5. POLÍTICAS DA PRÁTICA 6](#_Toc112080066)

[2.5.1. Toda solicitação de mudança deve ser registrada 6](#_Toc112080067)

[2.5.2. Tipos de Mudanças 6](#_Toc112080068)

[2.5.3. Plano de Comunicação 7](#_Toc112080069)

[2.5.4. Natureza das Mudanças 8](#_Toc112080070)

[2.5.5. Prioridade das mudanças 8](#_Toc112080071)

[2.5.6. Status das requisições de mudanças 10](#_Toc112080072)

[2.5.7. Atualização de registros e documentação 11](#_Toc112080086)

[2.5.8. Comitê de Mudança Normal e Comitê de Mudança Emergencial 12](#_Toc112080087)

[2.6. ENTRADAS E SAÍDAS 12](#_Toc112080088)

[2.7. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES 13](#_Toc112080089)

[3. ATIVIDADES DO PROCESSO 14](#_Toc112080090)

[4. INDICADORES DE DESEMPENHO 19](#_Toc112080091)

[5. FLUXO DO PROCESSO 21](#_Toc112080092)

[6. ANEXOS 22](#_Toc112080093)

[7. REFERÊNCIA 22](#_Toc112080094)

# INTRODUÇÃO

O controle de mudanças é a prática responsável por garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para avaliar, aprovar, implantar e revisar todas as mudanças de TIC de maneira eficiente, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e aos clientes e garantir que os riscos tenham sido adequadamente avaliados, autorizando as alterações a serem realizadas e gerenciando o cronograma de alterações.

Esse documento tem como intuito documentar a prática através da descrição e detalhamento de suas atividades, características, atores, interfaces e indicadores.

# DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

* 1. OBJETIVOS
* Maximizar o número de mudanças bem-sucedidas de serviços e produtos;
* Garantir que os riscos sejam devidamente avaliados, autorizando as mudanças a serem realizadas e gerenciando o cronograma;
* Responder aos requerimentos de mudanças necessárias nos serviços, maximizando valor e reduzindo incidentes, rupturas e retrabalhos;
* Responder às solicitações de negócio e de TI para mudanças que alinharão os serviços com as necessidades do negócio;
* Assegurar que as mudanças sejam registradas, avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas e implementadas.
  1. BENEFÍCIOS ESPERADOS
* Reduzir incidentes, rupturas e retrabalhos;
* Análise de necessidade e impacto das mudanças de TIC;
* Maior controle e gerenciamento das mudanças de TIC.
  1. DEFINIÇÕES E ABREVIAÇÕES

***Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração (BDGC):*** É um repositório de informações relacionadas a todos os componentes de um sistema de informação. Ele contém os detalhes dos itens de configuração (IC) na infraestrutura de TI.

***Item de Configuração (IC):*** Qualquer componente ou outro ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TI. Os itens de configuração estão sob o controle do Gerenciamento de Mudança. Eles incluem tipicamente hardware, software, prédios, pessoas e documentos formais tais como documentação de processos e acordos de nível de serviço.

***Comitê de Mudança Normal (CMN):*** Um grupo de pessoas que suportam a avaliação, priorização, autorização e programação de mudanças. É responsável por avaliar a mudança solicitada, aprová-la ou encaminhá-la para revisão.

***Comitê de Mudança Emergencial (CME)***: Um grupo de pessoas que toma decisões sobre mudanças emergenciais. É responsável por avaliar a mudança emergencial solicitada, aprová-la ou encaminhá-la para revisão.

***Gerente de Mudanças:*** Responsável pelo processo de Gerenciamento de Mudança bem como pela condução das reuniões de Mudança.

***Responsável pela Mudança:*** Responsável por registrar, classificar e executar a mudança e a liberação.

***Solicitação de mudança (SM):*** É a formalização do pedido de execução de uma mudança.

***Liberação:*** Aplicação da mudança planejada no ambiente computacional de TIC.

***Requisição de Mudança (RDM):*** Uma solicitação formal para uma mudança a ser feita. A RDM inclui detalhe da mudança solicitada, pode ser registrada em papel ou por via eletrônica, normalmente inclui atributos como: data da solicitação, solicitante, origem da alteração, descrição, partes interessadas e efeito de não executar a mudança.

***Mudança:*** Adição, modificação ou remoção de hardware, rede, software, aplicação, ambiente, sistema, microcomputadores e documentação associada, que são aprovados, suportados ou de referência.

***Risco:*** Um evento possível que pode causar perdas ou danos, ou afetar a habilidade de atingir objetivos. Um risco é calculado pela probabilidade de uma determinada ameaça ocorrer, pela vulnerabilidade do ativo a essa ameaça e pelo impacto gerado caso ela tivesse ocorrido. O risco também pode ser definido como incerteza do resultado e pode ser usado no contexto da medição da probabilidade de resultados positivos ou de resultados negativos.

***Revisão pós-implementação (RPI):*** Realizar a revisão pós-implantação da requisição de mudança avaliando se as mudanças foram: Realizadas com sucesso; realizadas com sucesso e restrições; não implementada.

***Plano de Testes:*** é um documento com uma abordagem sistemática para o teste de sistemas como hardware ou software. Ele geralmente consiste numa modelagem detalhada do fluxo de trabalho durante o processo.

***Plano de Retorno:*** Caso ocorra uma falha ou mudança realizada sem sucesso, o Plano de Retorno (Rollback) deve ser executado pela equipe técnica conforme definido e aprovado anteriormente pelo Gerente de Mudança/Comitê de Mudança, retornando todos os Itens de Configuração envolvidos ao seu status original.

***Gerenciamento de Mudanças:*** O objetivo do gerenciamento de mudanças é garantir que os métodos e procedimentos padronizados mais adequados serão usados para o manuseio eficiente e imediato de todas as alterações. O objetivo é controlar a infraestrutura de TI, a fim de minimizar o impacto de eventuais incidentes. Mudanças na infraestrutura de TI podem surgir de forma reativa em resposta a problemas ou exigências impostas externamente, por exemplo: alterações legislativas. Por outro lado, pode ser uma ação proativa de busca da maior eficiência e eficácia na organização.

***Acordo de Nível de Serviço – ANS:*** acordo entre a área de TIC e as demais áreas. O ANS define o(s) serviço(s) de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com áreas;

***Acordo de Nível Operacional – ANO:*** acordo firmado entre as áreas internas de TIC. O ANO define o(s) serviço(s) de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com áreas internas;

***Base de conhecimento:*** banco de dados lógico contendo dados e informações acumuladas sobre diversos assuntos. Essas informações podem ser utilizadas na solução de incidentes e problemas, por exemplo.

* 1. ESCOPO

O escopo da prática abrange todos os serviços que são prestados pela área de TIC do PoP-PI. Mudança é um evento evolutivo nas organizações. Ela transforma o estado atual das coisas, em uma situação nova. A mudança pode ser antecipada ou inesperada, com motivações internas ou externas e acontece em todos os lugares. A variedade das mudanças que podem ocorrer é vasta. Assim, delimitar o escopo de atuação do controle de Mudança dará o foco necessário para coordenar as ações executadas durante o ciclo de vida da mudança.

Em razão disto, deve ser estabelecido claramente que tipos de mudanças deverão ser tratadas pela prática. Em benefício, nos trará: Compor um conhecimento comum sobre as situações que configuram uma mudança; evitar que mudanças fora de escopo sejam incluídas no processo; concentrar os recursos no controle das mudanças relevantes para os Gerenciamento de serviços da TI.

* 1. POLÍTICAS DA PRÁTICA

Políticas são intenções e/ou expectativas gerenciais documentadas formalmente. As regras e definições descritas aqui são válidas e devem ser consideradas nas práticas de controle de mudanças. São utilizadas para direcionar decisões e para garantir o desenvolvimento e a implementação consistente de processos, papéis e atividades.

* + 1. Toda solicitação de mudança deve ser registrada

Toda solicitação de mudança deve ser formalmente registrada para ser planejada, aprovada, executada e revisada. Qualquer alteração executada em ambiente operacional sem o registro ou aprovação formal ou que possua atividades executadas fora do escopo planejado, deve ser considerada uma mudança não autorizada. Cabe ao Gerente de Mudança investigar e reportar sobre as razões para a execução das atividades fora do processo ou fora da solicitação de mudança aprovada.

* Para toda implantação de serviço novo ou modificado e para toda remoção de serviço ou equipamento controlado no BDGC deve ser aberta uma RDM, utilizando como referência o modelo definido no Anexo I ou [link do forms](https://forms.office.com/r/8xVM6M0xtT);
* Todos os riscos devem ser identificados, avaliados e mitigados sempre que possível durante o planejamento da implantação;
  + 1. Tipos de Mudanças

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. Os tipos de mudança utilizados estão relacionados a seguir:

* ***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.
* ***Normal/Planejada:*** 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 ou enviadas para o responsável da mudança para revisar e encaminhar novamente ao gerente de mudança. Sendo assim, todo formulário deve conter todos os campos preenchidos de forma clara e objetiva.

* ***Padrão:*** Uma solicitação de mudança padrão tem a finalidade de simplificar o processo de análise e aprovação das requisições. Ela já é pré-aprovada e por isso, para uma solicitação de mudança se tornar padrão, deve atender aos seguintes requisitos:
  + A mudança deve ter baixo impacto;
  + Sem risco, não gera indisponibilidade;
  + A mudança deve ter sido fechada com sucesso;
  + A mudança deve ser realizada com frequência e com sucesso.
    1. Plano de Comunicação

O plano de comunicação é parte integrante das informações necessárias para avaliação da mudança submetida ao comitê para aprovação. O responsável pela 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.

As áreas afetadas deverão ser comunicadas com os meios de comunicação necessários, como e-mail, teams, notícia, banner, ofício, whatsapp etc. Um modelo de comunicado consta no Anexo XX. Ele deve ser adaptado a cada circunstância da mudança.

* + 1. Natureza das Mudanças

***Evolutiva:*** No caso de disponibilização de nova versão de serviço (Nova funcionalidade, nova versão, novo componente);

***Corretiva:*** Correção de componente que inviabiliza a utilização do sistema (Correção de bug, correção de incidente, correção de defeito);

***Preventiva:*** Correção para que o sistema não venha a ficar indisponível (Prevenção de provável erro, atualização de memória com objetivo de não haver travamento).

* + 1. 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.

**Impacto**

* Alto: afeta severamente alguns usuários-chave (alta direção ou cliente) 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 reconhecidas pelas áreas operacionais.

**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.

Para auxiliar as seguintes perguntas deverão ser respondidas no momento da submissão da mudança para revisão e aprovação:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| # | Perguntas sobre o impacto | Resposta | Valor |
| 1 | Haverá indisponibilidade de algum dos itens de configuração relacionados durante a mudança? | Sim | 20 |
| Não | 0 |
| 2 | Haverá degradação do desempenho dos serviços relacionados durante a mudança? | Sim | 10 |
| Não | 0 |
| 3 | Há previsão de impacto para os clientes após a conclusão da mudança? Por exemplo: Lentidão por retenção de processamento, atrasos de jobs etc. | Sim | 2 |
| Não | 0 |
| 4 | Após a implementação, a forma de trabalho do cliente será alterada? | Sim | 2 |
| Não | 0 |
| 5 | Será necessário atualizar algum item de configuração relacionado ao final da mudança? | Sim | 1 |
| Não | 0 |
| 6 | Será necessário atualizar algum procedimento de monitoração ao final da mudança? | Sim | 1 |
| Não | 0 |
| 7 | Será necessário atualizar algum registro de conhecimento ao final da mudança? | Sim | 1 |
| Não | 0 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| # | Perguntas sobre a urgência | Resposta | Valor |
| 1 | A mudança está relacionada com o tratamento de algum incidente ou problema em andamento? | Sim | 20 |
| Não | 0 |
| 2 | O adiamento da mudança provocará aumento do impacto de incidentes relacionados? | Sim | 10 |
| Não | 0 |
| 3 | A mudança está relacionada com algum requisito de negócio que possua data limite específica para entrega?  Por exemplo: Leis, regulamentos, portarias, contratos, normas etc. | Sim | 10 |
| Não | 0 |
| 4 | A mudança depende de recursos com disponibilidade limitada? | Sim | 2 |
| Não | 0 |
| 5 | A mudança está relacionada com a mitigação ou eliminação de riscos identificados de maneira proativa? | Sim | 1 |
| Não | 0 |

A criticidade é determinada pela soma dos valores relacionados com as respostas de impacto e urgência e indicados na tabela a seguir:

|  |  |
| --- | --- |
| Criticidade | Total da Soma |
| 1 | >= 20 |
| 2 | 11 até 19 |
| 3 | 5 até 10 |
| 4 | <= 4 |

* + 1. Status das requisições de mudanças

Durante a execução do processo, uma RDM pode assumir uma das situações (status) citadas na tabela abaixo, 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 CMN. |
| 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 CMN para ser executada. |
| Reprovada | Quando o gerente de mudanças reprovou a RDM em conjunto com o CMN. |
| 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. |

2. 5. 7. Atualização de registros e documentação

Todos os registros mencionados ou relacionados com a requisição da mudança devem ser atualizados e verificados antes do encerramento das atividades da prática. Não haverá encerramento automático de registros de incidentes, problemas ou requisições devido à finalização da mudança. Os registros dos itens de configuração, associados à mudança, devem ser atualizados se necessário. Para garantir a consistência das informações, a prática de Gerenciamento dos Ativos de TI e Configuração de Serviço deve ser acionado para a conferência ou atualização dos itens de configuração ao final de toda mudança.

* + 1. Comitê de Mudança Normal e Comitê de Mudança Emergencial

As solicitações de mudança possuem objetivos, formatos, estratégias e riscos dos mais variados. Como o Gerente de Mudança participa da análise de toda solicitação de mudança submetida, podem ocorrer situações em que se sinta inapto para tomar uma decisão. Assim, o Comitê de Mudança apoia o Gerente de Mudanças na análise das solicitações de mudança encaminhadas para aprovação, autorização e posterior execução. A composição do comitê pode variar, dependendo das solicitações de mudança em pauta e seu foco é o planejamento técnico e análise dos riscos. O Comitê de Mudança Emergencial tem a mesma atuação, contudo seu escopo são apenas as solicitações de mudança emergenciais.

* 1. ENTRADAS E SAÍDAS

As principais entradas do processo:

* Necessidade de mudança;
* Política e estratégia de mudança e liberação;
* Planos de mudança, remediação, liberação;
* ICs ou ativos;

As principais saídas do processo:

* RDMs canceladas ou rejeitadas;
* Mudanças autorizadas;
* ICs novos, alterados ou descartados;
* Catálogo de serviços alterado;
* ANS/ANO alterado ou descartado;
* Registros de documentos de mudança;
* Relatórios do gerenciamento de mudanças;
* Atualização da Base de Conhecimento;
* Planos de mudança autorizados.
  1. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Papel | Quem exerce | Responsabilidades |
| Responsável pela Mudança | Colaborador responsável por abrir um RDM. Pode ser qualquer um dos gerentes dos processos que geram necessidade de mudança. | • 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. |
| Gerente de mudanças | Coordenador responsável pelo  gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho | • 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.  • 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. |
| CMN | Comitê de Mudança Normal | • Analisar, validar, aprovar ou rejeitar mudanças do tipo normal;  • Priorizar mudanças do tipo normal. |
| CME | Comitê de Mudança Emergencial | • Analisar, validar, aprovar ou rejeitar mudanças do tipo emergencial |

# ATIVIDADES DO PROCESSO

|  |  |
| --- | --- |
| Registrar RDM | |
| Descrição | Registrar a solicitação de mudanças para análise do gerente de mudanças. |
| Papéis | Requisitante |
| Entradas | Necessidade de mudança |
| Saídas | Formulário de mudança preenchido |
| Ferramentas | Forms |

|  |  |
| --- | --- |
| Avaliar RDM | |
| Descrição | Analisar a proposta de mudança a fim de enviá-la ao Comitê de Mudança Normal ou Comitê de Mudança Emergencial. |
| Papéis | Gerência da Mudança |
| Entradas | Formulário de mudança encaminhado |
| Saídas | Formulário de mudança analisado |
| Atividades | Analisar o formulário de mudança.  Corrigir eventuais inconformidades.  Encaminhar o formulário ao Comitê de Mudança Normal ou ao Comitê de Mudança Emergencial |

|  |  |
| --- | --- |
| Revisar e encaminhar RDM | |
| Descrição | Caso a mudança não seja aprovada pela Gerência de Mudança ou pelo Comitê de Mudança Normal ou pelo Comitê de Mudança Emergencial o Responsável pela Mudança fará os ajustes necessários e iniciará um novo ciclo de análise e encaminhará o formulário de solicitação de mudança para análise da gerência de mudança. |
| Papéis | Responsável pela Mudança |
| Entradas | Formulário de mudança rejeitado para revisão |
| Saídas | Formulário de mudança revisado |
| Atividades | Analisar os comentários registrados pelo Comitê de Mudança Normal ou Emergencial, no que diz respeito às necessidades de alteração do Formulário de mudança.  Registrar as alterações solicitadas no Formulário de mudança. |

|  |  |
| --- | --- |
| Aprovar Mudança Normal | |
| Descrição | Analisar as informações contidas na solicitação de mudança bem como dos comentários postados pelos envolvidos/notificados a fim de decidir pela execução ou não da mudança. A resposta da autorização da mudança registrada no próprio formulário de forma que o Responsável pela Mudança terá o seu conhecimento. |
| Papéis | Comitê de Mudança Normal |
| Entradas | Formulário de mudança analisado |
| Saídas | Formulário de mudança aprovado |
| Atividades | Analisar o formulário de mudança.  Acompanhar os comentários registrados pelos Coordenadores  A partir da análise do formulário de mudança, decidir por (Autorizar a sua execução; não autorizar e cancelar a mudança; encaminhar para revisão.)  Cada um dos aprovadores da mudança deve registrar a sua decisão através de um comentário sobre o próprio nome, no quadro “Aprovadores” |

|  |  |
| --- | --- |
| Aprovar Mudança Emergencial | |
| Descrição | Analisar as informações contidas na solicitação de mudança e autorizar ou não a execução da mudança. A resposta da autorização da mudança registrada no próprio formulário de forma que o Responsável pela Mudança terá o seu conhecimento. |
| Papéis | Comitê de Mudança Emergencial |
| Entradas | Formulário de mudança analisado |
| Saídas | Formulário de mudança aprovado |
| Atividades | Analisar o formulário de mudança.  Acompanhar os comentários registrados pelos Coordenadores  A partir da análise do formulário de mudança, decidir por (Autorizar a sua execução; não autorizar e cancelar a mudança; encaminhar para revisão.)  Cada um dos aprovadores da mudança deve registrar a sua decisão através de um comentário sobre o próprio nome, no quadro “Aprovadores” |

|  |  |
| --- | --- |
| Notificar Envolvidos | |
| Descrição | Notificar os envolvidos sobre a aprovação do formulário de mudança, seja ela normal ou emergencial. |
| Papéis | Responsável pela Mudança |
| Entradas | Formulário de mudança aprovado |
| Saídas | Envolvidos com a mudança notificados |
| Atividades | Identificar no Formulário de mudança preenchido, quais envolvidos devem ser notificados após a aprovação da mudança.  Notificar os envolvidos. |

|  |  |
| --- | --- |
| Executar liberação | |
| Descrição | Executar todos os procedimentos que foram previamente planejados, atentando para questões como serviços afetados, plano de contingência e realização dos testes (e seus responsáveis). |
| Papéis | Responsável pela Mudança |
| Entradas | Formulário de mudança aprovado e envolvidos com a mudança notificados |
| Saídas | Liberação executada |
| Atividades | Executar todos os procedimentos que foram planejados para a liberação.  Colher o resultado do procedimento. |

|  |  |
| --- | --- |
| Avaliar os resultados da Mudança e Liberação | |
| Descrição | Após a conclusão dos procedimentos de liberação, o Responsável pela Mudança fará a análise e avaliação do resultado, registrando no Formulário de mudança. Questões como lições aprendidas e motivos de insucesso devem ser consideradas. |
| Papéis | Responsável pela Mudança |
| Entradas | Liberação executada |
| Saídas | Resultados da avaliação registrados no Formulário de mudança |
| Atividades | Avaliar o resultado dos procedimentos de liberação que foram executados.  Documentar no Formulário de mudança o resultado obtido, seja no caso de sucesso ou insucesso. |

|  |  |
| --- | --- |
| Cancelar a Mudança e Liberação | |
| Descrição | Atividade na qual o executor da mudança informa os envolvidos (identificados no planejamento) do resultado dos procedimentos de liberação executados. |
| Papéis | Responsável pela Mudança |
| Entradas | Formulário de mudança rejeitado |
| Saídas | Formulário de mudança cancelado |
| Atividades | Registrar no Formulário de mudança o motivo do cancelamento. |

|  |  |
| --- | --- |
| Revisar mudança pós-implantação | |
| Descrição | 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 Responsável da Mudança, que registra 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. |
| Papéis | Responsável pela Mudança |
| Entradas | Formulário de mudança aprovado |
| Saídas | Formulário de mudança revisado |
| Atividades | Após a revisão registar resultado.  As lições aprendidas devem ser documentadas para futura utilização. |

|  |  |
| --- | --- |
| Encerrar RDM | |
| Descrição | Se na revisão pós-implantação for identificado que a mudança foi concluída com sucesso e atingiu seus objetivos, o Responsável pela mudança fecha a RDM com sucesso.  Se na revisão pós-implementação for identificado que a mudança não ocorreu conforme planejado, o responsável pela mudança fecha a RDM sem sucesso e informa ao gerente de mudança sobre o seu encerramento. Nesse caso o responsável deve abrir outra RDM. Essa atividade inclui o plano de retorno (rollback).  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 responsável pela mudança fecha a RDM com restrições. |
| Papéis | Responsável pela Mudança |
| Entradas | Formulário de mudança revisado |
| Saídas | Formulário de mudança encerrado |
| Atividades | Encerrar a RDM e notificar o gerente de mudanças. |

# INDICADORES DE DESEMPENHO

Um indicador desempenho (Key Performance Indicator - KPI) é uma métrica utilizada para auxiliar no gerenciamento de um determinado processo.

Nas tabelas a seguir, os indicadores de desempenho a serem utilizados na gestão do processo de gerenciamento de mudança:

|  |  |
| --- | --- |
| Quantidade de mudança implantada | |
| Objetivo | Acompanhar a quantidade de mudanças implantadas em um determinado período |
| Fonte | RDM criadas |
| Periodicidade | Semestralmente e anualmente |
| Cálculo | Somatório de mudanças registradas no período |
| Polaridade | Menor é melhor |
| Meta | - |

|  |  |
| --- | --- |
| Percentual de mudanças emergenciais implantadas | |
| Objetivo | Analisar se o percentual de mudanças emergenciais implantadas está reduzindo |
| Fonte | RDMs criadas |
| Periodicidade | Semestralmente e anualmente |
| Cálculo | (Quantidade de mudanças emergenciais implantadas / total de mudanças implantadas) x 100 |
| Polaridade | Menor é melhor |
| Meta | 20% |

|  |  |
| --- | --- |
| Percentual de mudanças encerradas | |
| Objetivo | Obter o percentual de mudanças implantadas por tipo de encerramento |
| Fonte | RDMs criadas |
| Periodicidade | Semestralmente e anualmente |
| Cálculo | (Quantidade de mudanças implantadas com sucesso / total de mudanças) x 100,  (Quantidade de mudanças implantadas sem sucesso / total de mudanças) x 100,  (Quantidade de mudanças implantadas com ressalvas / total de mudanças) x 100. |
| Polaridade | Sucesso - Maior é melhor  Sem sucesso - Menor é melhor  Com ressalvas - Menor é melhor |
| Meta | Sucesso - 80%  Sem sucesso - 10%  Com ressalvas - 10% |

# FLUXO DO PROCESSO

Diagrama

Descrição gerada automaticamente

# ANEXOS

# REFERÊNCIA

Padrão do plano de fundo

Descrição gerada automaticamente

Uma imagem contendo Interface gráfica do usuário

Descrição gerada automaticamente