



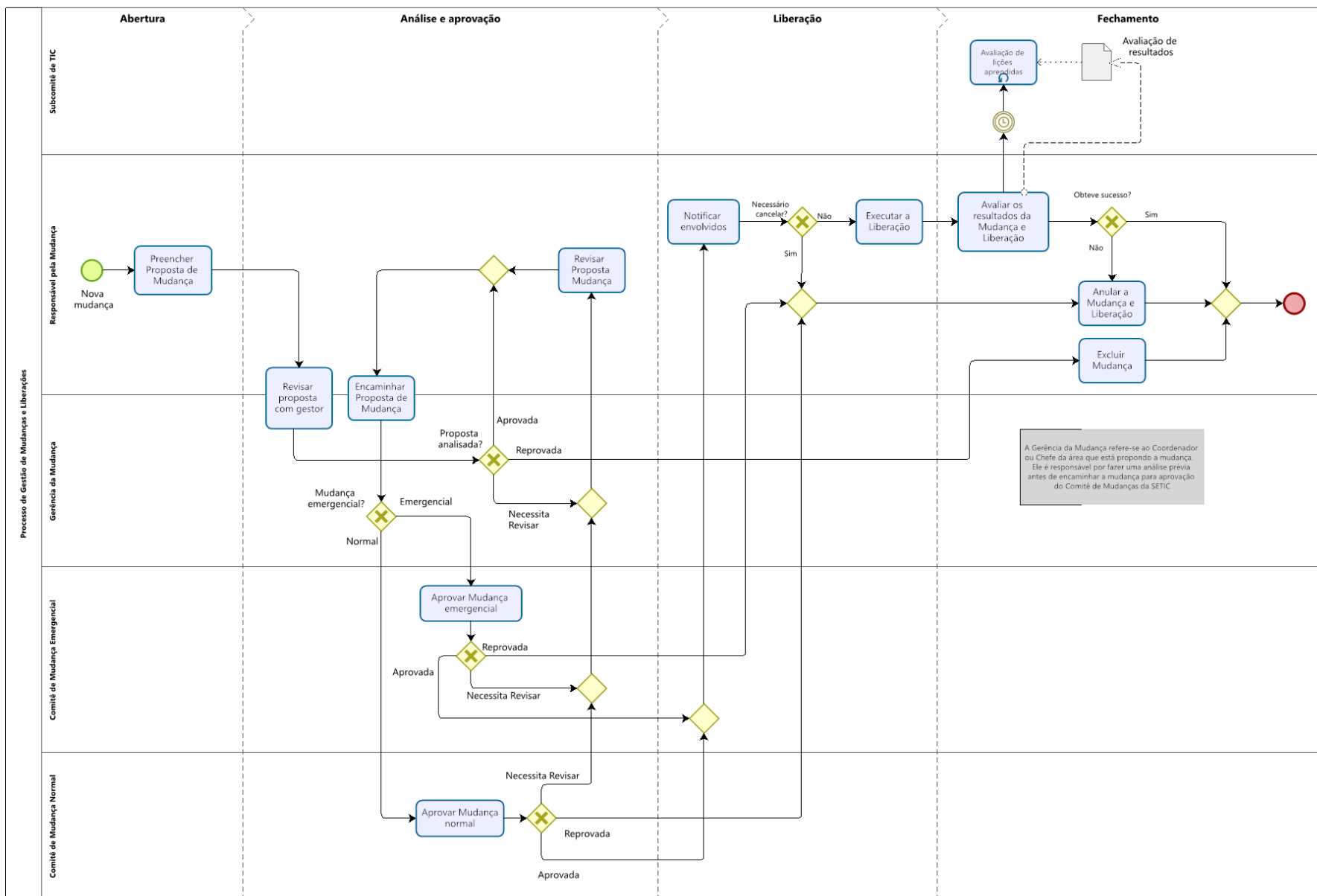
PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS E LIBERAÇÕES

DESENHO DO PROCESSO
DEFINIÇÕES
DESCRIÇÃO DAS TAREFAS



DESENHO DO PROCESSO





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

CONTROLE DE VERSÕES

Versão e data	Alterações
2.0 - junho/2025	• Inclusão das informações referentes ao “Controle de Versões”. • Ajustes referentes à alteração da ferramenta de “solicitação de mudança” para Oraculum. • Ajustes em relação ao alinhamento à PGSERV-TIC. • Inclusão dos campos: “Objetivo do processo” e “Referências técnicas, legais e normativas”. • Atualização de tarefas e do desenho do processo

DEFINIÇÕES

Objetivo do Processo
O objetivo do processo é garantir que as mudanças e liberações sejam planejadas, registradas, autorizadas, implantadas e revisadas, maximizando o número de disponibilizações e alterações de serviços, recursos e funcionalidades de Tecnologia da Informação bem sucedidas.

Responsável pelo Processo
Divisão de Conformidade e Processos de TIC

Papéis	
Responsável pela Mudança	Responsável por registrar, classificar e executar a mudança e a liberação.
Gerência da Mudança	Coordenador (ou pessoa designada por ele) da área onde encontra-se lotado o responsável pela mudança e liberação.
Comitê de Mudança Normal	Grupo composto pelos coordenadores (ou seus substitutos) e Diretoria da SETIC (ou substituto). Podem ser delegados outros recursos necessários para avaliações de necessidades, mas devem ser formalmente indicados. É responsável por avaliar a mudança solicitada, aprová-la ou encaminhá-la para revisão.
Comitê de Mudança Emergencial	Composto pela Diretoria da SETIC (ou substituto). Podem ser delegados outros recursos necessários para avaliações de necessidades, mas devem ser formalmente indicados. É responsável por avaliar a mudança emergencial solicitada, aprová-la ou encaminhá-la para revisão.
Subcomitê de TIC	Comitê composto pelo(a) Diretor(a), Coordenadores e representante da área de projetos da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do Tribunal, responsável pelo acompanhamento e deliberações referentes à gestão de TIC.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Termos / Artefatos	
Mudança	Acréscimo, modificação ou remoção de itens de configuração que possam afetar serviços de TIC.
Mudança Normal	Mudanças que não possuem caráter emergencial e podem passar pelo fluxo normal de aprovação (aprovação do Comitê de Mudança Normal).
Mudança Emergencial	Mudanças que, caso não realizadas, podem causar uma degradação severa ou indisponibilidade nos serviços críticos da organização, não podendo aguardar o fluxo normal de aprovação. Para a sua execução, devem passar pela análise e aprovação do Comitê de Mudança Emergencial.
Liberação	Aplicação da mudança planejada, em um serviço ou outro item de configuração, no ambiente computacional de TIC.
Formulário de Mudança	Formulário no Oraculum para registro e acompanhamento das mudanças (https://oraculum.trt4.jus.br/ , menu “Solicitação de Mudança”) Descrito em Manual SM-Solicitação de Mudança no ORACULUM

Ferramentas	
Oraculum	Gestão do portfólio de produtos de software.

Referências técnicas, legais e normativas que fundamentam o Processo	
Resolução CSJT 397/2024	Institui a Política de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus (PGSERV-TIC).

Indicador de benefício do processo		
Descrição do indicador	Método de apuração / fórmula de cálculo	Frequência
Percentual de Mudanças conforme planejado	Número de mudanças efetuadas conforme o planejado / Número total de mudanças	quadrimestral

Controle de execução do processo		
Controle	Método de execução	Frequência
Auditoria	Realizar uma reunião com as equipes executoras do processo, para avaliar a aderência, os benefícios gerados e oportunidades de melhoria do processo. Essa reunião deve identificar se o processo necessita de revisão.	anual



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

DESCRIÇÃO DAS TAREFAS

Preencher Proposta de Mudança		
Descrição	Registrar a solicitação de mudança para análise do gerente de mudanças.	
Papéis	Responsável pela Mudança	
Considerações Importantes	Apenas a equipe interna da SETIC poderá solicitar e registrar mudanças. As solicitações de mudanças serão registradas no Oraculum. O responsável pela mudança deve garantir que a mesma tenha sido validada previamente.	
Entradas	Necessidade de mudança	
Saídas	Formulário de mudança preenchido	
Atividades	Preencher	Preencher o formulário registrando a descrição da mudança, sua justificativa, serviços afetados, impacto e áreas atingidas, plano de recuperação, e envolvidos que deverão ser comunicados.
Ferramentas	Oraculum	

Revisar proposta com Gestor		
Descrição	Revisão da proposta pelo gestor da mudança	
Papéis	Responsável pela Mudança Gerência da Mudança	
Entradas	Formulário de mudança preenchido	
Saídas	Formulário de mudança aprovado pelo gestor ou Formulário de mudança reprovado pelo gestor ou Formulário de mudança com necessidade de revisão	
Atividades	Revisar	Revisar a proposta com o gestor

Encaminhar Proposta de Mudança	
Descrição	Encaminhar a solicitação de mudança para análise do Comitê de Mudança (Normal ou Emergencial)
Considerações Importantes	Após o responsável clicar no botão “Criar/Salvar e Liberar para Aprovação”, um e-mail é encaminhado para o grupo setic.chefias@trt4.jus.br.
Papéis	Responsável pela Mudança Gerência de mudança



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Entradas	Formulário de mudança aprovado pelo gestor ou Formulário de mudança com revisões	
Saídas	Formulário de mudança encaminhado	
Atividades	Encaminhar	Encaminhar o documento para o Comitê de Mudanças
Ferramentas	Oraculum	

Aprovar Mudança Emergencial		
Descrição	Analisar as informações contidas na solicitação de mudança e autorizar ou não a execução da mudança. A resposta da autorização da mudança fica registrada no próprio formulário, de forma que o Responsável pela Mudança terá o seu conhecimento.	
Papéis	Comitê de Mudança Emergencial	
Entradas	Formulário de mudança encaminhado	
Saídas	Formulário de mudança aprovado ou Formulário de mudança reprovado ou Formulário de mudança com necessidade de revisão	
Atividades	Analisar	Analisar o formulário de mudança.
	Decidir	A partir da análise do formulário de mudança, decidir por: • Autorizar a sua execução; • Reprovar a mudança; • Encaminhar para revisão.
	Registrar	Cada um dos aprovadores da mudança deve registrar a sua decisão através da aprovação no campo correspondente
Ferramentas	Oraculum	

Aprovar Mudança Normal	
Descrição	Analisar as informações contidas na solicitação de mudança bem como dos comentários postados pelos envolvidos/notificados a fim de decidir pela execução ou não da mudança. A resposta da autorização da mudança fica registrada no próprio formulário, de forma que o Responsável pela Mudança terá o seu conhecimento.
Papéis	Comitê de Mudança Normal
Entradas	Formulário de mudança encaminhado
Saídas	Formulário de mudança aprovado ou Formulário de mudança reprovado ou Formulário de mudança com necessidade de revisão



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Atividades	Analisar	Analisar o formulário de mudança.
	Acompanhar	Acompanhar os comentários registrados pelos Coordenadores e Chefes da SETIC.
	Decidir	A partir da análise do formulário de mudança, decidir por: • Autorizar a sua execução; • Reprovar a mudança; • Encaminhar para revisão.
	Registrar	Cada um dos aprovadores da mudança deve registrar a sua decisão selecionando a opção no botão correspondente à sua área.
Ferramentas	Oraculum	

Revisar Proposta Mudança		
Descrição	Caso a mudança não seja aprovada pelo Gestor de Mudança, pelo Comitê de Mudança Normal ou pelo Comitê de Mudança Emergencial, esta pode ser encaminhada para revisão. Nesta situação o Responsável pela Mudança fará os ajustes necessários e iniciará um novo ciclo de análise e aprovação.	
Papéis	Responsável pela Mudança	
Entradas	Formulário de mudança com necessidade de revisão	
Saídas	Formulário de mudança com revisões	
Atividades	Analisar	Analisar os comentários registrados pelo Gestor, Comitê de Mudança Normal ou Emergencial no que diz respeito às necessidades de alteração do Formulário de Mudança.
	Registrar	Alterar Formulário de mudança, conforme solicitações
Ferramentas	Oraculum	

Notificar Envolvidos		
Descrição	Notificar os envolvidos sobre a aprovação do formulário de mudança, seja ela normal ou emergencial.	
Papéis	Responsável pela Mudança	
Considerações Importantes	A notificação pode ser feita por e-mail pelo Responsável pela Mudança, pelo Gestor ou pela Diretoria da SETIC, caso necessário.	
Entradas	Formulário de mudança aprovado	
Saídas	Mudança aprovada e Envolvidos notificados	
Atividades	Identificar	Identificar no Formulário de mudança preenchido, quais envolvidos devem ser notificados após a aprovação da mudança.
	Notificar	Notificar os envolvidos.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Executar a Liberação		
Descrição	Executar todos os procedimentos que foram previamente planejados, atentando para questões como serviços afetados, plano de recuperação e realização dos testes (e seus responsáveis).	
Papéis	Responsável pela Mudança	
Considerações importantes	Antes da execução pode haver fatores para cancelamento da Mudança, por exemplo problemas de data de execução. Neste caso, a Mudança será cancelada e os envolvidos serão notificados.	
Entradas	Mudança aprovada e Envolvidos notificados	
Saídas	Liberação executada	
Atividades	Executar	Executar todos os procedimentos que foram planejados para a liberação.
	Ajustar	Em caso de problemas durante a execução, realizar o plano de recuperação previsto (rollback), descrito no campo "Ações e procedimentos em caso de erro".
	Colher	Colher o resultado final do procedimento.

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

Anular a Mudança e Liberação	
Descrição	Atividade na qual o executor da mudança informa os envolvidos (identificados no planejamento) que a mudança foi cancelada ou que foi executado o plano de recuperação.
Papéis	Responsável pela Mudança



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Considerações Importantes	O motivo da anulação da mudança deve ser registrado no Formulário de mudança. Caso a mudança seja reagendada, deverá ser criado novo formulário.	
Entradas	Formulário de mudança reprovado ou Resultado da avaliação registrado no Formulário de mudança e Não obteve sucesso	
Saídas	Formulário de mudança anulado	
Atividades	Registrar	Registrar no Formulário de mudança o motivo da anulação.
Ferramentas	Oraculum	

Excluir Mudança		
Descrição	Excluir o formulário de mudança	
Papéis	Responsável pela Mudança	
Considerações Importantes	A mudança só é excluída se não tiver sido publicada.	
Entradas	Formulário de mudança reprovado pelo gestor	
Saídas	Mudança excluída	
Atividades	Excluir	Excluir o formulário de mudança
Ferramentas	Oraculum	

Avaliação de lições aprendidas		
Descrição	Reunião periódica de lições aprendidas na execução das mudanças e liberações.	
Papéis	Subcomitê de TIC	
Considerações Importantes	As avaliações de resultado serão coletadas e encaminhadas ao Subcomitê de TIC junto com a apuração do indicador do processo de mudanças.	
Entradas	Resultados das avaliações registradas nos Formulários de mudança, durante o período	
Saídas	Análise de lições aprendidas	
Atividades	Analisar	Analisar as avaliações de resultado