 <b>Universidade Federal da Bahia</b>	<b>Sistema de Desenvolvimento Institucional</b> PO - Procedimento Operacional		
	<b>Unidade</b> Superintendência Tecnologia da <b>STI</b> Informação - STI		
GERENCIAMENTO DE MUDANÇA, LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/01	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 1 de 14

## GLOSSÁRIO DE TERMOS E SIGLAS

**ANS** – Acordo de Nível de Serviço

**Backbone** – Esquema de ligações centrais de um sistema de redes mais amplo, tipicamente de elevado desempenho e com dimensões continentais.

**BDGC** – Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração

**CM** – Comitê de Mudança

**IC** – Item de Configuração

**Incidente** – Uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI.

**ITIL** – Information Technology Infrastructure Library

**Problema** – A causa raiz de um ou mais incidentes.

**RDML** – Requisição de Mudança e Liberação

**Solução de contorno** – Redução ou eliminação do impacto de um incidente ou problema para o qual uma resolução completa ainda não está disponível.

**SLA** – ANS – Acordo de Nível de Serviço

**STI** – Superintendência de Tecnologia da Informação

**UFBA** – Universidade Federal da Bahia

## I. OBJETIVO

Este procedimento operacional tem por objetivo dispor as etapas do gerenciamento de Mudança (processo responsável por promover alterações do ambiente de TI), Liberação e Implantação (processo responsável por gerenciar as alterações de ambiente), definindo e descrevendo um plano com os padrões e condutas que devem ser usados utilizando como base o ITIL. Além disso dispõe sobre o controle, avaliação e revisão das mudanças proporcionando rastreamento da execução.

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio da Silva Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	---	---------------------------------	---------------------------

GERENCIAMENTO DE MUDANÇA, LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/01	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 2 de 14
--	---------------------------------------	---------------------	--------------------------------

## II. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

PROC\_STI\_05 Gestão\_de\_Mudanca\_e\_Liberacao\_Implantacao  
Plano\_de\_Mudanca\_e\_Liberacao\_Implantacao.v3

## III. RESPONSABILIDADES

➤ **STI** – Revisar e Aprovar o procedimento.

## IV. PRINCIPAIS ENTRADAS DO PROCESSO

### V. Requisição de Mudança e Liberação (RDML)

#### I. O quê:

- i. Acesso do usuário na interface web
- ii. Envio de e-mail
- iii. Contato por telefone com o N1

#### II. Onde:

- i. Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços

#### III. Como:

- i. Pesquisando RDML abertos.

## VI. BDGC

#### I. O quê:

- i. Informações dos IC's envolvidos na mudança

#### II. Onde:

- i. Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços

#### III. Como:

- i. Pesquisando por IC.

## VII. PRINCIPAIS SAÍDAS DO PROCESSO

### 1. Requisição de Mudança e Liberação (RDML)

#### a. O quê:

- i. Necessidade de alteração de Item de configuração.

#### b. Onde:

- i. Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços

#### c. Como:

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio da Silva Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	---	---------------------------------	---------------------------

GERENCIAMENTO DE MUDANÇA, LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/01	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 3 de 14
--	---------------------------------------	---------------------	--------------------------------

i. Criando uma RDML.

### VIII. Tipo da Mudança e Liberação

<b>Tipo</b>	<b>Descrição</b>
<b>Normal</b>	É uma alteração que pode ser introduzida na infraestrutura de forma planejada dentro de uma programação futura de mudanças. A execução desse tipo de alteração deve ser precedida de autorização. Na avaliação serão verificados os critérios de elegibilidade definidos neste plano. O ANS de preparação é de até 84 horas úteis.
<b>Padrão</b>	Uma alteração já documentada e executada numa mudança do tipo normal. Geralmente são rotinas bem conhecidas e executadas no Item de Configuração de forma agendada. A sua execução prescinde de autorização. O ANS de preparação é de até 84 horas úteis.
<b>Emergencial</b>	É uma alteração que não pode aguardar o planejamento normal. Incluem-se nessa categoria as mudanças que envolvam: Incidentes graves e, com significativo impacto nos serviços. Tais mudanças necessitam de execução imediata. A execução desse tipo de alteração deve ser precedida de autorização. As situações que podem implicar em mudanças emergenciais são: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acionamento do plano de continuidade;</li> <li>➤ Remediação de Incidente de Segurança;</li> <li>➤ Reversão de indisponibilidades em IC's definidos como críticos no BDGC;</li> </ul> O ANS de preparação é de até 24 horas úteis.

### IX. Papéis e Responsabilidades

#### a. Gestor de Mudanças

Esse é o papel responsável por implantar e manter o processo.

#### b. Coordenador de Mudanças

Esse é o papel responsável pelo gerenciamento operacional das atividades do processo, bem como avaliações de registro, validação de criação de mudanças, planejamento e condução das reuniões do Comitê de mudanças, monitoramento e os relacionamentos com as partes envolvidas e outros processos, apresentando o andamento das mudanças e o seus status sempre que solicitado.

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio da Silva Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	---	---------------------------------	---------------------------

GERENCIAMENTO DE MUDANÇA, LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/01	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 4 de 14
--	---------------------------------------	---------------------	--------------------------------

### c. Comitê de mudanças

O Comitê de mudanças é um grupo formado pelos Gestores da Superintendência de Tecnologia da Informação e/ou representantes de cada coordenação da Superintendência de Tecnologia da Informação, com autoridade de decisão para aprovar ou rejeitar as Mudanças.

Este grupo deverá se reunir periodicamente para realizar as seguintes atividades:

- Autorizar ou rejeitar solicitações de mudanças abertas, sendo semanal a periodicidade dessa atividade.
- Analisar criticamente mudanças já executadas com periodicidade mensal;
- Avaliar as análises de tendências realizadas pelos gestores de mudança com periodicidade trimestral.

### d. Comitê emergencial de mudança

É um subgrupo do comitê de mudanças que tem como atribuição avaliar e aprovar as mudanças emergenciais. Ele é composto pelo gestor de mudança ou seu substituto e um coordenador de área da Superintendência de Tecnologia da Informação ou seu substituto.

### e. Requerente

Esse é o papel responsável pela abertura da mudança.

### f. Analista Executor

Esse é o papel responsável pelo entendimento técnico sobre a mudança que têm como atividade criação de documentos, RDML, reuniões técnicas, agenda e execução da mudança, também estará presente na apresentação da RDML.

## I. Matriz RACI

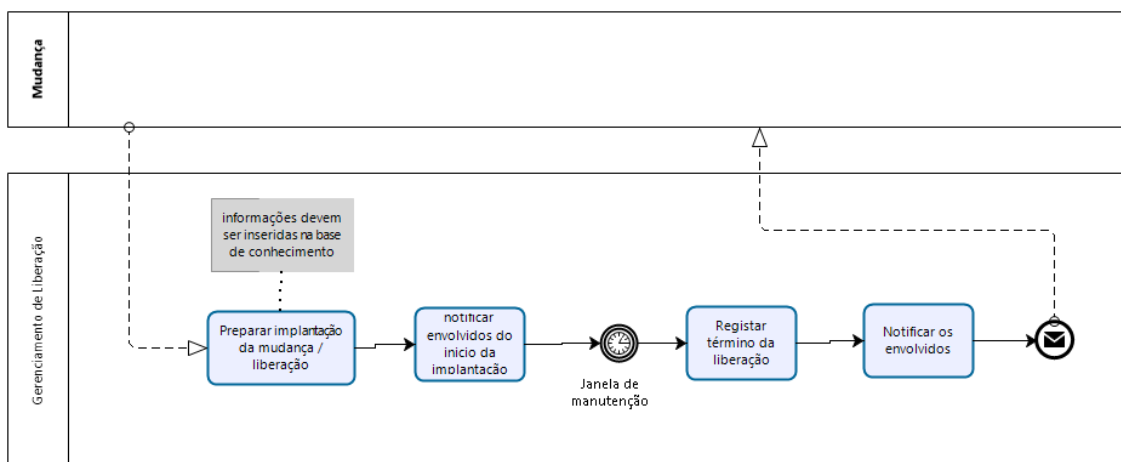
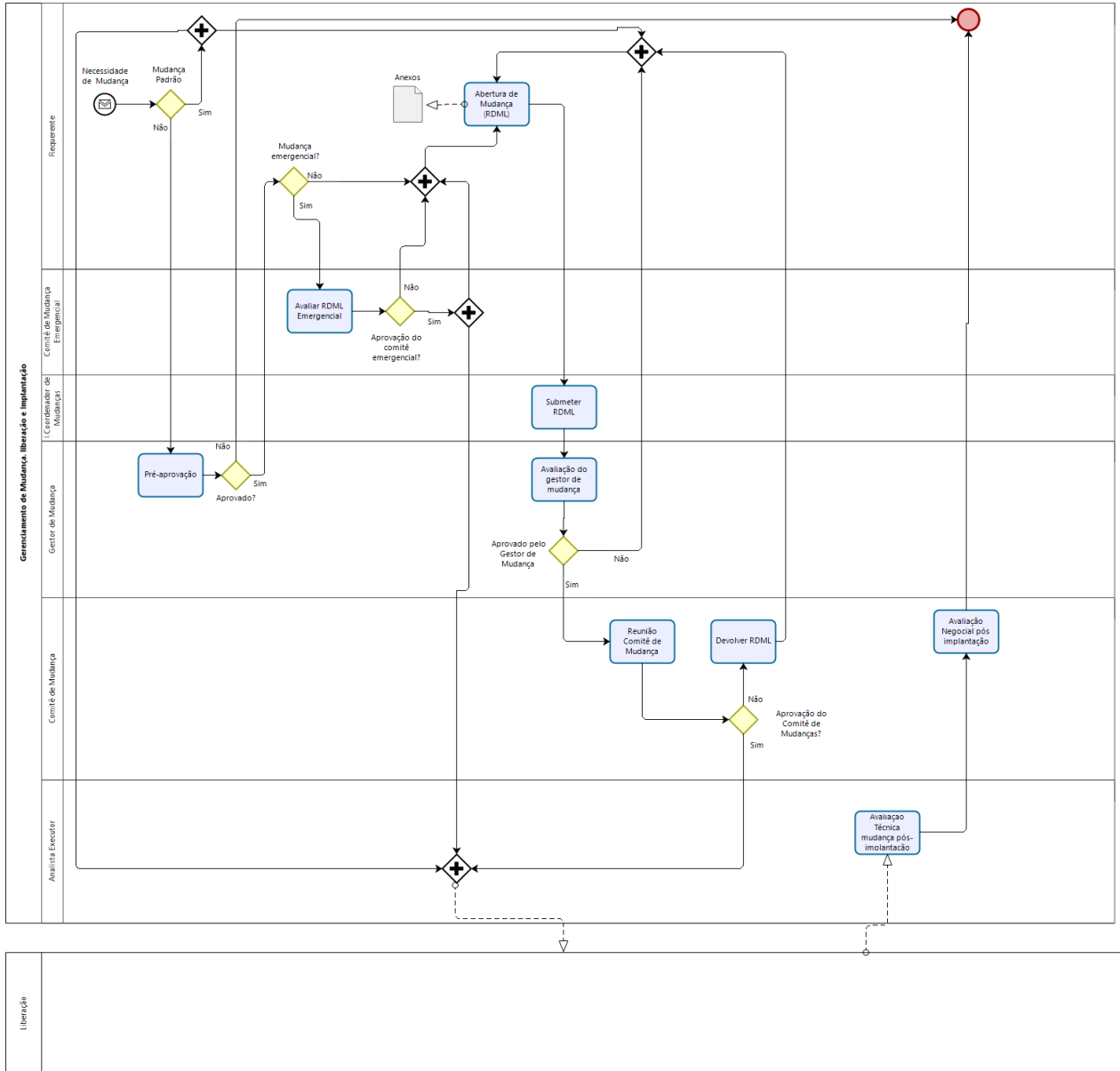
<b>MATRIZ RACI</b>			
<b>GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS</b>			
<b>OBJETIVO:</b>	Estabelecer e formalizar os papéis e responsabilidades dos participantes do processo		
<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio da Silva Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020

<b>GERENCIAMENTO DE MUDANÇA, LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO</b>	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/01	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 5 de 14
--	---------------------------------------	---------------------	--------------------------------

<b>R</b>	Responsibility	Responsabilidade	Responsável pela execução da atividade				
<b>A</b>	Accountability	Responsabilidade Final	Responsável por prestar contas do resultado da atividade				
<b>C</b>	Consulted	Consultado	Deve ser consultado durante a execução da atividade				
<b>I</b>	Informed	Informado	É informado sobre a execução da atividade				
ATIVIDADES	Gestor de Mudanças	Coordenador de Mudanças	Comitê de mudanças	Comitê emergencial de mudança	Requerente	Analista Executor	Analista do Processo
ATIVIDADES GERAIS							
Definir desenho e indicadores do processo, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização	A/R	C/I	-	-	-	-	-
Manter o desenho e indicadores do processo, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização	C	C	-	-	-	-	A/R
Prover recursos para execução das atividades do processo	C	A/R	-	-	-	-	-
Garantir que as metas de desempenho, eficiência e eficácia do processo sejam atingidas	C	A/R	-	-	-	-	-
Promover e garantir que o processo seja corretamente utilizado	C	A/R	-	-	-	-	-
Garantir que os indicadores sejam medidos	C	A/R	-	-	-	-	-
Monitorar as atividades do gerenciamento de mudanças sejam executadas	I	A/R	-	-	-	-	-
Assegurar que informações das atividades planejadas estejam disponíveis	I	A/C	-	-	-	-	-
ATIVIDADES DO FLUXO MUDANÇAS							
Solicitação da mudança	I	C/I	-	-	A/R	-	-
Aceitação ou Rejeição da mudança	A/R	I	A/R	A/R	I	-	-
Aprovação Emergencial	I	I	-	A/R	I	-	-
Aprovação Negocial	I	-	A/R	-	I	-	-
ATIVIDADES DO FLUXO LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO							
Execução	I	I	-	-	-	A/R	-
Teste	I	I	-	-	-	A/R	-
Implementação	I	I	-	-	-	A/R	-
Avaliação técnica	I	I	I	-	-	A/R	-
Avaliação Negocial	I	-	A/R	-	-	I	-

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio da Silva Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	---	---------------------------------	---------------------------

II. FLUXO GERAL DAS ATIVIDADES



<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio da Silva Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	---	---------------------------------	---------------------------

GERENCIAMENTO DE MUDANÇA, LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/01	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 7 de 14
--	---------------------------------------	---------------------	--------------------------------

### III. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXO MUDANÇA

#### 1. Pré-aprovação

Em caso de necessidade de mudança deve informar ao gestor de mudança para que o mesmo possa aprovar a criação e andamento da mudança. Nesse momento, já deve ser verificado qual o tipo de mudança:

- Mudança Emergencial: será encaminhada para avaliação do comitê emergencial de mudança;
- Mudança Normal: seguirá para o registro.

#### 2. Avaliar RDML Emergencial

Toda mudança emergencial passa por um fluxo especial de aprovação. O requerente ao perceber que tem uma mudança que atenda aos critérios de mudança emergencial deve solicitar sua aprovação para o comitê emergencial de mudança. O comitê emergencial de mudança deve avaliar se a mudança pode seguir o fluxo de mudança emergencial podendo ser executada e registrada ao mesmo tempo sem esperar a reunião do comitê de mudanças. Caso não tenha essa aprovação, essa mudança deve seguir o fluxo de mudança normal.

#### 3. Abertura de Mudança

Preencher a RDML para que a mudança seja compreendida pelos demais papéis envolvidos no processo.

Principais eventos que podem disparar esta atividade:

- Registro do Incidente;
- Problema;
- Eventos;
- Requisição de Serviço;
- Oportunidades de Melhorias;
- Alterações Contratuais;
- Reclamações de Cliente;
- Serviços novos, modificados ou removidos;
- Alterações no planejamento de capacidade, continuidade e disponibilidade de serviço;
- Alterações no Sistema de Gestão da Qualidade e Serviço.

#### 4. Submeter RDML

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio da Silva Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	---	---------------------------------	---------------------------

GERENCIAMENTO DE MUDANÇA, LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/01	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 8 de 14
--	---------------------------------------	---------------------	--------------------------------

Após o registro da RDML, com toda documentação criada e anexada, o coordenador de mudança deve verificar se todas as informações necessárias foram registradas. A requisição, após verificação, deve ser encaminhada ao gestor de mudanças.

### **5. Avaliação do gestor de mudança**

O gestor deve avaliar quais as mudanças foram submetidas e compor a pauta de reunião do comitê de mudanças. O gestor também é responsável pela convocação e condução da reunião. Semanalmente verifica se a RDML atende a todos os requisitos necessários e se as informações fornecidas pelo requerente são suficientes e válidas para aceitar e encaminhar para a reunião de mudanças.

### **6. Reunião do Comitê de Mudança**

Essa é uma reunião semanal com o objetivo de autorizar as solicitações de mudança do tipo normal, além de avaliar as mudanças executadas, independente do tipo.

As avaliações realizadas por este comitê têm caráter negocial, observando o interesse estratégico da STI em realizar ou não cada mudança, definindo também, se necessário, alterações para adequação neste mesmo sentido.

Durante essa reunião, o comitê de mudanças deve fazer uma validação negocial das mudanças apresentadas. Apresentando um parecer se a mudança pode seguir para execução ou deve passar por correção.

### **7. Devolver RDML**

Caso a RDML não seja aprovada pelo comitê de mudanças ela será devolvida para adaptação conforme solicitação do comitê, para posterior reavaliação.

### **8. Avaliação técnica da mudança pós-implantação**

O analista executor deve fazer uma avaliação técnica sobre a execução e implantação da mudança, identificando possíveis impactos e eventos diversos. Uma reunião técnica com a presença de especialistas em diferentes áreas deve ser realizada para a discussão dos resultados da mudança. Deverá ser produzido um relatório da análise e anexado aos documentos da mudança.

### **9. Avaliação negocial da mudança pós-implantação**

Durante a reunião semanal o comitê de mudanças deve avaliar as mudanças realizadas com o objetivo de:

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio da Silva Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	---	---------------------------------	---------------------------



GERENCIAMENTO DE MUDANÇA, LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/01	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 9 de 14
--	---------------------------------------	---------------------	--------------------------------

- Avaliar o resultado, tendo como base a avaliação técnica realizada pelo analista executor ao final da implantação da mudança.
- Identificar causas de insucesso e planejar ações, se necessário.
- Identificar ações fora do planejamento e planejar ações, se necessário.
- Identificar possíveis impactos e planejar ações, se necessário.
- Avaliar critérios de decisão e padrões de atividades utilizados para uma possível adaptação com vistas a tratar vícios de execução do processo.

#### IV. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXO LIBERAÇÃO

##### 1. Preparar implantação da mudança / liberação

Nessa etapa o analista executor deve preparar e homologar todos os itens de configuração que serão usados ou alterados durante a etapa implantação.

##### 2. Notificar envolvidos do início da implantação

Nessa etapa o analista executor deve comunicar os envolvidos sobre o início da execução e janela programada.

##### 3. Registrar Término da liberação

Ao finalizar a mudança o analista executor deve registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços o término da execução da mudança, liberação e implantação.

##### 4. Notificar Envolvidos

O analista executor deve notificar a todos os interessados sobre a realização da mudança. A notificação deve informar se foi finalizada com sucesso, se houve a necessidade de aplicar o plano de retorno, se o tempo planejado foi atendido e descrever quaisquer ocorrências fora do planejado/esperado.

#### V. Política de Gerenciamento de Mudanças

1. Todas as mudanças devem ser registradas no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços no espaço de trabalho destinado ao Gerenciamento de Mudanças.
2. As mudanças são avaliadas com base em critérios relacionados ao assunto, riscos associados, serviços afetados, impacto e tempo de indisponibilidade;

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio da Silva Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	---	---------------------------------	---------------------------

GERENCIAMENTO DE MUDANÇA, LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/01	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 10 de 14
--	---------------------------------------	---------------------	---------------------------------

3. Estas avaliações serão feitas com base nas informações registradas na Ata da Reunião Técnica que deve ocorrer antes da solicitação formal da mudança e anexada ao Sistema de Gerenciamento de Chamado quando a mudança for solicitada;
4. O Coordenador de Mudança deve validar inicialmente as mudanças propostas, submetendo-as ao Gestor de Mudanças.
5. O Gestor de Mudança será responsável por indicar se a mudança irá prosseguir após a submissão ou se será rejeitada através do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços.
6. O Gestor de Mudança avaliará mudança, definindo o Tipo de Mudança, o Impacto e a Categoria.
7. Mudança Normal deve ser aprovado pelo Comitê.
8. Mudança emergencial deve ser aprovado pelo Comitê Emergencial de Mudanças
9. Mudanças classificadas como Padrão deverão ser atualizadas a cada 06 meses e devem passar pela validação do Comitê de Mudança.
10. Toda mudança, inclusive a emergencial, deverá passar pela avaliação do Comitê de Mudança, levando em consideração o tempo de execução definido (janela de manutenção), os itens de configuração envolvidos, as alterações dos itens de configuração e as condições de realização das mudanças.
11. As mudanças deverão ser executadas de acordo com as condições segundo as quais foram apresentadas.
12. Os indicadores de desempenho do processo devem ser analisados e criticados periodicamente na reunião do Comitê de Mudança.
13. A cada reunião do Comitê de Mudança, liberações são autorizadas e planejadas, sendo que a definição do momento da liberação e implantação será de responsabilidade do Comitê que deve fazer uma programação adequada ao tipo de mudança a ser executada.
14. Toda mudança executada que houver envolvimento dos Itens de Configuração, deverá prover a atualização deles.

## VI. Classificação das Mudanças

### I. Impacto das Mudanças

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio da Silva Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	---	---------------------------------	---------------------------

GERENCIAMENTO DE MUDANÇA, LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/01	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 11 de 14
--	---------------------------------------	---------------------	---------------------------------

<b>Impacto</b>	<b>Descrição</b>
<b>Baixo</b>	São mudanças com pequeno potencial para causar efeitos adversos aos serviços ou usuários. Necessitam normalmente de poucos recursos e demanda um baixo tempo de execução.
<b>Médio</b>	São mudanças que afetam os serviços e/ou usuários, porém caso a mudança não seja executada, não ocasiona grandes riscos ao ambiente.
<b>Alto</b>	São mudanças que afetam um grande número de serviços e/ou usuários e, portanto, caso não seja executada com êxito irá ocasionar um incidente crítico.

## II. Urgência da Mudanças

<b>Urgência</b>	<b>Descrição</b>
<b>Baixo</b>	Por necessidade do negócio não há possibilidade de intervenção imediata. A mudança pode ser agendada para uma data específica, a posteriori.
<b>Médio</b>	A execução precisa ser realizada assim que possível.
<b>Alto</b>	A mudança precisa ser executada o mais rápido possível.

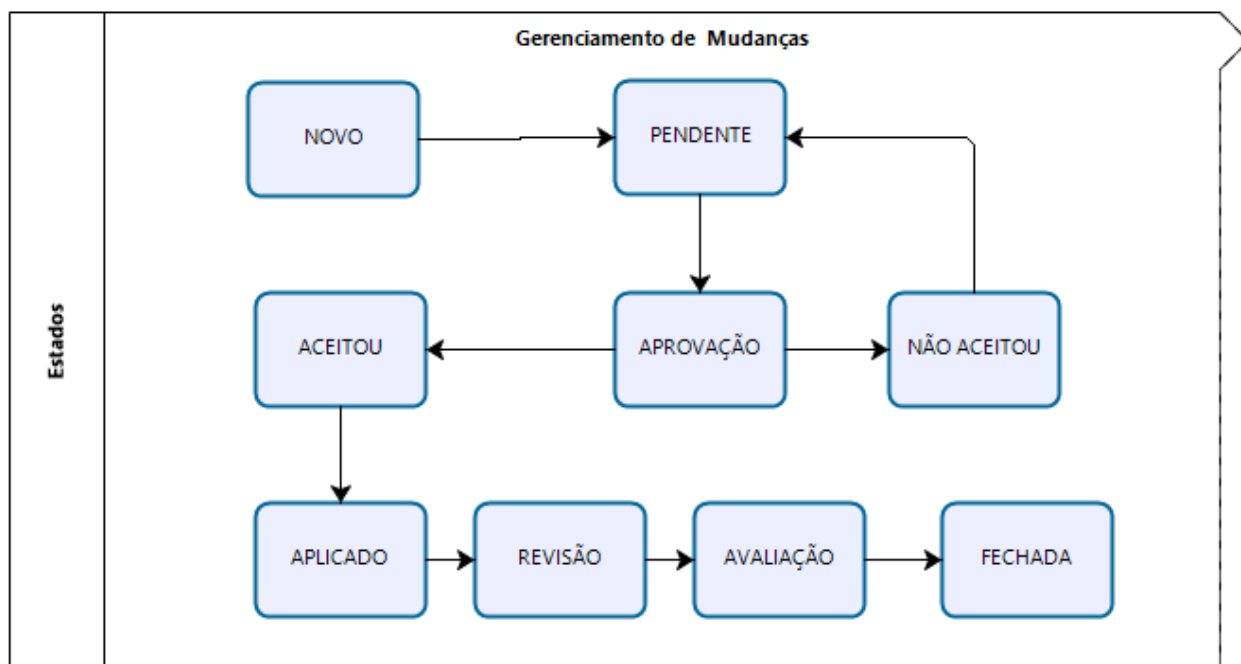
## III. Impacto da Mudanças

<b>IMPACTO</b>	<b>URGÊNCIA</b>		
	BAIXA	MEDIA	ALTA
ALTA	MÉDIA	ALTA	ALTA
MEDIA	BAIXA	MÉDIA	ALTA
BAIXO	BAIXA	BAIXA	MÉDIA

## VII. Ciclo de Vida das Mudanças e Liberações

A figura abaixo descreve o ciclo de vida das mudanças e liberações através dos seus estados.

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio da Silva Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	---	---------------------------------	---------------------------



Estados	Significado
<b>NOVO</b>	Solicitação de Mudança registrada e em fase de finalização de escrita.
<b>PENDENTE</b>	Solicitação de Mudança aguardando o aceite do Gestor de Mudanças.
<b>APROVAÇÃO</b>	Mudança aprovada pelo Gestor de Mudanças aguardando avaliação do comitê de Mudanças.
<b>ACEITOU</b>	Mudança foi aprovada pelo Comitê de Mudanças e já pode ser executada.
<b>NÃO ACEITOU</b>	Mudança que não foi aprovada pelo Comitê de Mudanças e precisa ser revisada pelo Requerente.
<b>APLICADO</b>	Mudança executada.
<b>REVISÃO</b>	A mudança está sendo revisada tecnicamente, após a sua execução
<b>AVALIAÇÃO</b>	A mudança deverá ser avaliada pelo Comitê de Mudanças quanto ao seu resultado e impacto. Essa avaliação sempre acontece na reunião do Comitê de Mudanças posterior após sua revisão técnica.
<b>FECHADA</b>	A mudança foi aplicada, validada e não há mais ações a serem tomadas.

### VIII. Pacotes de liberação

Toda mudança deverá ser planejada de maneira que seja implementada conforme definido pelo seu executor. Cada pacote contém uma ou mais alterações de estado em Itens de Configuração, conforme o objetivo a ser alcançado pela mudança.

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio da Silva Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	---	---------------------------------	---------------------------

GERENCIAMENTO DE MUDANÇA, LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/01	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 13 de 14
--	---------------------------------------	---------------------	---------------------------------

Pacote de liberação: Um conjunto de itens de configuração que será construído, testado e implantado ao mesmo tempo, como uma única liberação. Cada pacote de liberação incluirá normalmente uma ou mais unidades de liberação.

Unidade de liberação: Componentes de um serviço de TI que são normalmente liberados juntos. Uma unidade de liberação tipicamente inclui os componentes necessários para executar uma função útil. Por exemplo, uma unidade de liberação pode ser um computador pessoal de mesa, incluindo hardware, software, licenças, documentação, etc.

## IX. Ferramentas de automação

Para apoiar o processo de gestão de mudança será utilizado o GLPI, configurado de acordo com os requisitos do processo e deste plano.

Estarão habilitadas para utilizar esta ferramenta todas as pessoas envolvidas na prestação dos serviços da STI/UFBA.

## X. Artefatos de apoio

Para apoiar o processo de Gestão de Mudança os seguintes artefatos estão disponíveis:

Artefato	Descrição
Plano de Testes	Para as mudanças que necessitarem de testes deverá ser preenchido um documento de plano de testes, conforme template e anexado ao registro da mudança. Os procedimentos e instruções de trabalho podem conter este plano.
Instrução de trabalho	Documento utilizado para documentar ou padronizar tarefas geralmente técnicas, específicas e operacionais. Faz a descrição ou ilustração de como fazer determinada tarefa dentro de um processo
Detalhamento de serviço	Documento utilizado para descrever a implantação de toda infraestrutura de um determinado serviço. Deve conter a arquitetura da solução, tarefas de backup e monitoramento e layout.
Ata de Reunião Técnica	É um registro escrito sobre todos os acontecimentos e assuntos debatidos durante reunião técnica. É um relato resumido do que foi discutido e decidido

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio da Silva Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	---	---------------------------------	---------------------------

GERENCIAMENTO DE MUDANÇA, LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/01	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 14 de 14
--	---------------------------------------	---------------------	---------------------------------

Plano de retorno	Para as mudanças que necessitem de um roteiro de como reverter o estado de um item de configuração para o estado anterior. A mudança deverá ser preenchido com um plano de retorno, conforme template. Os procedimentos e instruções de trabalho podem conter este plano.
------------------	---

## XI. Análise de tendências das mudanças

Trimestralmente o gestor de mudanças deverá realizar uma análise de tendência das mudanças ocorridas no período. Nesta análise devem ser levados em consideração os seguintes aspectos:

- Tipos de Mudanças.
- Quantidade X Item de Configuração.
- Aumento do número de mudanças emergenciais.
- Verificar se há mudanças que se repetem e pode ser tipificada como padrão e se as mudanças padrão estão atualizadas.

## XII. Controle de Registro

Todos os registros gerados durante o processo serão arquivados no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços, no espaço de trabalho destinado a Gestão de Mudança.

## XIII. REFERENCIAS CRUZADAS

## XIV. CONTROLE DE REVISÕES

Revisão	Data	Histórico das Revisões	Item(ns) Revisado(s)	Revisado por
1.0	01/04/2020		Todos	Francisco Santos
1.1	02/04/2020		Todos	Sergio Carlos
1.2	02/04/2020		Todos	Viviane Carvalho
1.3	03/04/2020		Todos	Sergio Carlos
1.4	29/05/2020		Todos	Sergio Carlos

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio da Silva Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	---	---------------------------------	---------------------------