

MANUAL DO PROCESSO GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

Gerência de Outsourcing TI |GOI

São Paulo – 2023

Versão 1.1



Portfólio

Operação de Outsourcing - Secretaria Estadual da Saúde

Assessoria

Berli Garcia Filho

Superintendente

Jorge Antônio Weschenfelder

Gerência

Jobson Nunes

Coordenação

David Ramos

Liderança

Julia Souza Pimenta

Portfólio



SUMARIO

1. OBJETIVO.....	5
2. PROPÓSITO DO PROCESSO	5
3. ESCOPO	5
4. DEFINIÇÕES E ABREVIACOES	5
5. REGRAS GERAIS	6
5.1 Considerações gerais sobre mudanças e liberações	6
5.2 Tipos de mudança.....	8
5.2.1 Emergencial	8
5.2.2 Planejada/normal	9
5.2.3 Padrão (Pré - Aprovadas)	10
6.2 Plano de comunicação	12
6.3 Escalonamento hierárquico e funcional	13
6.4 Classificação das mudanças	13
6.4.1 Natureza das mudanças	13
6.4.2 Prioridade das mudanças	13
6.4.2.1 Impacto.....	13
6.4.2.2 Urgência.....	14
6.4.3 Situação das requisições de mudança	14
6. FLUXO DO PROCESSO	15
7. DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES DO PROCESSO	16
7.1 Abrir Requisição de Mudança (RDM)	16
7.2 Analisar RDM	17
7.3 Corrigir RDM	17
7.4 Verificar conformidade da solicitação	17
7.5 Devolver RDM	17
7.6 Solicitar aprovação emergencial	17
7.7 Elaborar pauta da reunião.....	18
7.8 Confirmar pré-aprovação	18
7.9 Avaliar RDM emergencial	18
7.10 Avaliar e priorizar mudanças em pauta.....	18
7.11 Registrar rejeição da RDM	19
7.12 Registrar autorização da RDM.....	19
7.12.1 Fechar mudança com restrições	19
7.12.2 Notificar rejeição da RDM	19



7.12.3 Gerar notificação de mudança	20
7.12.4 Revisar mudança pós-implantação	20
7.12.5 Fechar mudança com sucesso	20
7.12.6 Fechar mudança sem sucesso	21
8. PAPEIS E RESPONSABILIDADES	22
9. FORMULARIO DE REQUISIÇÃO DE MUDANÇA (RDM).....	23
10. SUGESTÕES DE MELHORIAS FUTURAS	24
11. HISTÓRICO DE VERSÕES.....	24
12. REFERÊNCIAS	25



1. OBJETIVO

O objetivo deste processo é tratar todas as demandas que necessitam fazer alguma mudança na infraestrutura e sistemas definidos pela Secretaria Estadual da Saúde do estado de São Paulo.

2. PROPÓSITO DO PROCESSO

O Processo de Gerenciamento de Mudanças é responsável por garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam utilizados para avaliar, aprovar, implantar e revisar todas as mudanças na infraestrutura e desenvolvimento de TIC de maneira eficiente, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e seus usuários.

3. ESCOPO

Este processo é aplicável a todos os serviços oferecidos pela gerência do GIS da Secretaria Estadual da Saúde.

4. DEFINIÇÕES E ABREVIATÓES

- **Secretaria Estadual de Saúde do Estado de São Paulo: SES**
- **Serviço de TIC:** serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por um Acordo de Nível de Serviço;
- **Item de Configuração (IC):** qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado para entregar um serviço de TIC. Por exemplo: servidor, roteador, software, etc.;
- **Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC):** fornece informações sobre ICs e os relacionamentos de dependência entre eles. Permite determinar a causa, a solução e o escalonamento de um incidente, rastreando as falhas anteriores ao mesmo IC;



- **Mudança:** adição, modificação ou remoção de qualquer item (hardware ou software) que possa afetar um ou mais serviços de TIC;
- **Requisição de Mudança (RDM):** pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;
- **Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS):** ferramenta de gestão dos serviços de TIC;
- **Comitê técnico da mudança (CTM):** responsável por avaliar e priorizar as mudanças;
- **Comitê executivo da mudança (CEM):** responsável por avaliar e priorizar as mudanças referentes ao negócio.
- **Usuário:** servidores, requisitados, prestadores de serviços terceirizados, e outras pessoas que se encontrem na Secretaria Estadual da Saúde.

5. REGRAS GERAIS

As regras e definições descritas aqui são válidas e devem ser consideradas nos processos de gerenciamento de mudanças e gerenciamento de liberações.

5.1 Considerações gerais sobre mudanças e liberações

- Para toda implantação de serviço novo ou modificado e para toda remoção de serviço ou equipamento controlado no BDGC deve ser aberta uma RDM na ferramenta de chamados definido pela Secretaria estadual da Saúde, utilizando como referência o modelo definido no Anexo I;
- Todos os riscos devem ser identificados, avaliados e mitigados sempre que possível durante o planejamento da implantação. Nos casos em que um ou mais aprovadores julguem necessário, deve ser utilizado o aceite do risco por carta formal (carta de risco) a ser assinada pelo representante da alta direção ou cliente envolvido;
- Uma RDM pode conter as seguintes informações:



- **Plano de liberação:** incluindo data e hora de início e término da liberação, objetivo, ICs envolvidos, atividades que serão executadas, áreas envolvidas com nome e contato dos responsáveis, número da RDM relacionada, riscos e ações para mitigação dos riscos e plano de comunicação (data e envolvidos);
- **Plano de retorno (*rollback*):** incluindo os meios para restauração das funcionalidades no caso de uma liberação malsucedida;
- **Plano de testes:** todas as liberações devem conter um plano de testes, os quais serão realizados após a liberação, antes da entrada em produção;
- **Tipo de estratégia para a liberação:** toda liberação deve conter a estratégia definida para sua implantação, sendo estas: completa ou faseada;
- **Revisão pós-implantação:** ao final da execução de uma implantação, deve ser avaliado o resultado atingido, comparando com o resultado esperado.

Observação: para ser incluída na pauta da reunião do CTM, uma mudança do tipo planejada/normal deve estar com todas as informações acima preenchidas. As informações faltantes no momento da abertura da RDM deverão ser preenchidas pelo solicitante.

- Toda RDM deve ter associação com pelo menos um registro de incidente, problema ou requisição de serviço via ferramenta de chamados definido pela SES.



5.2 Tipos de mudança

As RDMs devem ter um escopo claramente definido e documentado. Para tanto, o tipo de mudança deve ser registrado de forma correta no momento da abertura da RDM.

O tipo de mudança indica a extensão do risco que uma determinada mudança pode causar no ambiente, considerando sua natureza, complexidade, pessoas envolvidas, esforço de preparação, exposição a falhas e quantidade de usuários.

5.2.1 Emergencial

- Para que uma mudança seja considerada do tipo emergencial, deve existir significativa perda ou parada no serviço, necessitando que esse seja restabelecido prontamente, a fim de minimizar ou evitar os impactos para o negócio.
- Mudanças emergenciais devem ocorrer raramente, pois falhas e interrupções de serviços são prováveis neste tipo de mudança.
- A mudança emergencial sempre estará associada a um ticket via a ferramenta de chamados definido pela SES e também o preenchimento do formulário via <http://rdm.saude.sp.gov.br> encaminhar todas as documentações incluindo o formulário em PDF para o gestor de mudança via e-mail rdm@saude.sp.gov.br no corpo do e-mail as seguintes informações:
 - ✓ Qual é a aplicação envolvida?
 - ✓ Informar os detalhes desta mudança;
 - ✓ Informar a data e hora início;
 - ✓ Duração;
 - ✓ Áreas envolvidas;
 - ✓ Responsável pela mudança;
 - ✓ Quem irá validar?



A RDM será avaliada pelos gestores de mudança e submeterá para os aprovadores via e-mail que após aprovado poderá ser executada a RDM.

Caso não seja possível realizar o preenchimento do formulário pelo solicitante, ele deverá enviar as informações via e-mail conforme o manual. A RDM só poderá ser executada após aprovação e após a execução o solicitante deverá realizar o preenchimento do formulário via <http://rdm.saúde.sp.gov.br>, a fim de manter-se o rastreo de todas as operações e modificações realizadas.

Observação.: Item 5.2.1 (emergencial) poderá ser modificado conforme o definido pela equipe gestora.

5.2.2 Planejada/normal

- Mudanças classificadas como tipo planejada/normal seguirão os procedimentos normais de uma RDM, passando por todas as etapas do processo de mudança. A classificação de mudança do tipo planejada/normal deve ser utilizada quando existe uma programação para implantação da mudança.
- As mudanças do tipo planejada/normal serão submetidas à avaliação do CTM, que será convocado semanalmente, as (terças-feiras as 10 h), atendendo à pauta definida e divulgada pelo gerente de mudanças. Aqueles que não puderem participar presencialmente participarão por conferência.
- No comitê CTM receberão todas as RDMs que haverá um entendimento, avaliação e votação e caso a RDM seja avaliada e impacte o negócio, o gestor de mudança irá convocar uma reunião com o CEM – Comitê executivo de mudança para ser apresentado e aprovado a RDM. Este comitê se reúne a cada 15 dias.
- A RDM que não estiver aderente, ou seja, que não contiver todas as informações necessárias estabelecidas no processo e/ou que não foram validadas previamente entre as áreas técnicas, serão reprovadas e o gestor de mudança devolverá ao solicitante para que possa atualizar o formulário e/ou documentação seguindo novamente ao processo de mudança. Sendo assim,



todo formulário deve conter todos os campos preenchidos de forma clara e objetiva.

Observação: Durante a apresentação das mudanças para o CTM, não será permitido planejar, alterar ou mesmo incluir qualquer item na pauta. Todas as mudanças normais e executivas deverão ser entregues até as quintas-feiras as 18 horas para que o gestor de mudança possa avaliar a documentação. Ele terá as sextas-feiras e a segundas-feiras para avaliar as mudanças.

Caso não seja entregue neste prazo a mudança será avaliada para semana seguinte.

Todas as RDMs padrão (pré-aprovadas) serão executadas todas as quartas e quintas-feiras.

5.2.3 Padrão (Pré - Aprovadas)

Para as RDMs tipo padrão (pré-aprovada), a mudança não seguirá o processo de mudança definido pela Secretaria Estadual de Saúde, mas por definição do GIS só serão aprovadas as RDMs das seguintes aplicações:

- CTX → RDMs 24 horas
- SANI → RDMs 24 horas
- CRH
- GSNET
- GBNET → 1 RDM por dia
- SCODES → RDMs 24 horas
- SCRIPT DE BANCO apenas DML
- RUNDECK
- RDMs em Ambiente de Homologação e Desenvolvimento (Alinhado em ata dia 05/05/2022)
- SIVISA – (Alinhado em análise do comitê executivo 06/10/2022)
- GAL – (Alinhado em análise do comitê executivo 06/10/2022)



Portfólio

- CSEG – (Alinhado em análise do comitê executivo 06/10/2022)
- CIC – (Alinhado em reunião executiva 10/11/2022)

David solicita análise das RDMs da OUVIDORIA como padrão por um período de 90 dias a partir do dia 06/10/2022

06/10/2022 até 05/12/2022 - 60 dias – Não Houve RDMs

06/12/2022 até 04/01/2023 – 90 dias – 2 RDMs

04/01/2023 até 28/03/2023 – 90 dias – Apresentar somatória (De acordo com a reunião realizada dia 15/12/2022)

A mudança padrão sempre estará associada a um ticket via ferramenta de chamados definido pela SES e também o preenchimento do formulário via <http://rdm.saude.sp.gov.br> encaminhar todas as documentações incluindo o formulário em PDF para os gestores de mudança via e-mail rdm@saude.sp.gov.br onde no corpo do e-mail possua as seguintes informações:

- Qual é a aplicação envolvida?
- Informar os detalhes desta mudança;
- Informar a data e hora início;
- Duração;
- Áreas envolvidas;
- Responsável pela mudança;
- Quem irá validar?



A RDM será avaliada pelos gestores de mudança e se estiverem no escopo definido, serão aprovadas para sua execução. Após a conclusão da RDM o executante deverá enviar as evidências da tarefa realizada.

Será seguido um limite de tempo para execução das RDM para que o Gestor de Mudança junto as áreas possam se programar para sua execução, sendo assim ficou definido que as entregas serão recebidas até as 15h00, e, após este horário serão feitas por ordem, no dia seguinte, a partir das 09h00.

Observação: A qualquer momento, o gerente de mudanças poderá determinar que uma mudança que já tenha sido classificada como padrão siga novamente o processo de mudança planejada/normal.

Os pré-requisitos para uma mudança ser considerada padrão são:

- A mudança deve ter baixo impacto;
- A mudança deve ter baixo risco ou risco bem conhecido;
- Existir um gatilho claramente definido que inicia a mudança;
- A mudança deve ter sido fechada com sucesso;
- A mudança deve ser realizada com frequência e com sucesso.

6.2 Plano de comunicação

O plano de comunicação é parte integrante das informações necessárias para avaliação da mudança submetida ao CTM para aprovação.

O solicitante da mudança deve informar no formulário de RDM quais pessoas e áreas devem ser comunicadas sobre a mudança que ocorrerá, considerando o impacto e indisponibilidade que essa poderá proporcionar.



6.3 Escalonamento hierárquico e funcional

O escalonamento hierárquico e funcional deve ser preenchido no formulário de RDM e será utilizado quando houver desvios na execução da mudança que possam impactar no alcance do objetivo da mudança ou gerar impacto para o serviço.

6.4 Classificação das mudanças

6.4.1 Natureza das mudanças

Requisição de novos serviços;
Modificação em serviços existentes;
Adição, modificação e remoção de IC;
Correção de incidentes e problemas;
Mudança física de instalações;
Suporte e manutenção em ambiente de clientes;
Alterações em documentação relacionada aos serviços de TIC.

6.4.2 Prioridade das mudanças

Os tipos de mudanças caracterizam-se quanto a sua prioridade, tendo como base seu impacto e sua urgência. Essa classificação de prioridade é utilizada para decidir quais mudanças devem ser discutidas, avaliadas e implantadas, inclusive na decisão de alocação do CCM

6.4.2.1 Impacto

- **Alto:** afeta severamente alguns usuários-chave (alta direção) ou muitos usuários;
- **Médio/normal:** afeta parcialmente alguns usuários;



Portfólio

- **Baixo:** ocorrência com baixo impacto de um recurso, sistema, serviço ou processo. Mudança de simples execução, que possui atividades padronizadas e conhecidas pelas áreas operacionais.

6.4.2.2 Urgência

- **Alta:** ação imediata é requerida;
- **Média/normal:** sem grande urgência, porém a mudança não pode ser adiada para outro instante mais conveniente;
- **Baixa:** a mudança precisa ser realizada, porém, pode obedecer a agenda de mudança.

6.4.3 Situação das requisições de mudança

Durante a execução do processo, uma RDM pode assumir uma das situações citadas na Tabela 1, relacionadas ao ciclo de vida da mudança:

Situação	Descrição
Registrada parcialmente	Quando há somente as informações básicas sobre a RDM.
Registrada totalmente	Quando a RDM foi gravada com todas as informações sobre a mudança.
Recepcionada	Quando o gerente de mudanças entende que a RDM é passível de execução e a recepciona para ser discutida com o CCM.
Cancelada	Quando o gerente de mudanças entende que a RDM não é viável para ser executada.
Aprovada	Quando o gerente de mudanças aprovou a RDM em conjunto com o CCM para ser executada.
Reprovada	Quando o gerente de mudanças reprovou a RDM em conjunto com o CCM.
Em execução	Quando o projeto da RDM está em execução.
Em revisão	Quando todas as atividades foram executadas e encerradas e a RDM necessita ser revisada. Somente será utilizada quando houver um plano de liberação.



Executada	Quando a RDM foi revisada e implantada.
Atualizada	As novas informações referentes aos ICs alterados pela RDM foram aprovadas e atualizadas pelo gerente de configuração no BDGC.
Não Atualizada	As novas informações referentes aos ICs alterados pela RDM não foram aprovadas e atualizadas pelo gerente de configuração no BDGC.

6. FLUXO DO PROCESSO

Fluxo do processo de atendimento salvo no caminho da Rede abaixo:

\\nas\NAS\CPS\GIS\CIC\PRODESP-Outsourcing\PROCESSOS
SES\GERENCIAMENTO\Gerenciamento de Mudança



7. DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES DO PROCESSO

7.1 Abrir Requisição de Mudança (RDM)

Necessidades de mudança podem ser identificadas nos seguintes casos:

- No tratamento de incidentes, para autorizar a aplicação de uma solução;
- No cumprimento de uma requisição de serviços em uma janela de manutenção;
- No tratamento de um problema, para autorizar a aplicação de uma solução que elimina a causa raiz;
- Quando forem identificados desvios durante uma auditoria de configuração;
- Quando identificada pelo gerenciamento de projetos.

Para a abertura de uma RDM, o solicitante deve atender aos seguintes pré-requisitos:

- Identificar o evento (incidente, requisição de serviço, problema etc.) que gerou a necessidade de mudança e vinculá-lo à RDM a ser registrada. Eventos que possam ser resolvidos na mesma mudança poderão ser vinculados a uma única RDM;
- Preencher os dados solicitados no formulário de RDM.
- A RDM criada ficará disponível para o processo gerenciar liberações, para ser realizado o planejamento das liberações referentes à mudança.



7.2 Analisar RDM

O gerente de mudanças analisa a RDM para ver se está preenchida corretamente. Caso necessite correção, a RDM será encaminhada para o solicitante com as devidas ressalvas.

7.3 Corrigir RDM

O solicitante deve corrigir a RDM conforme as orientações do gerente de mudanças.

7.4 Verificar conformidade da solicitação

Ao receber a RDM planejada do processo gerenciar liberações, o gerente de mudanças deve identificar o tipo de mudança (planejada/normal, emergencial ou padrão) e verificar se o planejamento está completo.

7.5 Devolver RDM

Se após a verificação de conformidade, o gerente de mudanças identificar alguma informação faltante ou incorreta, deve devolver a RDM ao solicitante da mudança, informando o motivo da devolução.

7.6 Solicitar aprovação emergencial

Se todas as informações estiverem em conformidade e a solicitação de mudança for identificada como emergencial, o gerente de mudanças deve identificar os aprovadores emergenciais para a mudança em questão e convocar o CME. A RDM será então submetida ao CME para aprovação emergencial.



7.7 Elaborar pauta da reunião

Se todas as informações estiverem em conformidade e a solicitação de mudança for identificada como planejada/normal, o gerente de mudanças deve incluí-la na pauta de reunião do CCM.

7.8 Confirmar pré-aprovação

Se todas as informações estiverem em conformidade e a solicitação de mudança for identificada como padrão (pré-aprovada), o gerente de mudanças deve confirmar a condição padrão da mudança no SGS. Nessa situação, a RDM estará disponível para ser implementada.

7.9 Avaliar RDM emergencial

Quando convocados, os aprovadores emergenciais devem avaliar a RDM considerando seu caráter emergencial e decidir sobre sua aprovação ou não. Em caso de não aprovação, o motivo deverá ser informado.

7.10 Avaliar e priorizar mudanças em pauta

Mediante convocação, o CCM se reunirá na data e hora marcadas. Todas as RDMs em pauta devem ser avaliadas individualmente e em conjunto, permitindo uma análise de conflitos. O CCM deve deliberar sobre a autorização de cada RDM para a próxima janela de manutenção.

Os assuntos a serem tratados na reunião do CCM são:

- Discutir e analisar a viabilidade das mudanças em pauta;
- Analisar os impactos no ambiente;
- Verificar o relacionamento de cada mudança em relação a outras mudanças



Portfólio

solicitadas;

- Confirmar as datas das mudanças, período, tempo de indisponibilidade prevista e janela da mudança;
- Validar o comunicado que deverá ser enviado aos envolvidos, quando necessário.

Deverá ser designado um coordenador para acompanhar as mudanças na próxima janela de manutenção, que poderá ser o próprio gerente de mudanças ou um analista da principal área envolvida nas mudanças a serem realizadas.

7.11 Registrar rejeição da RDM

As RDMs submetidas ao CCM ou CME que não forem autorizadas devem ser canceladas no SGS pelo gerente de mudanças, incluindo o registro da não aprovação da mudança e o motivo, conforme informado pelo respectivo comitê.

7.12 Registrar autorização da RDM

As autorizações de cada RDM realizadas pelo CCM ou CME devem ser registradas no SGS pelo gerente de mudanças.

7.12.1 Fechar mudança com restrições

Se na revisão pós-implantação for identificado que a mudança foi concluída, porém, durante a sua execução, foram identificados desvios, falhas no planejamento ou na implantação, o gerente de mudanças fecha a RDM com restrições.

7.12.2 Notificar rejeição da RDM

Para cada RDM reprovada no SGS, o sistema deve gerar uma notificação para todos os envolvidos, informando a rejeição da mudança e o motivo.



Observação: a lista dos envolvidos a serem notificados estará associada a cada RdM. Essa lista é definida pelo solicitante/analista de liberação responsável por planejar a mudança e verificada/complementada pelo gerente de mudanças.

7.12.3 Gerar notificação de mudança

Para cada RdM aprovada no SGS, o sistema deve gerar uma notificação para todos os envolvidos e impactados, informando sobre a aprovação da mudança e a janela de manutenção onde será implantada.

Observação: a lista dos envolvidos a serem notificados estará associada a cada RdM. Essa lista é definida pelo solicitante/analista de liberação responsável por planejar a mudança e verificada/complementada pelo gerente de mudanças.

7.12.4 Revisar mudança pós-implantação

Todas as RDMs finalizadas pelo processo de liberação devem passar pela revisão pós-implantação, a fim de verificar se a mudança foi bem-sucedida e se atendeu aos seus objetivos.

A revisão é realizada pelo Requerente da RDM, responsável por registrar o resultado da revisão no sistema de gerenciamento de serviços.

A revisão deverá confirmar se os ICs impactados pela mudança foram devidamente atualizados no BDGC e se os serviços afetados foram atualizados no catálogo de serviços.

As lições aprendidas devem ser documentadas para futura utilização.

7.12.5 Fechar mudança com sucesso

Se na revisão pós-implantação for identificado que a mudança foi concluída com sucesso e atingiu seus objetivos, o gerente de mudanças fecha a RdM com sucesso.



7.12.6 Fechar mudança sem sucesso

Se na revisão pós-implementação for identificado que a mudança não ocorreu conforme planejado, o gerente de mudanças fecha a RdM sem sucesso e informa ao solicitante sobre o seu encerramento.

Nesse caso o solicitante deve abrir outra RdM. Essa atividade inclui o plano de retorno (rollback).



8. PAPEIS E RESPONSABILIDADES

Os papéis e responsabilidades dos envolvidos no processo de Gerenciamento de Mudanças são definidos conforme a tabela abaixo.

Papel	Quem exerce o papel	Responsabilidades	Responsável
Dono do Processo	Colaborador formalmente designado	Analisar relatórios e indicadores de desempenho; Propor mudanças no processo; Autorizar mudanças no processo; Remover impedimentos para a execução do processo; Prover recursos para a execução das atividades do processo.	A definir
Gerente do Processo	Colaborador da SESSP responsável pelo gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho	Elaborar relatórios; Garantir que os indicadores de desempenho sejam medidos; Garantir que o processo seja executado corretamente; Registrar ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias; Garantir a integração com outros processos.	A definir
Solicitante	Servidor responsável por abrir um RDM. Pode ser qualquer um dos gerentes dos processos que geram necessidade de mudança.	Abrir requisição de mudança; Corrigir requisição de mudança seguindo as orientações do gerente do processo; Validar a mudança; Encerrar a requisição de mudança após sua validação.	Qualquer colaborador que tenha acesso à ferramenta de abertura de RDM
Comitê Técnico de Mudanças	Grupo composto por servidores da área de negócio e servidores da área de gestão de TIC	Analisar, validar, aprovar ou rejeitar mudanças do tipo normal; Priorizar mudanças do tipo normal.	David F. Ramos, Julia Pimenta, Alexandre Oliveira e Sidney Dias
Mudanças Emergenciais	Subconjunto do Comitê de Controle de Mudanças. Deve haver pelo menos um integrante de TIC e um integrante da área de negócio.	Analisar, validar, aprovar ou rejeitar mudanças do tipo emergencial.	Sidney Silva, David F. Ramos, Berli Filho, Sidney Dias e Jobson Nunes



9. FORMULÁRIO DE REQUISIÇÃO DE MUDANÇA (RDM)

Prodesp						FORMULÁRIO DE REQUISIÇÃO DE MUDANÇA						SES_GIS_CIC_FORM_RDM_V2																								
1. IDENTIFICAÇÃO																																				
PRODESP		TIPO		TÍTULO		REQUISITANTE		ÁREA/SISTEMA																												
Seleção		Seleção																																		
2. JUSTIFICATIVA DO PROBLEMA/OCORRÊNCIA																																				
Por que, a implementação desta RDM é importante para os objetivos da TI ou para o negócio da corporação?																																				
3. OBJETIVO/SOLUÇÃO																																				
Descreva de forma simples e direta o que será obtido, produzido ou realizado por meio desta RDM.																																				
4. CATEGORIA																																				
OBJETIVO		AÇÃO		PRIORIDADE/RISCO/IMPACTO																																
Seleção		Seleção		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="3">IMPACTO</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>BAIXO</th> <th>MÉDIO</th> <th>ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th rowspan="3">URGÊNCIA</th> <th>BAIXA</th> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>MÉDIA</th> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> <tr> <th>ALTA</th> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>												IMPACTO					BAIXO	MÉDIO	ALTO	URGÊNCIA	BAIXA	<input type="checkbox"/>			MÉDIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		ALTA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		IMPACTO																																		
		BAIXO	MÉDIO	ALTO																																
URGÊNCIA	BAIXA	<input type="checkbox"/>																																		
	MÉDIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																	
	ALTA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																
5. IMPACTO E ABRANGÊNCIA																																				
SERVIDOR/SISTEMA ALTERADO		ATIVIDADE		SERVIÇOS IMPACTADOS						CRITICIDADE DO SERVIÇO																										
Seleção		Seleção								<input type="checkbox"/> Produção <input type="checkbox"/> Homologação <input type="checkbox"/> Desenvolvimento																										
ICs IMPACTADOS		Lista de ICs impactados por esta RDM.																																		
6. JANELA DE IMPLANTAÇÃO																																				
IMPACTO		DIA DA SEMANA		TEMPO		INÍCIO		FIM																												
Seleção		Seleção																																		
7. PLANO DE COMUNICAÇÃO																																				
QUEM SERÁ COMUNICADO		EM QUE MOMENTO		MEIO UTILIZADO		RESPONSÁVEL																														
Seleção		Seleção		Seleção		<input type="checkbox"/> Banco de Dados <input type="checkbox"/> Linux <input type="checkbox"/> Windows <input type="checkbox"/> Redes																														
8. CRONOGRAMA																																				
ETAPA		MOMENTO		INÍCIO		FIM		TEMPO EM HORAS																												
PLANEJAMENTO		Seleção																																		
TESTE/HOMOLOGAÇÃO		Seleção																																		
EXECUÇÃO		Seleção																																		
VALIDAÇÃO		Seleção																																		
9. PLANO DE EXECUÇÃO																																				
ATIVIDADE(S)				EXECUTOR(ES)				PROBABILIDADE DE SUCESSO																												
				<input type="checkbox"/> Banco de Dados <input type="checkbox"/> Linux <input type="checkbox"/> Windows <input type="checkbox"/> Redes				Seleção																												
10. PLANO DE REMEDIÇÃO																																				
ATIVIDADE(S)				EXECUTOR(ES)				PROBABILIDADE DE SUCESSO																												
				<input type="checkbox"/> Banco de Dados <input type="checkbox"/> Linux <input type="checkbox"/> Windows <input type="checkbox"/> Redes				Seleção																												
11. RESULTADO PÓS IMPLEMENTAÇÃO																																				
EXECUÇÃO		RESULTADO		LIBERAÇÃO		TEMPO ESTIMADO		TEMPO GASTO																												
Seleção		Seleção		Seleção		hh:mm		hh:mm																												
OBSERVAÇÕES																																				



10. SUGESTÕES DE MELHORIAS FUTURAS

Incluir o gerenciamento de Incidente Grave no processo.

Explicitar o relacionamento com outros processos.

11. HISTÓRICO DE VERSÕES

Data de atualização	Versão	Procedimento	O que foi feito	Alterações Realizadas	Item
Set./21	1.0	N/A	Criação	N/A	N/A
Mai./22	1.1	N/A	Alteração de Layout	N/A	N/A
11/11/2022	1.1	11	Alteração tabela	Acrescentado informações nas colunas	N/A
11/11/2022	1.1	5.2	Alteração do responsável	Conforme reunião comitê, alterado as responsabilidades	5.2.1
11/11/2022	1.1	5.2	Alteração do responsável	Conforme reunião comitê executivo, alterado as responsabilidades	5.2.3
11/11/2022	1.1	8	Alteração dos responsáveis	Conforme reunião comitê executivo, alterado as responsabilidades	N/A
11/11/2022	1.1	9	Inserido Formulário RDM	Inserido Formulário RDM atualizado	N/A
11/11/2022	1.1	5.2.3	CIC como padrão	Atividades do CIC como padrão conforme ATA 10/11/2022	N/A
25/11/2022	1.1	N/A	Alteração responsável	Alterada liderança, retirado Kathya Esteves e mantido Janilton Santana	N/A
02/03/2023	1.1	5.2	Alteração E-mail RDM	Alterado E-mail para rdm@saude.sp.gov.br	5.2.3
02/03/2023	1.1	5.2	Alteração E-mail RDM	Alterado E-mail para rdm@saude.sp.gov.br	5.2.1
08/03/2023	1.1	5.2	Correção	Retirado texto "A RDM será avaliada pelos gestores de mudança e submeterá para os aprovadores via e-mail que após aprovado poderá ser executada a RDM. "	5.2.1



12. REFERÊNCIAS

ITIL 4

Glossário ITIL 4

[Glossário-ITIL-4-Fnd-português-v122 Pages 1-50 - Flip PDF Download | FlipHTML5](#)

