

**PÓS Engenharia
De Sfw**

FIESC SENAI
A FORÇA DA INDÚSTRIA CATARINENSE

Gerenciamento de Mudanças

05 a 13/08/2016

Gerson Vaz, PMP

Aula 4

**Gerenciamento de
mudança**

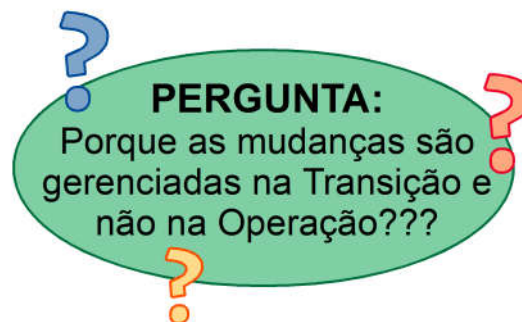
Visão do ITIL® v3

Fases

1. Estratégia de serviço
2. Desenho do serviço
3. Transição do serviço
4. Operação do serviço
5. Melhoria Contínua do serviço

Processos

Planejamento e suporte da transição
Gerenciamento de mudanças
 Gerenciamento de liberação e implantação
 Gerenciamento da configuração
 Validação e testes de serviço
 Avaliação da mudança
 Gerenciamento do conhecimento



Gerenciamento de mudança

O que é?

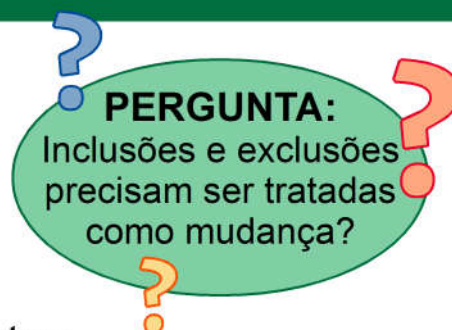
- Conjunto de atividades para garantir que todas as **mudanças** nos serviços sejam realizadas de forma que o impacto nas operações normais seja mínimo
- Mudanças devem ser:
 - Avaliadas → Priorizadas → Planejadas → Testadas → Implementadas → Documentadas

Objetivos

- Minimizar a exposição ao **risco**
- Garantir mudanças bem sucedidas na **primeira tentativa**

Algumas classificações

- Quanto tipo de serviço
 - **Inclusão** de novos serviços
 - **Alteração** de serviços existentes
 - **Exclusão** de serviços

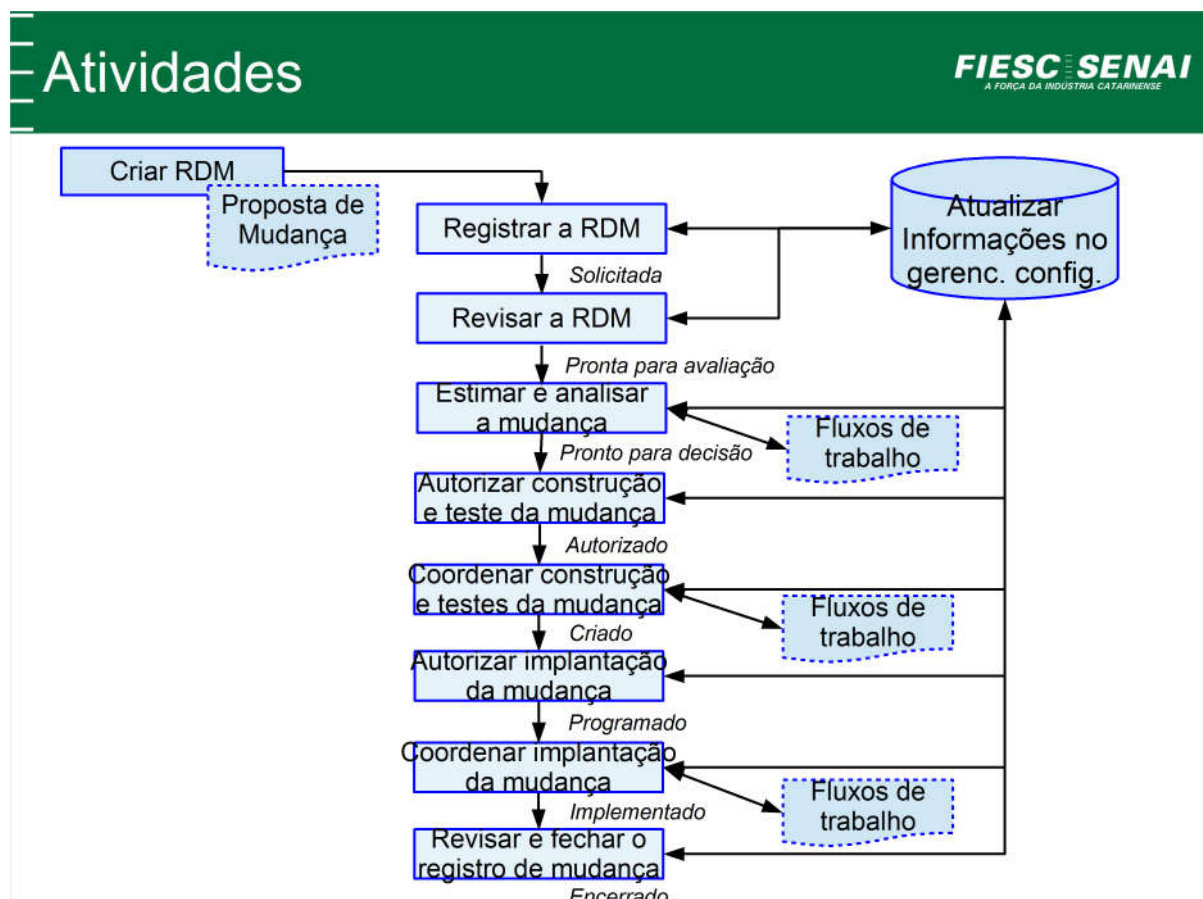


Algumas classificações

- Quanto à iniciativa
 - Proativa
 - Redução de custos | Melhoria de desempenho
 - Reativa
 - Resolver incidentes | Liberar novos recursos
- Quanto à criticidade
 - Padrão
 - Mudanças de rotina | Pré-autorizadas (fluxo simplificado)
 - Normal
 - Mudança solicitada | Requerem análise (fluxo normal)
 - Emergencial
 - Restabelecimento do serviço | Fluxo mínimo de atividades

Gerenciamento de mudança

Atividades



1. Criar e registrar a RDM

- Um solicitante (indivíduo ou departamento) registra uma *Requisição De Mudança* (RDM)
- Todas as RDMs devem ser **formalizadas** e **registradas**

2. Revisar a RDM

- Avaliação prévia da solicitação para classificá-la conforme sua relevância
- Verificar se atende aos requisitos mínimos para seguir em frente
 - É pertinente e necessária?
 - Todas as informações necessárias foram fornecidas?

3. Estimar e analisar a mudança

- Identificar o **impacto** da mudança
- Utilizar a técnica dos 7 R's
 - *RAISED*: Quem **requisitou**?
 - *REASON*: Qual a **razão**?
 - *RETURN*: Qual o **retorno** esperado?
 - *RISKS*: Quais são os **riscos** envolvidos?
 - *RESOURCES*: Que **recursos** serão necessários?
 - *RESPONSIBLE*: Quem serão os **responsáveis**?
 - *RELATIONSHIP*: Qual o **relacionamento** dessa mudança com outras?

4. Autorizar a construção e teste de mudança

- As RDM's são avaliadas e para **decidir se serão ou não realizadas**
- Todas as informações disponíveis devem ser consideradas (pedido, 7 R's, histórico de mudanças similares realizadas anteriormente etc.)
- Os **níveis da autorização** da mudança devem ser definidos pelo tipo, tamanho ou risco
- Todas as **partes interessadas** relevantes devem ser envolvidas
 - Gerentes de produto, de configuração, de projeto, Comitê de Controle de Mudanças etc.
- Status possíveis
 - Aprovação, Aprovação com restrição, Reprovação

5. Coordenar a construção e os testes da mudança

- Mudanças autorizadas são **encaminhadas** para os responsáveis técnicos por sua execução
- Envolvimento da equipe de gestão de mudanças
 - Em geral, **não se envolve diretamente** nessas atividades
 - Apenas **acompanha o trabalho** para confirmar que está sendo realizado conforme a RDM

6. Autorizar a implantação da mudança

- Concede a **permissão** para que a mudança entre em produção
- Deve ser feita somente após **comprovar que a mudança foi construída e testada** corretamente
- A implantação pode exigir a definição de um **cronograma** com as partes envolvidas

7. Coordenar a implantação da mudança

- Essa atividade é restrita ao **acompanhamento das atividades** de implantação da mudança
- A implantação propriamente dita é realizada em outro processo do ITIL (*Gerenciamento de liberação e implantação*)

Revisar e fechar o registro da mudança

- Trabalho de avaliação crítica dos resultados obtidos após a mudança
- Em geral, deve ser realizado após algum tempo de operação
- Caso tenha algum cliente envolvido (interno ou externo), é recomendável formalizar um **Termo de Aceite**
- Momento importante para **coleta de lições aprendidas** (Melhoria Contínua)

Revisar e fechar o registro da mudança

- Trabalho de avaliação crítica dos resultados obtidos após a mudança
- Em geral, deve ser realizado após algum tempo de operação
- Caso tenha algum cliente envolvido (interno ou externo), é recomendável formalizar um **Termo de Aceite**
- Momento importante para **coleta de lições aprendidas** (Melhoria Contínua)

Atividade 2

O quê fazer?

- Elaborar uma versão detalhada do Plano de Gerenciamento de Mudanças **considerando o fluxo de Gestão de Mudanças do ITIL**

Requisitos

- Deve ser integrado com os planos anteriores
- Deve conter, no mínimo, as atividades que você acabou de estudar
- Deve ser registrado no repositório de IC's
- Deve ser apresentado rapidamente (5min/grupo)
- Pode seguir qualquer *template*
- Pode ser usado o Bizagi como ferramenta de apoio para documentar os processos

Atividade 1

Apresentações

Por hoje
é só ...

Bom final
de semana!

