



Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo

STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Processo de Gerenciamento de Mudanças - GMUD

Vitória - 2024



PRESIDÊNCIA

Des. Samuel Meira Brasil Jr.

VICE PRESIDÊNCIA

Des. Namy Carlos de Souza Filho

CORREGEDOR GERAL DA JUSTIÇA

Des. Willian Silva

SUPERVISÃO

Marcelo Tavares de Albuquerque – Secretário Geral

COORDENAÇÃO

Marcianne Ribeiro Antunes Lima – Secretária de Tecnologia de Informação

COLABORAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Coordenadoria de Suporte e Manutenção

Coordenadoria de Desenvolvimento

APROVAÇÃO

Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC)



Processo de Gerenciamento de Mudanças - GMUD

Coordenadoria de Suporte e Manutenção

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES:

Versão	Data	Descrição	Autor
1.0	22/06/2024	Versão Inicial	Havirdan Araujo



SUMÁRIO

1. Introdução.....	5
2. Objetivos e benefícios do Processo.....	5
3. Políticas do Processo.....	6
4. Papéis e Responsabilidades.....	9
5. Categorias das Mudanças.....	13
6. Ciclo de Vida da Mudança.....	14
7. Matriz de Responsabilidade do Processo (RACI).....	19
8. Fluxo do Processo.....	22
9. Atividades do Processo.....	22
10. Indicadores de Desempenho do Processo.....	36



1. Introdução

O processo de gerenciamento de mudanças (GMUD) orienta as características, definições, atividades, métricas e diretrizes ajustadas no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI - do TJES.

2. Objetivos e benefícios do Processo

O processo de gerenciamento de mudanças (GMUD) tem por propósito assegurar o registro, a avaliação, a aprovação, o planejamento, a comunicação, a implementação, os testes e a validação de qualquer mudança a ser realizada no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI). Nesse contexto, considera-se mudança a adição, a alteração ou a remoção de itens de configuração (softwares, hardwares, documentos, firmware, etc.) capaz de afetar um ou mais serviços cuja gestão esteja sob os cuidados da STI.

São objetivos e benefícios a serem alcançados pelo processo GMUD:

- padronizar procedimentos e métodos a serem utilizados na realização de mudanças no ambiente da STI;
- identificar previamente os possíveis impactos - positivos e negativos - a serem causados nos serviços de tecnologia da informação e comunicação (TIC) por uma determinada mudança;
- aumentar a celeridade, a segurança e o êxito na realização de mudanças;
- reduzir a probabilidade da ocorrência de incidentes relacionados à mudança durante e após sua efetivação;
- otimizar procedimentos de avaliação e aprovação de mudanças;
- utilizar as experiências registradas durante as mudanças para o enriquecimento da base de conhecimento da STI;
- detectar padrões indicativos de propensão a falhas em mudanças;
- reexaminar ações a serem executadas em mudanças cujas estimativas de risco sejam elevadas;
- obter referências a serem utilizadas na elaboração de modelos de mudanças;
- estruturar a execução de mudanças periódicas;



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

- planejar a inativação, a substituição, a modificação e a implementação de itens de configuração e serviços de TIC;
- permitir a identificação e o trato célere de mudanças emergenciais;
- designar antecipadamente, os profissionais para as ações a serem por eles realizadas durante a mudança.

3. Políticas do Processo

Política 01: Registro da mudança	
Descrição	Toda e qualquer mudança - assim como as informações produzidas ao longo do ciclo de vida desta - a ser realizada no âmbito da STI deve ser anotada, exclusivamente, em sistema computacional único e apropriado. Para fins de padronização e integração informacional, o sistema computacional em questão deve ser aquele utilizado para o registro dos demais tipos de ocorrências - a exemplo de requisições, incidentes e problemas - pertinentes ao gerenciamento dos serviços e produtos da STI.
Razão	Assegurar um repositório informacional único para o registro e a recuperação de informações próprias do gerenciamento de mudanças no âmbito da STI.
Benefícios	<ul style="list-style-type: none">● Evitar a redundância de informações inerentes às mudanças;● Uniformização nos procedimentos de registro e recuperação de informações inerentes às mudanças.

Política 02: Identificação da ocorrência causadora da mudança	
Descrição	A necessidade de um pedido de mudança pode ser ocasionada por uma requisição, um incidente, uma outra mudança ou por outro tipo de ocorrência (evento, problema, etc.) previamente registrada. Em quaisquer desses casos, deve-se registrar o vínculo entre o pedido de mudança e a ocorrência responsável por gerá-lo.
Razão	Identifica-se o motivo - técnico ou comercial - da necessidade de uma mudança por meio do vínculo entre esta e a ocorrência a partir da qual foi gerada.



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Benefícios	<ul style="list-style-type: none">● Reconhecimento de padrões no surgimento de determinadas necessidades de mudança;● Identificação das decisões que antecederam e motivaram a solicitação de mudança;● Aprimoramento da conformidade entre as necessidades negociais e técnicas pertinentes aos serviços de tecnologia da informação e comunicação.
-------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Política 03: A execução do pedido de mudança emergencial deve ser autorizada pelo comitê de mudanças

Descrição	<p>O planejamento de uma mudança emergencial não necessita ser submetido à avaliação. Entretanto, a execução de um plano de mudança emergencial exige autorização.</p> <p>A execução do pedido de mudança emergencial deve ser autorizada por, ao menos, um integrante do grupo multidisciplinar denominado comitê de mudanças. Este comitê deve ser composto por servidores titulares de unidades integrantes da STI cuja expertise seja relevante para a análise em questão.</p>
Razão	<p>A realização de uma mudança emergencial deve ocorrer o mais rapidamente possível. Em razão disso, uma vez aceita a justificativa para o pedido, deve-se preparar o ambiente para a execução da mudança emergencial, autorizá-la e implementá-la.</p> <p>A autorização para a realização de mudanças emergenciais precisa fundamentar-se em análises técnicas, negociais e legais a serem realizadas por atores competentes.</p>
Benefícios	<ul style="list-style-type: none">● Identificação precisa dos riscos e custos inerentes à mudança;● Convicção da viabilidade técnica da mudança antes de sua execução;● Celeridade na realização de mudanças emergenciais;● Garantia de conformidade entre a mudança solicitada e os negócios da STI

Política 04: O planejamento e a execução da mudança normal exigem avaliação e autorização



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Descrição	O planejamento de uma mudança normal deve ser aprovado por todos os avaliadores aos quais tenha sido submetido. Da mesma forma, a execução de um plano de mudança normal deve ser autorizada por todos os avaliadores aos quais tenha sido submetida.
Razão	Via de regra, uma mudança normal apresenta uma magnitude maior quando comparada às mudanças rotineiras e emergenciais. Em razão disso, uma avaliação detalhada do planejamento, dos riscos e dos custos inerentes a essa categoria de mudança faz-se necessária, assim como a autorização prévia para a sua execução.
Benefícios	<ul style="list-style-type: none">• Antecipação dos impactos da mudança;• Mitigação dos riscos inerentes à mudança;• Aferição com o maior grau de exatidão possível para os custos da mudança.

Política 05: A execução da mudança rotineira prescinde de autorização

Descrição	Todo pedido de mudança rotineira deve - após seu registro - ser encaminhado para a atividade de execução. Caso a mudança rotineira tenha sido originada a partir de uma mudança normal, o vínculo entre elas deve ser registrado.
Razão	Todo pedido de mudança rotineira deve ser autorizado antes de seu registro no sistema computacional. A responsabilidade pela comprovação da veracidade de tal autorização é encargo do solicitante.
Benefícios	<ul style="list-style-type: none">• Celeridade na realização de mudanças rotineiras.

Política 06: Fundamentação da não realização da mudança



Descrição	<p>O motivo da impossibilidade de implementação de uma mudança deve ser registrado. Diversas causas podem tornar uma mudança inexequível, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none">● necessidade de realização insuficientemente justificada;● planejamento reprovado;● riscos demasiados;● custos impeditivos;● inviabilidade técnica. <p>Adicionalmente, deve-se registrar o detalhamento dos impedimentos determinantes da decisão de não se realizar a mudança.</p>
Razão	<p>Os fatores impeditivos da aprovação ou da execução do pedido de mudança devem ser plenamente compreensíveis para o solicitante.</p>
Benefícios	<ul style="list-style-type: none">● Reformulação, devidamente fundamentada, do pedido de mudança recusado;● Reavaliação do escopo da mudança não realizada.● Análise de alternativas técnicas para viabilizar a implementação da mudança.

4. Papéis e Responsabilidades

Atribuições próprias dos profissionais envolvidos no processo de gerenciamento de mudanças.

Dono do processo	
Perfil	<p>Gestor formalmente designado para coordenar instrumentos e meios necessários à condução de um processo transversal de negócios no âmbito da STI.</p>
Objetivos	<p>Atuar na definição e no acompanhamento da aplicação de diretrizes - gerais e específicas - necessárias à adoção e à evolução do processo de gerenciamento de mudanças.</p>



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Responsabilidades	<ol style="list-style-type: none">1. Disponibilizar canal para a manifestação dos profissionais e identificar a necessidade de adequações no processo de gerenciamento de mudanças;2. Elaborar políticas para disseminar e estimular a prática do gerenciamento de mudanças no âmbito da STI;3. Analisar, por meio de indicadores previamente estipulados, o desempenho das atividades definidas no processo de gerenciamento de mudanças;4. Validar os indicadores a serem utilizados na medição do desempenho das atividades próprias do processo de gerenciamento de mudanças;5. Assegurar a integridade do processo de gerenciamento de mudanças;6. Verificar, periodicamente, a necessidade de revisão do processo de gerenciamento de mudanças e da documentação a ele pertinente;7. Estabelecer comunicação com os responsáveis por processos de negócio cujos campos de atuação influenciam ou são influenciados pelo gerenciamento de mudanças.
--------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Gerente do processo	
Perfil	Habilidade na gestão de pessoas, recursos materiais e ideias em um processo de negócio.
Objetivos	Observar e administrar - dentro do ambiente que esteja sob seu domínio de atuação - a aplicação cotidiana do processo de gerenciamento de mudanças, adequando-o quando assim exigido.



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Responsabilidades	<ol style="list-style-type: none">1. Propiciar o acesso adequado - definido por perfil de atividade profissional - do público-alvo à documentação atualizada do processo de gerenciamento de mudanças;2. Orientar e auxiliar os demais profissionais na operação do processo de gerenciamento de mudanças;3. Organizar e participar de reuniões no propósito de corrigir falhas na colaboração entre as diversas equipes envolvidas no gerenciamento de mudanças;4. Resolver problemas identificados na execução do processo de gerenciamento de mudanças e, caso excedam sua alçada, reportá-los ao dono do processo;5. Avaliar as métricas de performance do processo de gerenciamento de mudanças;6. Identificar e reportar ao dono do processo o surgimento de necessidade de readequação impactante no fluxo vigente do gerenciamento de mudanças;7. Elaborar relatórios gerenciais fundamentados em métricas e indicadores do processo de gerenciamento de mudanças;8. Analisar indicadores do processo para identificar oportunidades de melhoria (em especial a criação de mudanças rotineiras);9. Manter a articulação entre os líderes das diversas equipes envolvidas no processo de gerenciamento de mudanças.
--------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Coordenador da mudança	
Perfil	Prática em atividades de planejamento e na gestão de recursos tecnológicos, pessoas e tempos; desenvoltura diante de cenários adversos.
Objetivos	Avaliar, planejar, instruir e administrar as mudanças solicitadas pelas unidades da STI.



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Responsabilidades	<ol style="list-style-type: none">1. Decidir sobre a necessidade de implementação da mudança solicitada;2. Verificar se o solicitante está autorizado a propor mudança da magnitude em questão;3. Registrar informações necessárias à classificação do pedido de mudança, tais como risco e prioridade;4. Identificar a categoria do pedido de mudança;5. Especificar, conforme a categoria, a abordagem a ser utilizada na realização da mudança;6. Indicar grupo de trabalho para fins de auxílio na coordenação da mudança;7. Planejar e adequar - quando necessário - a solução a ser utilizada na implementação de pedidos de mudanças normais e emergenciais;8. Identificar e registrar relacionamentos eventualmente existentes entre registros de mudança. Esta situação ocorre quando uma mudança causa a criação de outras;9. Administrar a comunicação entre os envolvidos na realização da mudança;10. Registrar a conclusão da mudança e as intercorrências observadas em seu decurso.
--------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Avaliador da mudança	
Perfil	Prática na elaboração de projetos no campo da tecnologia da informação e comunicação (TIC); expertise em uma ou mais áreas de conhecimento da TIC.
Objetivos	Verificar a exequibilidade da mudança planejada e autorizar, no âmbito da STI, a sua execução. Para cumprir esses propósitos, os avaliadores podem agrupar-se em um comitê de mudanças.
Responsabilidades	<ol style="list-style-type: none">1. Avaliar a viabilidade técnica da mudança;2. Ponderar os riscos inerentes à execução da mudança;3. Estimar os custos necessários à realização da mudança;4. Deliberar sobre a admissibilidade do planejamento da mudança;5. Decidir sobre a autorização para a execução da mudança planejada.

Executor da mudança

**STI - Secretaria de Tecnologia da Informação**

Perfil	Especialista em uma ou mais áreas de conhecimento da TIC.
Objetivos	Disponibilizar o ambiente apto para a implementação da mudança; executar as tarefas necessárias à realização da mudança.
Responsabilidades	<ol style="list-style-type: none">1. Executar as tarefas definidas no planejamento para a preparação do ambiente de implementação da mudança;2. Verificar e adequar, quando necessário, o ambiente destinado à execução da mudança;3. Executar as tarefas definidas no planejamento para a implementação da mudança;4. Testar o resultado da execução da mudança e verificar se atende o que está estipulado no planejamento;5. Realizar, caso o resultado da mudança apresente falha irreparável, o procedimento de reversão planejado;6. Registrar, na base de dados dos itens de configuração da STI, a mudança implementada.

Solicitante da mudança	
Perfil	Capacidade técnica para identificar a necessidade de uma mudança a ser realizada no âmbito da STI.
Objetivos	Registrar e fundamentar, em sistema computacional apropriado, o pedido de mudança.
Responsabilidades	<ol style="list-style-type: none">1. Justificar a necessidade de implementação da mudança solicitada;2. Descrever o resultado esperado com a realização da mudança solicitada;3. Identificar se o pedido de mudança foi ocasionado por outra ocorrência (requisição, incidente, outra mudança, etc.) e vinculá-los no sistema computacional.

5. Categorias das Mudanças

Estrutura de categorias aplicável aos registros de mudança produzidos em conformidade com o processo de gerenciamento de mudanças (GMUD) no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI).

As mudanças são categorizadas quanto à quantidade de etapas necessárias à sua realização:



Categoria	Descrição
Normal	<p>São mudanças cuja necessidade de realização surge eventualmente e podem ser avaliadas e planejadas com antecedência.</p> <p>Esta categoria submete-se ao processo de mudança em sua total amplitude: registro, planejamento, avaliação, comunicação, preparação, autorização, execução e encerramento.</p>
Emergencial	<p>São mudanças cuja necessidade de realização surge inesperadamente e não podem ser avaliadas e planejadas com antecedência.</p> <p>Esta categoria, por exigir celeridade em sua efetivação, submete-se a uma quantidade menor - quando comparada com a mudança normal - de etapas do processo: registro, planejamento, preparação, autorização, execução e encerramento.</p>
Rotineira	<p>São mudanças padronizadas e cuja necessidade de realização surge frequentemente. Uma mudança rotineira origina-se de uma mudança normal, a qual deve ser aprovada por um avaliador antes de sua primeira execução.</p> <p>A mudança rotineira é registrada, executada e encerrada. Esta categoria possui planejamento, avaliação, comunicação, preparação e autorização definidos previamente em um padrão de mudança.</p>

6. Ciclo de Vida da Mudança

Fases às quais uma mudança pode ser submetida no fluxo de trabalho definido no sistema de registro utilizado no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI). Cada categoria de mudança (normal, rotineira e emergencial) possui um ciclo de vida próprio.

Ciclo de vida da mudança normal

Fase	Descrição
-------------	------------------

**STI - Secretaria de Tecnologia da Informação**

Registrar	Fase associada ao momento inicial do registro da mudança. O registro da mudança é encaminhado para a fase "Avaliar".
Avaliar	A mudança está registrada e a necessidade de sua realização deve ser avaliada. Em caso de avaliação positiva, o registro da mudança é encaminhado para a fase "Planejar". Caso contrário, o registro da mudança é encaminhado para a fase "Abandonar".
Planejar	O planejamento para a execução e a reversão da mudança devem ser registrados. Concluído o planejamento, encaminha-se o registro da mudança para a fase "Aprovar plano". Caso decida-se pela não realização da mudança, o registro desta é encaminhado para a fase "Abandonar".
Aprovar plano	O planejamento da mudança é avaliado: caso aprovado, o registro da mudança é encaminhado para uma das seguintes fases: "Preparar o ambiente" - caso seja necessária a preparação do ambiente para a mudança - ou "Autorizar execução". Caso o planejamento seja recusado, o registro da mudança é encaminhado para a fase "Abandonar". Caso a readequação do planejamento seja necessária, o registro da mudança retorna para a fase "Planejar".
Preparar o ambiente	O ambiente no qual a mudança será executada pode, ocasionalmente, exigir preparação (criação de pacote para implantação de sistema, alteração de requisitos de sistemas operacionais, etc.). Após a conclusão da preparação e da verificação do ambiente, o registro da mudança é encaminhado para a fase "Autorizar execução". Caso não seja possível a preparação do ambiente, o registro da mudança é encaminhado para a fase "Abandonar".
Autorizar execução	O ambiente para a execução da mudança está preparado. Caso a execução seja autorizada, o registro da mudança é encaminhado para a fase "Executar". Caso a execução não seja autorizada, o registro da mudança é encaminhado para a fase "Abandonar". Caso alguma inconformidade seja identificada no ambiente destinado à execução da mudança, o registro desta retorna à fase "Preparar o ambiente".

**STI - Secretaria de Tecnologia da Informação**

Executar	A execução da mudança está autorizada. Caso a mudança seja executada e atinja o resultado planejado, o registro desta é encaminhado para a fase "Atualizar CMDB". Caso contrário, o registro da mudança é encaminhado para a fase "Reverter". Caso se decida pela não execução da mudança, o registro da mudança é encaminhado para a fase "Abandonar".
Reverter	A mudança foi executada. Entretanto, o resultado não correspondeu ao planejado. O plano de reversão é executado. A mudança é encaminhada para a fase "Revisar".
Atualizar CMDB	A mudança foi executada e o resultado correspondeu ao planejado. Os itens de configuração e as documentações relacionados à mudança são atualizados. A mudança é encaminhada para a fase "Revisar".
Revisar	As atividades realizadas durante a execução da mudança (tendo esta alcançado, ou não, o resultado planejado) são registradas a título de lições aprendidas. A mudança é encaminhada para a fase "Fechar".
Fechar	O registro da mudança é encerrado.
Abandonar	Não há tentativa de execução da mudança e o registro desta é encerrado.

Ciclo de vida da mudança emergencial

Fase	Descrição
Registrar	Fase associada ao momento inicial do registro da mudança. Nesta situação, a mudança é encaminhada para a fase "Avaliar".
Avaliar	A mudança está registrada e a necessidade de sua realização deve ser avaliada. Em caso de avaliação positiva, o registro da mudança é encaminhado para a fase "Planejar". Caso contrário, o registro da mudança é encaminhado para a fase "Abandonar".

**STI - Secretaria de Tecnologia da Informação**

Planejar	O planejamento para a execução e a reversão da mudança devem ser registrados. Concluído o planejamento, encaminha-se o registro da mudança para a fase "Preparar o ambiente". Caso decida-se pela não realização da mudança, o registro desta é encaminhado para a fase "Abandonar".
Preparar o ambiente	O ambiente no qual a mudança será executada é preparado e verificado. Caso o ambiente esteja preparado, o registro da mudança é encaminhado para a fase "Autorizar execução". Caso não seja possível a preparação do ambiente, o registro da mudança é encaminhado para a fase "Abandonar".
Autorizar execução	O ambiente para a execução da mudança está preparado. Caso a execução seja autorizada, o registro da mudança é encaminhado para a fase "Executar". Caso a execução não seja autorizada, o registro da mudança é encaminhado para a fase "Abandonar". Caso alguma inconformidade seja identificada no planejamento ou no ambiente destinado à execução da mudança, o registro desta retorna à fase "Planejar".
Executar	A execução da mudança está autorizada. Caso a mudança seja executada e atinja o resultado planejado, o registro desta é encaminhado para a fase "Atualizar CMDB". Caso contrário, o registro da mudança é encaminhado para a fase "Reverter". Caso se decida pela não execução da mudança, o registro da mudança é encaminhado para a fase "Abandonar".
Reverter	A mudança foi executada. Entretanto, o resultado não correspondeu ao planejado. O plano de reversão é executado. A mudança é encaminhada para a fase "Revisar".
Atualizar CMDB	A mudança foi executada e o resultado correspondeu ao planejado. As documentações e os itens de configuração relacionados à mudança são atualizados. A mudança é encaminhada para a fase "Revisar".
Revisar	As atividades realizadas durante a execução da mudança (tendo esta alcançado, ou não, o resultado planejado) são registradas a título de lições aprendidas. A mudança é encaminhada para a fase "Fechar".



Fechar	O registro da mudança é encerrado.
Abandonar	Não há tentativa de execução da mudança e o registro desta é encerrado.

Ciclo de vida da mudança rotineira

Fase	Descrição
Registrar	Fase associada ao momento inicial do registro da mudança. O registro da mudança é encaminhado para a fase "Avaliar".
Avaliar	A mudança está registrada e a necessidade de sua realização deve ser avaliada. Em caso de avaliação positiva, o registro da mudança é encaminhado para a fase "Planejar". Caso contrário, o registro da mudança é encaminhado para a fase "Abandonar".
Planejar	O planejamento para a execução e a reversão da mudança devem ser registrados. Concluído o planejamento, encaminha-se o registro da mudança para a fase "Executar". Caso decida-se pela não realização da mudança, o registro desta é encaminhado para a fase "Abandonar".
Executar	A mudança está habilitada para ser executada. Caso a mudança seja executada e atinja o resultado planejado, o registro desta é encaminhado para a fase "Atualizar CMDB". Caso contrário, o registro da mudança é encaminhado para a fase "Reverter". Caso se decida pela não execução da mudança, o registro da mudança é encaminhado para a fase "Abandonar".
Reverter	A mudança foi executada. Entretanto, o resultado não correspondeu ao planejado. O plano de reversão é executado. A mudança é encaminhada para a fase "Revisar".
Atualizar CMDB	A mudança foi executada e o resultado correspondeu ao planejado. As documentações e os itens de configuração relacionados à mudança são atualizados. A mudança é encaminhada para a fase "Revisar".



Revisar	As atividades realizadas durante a execução da mudança (tendo esta alcançado, ou não, o resultado planejado) são registradas a título de lições aprendidas. A mudança é encaminhada para a fase "Fechar".
Fechar	O registro da mudança é encerrado.
Abandonar	Não há tentativa de execução da mudança e o registro desta é encerrado.

7. Matriz de Responsabilidade do Processo (RACI)

Representação das associações entre os papéis e as atividades do processo de gerenciamento de mudanças.

A matriz RACI apresenta o vínculo entre as atividades e papéis previamente definidos no processo de negócios. Dessa forma, o recurso RACI representa visualmente qual é a atuação de um determinado papel numa determinada atividade.

A sigla RACI corresponde aos seguintes termos:

- **Responsible (R)**: Responsável por executar determinada atividade;
- **Accountable (A)**: Autoridade encarregada de aprovar a atividade executada;
- **Consulted (C)**: Consultado - em razão de seu conhecimento e experiência - para auxiliar a execução da atividade;
- **Informed (I)**: Informado sobre o andamento ou a conclusão da execução da atividade.

A atuação dos papéis nas atividades do processo de gerenciamento do conhecimento é representada na matriz abaixo:

Atividade	Solicitante	Coordenador	Avaliador	Executor
Registrar pedido de mudança GMUD_AT001	R	A	-	-
Identificar origem do pedido de mudança GMUD_AT017	R	A	-	-



Relacionar pedido de mudança a registro GMUD_AT002	R	-	-	-
Verificar nível de permissão do solicitante GMUD_AT018	C/ I	R	-	-
Avaliar a justificativa para a mudança GMUD_AT003	I/ C	R	A	-
Detectar mudança rotineira GMUD_AT005	-	R	-	-
Elaborar o plano de mudança GMUD_AT004	C	R	A	-
Especificar o resultado a ser obtido pela mudança GMUD_AT004.1	C	R	A	-
Estabelecer a prioridade a ser atribuída à mudança GMUD_AT004.2	-	R	C/ A	-
Identificar as tarefas necessárias à execução da mudança GMUD_AT004.3	-	R	A	C
Identificar as tarefas necessárias à preparação do ambiente para a mudança GMUD_AT004.4	-	R	A	C
Elencar os recursos necessários à realização da mudança GMUD_AT004.5	-	R	A	C
Vincular responsáveis às tarefas a serem realizadas na mudança GMUD_AT004.6	-	R	C/ A	C
Elaborar o plano de reversão da mudança GMUD_AT004.7	-	R	A	C
Fixar o cronograma para a mudança GMUD_AT004.8	C/ I	R	C/ A	C
Detectar tipo de mudança GMUD_AT015	-	R	-	-
Comunicar o plano emergencial aos envolvidos na mudança GMUD_AT016	I	R	-	I



Incluir pedido de mudança em fila para avaliação GMUD_AT006	I	R	I	-
Avaliar o plano de mudança GMUD_AT007	I	C/I	R	C
Analisar o plano de mudança proposto GMUD_AT007.1	-	C	R	C
Verificar os riscos da mudança GMUD_AT007.2	-	C	R	C
Estimar o custo da mudança GMUD_AT007.3	-	C	R	-
Verificar possibilidade de ajuste do plano de mudança GMUD_AT021	-	C	R	C
Corrigir falha identificada no plano de mudança GMUD_AT008	-	R	C/A	C
Comunicar o plano aos envolvidos na mudança GMUD_AT009	I	R	-	I
Identificar necessidade de preparação do ambiente GMUD_AT020	-	R	-	C
Preparar o ambiente para a mudança GMUD_AT010	-	C/I	I/A	R
Testar a preparação do ambiente para a mudança GMUD_AT010.1	-	-	-	R
Autorizar a execução da mudança GMUD_AT011	-	I	R	I
Executar o plano de mudança GMUD_AT012	-	C/I	-	R
Avaliar o resultado da mudança GMUD_AT012.1	-	-	-	R
Executar o plano de reversão da mudança GMUD_AT012.2	-	C/I	-	R
Atualizar o CMDB GMUD_AT012.3	-	I	-	R
Encerrar a mudança GMUD_AT013	I	R	-	C



Executar tarefas do plano de mudança GMUD_AT014	-	C	-	R
Executar a tarefa GMUD_AT014.1	-	C	-	R
Conferir o resultado da tarefa GMUD_AT014.5	-	C	-	R
Identificar causa da falha na execução da tarefa GMUD_AT014.2	-	-	-	R
Verificar possibilidade de correção da tarefa GMUD_AT014.6	-	-	-	R
Corrigir causa da falha na execução da tarefa GMUD_AT014.3	-	-	-	R
Encerrar a tarefa GMUD_AT014.4	-	I	-	R
Submeter mudança rotineira ao padrão GMUD_AT019	C	R	-	C/I
Identificar primeira execução da mudança rotineira GMUD_AT019.1	C	R	-	C
Criar padrão de planejamento para a mudança GMUD_AT019.2	C	R	-	C/I
Aplicar planejamento padrão à mudança GMUD_AT019.3	-	R	-	-

8. Fluxo do Processo

Seqüência lógica de atividades destinadas ao registro e ao acompanhamento das mudanças em seu processo de gerenciamento, conforme anexo.

9. Atividades do Processo

Detalhamento das atividades pertinentes ao fluxo do processo de gerenciamento de mudanças (GMUD) no ambiente da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI).

O fluxo do processo de gerenciamento de mudanças apresenta as seguintes estruturas:

Entradas do fluxo de processo:

- Necessidade de mudança identificada;
- Pedido de mudança registrado;



- Pedido de mudança;
- Plano de mudança proposto;
- Tarefas planejadas e necessárias à preparação do ambiente onde ocorrerá a execução da mudança;
- Tarefas necessárias à execução da mudança;
- Tarefa sequenciada no plano de mudança.

Saídas do fluxo do processo:

- Pedido de mudança recusado;
- Pedido de mudança padronizado;
- Plano de mudança proposto;
- Plano de mudança aprovado;
- Ambiente apto para a execução da mudança;
- Ambiente inapto para a execução da mudança;
- Mudança realizada;
- Mudança não realizada;
- Tarefa realizada;
- Tarefa não realizada;
- Resultado da mudança;
- Consulta à base de conhecimento;
- Pedido de mudança encerrado.

Atividades do fluxo do processo:

Atividade: Registrar pedido de mudança GMUD_AT001	
Descrição	A necessidade de mudança identificada pelo solicitante é registrada no sistema computacional.
Entrada	Necessidade de mudança identificada.
Saída	Pedido de mudança registrado.
Responsável	Solicitante da mudança.

Atividade: Identificar origem do pedido de mudança GMUD_AT017	
Descrição	O solicitante verifica se o pedido de mudança foi ocasionado por uma ocorrência (incidente, solicitação, mudança, etc.) anteriormente registrada.



Entrada	Pedido de mudança registrado.
Saída	Origem da mudança identificada.
Responsável	Solicitante da mudança.

Atividade: Relacionar pedido de mudança a registro GMUD_AT002	
Descrição	O pedido de mudança foi ocasionado por uma ocorrência (incidente, solicitação, mudança, etc.) anteriormente registrada. O solicitante vincula o registro da ocorrência causadora da necessidade de mudança ao pedido a ela correspondente.
Entrada	Ocorrência causadora da necessidade de mudança; pedido de mudança registrado.
Saída	Ocorrência causadora da necessidade de mudança vinculada ao seu respectivo pedido.
Responsável	Solicitante da mudança.

Atividade: Verificar nível de permissão do solicitante GMUD_AT018	
Descrição	O coordenador verifica se o solicitante possui alçada para requerer mudança do porte em questão.
Entrada	Pedido de mudança registrado.
Saída	Nível de permissão do solicitante verificado.
Responsável	Coordenador da mudança.

Atividade: Avaliar a justificativa para a mudança GMUD_AT003	
Descrição	O coordenador examina a fundamentação da necessidade de realização da mudança.
Entrada	Pedido de mudança registrado.
Saída	Pedido de mudança avaliado quanto à necessidade de sua realização.
Responsável	Coordenador da mudança.



Atividade: Detectar mudança rotineira GMUD_AT005	
Descrição	O coordenador observa se a mudança solicitada é rotineira.
Entrada	Pedido de mudança registrado.
Saída	Resultado da detecção de registro de mudança rotineira.
Responsável	Coordenador da mudança.

Atividade: Elaborar o plano de mudança GMUD_AT004	
Descrição	O coordenador cria o plano a ser utilizado na execução da mudança.
Entrada	Pedido de mudança registrado.
Saída	Plano de mudança proposto.
Responsável	Coordenador da mudança.

Atividade: Especificar o resultado a ser obtido pela mudança GMUD_AT004.1	
Descrição	O coordenador especifica o efeito a ser causado pela execução da mudança.
Entrada	Pedido de mudança registrado.
Saída	Especificação do resultado a ser alcançado pela execução da mudança.
Responsável	Coordenador da mudança.

Atividade: Estabelecer a prioridade a ser atribuída à mudança GMUD_AT004.2	
Descrição	O coordenador estabelece o grau de prioridade a ser atribuído à execução da mudança. A prioridade estabelecida orienta a elaboração do cronograma de implementação da mudança.
Entrada	Pedido de mudança registrado.
Saída	Prioridade atribuída à execução da mudança.
Responsável	Coordenador da mudança.



Atividade: Identificar as tarefas necessárias à execução da mudança GMUD_AT004.3

Descrição	O coordenador define as tarefas - e a ordem na qual devem ser executadas - para fins de implementação da mudança.
Entrada	Pedido de mudança registrado; especificação do resultado a ser alcançado pela execução da mudança.
Saída	Sequência de tarefas a serem executadas durante a implementação da mudança.
Responsável	Coordenador da mudança.

Atividade: Identificar as tarefas necessárias à preparação do ambiente para a mudança GMUD_AT004.4

Descrição	O coordenador define as tarefas - e a ordem na qual devem ser executadas - necessárias à preparação do ambiente no qual ocorrerá a implementação da mudança.
Entrada	Pedido de mudança registrado; especificação do resultado a ser alcançado pela execução da mudança.
Saída	Sequência de tarefas a serem executadas durante a preparação do ambiente no qual a mudança será implementada.
Responsável	Coordenador da mudança.

Atividade: Elencar os recursos necessários à realização da mudança GMUD_AT004.5

Descrição	O coordenador especifica os recursos (software, firmware e hardware) a serem empregados na implementação da mudança.
Entrada	Sequências de tarefas a serem executadas tanto na preparação do ambiente quanto na implementação da mudança.
Saída	Recursos necessários à realização da mudança.
Responsável	Coordenador da mudança.

Atividade: Vincular responsáveis às tarefas a serem realizadas na mudança GMUD_AT004.6



Descrição	O coordenador designa os profissionais responsáveis pela execução de cada uma das tarefas necessárias tanto à preparação do ambiente quanto à implementação da mudança. Em adição, o coordenador define os responsáveis pela avaliação do plano de mudança e pela autorização de sua execução.
Entrada	Sequências de tarefas a serem executadas tanto na preparação do ambiente quanto na implementação da mudança.
Saída	Profissionais relacionados às tarefas pelas quais são responsáveis durante a avaliação, a autorização, a preparação e a implementação da mudança.
Responsável	Coordenador da mudança.

Atividade: Elaborar o plano de reversão da mudança GMUD_AT004.7	
Descrição	O coordenador define o procedimento a ser executado caso a implementação da mudança não possa ser concluída ou não apresente o resultado planejado.
Entrada	Sequências de tarefas a serem executadas para a implementação da mudança; especificação do resultado a ser alcançado pela execução da mudança.
Saída	Plano de reversão da mudança.
Responsável	Coordenador da mudança.

Atividade: Fixar o cronograma para a mudança GMUD_AT004.8	
Descrição	O coordenador define datas e prazos para os profissionais atuarem nas seguintes etapas da mudança: preparação do ambiente, implementação, verificação do resultado e eventual desfazimento.



Entrada	Prioridade atribuída à execução da mudança; sequência de tarefas a serem executadas durante a preparação do ambiente no qual a mudança será implementada; sequência de tarefas a serem executadas durante a implementação da mudança; profissionais relacionados às tarefas pelas quais são responsáveis durante a preparação e a implementação da mudança; definição dos testes a serem realizados durante a execução do plano da mudança e após sua conclusão; especificação do resultado a ser alcançado pela execução da mudança; plano de reversão da mudança.
Saída	Cronograma para a realização da mudança.
Responsável	Coordenador da mudança.

Atividade: Detectar tipo de mudança GMUD_AT015

Descrição	O coordenador constata se o pedido registrado trata de mudança emergencial ou normal.
Entrada	Pedido de mudança registrado.
Saída	Tipo de mudança detectado.
Responsável	Coordenador da mudança.

Atividade: Comunicar o plano emergencial aos envolvidos na mudança GMUD_AT016

Descrição	O coordenador divulga o plano de mudança emergencial aos profissionais nela envolvidos.
Entrada	Plano de mudança elaborado.
Saída	Plano de mudança divulgado aos envolvidos na realização da mudança.
Responsável	Coordenador da mudança.

Atividade: Incluir pedido de mudança em fila para avaliação GMUD_AT006

Descrição	O coordenador encaminha o pedido de mudança - e a respectiva proposta de planejamento - ao responsável por sua avaliação.
-----------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Entrada	Pedido de mudança registrado; plano de mudança proposto.
Saída	Pedido de mudança registrado em fila para ser avaliado.
Responsável	Coordenador da mudança.

Atividade: Avaliar o plano de mudança GMUD_AT007	
Descrição	O avaliador verifica a viabilidade de realização da mudança pleiteada.
Entrada	Pedido de mudança registrado; plano de mudança proposto.
Saída	Pedido de mudança aprovado; pedido de mudança recusado.
Responsável	Avaliador da mudança.

Atividade: Analisar o plano de mudança proposto GMUD_AT007.1	
Descrição	O avaliador verifica a viabilidade técnica da execução do plano de mudança proposto.
Entrada	Pedido de mudança registrado; plano de mudança proposto.
Saída	Resultado da análise técnica do plano de mudança.
Responsável	Avaliador da mudança.

Atividade: Verificar os riscos da mudança GMUD_AT007.2	
Descrição	O avaliador estima e analisa os impactos da mudança, durante e após a sua realização, sobre a continuidade e a qualidade dos produtos e serviços disponibilizados pela STI.
Entrada	Plano de mudança proposto.
Saída	Resultado da análise de risco do plano de mudança.
Responsável	Avaliador da mudança.

Atividade: Estimar o custo da mudança GMUD_AT007.3	
-----------------------------------------------------------	--



Descrição	O avaliador calcula o custo monetário da realização da mudança. Esta atividade tem o propósito de subsidiar a formalização do custo da mudança em instrumento legal apropriado, tal como um processo administrativo
Entrada	Plano de mudança proposto.
Saída	Resultado da análise de custo do plano de mudança.
Responsável	Avaliador da mudança.

Atividade: Verificar possibilidade de ajuste do plano de mudança GMUD_AT021	
Descrição	O avaliador verifica se o plano de mudança, uma vez avaliado e reprovado, poderá ser corrigido.
Entrada	Plano de mudança reprovado.
Saída	Possibilidade de ajuste do plano de mudança verificada.
Responsável	Avaliador da mudança.

Atividade: Corrigir falha identificada no plano de mudança GMUD_AT008	
Descrição	O coordenador retifica uma ou mais inconformidades identificadas no plano de mudança pelo avaliador.
Entrada	Plano de mudança proposto; lista de inconformidades encontradas no plano de mudança.
Saída	Plano de mudança proposto corrigido.
Responsável	Coordenador da mudança.

Atividade: Comunicar o plano aos envolvidos na mudança GMUD_AT009	
Descrição	O coordenador divulga o plano de mudança normal - avaliado e aprovado - aos profissionais nela envolvidos.
Entrada	Plano de mudança aprovado.
Saída	Plano de mudança divulgado aos envolvidos na realização da mudança.
Responsável	Coordenador da mudança.



Atividade: Identificar necessidade de preparação do ambiente GMUD_AT020	
Descrição	O coordenador verifica se o ambiente no qual a mudança normal será executada exige preparação.
Entrada	Plano de mudança aprovado.
Saída	Necessidade de preparação do ambiente verificada.
Responsável	Coordenador da mudança.

Atividade: Preparar o ambiente para a mudança GMUD_AT010	
Descrição	O executor prepara o ambiente no qual será implementada a mudança.
Entrada	Plano de mudança aprovado.
Saída	Ambiente apto para a execução da mudança; ambiente inapto para a execução da mudança.
Responsável	Executor da mudança.

Atividade: Testar a preparação do ambiente para a mudança GMUD_AT010.1	
Descrição	O executor verifica - por meio da realização de testes definidos no planejamento - se o ambiente está preparado para a implementação da mudança.
Entrada	Plano de mudança aprovado; definição dos testes a serem realizados antes, durante e após a execução do plano da mudança.
Saída	Resultado da verificação do preparo do ambiente destinado à implementação da mudança.
Responsável	Executor da mudança.

Atividade: Autorizar a execução da mudança GMUD_AT011	
Descrição	O avaliador autoriza a execução do cronograma de realização da mudança.



Entrada	Plano de mudança aprovado; ambiente apto para a execução da mudança.
Saída	Autorização para a implementação da mudança.
Responsável	Avaliador da mudança.

Atividade: Executar o plano de mudança GMUD_AT012

Descrição	O executor põe em prática o plano para a implementação da mudança.
Entrada	Plano de mudança aprovado; ambiente apto para a execução da mudança; autorização para a implementação da mudança.
Saída	Mudança realizada; mudança não realizada.
Responsável	Executor da mudança.

Atividade: Avaliar o resultado da mudança GMUD_AT012.1

Descrição	O executor verifica se, após a realização de todas as tarefas necessárias à implementação da mudança, o resultado obtido corresponde à resolução planejada.
Entrada	Plano de mudança aprovado; resultado da execução das tarefas necessárias à implementação da mudança.
Saída	Avaliação do resultado da execução das tarefas necessárias à implementação da mudança.
Responsável	Executor da mudança.

Atividade: Executar o plano de reversão da mudança GMUD_AT012.2

Descrição	O executor desfaz a implementação da mudança em razão de seu resultado não corresponder à resolução planejada.
Entrada	Avaliação do resultado da execução das tarefas necessárias à implementação da mudança; plano de reversão da mudança.
Saída	Restabelecimento da situação anterior à implementação da mudança; mudança não realizada.



Responsável	Executor da mudança.
-------------	----------------------

Atividade: Atualizar o CMDDB GMUD_AT012.3

Descrição	O executor registra na base de conhecimento dos itens de configuração o resultado da mudança implementada.
Entrada	Resultado da execução das tarefas necessárias à implementação da mudança.
Saída	Banco de dados do gerenciamento de configuração atualizado; mudança realizada.
Responsável	Executor da mudança.

Atividade: Encerrar a mudança GMUD_AT013

Descrição	O coordenador revisa e complementa, quando necessário, o registro das ocorrências observadas durante o planejamento e a execução da mudança. Em seguida, o coordenador encerra o pedido de mudança.
Entrada	Mudança realizada; mudança não realizada; ambiente inapto para a execução da mudança.
Saída	Pedido de mudança encerrado; consulta à base de conhecimento para identificar oportunidade de registro de lições aprendidas durante a mudança.
Responsável	Coordenador da mudança.

Atividade: Executar tarefas do plano de mudança GMUD_AT014

Descrição	O executor realiza cada uma das tarefas definidas no plano de mudança.
Entrada	Plano de mudança aprovado.
Saída	Tarefa realizada; tarefa não realizada.
Responsável	Executor da mudança.

Atividade: Executar a tarefa GMUD_AT014.1



Descrição	O executor realiza a tarefa definida no plano de mudança.
Entrada	Sequência de tarefas a serem executadas durante a preparação do ambiente no qual a mudança será implementada; ambiente apto para a execução da mudança; sequência de tarefas a serem executadas durante a implementação da mudança.
Saída	Resultado da execução da tarefa.
Responsável	Executor da mudança.

Atividade: Conferir o resultado da tarefa GMUD_AT014.5

Descrição	O executor afere se o resultado obtido após a tentativa de execução da tarefa corresponde àquele descrito no planejamento da mudança.
Entrada	Sequência de tarefas a serem executadas durante a preparação do ambiente no qual a mudança será implementada; ambiente apto para a execução da mudança; sequência de tarefas a serem executadas durante a implementação da mudança.
Saída	Resultado da tentativa de execução da tarefa conferido.
Responsável	Executor da mudança.

Atividade: Identificar causa da falha na execução da tarefa GMUD_AT014.2

Descrição	O executor descobre a causa para o resultado da realização da tarefa não corresponder à resolução definida no plano de mudança.
Entrada	Avaliação do resultado da execução da tarefa.
Saída	Identificação da falha causadora da inconformidade no resultado da execução da tarefa.
Responsável	Executor da mudança.

Atividade: Verificar possibilidade de correção da tarefa GMUD_AT014.6

Descrição	O executor verifica se a falha determinante para a não realização da tarefa pode ser sanada.
Entrada	Identificação da falha causadora da inconformidade no resultado da execução da tarefa.



Saída	Resultado da verificação da possibilidade de correção da falha causadora da inconformidade no resultado da execução da tarefa.
Responsável	Executor da mudança.

Atividade: Corrigir causa da falha na execução da tarefa GMUD_AT014.3	
Descrição	O executor corrige o erro praticado durante a realização da tarefa.
Entrada	Identificação da falha causadora da inconformidade no resultado da execução da tarefa; Resultado da verificação da possibilidade de correção da falha causadora da inconformidade no resultado da execução da tarefa.
Saída	Correção da falha causadora da inconformidade no resultado da execução da tarefa.
Responsável	Executor da mudança.

Atividade: Encerrar a tarefa GMUD_AT014.4	
Descrição	O executor registra a conclusão da realização da tarefa.
Entrada	Avaliação do resultado da execução da tarefa.
Saída	Tarefa realizada.
Responsável	Executor da mudança.

Atividade: Submeter mudança rotineira ao padrão GMUD_AT019	
Descrição	O coordenador realiza as medidas necessárias à adoção do padrão destinado à mudança rotineira.
Entrada	Pedido de mudança rotineira detectado.
Saída	Mudança rotineira apta a ser executada.
Responsável	Coordenador da mudança.

Atividade: Identificar primeira execução da mudança rotineira GMUD_AT019.1	
----------------------------------------------------------------------------	--



Descrição	O coordenador verifica se a mudança rotineira foi executada no passado.
Entrada	Pedido de mudança rotineira detectado.
Saída	Resultado da identificação de execução prévia da mudança rotineira.
Responsável	Coordenador da mudança.

Atividade: Criar padrão de planejamento para a mudança GMUD_AT019.2	
Descrição	O coordenador elabora o padrão de planejamento a ser observado e aplicado a cada execução de uma determinada mudança rotineira. Portanto, cada mudança rotineira deve possuir um padrão de planejamento especificamente para ela criado.
Entrada	Pedido de mudança registrado.
Saída	Plano de mudança rotineira; Mudança rotineira apta para a execução.
Responsável	Coordenador da mudança.

Atividade: Aplicar planejamento padrão à mudança GMUD_AT019.3	
Descrição	O coordenador observa e aplica o padrão de planejamento criado especificamente para a mudança rotineira a ser executada.
Entrada	Pedido de mudança registrado; plano de mudança rotineira.
Saída	Mudança rotineira apta para a execução.
Responsável	Coordenador da mudança.

10. Indicadores de Desempenho do Processo

Indicadores de desempenho referentes ao processo de gerenciamento de mudanças (GMUD) utilizado no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI). Indicadores de desempenho são recursos utilizados pelos gestores para o acompanhamento e a readequação do processo.

São indicadores de desempenho a serem utilizados no processo GMUD:

GMUD ID1	Quantidade de pedidos de mudança
----------	----------------------------------



Objetivo	Identificar alterações, ao longo do tempo, na frequência de registro dos diversos motivos para as solicitações de mudanças.
Descrição	Apresenta a quantificação de pedidos de mudança registrados em determinado período e agrupados por motivo da mudança.
Periodicidade da coleta do dado	Não se aplica.
Periodicidade da Análise do Indicador	Mensal.
Forma de medir	Consulta de dados do sistema de registro.
Unidade de medição	Quantidade.
Agrupamento	Por período; Por motivo da mudança.
Fórmula	Cálculo da quantidade de pedidos de mudança.
Comentários acerca da fórmula	O indicador deve utilizar, no sistema GMUD, as seguintes referências no registro de mudança: <ul style="list-style-type: none">• Serão abrangidos os registros de pedidos de mudança cuja data informada no campo "Data/Hora da Criação" esteja compreendida entre a data inicial e a data final informadas durante a consulta;• Os quantitativos de pedidos de mudança devem ser agrupados por motivo da mudança utilizando-se o dado registrado no campo "Motivo da mudança".
Meta	Não se aplica.
Critérios de análise	Não se aplica.
Fonte	Sistema de registro.
Comentários	
Ações por cenário	Cenário único: Deve-se analisar a razão da discrepância observada em caso de aumento ou redução repentinos de registros de mudança associados a um motivo específico.
Gerente	Gerente GMUD.



GMUD ID2	Quantidade de consequências das mudanças
Objetivo	Identificar os tipos de consequências mais frequentemente registradas durante as mudanças.
Descrição	Apresenta a quantidade de registros relacionados à mudança na condição de consequências por ela geradas. Tais registros podem ser criados tanto no planejamento quanto na realização da mudança. O resultado da quantificação é agrupado por tipo de consequência. São exemplos de tipos de consequência: requisição, incidente, mudança, etc.
Periodicidade da coleta do dado	Não se aplica.
Periodicidade da Análise do Indicador	Mensal.
Forma de medir	Consulta de dados do sistema de registro.
Unidade de medição	Quantidade.
Agrupamento	Por período; Por tipo de consequência.
Fórmula	Cálculo da quantidade de registros relacionados às mudanças na condição de consequências.



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Comentários acerca da fórmula	<p>O indicador deve utilizar, no sistema GMUD, as seguintes referências no registro de mudança:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A quantificação das consequências da mudança deve abranger cada "ID" presente no tópico "Efeitos da mudança" da aba "Registros relacionados"; • As quantidades de consequências das mudanças devem ser agrupadas por tipo de consequência. São alguns exemplos de tipos de consequência: requisição, incidente e mudança. Cada "ID" apresenta seu respectivo tipo de consequência na coluna "Título", presente no tópico "Efeitos da mudança" da aba "Registros relacionados"; • O indicador deve abranger os registros de pedidos de mudança cuja data informada no campo "Data/Hora da Criação" esteja compreendida entre a data inicial e a data final informada durante a consulta.
Meta	Não se aplica.
Critérios de análise	Não se aplica.
Fonte	Sistema de registro.
Comentários	
Ações por cenário	Cenário único: Caso um determinado tipo de consequência apresente frequência de registro muito superior em relação aos demais, deve-se investigar a causa dessa desproporcionalidade.
Gerente	Gerente GMUD.

GMUD ID3	Percentual de tipos de mudança sobre o total de pedidos de mudança
Objetivo	Detectar a relevância de cada um dos tipos de mudança frente à totalidade de pedidos de mudança registrados pelas unidades organizacionais.
Descrição	Apresenta a porcentagem de tipos de mudança sobre o total de pedidos de mudança registrados por determinada unidade organizacional em um período delimitado. Há três tipos de mudança: "Emergência", "Normal" e "Rotineira".



Periodicidade da coleta do dado	Não se aplica.
Periodicidade da Análise do Indicador	Mensal.
Forma de medir	Consulta de dados do sistema de registro.
Unidade de medição	Percentual.
Agrupamento	Por período; Por tipo de mudança; Por unidade organizacional.
Fórmula	$\left[\frac{QPMATM}{QTPM} \right] * 100$ <p>Onde:</p> <p>QPMATM: Quantidade de pedidos de mudança agrupados por tipo de mudança</p> <p>QTPM: Quantidade total de pedidos de mudança</p>
Comentários acerca da fórmula	<p>O indicador deve utilizar, no sistema GMUD, as seguintes referências no registro de mudança:</p> <ul style="list-style-type: none">• O agrupamento por tipo de mudança deve utilizar o dado "Tipo de mudança". Há três tipos de mudança: "Emergência", "Normal" e "Rotineira";• A quantidade total de pedidos de mudança deve abranger todos os registros de mudança cuja data informada no campo "Data/Hora da Criação" esteja compreendida entre a data inicial e a data final informadas durante a consulta;• O agrupamento por unidade organizacional deve utilizar o dado presente no campo "Unidade solicitante".
Meta	Não se aplica.
Crítérios de análise	Não se aplica.
Fonte	Sistema de registro.
Comentários	



Ações por cenário	Não se aplica.
Gerente	Gerente GMUD.

GMUD ID4	Quantidade de pedidos de mudança recusados
Objetivo	Auxiliar as unidades organizacionais na formulação de pedidos de mudança consistentes.
Descrição	Apresenta a quantidade de pedidos de mudança recusados agrupados por unidade organizacional e por período.
Periodicidade da coleta do dado	Não se aplica.
Periodicidade da Análise do Indicador	Mensal.
Forma de medir	Consulta de dados do sistema de registro.
Unidade de medição	Quantidade.
Agrupamento	Por período. Por unidade organizacional.
Fórmula	Cálculo da quantidade de pedidos de mudança recusados.



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Comentários acerca da fórmula	<p>O indicador deve utilizar, no sistema GMUD, as seguintes referências no registro de mudança:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os pedidos de mudança recusados abrangem os registros de mudança cujo campo "Código de conclusão" apresente um dos seguintes valores: "Pedido recusado – Justificativa insuficiente", "Pedido recusado - Inviabilidade técnica", "Pedido recusado – Custos estimados inadmissíveis", "Pedido recusado – Riscos inaceitáveis" e "Pedido recusado – Solicitante não autorizado"; • O agrupamento por tipo de mudança deve utilizar o dado "Tipo de mudança". Há três tipos de mudança: "Emergência", "Normal" e "Rotineira"; • O indicador deve abranger os registros de pedidos de mudança recusados cuja data informada no campo "Data/Hora da Criação" esteja compreendida entre a data inicial e a data final informadas durante a consulta; • O agrupamento por unidade organizacional deve utilizar o dado presente no campo "Unidade solicitante".
Meta	Uma recusa a cada mês.
Critérios de análise	Não se aplica.
Fonte	Sistema de registro.
Comentários	
Ações por cenário	Cenário único: A unidade organizacional cuja quantidade de recusas em pedidos de mudança supere a meta mensal deverá ser orientada, na elaboração de suas duas próximas solicitações, por um ou mais avaliadores.
Gerente	Gerente GMUD.

GMUD ID5	Percentual de tipos de recusa sobre o total de pedidos de mudança recusados
Objetivo	Fundamentar a produção de artigos de conhecimento para auxiliar na elaboração de pedidos de mudança.



Descrição	Apresenta o percentual de tipos de recusa sobre o total de pedidos de mudança registrados por determinada unidade organizacional em determinado período e recusados. Há os seguintes tipos de recusa: "Pedido recusado – Justificativa insuficiente", "Pedido recusado - Inviabilidade técnica", "Pedido recusado – Custos estimados inadmissíveis", "Pedido recusado – Riscos inaceitáveis" e "Pedido recusado – Solicitante não autorizado".
Periodicidade da coleta do dado	Não se aplica.
Periodicidade da Análise do Indicador	Mensal.
Forma de medir	Consulta de dados do sistema de registro.
Unidade de medição	Percentual.
Agrupamento	Por período; Por tipo de recusa; Por unidade organizacional.
Fórmula	$\frac{[(QPMRTR)]}{(QTPMR)} * 100$ <p>Onde:</p> <p>QPMRTR: Quantidade de pedidos de mudança recusados agrupados por tipo de recusa.</p> <p>QTPMR: Quantidade total de pedidos de mudança recusados.</p>



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Comentários acerca da fórmula	<p>O indicador deve utilizar, no sistema GMUD, as seguintes referências no registro de mudança:</p> <ul style="list-style-type: none"> Os pedidos de mudança recusados abrangem os registros de mudança cujo campo "Código de conclusão" apresente um dos seguintes valores: "Pedido recusado – Justificativa insuficiente", "Pedido recusado - Inviabilidade técnica", "Pedido recusado – Custos estimados inadmissíveis", "Pedido recusado – Riscos inaceitáveis" e "Pedido recusado – Solicitante não autorizado"; O indicador deve abranger os registros de pedidos de mudança recusados cuja data informada no campo "Data/Hora da Criação" esteja compreendida entre a data inicial e a data final informadas durante a consulta; As quantidades de pedidos de mudança recusados, para o agrupamento por unidade organizacional, devem utilizar o dado presente no campo "Unidade solicitante".
Meta	Não se aplica.
Critérios de análise	Não se aplica.
Fonte	Sistema de registro.
Comentários	
Ações por cenário	Cenário único: Os tipos de recusa de pedido de mudança mais frequentes serão priorizados quando da elaboração de artigos de conhecimento destinados à redução dessas ocorrências.
Gerente	Gerente GMUD.

GMUD 61D6	Percentual de mudanças concluídas sobre o total de pedidos encerrados
Objetivo	Estabelecer as causas da taxa de insucesso na execução dos pedidos de mudança após seu encerramento.
Descrição	Apresenta a porcentagem de mudanças concluídas - realizadas ou não e agrupadas por tipo de conclusão - sobre o total de pedidos de mudança registrados por determinada unidade organizacional em determinado período e já encerrados. Os tipos de conclusão deste indicador são: "Mudança realizada", "Mudança não realizada – Resultado insatisfatório", "Mudança não realizada – Tarefa falha" e "Mudança não realizada – Ambiente inapto".



Periodicidade da coleta do dado	Não se aplica.
Periodicidade da Análise do Indicador	Mensal.
Forma de medir	Consulta de dados do sistema de registro.
Unidade de medição	Percentual.
Agrupamento	Por período; Por tipo de conclusão; Por unidade organizacional.
Fórmula	$[(QMC)/(QTPME)] * 100$ Onde: QMC: Quantidade de mudanças concluídas agrupadas por tipo de conclusão. QTPME: Quantidade total de pedidos de mudança encerrados



<p>Comentários acerca da fórmula</p>	<p>O indicador deve utilizar, no sistema GMUD, as seguintes referências no registro de mudança:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O agrupamento por tipo de conclusão deve utilizar os seguintes valores do campo "Código de conclusão": "Mudança realizada", "Mudança não realizada – Resultado insatisfatório", "Mudança não realizada – Tarefa falha" e "Mudança não realizada – Ambiente inapto"; • Os pedidos de mudança encerrados abrangem os registros de mudança cujo campo "Código de conclusão" apresente um dos seguintes valores: "Mudança realizada", "Mudança não realizada – Resultado insatisfatório", "Mudança não realizada – Tarefa falha" e "Mudança não realizada – Ambiente inapto"; • O indicador deve abranger os registros de mudanças concluídas e de pedidos de mudança encerrados cuja data informada no campo "Data/Hora da Criação" esteja compreendida entre a data inicial e a data final informadas durante a consulta; • As quantidades de mudanças concluídas e de pedidos de mudança encerrados, para o agrupamento por unidade organizacional, devem utilizar o dado presente no campo "Unidade solicitante".
<p>Meta</p>	<p>85% para as mudanças cujo campo "Código de Conclusão" apresentem o valor "Mudança realizada".</p>
<p>Critérios de análise</p>	<p>"De acordo": > 85% "Atenção": = 85% "Em desacordo": < 85%</p>
<p>Fonte</p>	<p>Sistema de registro.</p>
<p>Comentários</p>	
<p>Ações por cenário</p>	<p>Cenário único: Caso o indicador esteja abaixo da meta, deve-se analisar as mudanças não realizadas em suas causas e especificidades.</p>
<p>Gerente</p>	<p>Gerente GMUD.</p>