

PROCESSO MUDANÇAS DE TIC

Processos de TIC

Data: 07/02/2019

Versão 1.1

Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná

Desembargador Adalberto Jorge Xisto Pereira

1º VICE-PRESIDENTE

Desembargador Wellington Emanuel Coimbra
de Moura

2º VICE-PRESIDENTE

Desembargador José Laurindo de Souza
Netto

CORREGEDOR-GERAL

Desembargador José Augusto Gomes Aniceto

CORREGEDOR

Desembargador Mario Helton Jorge

SECRETÁRIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Maria Alice de Carvalho Panizzi

SUBSECRETÁRIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Juliana Moreno Dias Paredes

**SUPERVISOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
E COMUNICAÇÃO**

Desembargador Marcelo Gobbo Dalla Dea

**DIRETOR DO DEPTO. DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Nelson Joaquim Santos

EQUIPE TÉCNICA DE ELABORAÇÃO

Alexandre Sypniewski Sbalqueiro
Alessio Roman Junior
Aluizio Carlos Wanderley Grochocki
Daniel Targa Dias Anastacio
Johnatan Daniel Fromholz Lima
Pablo Tavares
Tatiane Luiz Gomes da Silva

**COMITÊ DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (CGETIC)**

Danilo Kovalechyn
Fábio de Araújo
Fábio Luís Bruch
Jean Paul Bonneville
Luiz Fernando Moletta Alves
Magno Mario Bayer Filho
Márcio Mortensen Wanderley
Maria Esther Aguirra de Moraes
Nelson Joaquim Santos
Rafael Coninck Teigão
Rolf Mertens Junior

Brasil. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Documentação de Processos de TIC / Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação. - Curitiba: TJPR, 2017. 25 p.: il.

1. Tecnologia da informação. 2. Gestão pública. 3. Administração Pública. 4. Gestão e Governança. 5. Processos de TI.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

DOCUMENTO			
Descrição	Documento de Processo de TIC para o fluxos de Gerenciamento de Mudanças de TIC, gerenciamento de Mudanças de TIC Urgente, Gerenciar Mudanças no MDS e Gerenciamento de Liberação e Implementação de TIC no DTIC.		
Objetivo	Este documento descreve as atividades e procedimentos adotados para o Gerenciamento de Mudanças, gerenciamento de Mudanças de TIC Urgente, Gerenciar Mudanças no MDS e Gerenciamento de Liberação e Implementação de TIC no DTIC do TJPR.		
Responsável	Alessio Roman Junior e Julio Henrique Morimoto	Divisão	Assessoria Técnica
Criado em	15/02/2017	Revisão	Anual

VERSIONAMENTOS			
Versão	Data	Autor	Descrição
1.0	15/02/2017	Equipe Governança de TIC	Criação e Revisão do Documento
1.1	07/02/2019	Equipe Governança de TIC	Atualização da Cúpula Diretiva

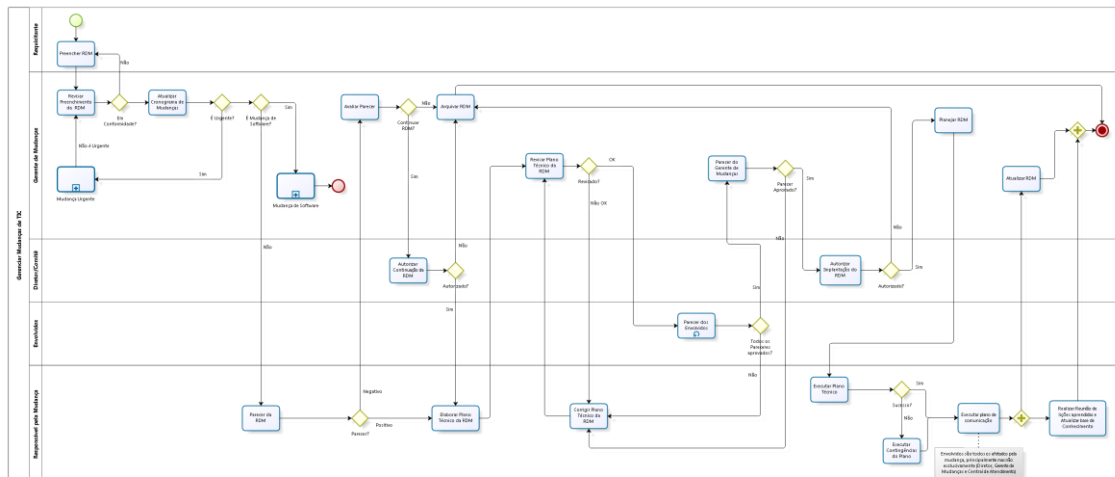
Sumário

1	GERENCIAR MUDANÇAS DE TIC	6
1.1	Diagrama do Processo	6
1.2	Descrição das Atividades.....	7
1.2.1	Preencher RDM.....	7
1.2.2	Revisar Preenchimento da RDM	8
1.2.3	Atualizar Cronograma de Mudanças	9
1.2.4	Gerenciamento de Mudança Urgente.....	9
1.2.5	Gerenciamento de Mudança de Software.....	9
1.2.6	Parecer da RDM.....	10
1.2.7	Avaliar Parecer.....	11
1.2.8	Autorizar Continuação da RDM	12
1.2.9	Elaborar Plano Técnico da RDM	13
1.2.10	Arquivar RDM.....	14
1.2.11	Revisar Plano Técnico da RDM.....	15
1.2.12	Corrigir Plano Técnico da RDM	16
1.2.13	Parecer dos Envolvidos.....	17
1.2.14	Parecer do Gerente de Mudanças.....	18
1.2.15	Autorizar Implantação do RDM.....	19
1.2.16	Planejar RDM.....	20
1.2.17	Executar Plano Técnico.....	21
1.2.18	Executar Contingências do Plano.....	22
1.2.19	Executar plano de comunicação.....	23
1.2.20	Realizar Reunião de lições aprendidas e atualizar base de Conhecimento	24
1.2.21	Atualizar RDM	25
2	GERENCIAR MUDANÇAS DE TIC URGENTE.....	26
2.1	Diagrama do Processo	26
2.2	Descrição das Atividades.....	27
2.2.1	Convocar Reunião de RDM Emergencial	27
2.2.2	Parecer da RDM Emergencial	28
2.2.3	Prepara Mudança Urgente e plano de Contingência	29
2.2.4	Executar Plano Técnico da RDM Urgente	30
2.2.5	Executar Plano de Comunicação	31
2.2.6	Executar plano de Contingência.....	32
2.2.7	Atualizar RDM	33
2.2.8	Realiza reunião de lições aprendidas e atualizar base de Conhecimento	34
3	GERENCIAR MUDANÇAS DE TIC NO MDS.....	35
3.1	Diagrama do Processo	35
3.2	Descrição das Atividades.....	36
3.2.1	Aprovar Mudança	36
3.2.2	Elabora Plano Técnico	37
3.2.3	Gerenciamento de Implantação e Liberação	37
3.2.4	Executar Plano de Comunicação	38
3.2.5	Atualizar RDM	39

4	GERENCIAR IMPLANTAÇÃO E LIBERAÇÃO DE TIC	40
4.1	Diagrama do Processo	40
4.2	Descrição das Atividades.....	41
4.2.1	Receber e Avaliar Entradas.....	41
4.2.2	Preparar Artefatos para Implantação.....	42
4.2.3	Implantar Artefatos	43
4.2.4	Gerenciar Janela de Indisponibilidade.....	44
4.2.5	Armazenar Cópia dos Artefatos.....	45
4.2.6	Avaliar Sucesso da Implantação	46

1 GERENCIAR MUDANÇAS DE TIC

1.1 Diagrama do Processo



1.2 Descrição das Atividades

1.2.1 Preencher RDM

Objetivo:

- Preencher a Requisição de Mudanças (RDM) com os requisitos básicos sobre a mudança.

Entradas:

- Informações do Projeto ou Demanda que detêm a necessidade da mudança.

Descrição das Atividades:

- Preenchimento das informações da solicitação de Mudança, conforme modelo ou documento especificado.

Saídas:

- RDM preenchida.

1.2.2 Revisar Preenchimento da RDM

Objetivo:

- O gerente de Mudanças verifica se o preenchimento da Requisição de Mudança (RDM) está correto.

Entradas:

- RDM preenchido.

Descrição das Atividades:

- Avaliar se as informações preenchidas fazem sentido com relação a solicitação desejada.

Saídas:

- RDM revisado.

1.2.3 Atualizar Cronograma de Mudanças

Objetivo:

- Atualizar o cronograma de mudanças para aprimorar a comunicação interna e impactos no DTIC.

Entradas:

- RDM preenchido;
- Cronograma Geral das Mudanças no DTIC.

Descrição das Atividades:

- Catalogar as Mudanças no Cronograma;
- Evitar mudanças conflitantes;
- Definir e Registrar o responsável pela Mudança na RDM;
- Atualizar informações complementares na RDM.

Saídas:

- Cronograma Geral das Mudanças de DTIC;
- RDM revisado.

1.2.4 Gerenciamento de Mudança Urgente

- Ver processo de Gerenciamento de Mudança Urgente no decorrer deste documento.

1.2.5 Gerenciamento de Mudança de Software

- Ver processo de Gerenciamento de Mudança de Software no decorrer deste documento.

1.2.6 Parecer da RDM

Objetivo:

- Parecer sobre viabilidade da mudança pelo responsável pela mudança.

Entradas:

- RDM.

Descrição das Atividades:

- Avaliar a viabilidade técnica da Mudança solicitada.

Saídas:

- RDM com Parecer preenchido.

1.2.7 Avaliar Parecer

Objetivo:

- Revisar o parecer técnico do Responsável pela Mudança.

Entradas:

- RDM com parecer do Responsável pela Mudança.

Descrição das Atividades:

- Avaliar a Requisição de Mudanças (RDM) com o parecer do Responsável pela Mudança;
- Encaminha a RDM para aprovação do Comitê Gestor ou diretoria do DTIC, exceto nos casos de cancelamento ou arquivamento da RDM.

Saídas:

- RDM com a avaliação do Gerente de Mudança preenchida.

1.2.8 Autorizar Continuação da RDM

Objetivo:

- Comitê / Diretor avaliam o prosseguimento da Requisição de Mudanças (RDM).

Entradas:

- RDM com a avaliação do Gerente de Mudança.

Descrição das Atividades:

- Apresentar a RDM ao Comitê Gestor de TIC;
- Autorizar a continuidade da RDM em questão.

Saídas:

- RDM autorizada.

1.2.9 Elaborar Plano Técnico da RDM

Objetivo:

- Definir um plano Técnico para execução futura da RDM.

Entradas:

- RDM.

Descrição das Atividades:

- O responsável pela Requisição de Mudanças (RDM) deve elaborar um plano técnico que contenha minimamente:
 - A análise de impacto da Requisição de Mudanças (RDM);
 - O apontamento dos demais envolvidos/afetados na execução da mudança;
 - Plano de Execução da Mudança;
 - Plano de Comunicação;
 - Plano de contingência.

Saídas:

- RDM com Plano Técnico preenchido.

1.2.10 Arquivar RDM

Objetivo:

- Definir um plano Técnico para execução futura da RDM.

Entradas:

- RDM.

Descrição das Atividades:

- Registrar o motivo do encerramento;
- Atualizar as informações na RDM.

Saídas:

- RDM autorizada.

1.2.11 Revisar Plano Técnico da RDM

Objetivo:

- Revisar o preenchimento do Plano Técnico para garantir as informações relevantes e necessárias para execução da RDM.

Entradas:

- RDM.

Descrição das Atividades:

- O gerente de mudanças revisa os itens do plano técnico;
- Fazer os apontamentos necessários na RDM.

Saídas:

- RDM com Plano Técnico revisado.

1.2.12 Corrigir Plano Técnico da RDM

Objetivo:

- Realizar ajustes necessários na RDM.

Entradas:

- RDM.

Descrição das Atividades:

- O responsável pela execução da Requisição de Mudanças (RDM) realiza as devidas correções no plano técnico.

Saídas:

- RDM com Plano Técnico corrigido.

1.2.13 Parecer dos Envolvidos

Objetivo:

- Registrar o Parecer de todos os envolvidos na execução da RDM.

Entradas:

- RDM.

Descrição das Atividades:

- Todos os envolvidos aprovam o plano técnico no RDM;
- A continuidade com sucesso da RDM depende da aprovação positiva de todos os envolvidos.

Saídas:

- RDM atualizada.

1.2.14 Parecer do Gerente de Mudanças

Objetivo:

- Registrar o Parecer do Gerente de Mudanças na execução da RDM.

Entradas:

- RDM.

Descrição das Atividades:

- Parecer definitivo do Gerente de mudanças sobre o plano técnico.

Saídas:

- RDM com Parecer preenchido.

1.2.15 Autorizar Implantação do RDM

Objetivo:

- Autorizar a implantação da RDM no ambiente de produção.

Entradas:

- RDM aprovada pelo Gerente de Mudanças.

Descrição das Atividades:

- Autorização definitiva para implantação da RDM em produção.

Saídas:

- RDM autorizada pelo Comitê Gestor de TIC.

1.2.16 Planejar RDM

Objetivo:

- Registrar na linha de tempo a RDM autorizada.

Entradas:

- RDM;
- Cronograma Geral das mudanças do DTIC.

Descrição das Atividades:

- O gerente de mudanças deve confirmar os dados e o agendamento da Requisição de Mudanças (RDM) no cronograma.

Saídas:

- Cronograma Geral das Mudanças de DTIC atualizado.

1.2.17 Executar Plano Técnico

Objetivo:

- Executar as atividades solicitadas no RDM.

Entradas:

- RDM.

Descrição das Atividades:

- O plano técnico é executado pelo Responsável da RDM;
- Registrar as evidencias de execução da RDM.

Saídas:

- RDM atualizada.

1.2.18 Executar Contingências do Plano

Objetivo:

- Executar as atividades de contingência definidas no RDM.

Entradas:

- RDM com indícios de fracasso na execução.

Descrição das Atividades:

- Executar a contingência prevista no plano técnico, uma nova Requisição de Mudanças (RDM) deve ser aberta para uma nova tentativa de implantação da mudança.

Saídas:

- RDM atualizada.

1.2.19 Executar plano de comunicação

Objetivo:

- Executar as atividades de comunicação definidas no RDM.

Entradas:

- RDM executada.

Descrição das Atividades:

- O plano de comunicação da RDM deve ser executado informando os envolvidos (são todos os afetados pela mudança, principalmente, mas não exclusivamente: diretor, gerente de mudanças, e central de atendimento) sobre o sucesso ou contorno definido plano de contingência.

Saídas:

- RDM atualizada.

1.2.20 Realizar Reunião de lições aprendidas e atualizar base de Conhecimento

Objetivo:

- Registrar as lições aprendidas e atualizar base de conhecimento.

Entradas:

- RDM executada.

Descrição das Atividades:

- Atualizar as informações geradas durante a execução da Mudança para utilização em projetos futuros;
- Avaliar pontos de melhorias e propor ajustes.

Saídas:

- Base de Conhecimento atualizada.

1.2.21 Atualizar RDM

Objetivo:

- Registrar as lições aprendidas e atualizar base de conhecimento.

Entradas:

- RDM executada.

Descrição das Atividades:

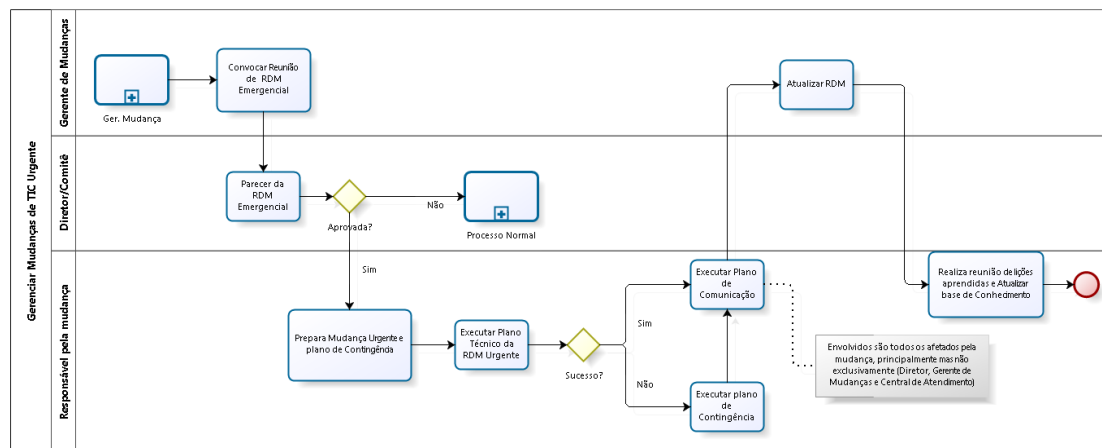
- Atualizar as informações geradas durante a execução da Mudança para utilização em projetos futuros;
- Avaliar pontos de melhorias e propor ajustes.

Saídas:

- Base de Conhecimento atualizada.

2 GERENCIAR MUDANÇAS DE TIC URGENTE

2.1 Diagrama do Processo



2.2 Descrição das Atividades

2.2.1 Convocar Reunião de RDM Emergencial

Objetivo:

- Convocar a reunião de RDM emergencial para se definir a forma de atuação da mudança.

Entradas:

- RDM.

Descrição das Atividades:

- Identificar os envolvidos na RDM, e outros convidados que podem ser impactados pela Mudança;
- Identificar o grau de impacto e os detalhes da mudança.

Saídas:

- Convocação da reunião.

2.2.2 Parecer da RDM Emergencial

Objetivo:

- Elaborar um parecer sobre a RDM emergência baseados no conteúdo da mesma.

Entradas:

- RDM atualizada.

Descrição das Atividades:

- Discutir com os envolvidos da RDM;
- Documentar as decisões e plano de ação na RDM.

Saídas:

- RDM atualizada.

2.2.3 Prepara Mudança Urgente e plano de Contingência

Objetivo:

- Elaborar um planejamento básico da RDM Urgente.

Entradas:

- RDM atualizada.

Descrição das Atividades:

- Elaborar um plano técnico, contemplando as informações mínimas sobre as atividades de contingência e de comunicação;
- Registrar as informações na RDM.

Saídas:

- RDM atualizada.

2.2.4 Executar Plano Técnico da RDM Urgente

Objetivo:

- Executar as atividades solicitadas no RDM Urgente.

Entradas:

- RDM.

Descrição das Atividades:

- O plano técnico é executado pelo Responsável da RDM;
- Registrar as evidências de execução da RDM.

Saídas:

- RDM atualizada.

2.2.5 Executar Plano de Comunicação

Objetivo:

- Executar as atividades de comunicação definidas no RDM.

Entradas:

- RDM executada.

Descrição das Atividades:

- O plano de comunicação da RDM deve ser executado informando os envolvidos (são todos os afetados pela mudança, principalmente, mas não exclusivamente: diretor, gerente de mudanças, e central de atendimento) sobre o sucesso ou contorno definido plano de contingência.

Saídas:

- RDM atualizada.

2.2.6 Executar plano de Contingência

Objetivo:

- Executar as atividades de contingência definidas no RDM.

Entradas:

- RDM com indícios de fracasso na execução.

Descrição das Atividades:

- Executar a contingência prevista no plano técnico, uma nova Requisição de Mudanças (RDM) deve ser aberta para uma nova tentativa de implantação da mudança.

Saídas:

- RDM atualizada.

2.2.7 Atualizar RDM

Objetivo:

- Registra as informações de encerramento na RDM.

Entradas:

- RDM executada.

Descrição das Atividades:

- O gerente de mudanças atualiza a Requisição de Mudanças (RDM) para encerramento da RDM.

Saídas:

- RDM encerrada.

2.2.8 Realiza reunião de lições aprendidas e atualizar base de Conhecimento

Objetivo:

- Registrar as lições aprendidas e atualizar base de conhecimento.

Entradas:

- RDM executada.

Descrição das Atividades:

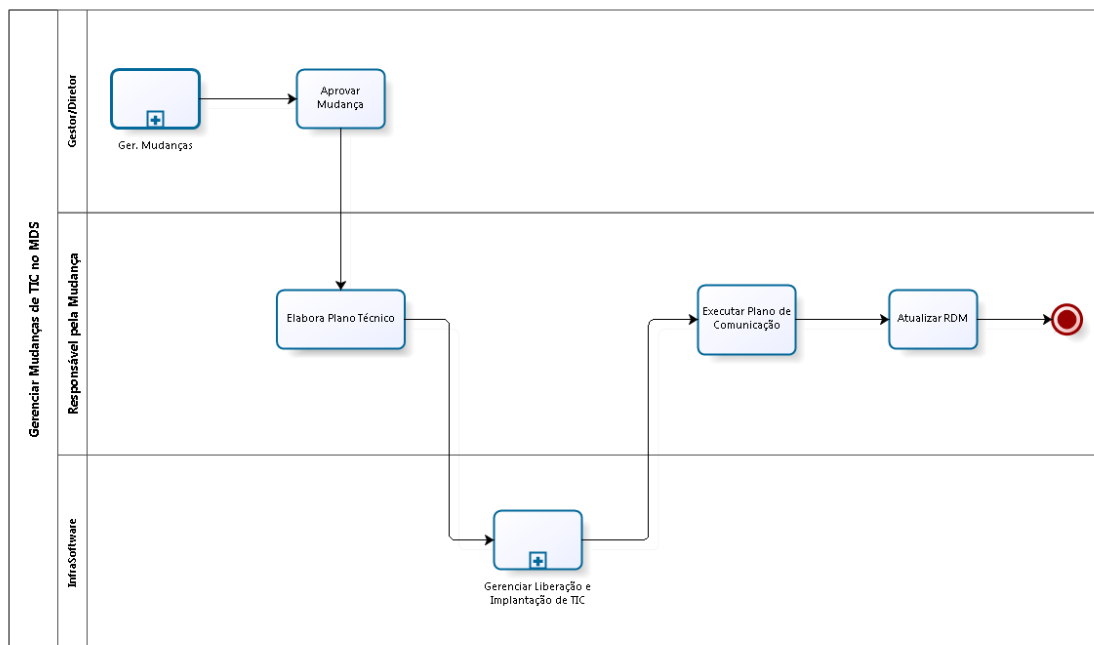
- Atualizar as informações geradas durante a execução da Mudança para utilização em projetos futuros;
- Avaliar pontos de melhorias e propor ajustes.

Saídas:

Base de Conhecimento atualizada.

3 GERENCIAR MUDANÇAS DE TIC NO MDS

3.1 Diagrama do Processo



3.2 Descrição das Atividades

3.2.1 Aprovar Mudança

Objetivo:

- Aprovar a mudança de software solicitada.

Entradas:

- RDM.

Descrição das Atividades:

- Aprovação da Requisição de mudanças pelo gestor.

Saídas:

- RDM atualizada.

3.2.2 Elabora Plano Técnico

Objetivo:

- Definir um plano Técnico para execução futura da RDM.

Entradas:

- RDM

Descrição das Atividades:

- O responsável pela Requisição de Mudanças (RDM) deve elaborar um plano técnico que contenha minimamente:
 - A análise de impacto da Requisição de Mudanças (RDM);
 - O apontamento dos demais envolvidos/afetados na execução da mudança;
 - Plano de Execução da Mudança;
 - Plano de Comunicação;
 - Plano de contingência;
 - O plano técnico pode ser reutilizado e atualizado de versões anteriores.

Saídas:

- RDM com Plano Técnico preenchido.

3.2.3 Gerenciamento de Implantação e Liberação

- Ver detalhes no processo Gerenciamento de Implantação e Liberação no decorrer deste documento.

3.2.4 Executar Plano de Comunicação

Objetivo:

- Executar as atividades de comunicação definidas no RDM.

Entradas:

- RDM executada.

Descrição das Atividades:

- O plano de comunicação da RDM deve ser executado informando os envolvidos (são todos os afetados pela mudança, principalmente, mas não exclusivamente: diretor, gerente de mudanças, e central de atendimento) sobre o sucesso ou contorno definido plano de contingência.

Saídas:

- RDM atualizada.

3.2.5 Atualizar RDM

Objetivo:

- Registra as informações de encerramento na RDM.

Entradas:

- RDM executada.

Descrição das Atividades:

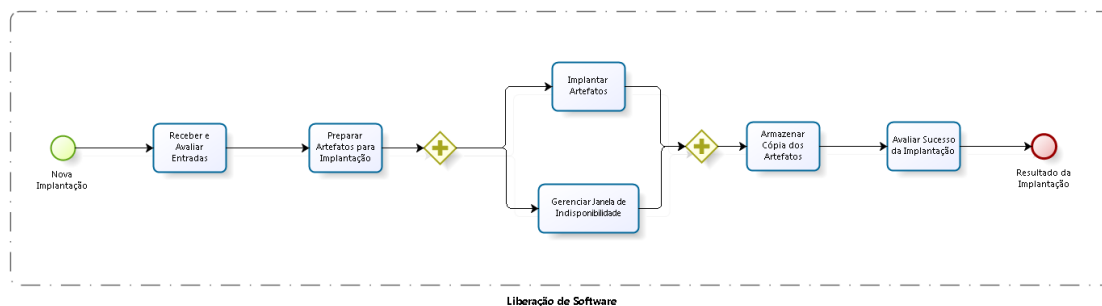
- O gerente de mudanças atualiza a Requisição de Mudanças (RDM) para o encerramento da RDM.

Saídas:

- RDM encerrada.

4 GERENCIAR IMPLANTAÇÃO E LIBERAÇÃO DE TIC

4.1 Diagrama do Processo



4.2 Descrição das Atividades

4.2.1 Receber e Avaliar Entradas

Objetivo:

- Avaliar os artefatos recebidos e confirmar a autorização da Liberação.

Entradas:

- Autorização formal e ciente do Gerente de Liberação;
- Instruções e observações relevantes;
- Artefatos a serem liberados.

Descrição das Atividades:

- Avaliar os artefatos recebidos e verificar as observações e restrições encaminhadas.

Saídas:

- Entradas Validadas.

4.2.2 Preparar Artefatos para Implantação

Objetivo:

- Preparar os artefatos para implantação.

Entradas:

- Artefatos a serem liberados;
- Instruções e observações.

Descrição das Atividades:

- Os artefatos PODEM ser entregues a este processo já preparados e prontos para implantação. Havendo necessidade de algum preparo adicional (por exemplo: compilação, empacotamento, conversão de formatos adequados ao ambiente, etc.), este DEVE ser realizado pelo Técnico de Infraestrutura dentro das Políticas de Padronização e Definições de Ferramentas, levando também em consideração orientações do Gerente de Liberação (da entrada Instruções e Observações). O Técnico de Infraestrutura PODE realizar modificações pontuais nos artefatos SOMENTE quando essas modificações forem relacionadas à atividade de implantação e SOMENTE sob a orientação e ciência do Gerente de Liberação.

Saídas:

- Artefatos preparados.

4.2.3 Implantar Artefatos

Descrição

- Com os artefatos preparados, o Técnico de Infraestrutura DEVE implantá-los no Ambiente Controlado.

Objetivo:

- Implantar artefatos.

Entradas:

- Artefatos preparados.

Descrição das Atividades:

- Com os artefatos preparados, o Técnico de Infraestrutura DEVE implantá-los no Ambiente Controlado.

Saídas:

- Artefatos implantados.

4.2.4 Gerenciar Janela de Indisponibilidade

Objetivo:

- Coordenar atividades com equipe de monitoria para evitar alarmes e ações desnecessárias durante a implantação.

Entradas:

- Instruções de Implantação.

Descrição das Atividades:

- Havendo necessidade ou restrições técnicas, a atividade de implantação PODE criar Janelas de Indisponibilidade. O gerenciamento, risco e manutenção dessas janelas DEVEM ser previamente discutidos entre o Técnico de Infraestrutura, Técnico de Monitoria e Gerente de Liberação, estabelecendo-se comum acordo e ciência de todas partes.

Saídas:

- Envolvidos Cientes da janela de indisponibilidade.

4.2.5 Armazenar Cópia dos Artefatos

Objetivo:

- Artefatos implantados com objetivo de manter uma cópia fiel dos artefatos em produção.

Entradas:

- Artefatos Preparados.

Descrição das Atividades:

- Para fins diversos na gestão da infraestrutura, uma cópia dos artefatos implantados PODE ser armazenada.

Saídas:

- Artefatos Armazenados.

4.2.6 Avaliar Sucesso da Implantação

Objetivo:

- Avaliar ambiente e dados da monitoria.

Entradas:

- Artefatos Implantados;
- Resposta do Ambiente.

Descrição das Atividades:

- Após a implantação, o Técnico de Infraestrutura DEVE tomar ciência do SUCESSO ou FALHA dessa atividade. SOMENTE pelo SUCESSO da implantação, a aplicação será considerada oficialmente IMPLANTADA no Ambiente Controlado.

Saídas:

- Aviso de Sucesso ou Falha na Implantação.