



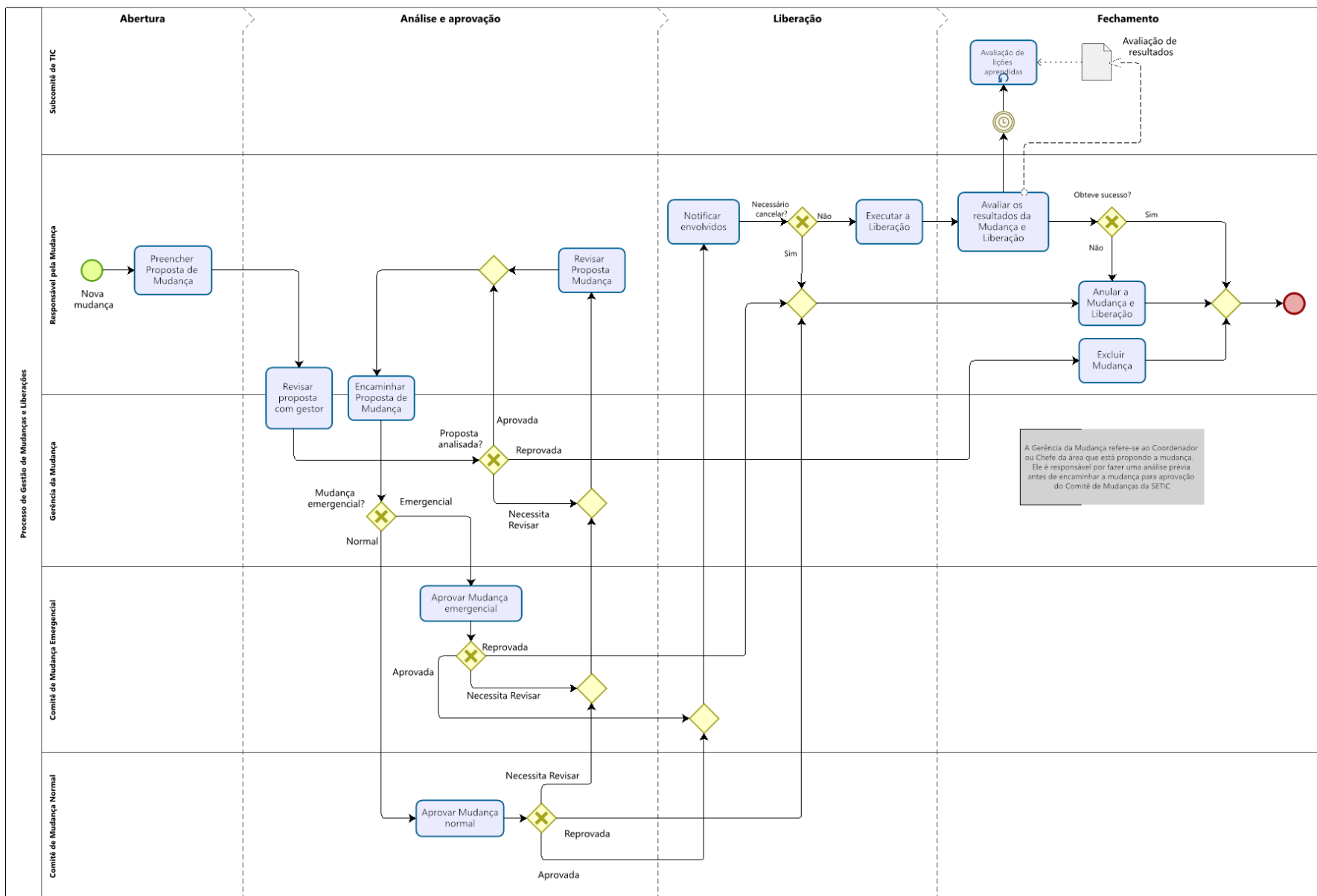
**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

# **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**

<b>Versão e data</b>	<b>Alterações</b>
2.0 - junho/2025	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inclusão das informações referentes ao “Controle de Versões”.</li><li>• Ajustes referentes à alteração da ferramenta de “solicitação de mudança” para Oraculum.</li><li>• Ajustes em relação ao alinhamento à PGSERV-TIC.</li><li>• Inclusão dos campos: “Objetivo do processo” e “Referências técnicas, legais e normativas”.</li><li>• Atualização de tarefas e do desenho do processo</li></ul>
2.1 -15/10/2025	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ajuste nos nomes das unidades, conforme novo organograma da SGTI (Secretaria-Geral de Tecnologia e Inovação)</li><li>• Sem alterações na modelagem do processo</li></ul>

**DEFINIÇÕES**

<b>Objetivo do Processo</b>
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.

<b>Responsável pelo Processo</b>
Divisão de Conformidade e Processos de TIC

<b>Papéis</b>	
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 SGTI (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 SGTI (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 SGTI, responsável pelo acompanhamento e deliberações referentes à gestão de TIC.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

<b>Termos / Artefatos</b>	
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 ( <a href="https://oraculum.trt4.jus.br/">https://oraculum.trt4.jus.br/</a> , menu “Solicitação de Mudança”) Descrito em <a href="#">Manual SM-Solicitação de Mudança no ORACULUM</a>

<b>Ferramentas</b>	
Oraculum	Gestão do portfólio de produtos de software.

<b>Referências técnicas, legais e normativas que fundamentam o Processo</b>	
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).

<b>Indicador de benefício do processo</b>		
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

<b>Controle de execução do processo</b>		
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**

<b>Preencher Proposta de Mudança</b>		
<b>Descrição</b>	Registrar a solicitação de mudança para análise do gerente de mudanças.	
<b>Papéis</b>	Responsável pela Mudança	
<b>Considerações Importantes</b>	Apenas a equipe interna da SGTI 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.	
<b>Entradas</b>	Necessidade de mudança	
<b>Saídas</b>	Formulário de mudança preenchido	
<b>Atividades</b>	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.
<b>Ferramentas</b>	Oraculum	

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

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



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

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

<b>Aprovar Mudança Emergencial</b>		
<b>Descrição</b>	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.	
<b>Papéis</b>	Comitê de Mudança Emergencial	
<b>Entradas</b>	Formulário de mudança encaminhado	
<b>Saídas</b>	Formulário de mudança aprovado ou Formulário de mudança reprovado ou Formulário de mudança com necessidade de revisão	
<b>Atividades</b>	Analisar	Analisar o formulário de mudança.
	Decidir	A partir da análise do formulário de mudança, decidir por: <ul style="list-style-type: none"><li>• Autorizar a sua execução;</li><li>• Reprovar a mudança;</li><li>• Encaminhar para revisão.</li></ul>
	Registrar	Cada um dos aprovadores da mudança deve registrar a sua decisão através da aprovação no campo correspondente
<b>Ferramentas</b>	Oraculum	

<b>Aprovar Mudança Normal</b>	
<b>Descrição</b>	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.
<b>Papéis</b>	Comitê de Mudança Normal
<b>Entradas</b>	Formulário de mudança encaminhado
<b>Saídas</b>	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**

<b>Atividades</b>	Analisar	Analisar o formulário de mudança.
	Acompanhar	Acompanhar os comentários registrados pelos Coordenadores e Chefes da SGTI.
	Decidir	A partir da análise do formulário de mudança, decidir por: <ul style="list-style-type: none"><li>• Autorizar a sua execução;</li><li>• Reprovar a mudança;</li><li>• Encaminhar para revisão.</li></ul>
	Registrar	Cada um dos aprovadores da mudança deve registrar a sua decisão selecionando a opção no botão correspondente à sua área.
<b>Ferramentas</b>	Oraculum	

<b>Revisar Proposta Mudança</b>		
<b>Descrição</b>	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.	
<b>Papéis</b>	Responsável pela Mudança	
<b>Entradas</b>	Formulário de mudança com necessidade de revisão	
<b>Saídas</b>	Formulário de mudança com revisões	
<b>Atividades</b>	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
<b>Ferramentas</b>	Oraculum	

<b>Notificar Envolvidos</b>		
<b>Descrição</b>	Notificar os envolvidos sobre a aprovação do formulário de mudança, seja ela normal ou emergencial.	
<b>Papéis</b>	Responsável pela Mudança	
<b>Considerações Importantes</b>	A notificação pode ser feita por e-mail pelo Responsável pela Mudança, pelo Gestor ou pela Diretoria da SGTI, caso necessário.	
<b>Entradas</b>	Formulário de mudança aprovado	
<b>Saídas</b>	Mudança aprovada e Envolvidos notificados	
<b>Atividades</b>	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**

<b>Executar a Liberação</b>		
<b>Descrição</b>	Executar todos os procedimentos que foram previamente planejados, atentando para questões como serviços afetados, plano de recuperação e realização dos testes (e seus responsáveis).	
<b>Papéis</b>	Responsável pela Mudança	
<b>Considerações importantes</b>	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.	
<b>Entradas</b>	Mudança aprovada e Envolvidos notificados	
<b>Saídas</b>	Liberação executada	
<b>Atividades</b>	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.

<b>Avaliar os resultados da Mudança e Liberação</b>		
<b>Descrição</b>	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.	
<b>Papéis</b>	Responsável pela Mudança	
<b>Entradas</b>	Liberação executada	
<b>Saídas</b>	Resultado da avaliação registrado no Formulário de mudança	
<b>Atividades</b>	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.
<b>Ferramentas</b>	Oraculum	

<b>Anular a Mudança e Liberação</b>	
<b>Descrição</b>	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.
<b>Papéis</b>	Responsável pela Mudança





**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

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

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

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