 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI

Sumário

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	1
3.	DEFINIÇÕES.....	2
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	3
5.	RESPONSABILIDADES.....	4
6.	REGRAS BÁSICAS.....	6
7.	CONTROLE DE REGISTROS.....	28
8.	ANEXOS.....	29
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	30

1. OBJETIVO

A Gestão de Mudanças é responsável pelo planejamento, agendamento, comunicação e execução assertiva das mudanças minimizando os impactos negativos, maximizando a disponibilidade dos recursos e mantendo os níveis de serviço acordados.

O objetivo do Processo de Gestão de Mudanças é de minimizar o risco, impacto para os clientes internos e externos e fornecer um mecanismo de controle, comunicação, avaliação, aprovação, implementação e medição de eficácia de todas as alterações.

O Processo de Gestão de Mudanças tem início quando há uma solicitação de inclusão, alteração ou remoção de qualquer Item de Configuração (IC) que afete ou possa afetar o ambiente. Ele também realiza o acompanhamento do planejamento e dos testes de implementação. Uma vez finalizada a execução da mudança, ela será reportada e medida.

A Mudança **perfeita** possui:


- ✓ Detalhamento do **plano de implantação** – Timeline das etapas
- ✓ **Teste** com sucesso antes da implantação
- ✓ **Aprovação** adequada e em tempo
- ✓ Área de **Negócio de acordo e comunicada** da indisponibilidade com antecedência
- ✓ **Plano de Retorno** em caso de falha (Rollback)
- ✓ Mapeado possíveis **Riscos e Impedimentos** para o sucesso da Mudança
- ✓ **Testes e Evidências** claras para confirmar sucesso após a implantação

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Empresa

Todas as empresas com participação direta da CPFL Energia.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19197	Procedimento	1.0	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	31/03/2022	1 de 30

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI


2.2. Área

EI – Diretoria de Tecnologia de Informação

3. DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
AMS	Application management services
CI – Configuration Item	Qualquer componente que precisa ser gerenciado a fim de entregar um serviço de TI.
Comitê de Gestão de Mudança (CAB)	Um grupo de pessoas que suportam a avaliação, priorização, autorização e programação de mudanças
Comitê de Gestão de Mudança Emergencial (ECAB)	Um grupo de pessoas acionados de forma emergencial que suportam a avaliação, priorização e autorização de mudanças
Comitê de Gestão de Mudança Técnico (CABT)	Mesmo que CAB, mas focado em discussão de cunho técnico para implantação. Ocorre antes do CAB.
CRM Dynamics	Atual Sistema de Gestão de Serviços de TI da CPFL. Utilizado para gestão de mudanças, problemas, incidentes e solicitações
Demanda	Solicitação de melhoria e desenvolvimento.
Incidente	Interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço.
ITO	IT Outsourcing – Termo usado para se referir a um parceiro/terceiro técnico
Mudança - Requisição de Mudança (RDM)	Acréscimo, modificação ou remoção de qualquer elemento que possa afetar direta ou indiretamente os serviços.
Mudança Emergencial	Mudança que precisa ser implantada o mais rápido possível.
Mudança Maior	Toda e qualquer alteração que precisa ser executada no ambiente de produção com médio ou alto impacto ao negócio
Mudança Menor	Mudanças categorizadas como menor tem baixo impacto ao ambiente e baixa complexidade de implementação.
Mudança Pré-Aprovada	Mudança pré-autorizada que apresenta baixo risco e, além de bem compreendida e plenamente documentada, pode ser implementada sem autorização adicional.
Ocorrência	Outro termo relacionado a “Chamado” e “Ticket” – Pode ser um incidente ou uma solicitação
Planejamento Técnico	Tarefas/Atividades da Mudança criadas e assinaladas para as equipes técnicas responsáveis.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19197	Procedimento	1.0	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	31/03/2022	2 de 30

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI

Problema	Causa real ou potencial de um ou mais incidentes.
Projeto	Estrutura temporária criada com intuito de entregar uma ou mais saídas (ou produtos) de acordo com o caso de negócio acordado.
Registros - Evidências	Documento em que se declaram os resultados alcançados e se fornecem evidências das atividades executadas.
Rollback/Fallback	Atividade que restabelece a operação normal de um item de configuração após uma falha durante uma mudança planejada.
Solicitação	Solicitação de um usuário, ou seu representante autorizado, que inicia uma ação de serviço acordada como parte regular da entrega de serviço.
Solução de Contorno - Workaround	Solução que reduz ou elimina o impacto de um incidente ou problema para o qual ainda não está disponível uma resolução completa. Algumas soluções de contorno reduzem a probabilidade de incidentes.
Teste e Validação	Prática que garante que produtos e serviços novos ou modificados atendam aos requisitos definidos.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Frameworks externos:


- COBIT 2019 – ISACA
- ITIL

[Clique aqui](#) para Instrução detalhada do processo.

Endereço:

https://cpflenergia.sharepoint.com/f:/s/EIGV/EnwePXkc1_dHrLoJHE8gCYEBRLM23LbzkB6aukZsYwYbvw?e=juCzoO

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19197	Procedimento	1.0	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	31/03/2022	3 de 30


 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI

5. RESPONSABILIDADES

Para o processo de Gestão de Mudanças estão definidos os seguintes papéis, respectivas responsabilidades e representantes:

PAPEL	RESPONSABILIDADES
CAB	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar, aprovar, rejeitar e solicitar informações das requisições de mudança “Maior”. ▪ Analisar os impactos e conflitos de forma holística. ▪ Comitê composto por Gestores CPFL, Dono da Mudança, Líderes das Torres, Governança de TI e Gerência de Mudança.
CABT	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar e aprovar tecnicamente as requisições de mudanças e os procedimentos técnicos. ▪ Analisar os impactos visando o ambiente macro. ▪ Comitê composto por Analistas Técnicos CPFL/Parceiros, Dono da Mudança, Gerência de Mudança
DONO DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar, aprovar, rejeitar e solicitar informações de requisições de mudanças ▪ É o responsável pelo Serviço afetado pela Mudança – Campo “Assunto” ▪ Responsável por avaliar e aprovar o impacto no serviço e ou produto associado.
ECAB	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar, aprovar, rejeitar e solicitar informações de requisições de mudanças “Emergenciais” e “Atrasadas”. ▪ Comitê composto por Gestores CPFL, Dono da Mudança, Líderes das Torres, Governança de TI e Gerência de Mudança.
GERÊNCIA DE MUDANÇA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizar e agendar reuniões CAB, ECAB e CABT ▪ Analisar e aprovar as requisições de mudanças “Menor” e “Maior” ▪ Apoiar no plano de comunicação ▪ Atualizar e garantir a qualidade do documento de Requisição de Mudança em todas as etapas do processo ▪ Avaliar indicadores de performance e planejar melhorias no processo. ▪ Avaliar mudanças malsucedidas e documentar lições aprendidas.
GOVERNANÇA DE TI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analisar, aprovar, rejeitar e solicitar informações de requisições de mudanças. ▪ Responsável por garantir que mudanças de risco elevado como Maior, Atrasadas e Emergenciais, sejam devidamente planejadas antes de sua execução. ▪ Avaliar indicadores de performance e planejar melhorias no processo. ▪ Participar em Comitês e garantir conformidade em todas etapas do processo através de auditoria e avaliação de relatórios.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19197	Procedimento	1.0.0	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	31/03/2022	4 de 30

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI

LÍDER TORRES/ENGENHEIRO DE SOLUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fornecer e complementar informações para o registro de mudança. ▪ Apoiar na validação dos procedimentos da mudança. ▪ Acompanhar/Apoiar na execução da mudança. ▪ Apoiar na validação da implantação.
DONO DA MUDANÇA	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Executar as mudanças de acordo com o estabelecido na requisição de mudança, plano de mudança e plano de comunicação. ▪ Reportar o status de execução das atividades da mudança ▪ Documentar e escalar incidentes durante implantação ▪ Desenvolver plano de comunicação ▪ Desenvolver o plano de mudança ▪ Encerrar registro de mudança. ▪ Garantir que a mudança seja devidamente aprovada e representada nos comitês. ▪ Garantir o preenchimento e confiabilidade dos dados fornecidos no registro da mudança. ▪ Garantir que as partes interessadas/afetadas estejam de acordo com o impacto e risco da mudança.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19197	Procedimento	1.0	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	31/03/2022	5 de 30



 <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI

Tabela RACI para o Processo de Mudanças:

Principais Atividades	CAB	CABT	DONO DO SERVIÇO	ECAB	GERÊNCIA DE MUDANÇA	GOVERNANÇA DE TI	ENGENHEIRO DE SOLUÇÃO	DONO DA MUDANÇA	GERENTE DE TI	LÍDER TÉCNICO	SERVICEDESK & NOC
Aprovação Mudança Pré Aprovada			R			A	C	I		C	
Aprovação Mudança Menor		R	R		R	A	C	I	I	C	
Aprovação Mudança Maior	R	R	R		R	A	C	I	I	C	I
Aprovação Mudanças Emergenciais			R	R	R	A	C	C	R	C	I
Implantar Mudança			I		I	A	C	R		I	
Registrar, Planejar e Apresentar Mudança					C	A	C	R		C	
Teste Pré Implantação						A	C	R		C	
Teste Pós implantação						A	C	R		C	I
Comunicar e Alinhar com Negócio					I	A	C	R	C	C	I
Avaliar Indicadores de Performance			I		R	A			I	I	
Avaliação de Risco			I		I	A	C	R	C	C	I
Validar Resultado					i	A		R	I	I	
Planejamento e Aplicação de Rollback			I		I	A	C	R	I	C	I
Atualização e Revisão de Docs. Afetados			I		I	A	C	R		C	I
Encerrar Mudança			I		I	A	C	R	I	C	
Avaliar Mudanças Malsucedidas	I				R	A	C	C			
Documentar Lições Aprendidas					R	A	C	C			

N.Documento: 19197	Categoria: Procedimento	Versão: 1.0.0	Aprovado por: Luana Aparecida Ribeiro Javoni	Data Publicação: 31/03/2022	Página: 6 de 30
-----------------------	----------------------------	------------------	-------------------------------------------------	--------------------------------	--------------------

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI

6. REGRAS BÁSICAS

6.1. Escopo

As seguintes atividades estão explicitamente incluídas no processo:

1. Detecção e criação de Mudanças.
2. Aprovação.
3. Classificação.
4. Planejamento e Comunicação.
5. Teste.
6. Implementação.
7. Validação (após implementação).
8. Avaliação de Mudanças Malsucedidas

Não faz parte do escopo de Gestão de Mudanças:

1. Gerenciamento de Projetos
2. Atividades do ciclo de vida do desenvolvimento de Softwares

As Seguintes Classes de CI fazem parte do Escopo de Mudanças:


1. Hardwares e Softwares de Infraestrutura.
2. Bancos de dados.
3. Middleware.
4. Aplicações.
5. Dispositivos de rede.
6. Patches em CIs controlados.
7. Atualizações em massa de laptop e desktop.
8. Processos e Procedimentos.
9. Ambiente Distribuído (Servidores; Sistema Operacional; VMWare; Citrix; Office Automation)

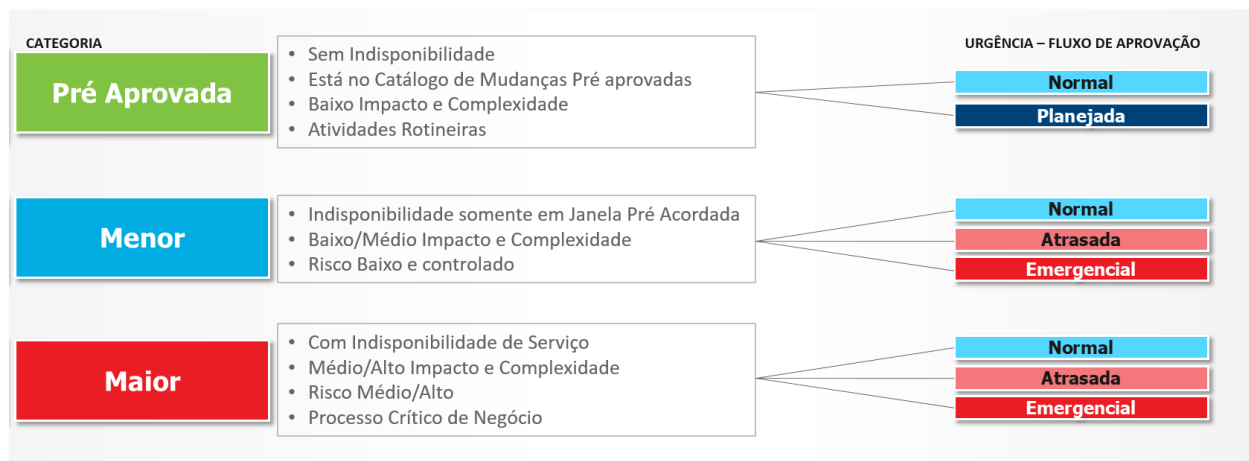
6.2. Tipos de Mudança

Para um melhor controle e avaliação da eficiência e efetividade do processo, existem diferentes categorias de mudanças, dividida principalmente pelo seu nível de risco e impacto ao negócio.

Cada **categoria** irá possuir uma **urgência** e sobre esta urgência seu **nível de aprovação**.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19197	Procedimento	1.0	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	31/03/2022	7 de 30

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI



6.2.1. Categoria

Segue abaixo a lista de categorias e seus devidos critérios:

6.2.1.1. Pré Aprovada

- Mudanças que não causarão indisponibilidade ao negócio durante a implantação.
- Estão devidamente registradas no “Catálogo de Mudanças Pré Aprovadas”.
- A atividade a ser executada possui baixo impacto em caso de falha e baixa complexidade em sua implantação.
- Em sua maioria, atividades rotineiras/repetitivas, devidamente documentadas e que provaram sua alta taxa de sucesso no passado.

Para registrar uma mudança no catálogo, esta deve primeiramente passar pelo comitê de mudanças para aprovação via mudança “menor” ou “maior”. O gerente de mudanças irá avaliar caso a caso.

Urgências: Uma mudança “Pré Aprovada” poderá ser “Normal” ou “Planejada”.


Aprovação: Sempre será aprovada pelo “Dono do Serviço” afetado (Assunto CRM Dynamics).

6.2.1.2. Menor

- Mudanças que em sua maioria, não causarão indisponibilidade ao negócio durante a implantação.
- Somente indisponibilidade em Janela Pré Acordada com o Negócio.
- A atividade a ser executada possui baixo/médio impacto em caso de falha e baixa/média complexidade em sua implantação.
- Risco Baixo e Controlado.
- Uma das principais diferenças com a mudança pré-aprovada é que geralmente não é repetitiva/rotineira, automaticamente não estando cadastrada no catálogo de mudanças.

Urgências: Uma mudança “Menor” poderá ser “Normal”, “Atrasada” e “Emergencial”.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19197	Procedimento	1.0.0	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	31/03/2022	8 de 30

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI

Aprovação: Sempre será aprovada pelo Gerente de Mudanças e “Dono do Serviço” afetado (Assunto CRM). No caso de fluxo “normal”, será discutida no “CABT- Menor”. Para “Atrasada” ou “Emergencial”, seguirá o fluxo de Aprovação “Emergencial” (ECAB).

6.2.1.3. Maior

- Mudanças que em sua maioria, causarão indisponibilidade ao negócio durante a implantação.
- A atividade a ser executada possui Médio/Alto impacto em caso de falha e Média/Alta complexidade em sua implantação.
- Risco Médio/Alto.
- Geralmente relacionada com um Processo Crítico de Negócio.

Urgências: Uma mudança “Maior” poderá ser “Normal”, “Atrasada” e “Emergencial”.

Aprovação: Sempre será aprovada pelo Gerente de Mudanças e o “Dono do Serviço” afetado (Assunto CRM). No caso de fluxo “normal”, será discutida no “CABT-Maior” e CAB. Para “Atrasada” ou “Emergencial”, seguirá o fluxo de Aprovação “Emergencial” (ECAB).

6.2.2. Urgência

Segue abaixo a lista de urgências e seus devidos critérios:

6.2.2.1. Normal

Mudanças que tem sua urgência categorizada como Normal, segue o fluxo padrão estabelecido por Governança de TI, ou seja, são mudanças planejadas em tempo de seguir todas as etapas necessárias de aprovação.

Como exemplo, no caso de uma mudança “Maior Normal”, teve tempo de ser discutida e avaliada tanto no CABT como no CAB.

6.2.2.2. Planejada

Alguns serviços possuem janelas específicas de implantação de mudanças, mesmo para as mudanças de menor risco como as “Pré Aprovadas”.


Quando uma mudança “pré-aprovada” de um serviço com janela específica de manutenção, necessita implantar em um horário diferente, essa mudança será categorizada como “Pré-Aprovada Planejada”.

O “Dono do Serviço”, levará este fato em consideração durante a avaliação, mas não será exigido um nível adicional de aprovação.

6.2.2.3. Atrasada

Mudanças que não foram criadas em tempo de seguir o fluxo normal de aprovação e que não estão relacionadas com um incidente, são consideradas “Atrasada”. Geralmente ocorre quando os envolvidos não estão cientes do processo de mudança ou houve falta de planejamento na entrega da atividade, no qual a não implantação com urgência poderá afetar o negócio.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19197	Procedimento	1.0.0	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	31/03/2022	9 de 30

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI

Este tipo de mudança eleva o risco de implantação por subentender que a atividade não foi planejada adequadamente e as partes interessadas não informadas em tempo de avaliar e mitigar os riscos.

6.2.2.4. Emergencial

Mudanças criadas para solucionar ou apoiar na solução de um incidente que está impactando o negócio são categorizadas como “emergencial”.

Esta mudança deve sempre acompanhar um número de incidente relacionado.

6.2.3. Nível de Aprovação

6.2.3.1. Gerente de Mudanças

Mudanças de categoria Maior e Menor, sempre serão revisadas e aprovadas pelo Gerente de Mudança.

Objetivo: Garantir que todo o planejamento e etapas críticas de uma mudança foram seguidas corretamente, seguindo as regras do processo e com o devido detalhamento.

6.2.3.2. Dono do Serviço

Toda mudança afeta um serviço de uma maneira ou de outra. O dono do serviço impactado precisa estar ciente e em acordo com a atividade.

Esta aprovação poderá agregar fatores técnicos na mitigação dos riscos por parte do dono do serviço, como também avaliação de impacto no negócio.

Objetivo: Garantir que o responsável pelo serviço impactado esteja ciente e de acordo com o planejamento e os riscos envolvidos.

6.2.3.3. CABT - Técnico

Toda mudança que não está no catálogo precisa ser discutida tecnicamente com os times envolvidos para mitigar os riscos e agendamento dos recursos técnicos.

A sigla significa – Technical Change Advisory Board ou Comitê Técnico Consultivo de Mudanças.


CABT Menor – Para Mudanças de Categorização “Menor”

CABT Maior – Para Mudanças de Categorização “Maior”

Este comitê é composto por técnicos que irão implantar as mudanças a serem discutidas. Em muitos casos, o gerente de mudança convida membros esporádicos para uma discussão de uma mudança em específico.

Objetivo: Avaliar as Mudanças menores e maiores agendadas para os próximos dias sob o âmbito técnico, identificando e agendando todos os times que deverão participar da implantação ou da validação. Após a avaliação, algumas mudanças antes categorizadas como Menor, poderão ser recategorizadas e ou reagendadas conforme o acordo entre as equipes e o gerente de mudança.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19197	Procedimento	1.0.0	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	31/03/2022	10 de 30

 Uso Interno CPFL	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI
Confidencialidade	

6.2.3.4. CAB - Gerencial

Após discutir os pontos técnicos, alinhamento dos recursos necessários e aprovação no CABT, mudanças categorizadas como Maior, também irão passar pelo CAB (Change Advisory Board – Comitê Consultivo de Mudanças).

Este comitê é composto por líderes das principais torres de TI da CPFL que podem ou não ser impactados pela mudança. Dependendo dos questionamentos levantados pelos membros do comitê, o gerente de mudança poderá convidar participantes de maneira esporádica. Por boa prática, o técnico responsável pela mudança, sempre deverá estar presente para tirar qualquer dúvida que possa surgir.

Objetivo: Avaliar as Mudanças maiores agendadas para os próximos dias sob o âmbito de gestão, trazendo visibilidade às áreas de TI das atividades críticas agendadas que podem afetar o negócio e consequentemente dando a oportunidade aos líderes destas áreas encontrar possíveis gaps antes não identificado no CABT.

Principais pontos a serem avaliados:

- O negócio está ciente e de acordo com o impacto?
- Os testes em ambiente de Homologação foram bem-sucedidos?
- Será necessário algum comunicado dedicado ao usuário?
- Estamos preparados caso um rollback seja necessário?
- Temos capacidade de validar o sucesso da mudança?
- Quais os riscos identificados e nosso plano de mitigação?

Principais Torres de TI membros do Comitê:


- Atendimento de TI
- Gestor de Mudanças
- Governança de TI - Qualidade
- Governança de TI - Processos
- Infraestrutura TI
- SAP
- Segurança da Informação
- Sist. Técnicos
- Sist. Comerciais
- Sist. Web
- Parceiros Seleccionados

6.2.3.5. ECAB

Quando a mudança segue o fluxo “Emergencial” ou “Atrasada”, a aprovação se dá através do CAB Emergencial (ECAB).

Mudanças que seguem este fluxo precisam ser implantadas em um curto espaço de tempo, com isso, se faz necessário somente duas ou mais aprovações de nível gerencial via e-mail, no qual serão anexadas na RDM.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19197	Procedimento	1.0.0	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	31/03/2022	11 de 30

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI
	Procedimento de Gestão de Mudanças de TI

Ao solicitar a aprovação da gerência, a justificativa precisa estar clara no pedido. Sempre procurar responder a seguinte pergunta: “*Por que esta mudança precisa ser implantada antes da revisão do CAB/CABT e qual o seu impacto de implantar ou não?*”

Após aprovação formal, o gerente de mudanças irá iniciar um Comitê Emergencial com as equipes envolvidas para avaliar o planejamento, risco e impacto.

Objetivo: Coletar aprovações, avaliar planejamento, analisar risco/impacto de mudanças emergenciais e atrasadas. Dependendo da mudança, comunicados aos usuários também serão avaliados no ECAB.

6.2.4. Prazo para Abertura

Para que uma mudança não seja considerada emergencial ou atrasada, ela precisa ser aberta com uma antecedência mínima, para que seja revisada e aprovada pelo CABT e CAB.

Pré-Aprovada - Normal ou Planejada – o prazo é especificado pelo Dono do Serviço. Considere a disponibilidade dos aprovadores ao criar a mudança, garantindo que todas as aprovações sejam feitas a tempo da data de início planejada. Esta categoria de mudança nunca será atrasada ou emergencial por não precisar passar pelo CABT ou CAB para sua implantação.

Menor – Normal – 1 hora ou mais antes do CABT Menor. Dependendo da categoria da mudança, o gerente de mudança necessita de tempo hábil para preparar a agenda do CABT e ou avaliar a mudança a tempo do comitê. O CABT Menor ocorre terças e quintas às 11h00 ou seja, precisam estar criadas e alinhadas com as equipes executoras até as 10h00.

Maior – Normal – 1 hora ou mais antes do CABT Maior. Mudanças de maior impacto precisam passar pelo CAB e possuem um maior risco e impacto ao negócio, com isso, o gerente de mudança necessita de tempo hábil para preparar a agenda do CABT/CAB e ou avaliar a mudança a tempo do comitê. O CABT Maior ocorre quarta às 11h00 e o CAB Gerencial Quarta às 16h00 ou seja, precisam estar criadas e alinhadas com as equipes executoras até as 10h00

Maior/Menor – Emergencial e Atrasada – 1 hora ou mais de antecedência - A necessidade de se especificar um prazo mínimo para este tipo de mudança se dá devido ao tempo necessário para coleta das aprovações e discussão no ECAB. Entendemos que são casos de exceção e que muitas vezes essas etapas se dão por telefone devido a urgência.


6.2.5. Período de Freeze – Congelamento

Alguns períodos são críticos para o negócio e ou há falta de recursos devido a férias. Nestes períodos poderá haver o que chamamos de “Congelamento das Mudanças”. Isto ocorre com o intuito de mitigar possíveis impactos no negócio em um período de extrema importância.

Durante o Congelamento, somente mudanças pré-aprovadas poderão ser implantadas. Qualquer mudança que não seja desta categoria, deverá passar por uma aprovação de Nível Gerencial como o ECAB. Será tratada como Emergencial ou Atrasada.

Geralmente ocorre durante as datas festivas de fim de ano e fechamento de ano fiscal. O Gerente de Mudanças é responsável por comunicar as áreas interessadas depois de acordar as datas junto a gerência.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19197	Procedimento	1.0.0	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	31/03/2022	12 de 30

 <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI
	Procedimento de Gestão de Mudanças de TI

6.2.6. Planejamento Técnico das Tarefas da Mudança

O planejamento técnico consiste na descrição detalhada das atividades a serem executadas na mudança e as atividades necessárias em caso de fallback, podendo ser associadas a uma ou mais equipes. O planejamento técnico deverá ser realizado para as categorias Menor e Maior e disponibilizado com no mínimo 01h00 antes do início do CABT.

Para que o planejamento técnico seja considerado **completo** deve conter:

- ✓ Número da RDM gerado através da ferramenta CRM;
- ✓ Data de início e fim de cada atividade;
- ✓ Equipe Executora (Grupo de Suporte);
- ✓ Equipamentos envolvidos na Mudança;
- ✓ Descrição da atividade;
- ✓ Tempo das atividades;
- ✓ Classificação das atividades (Ativação/Desativação, Indisponibilidade, Ambiente Disponível);
- ✓ Detalhamento do fallback.

Preenchimento Planejamento

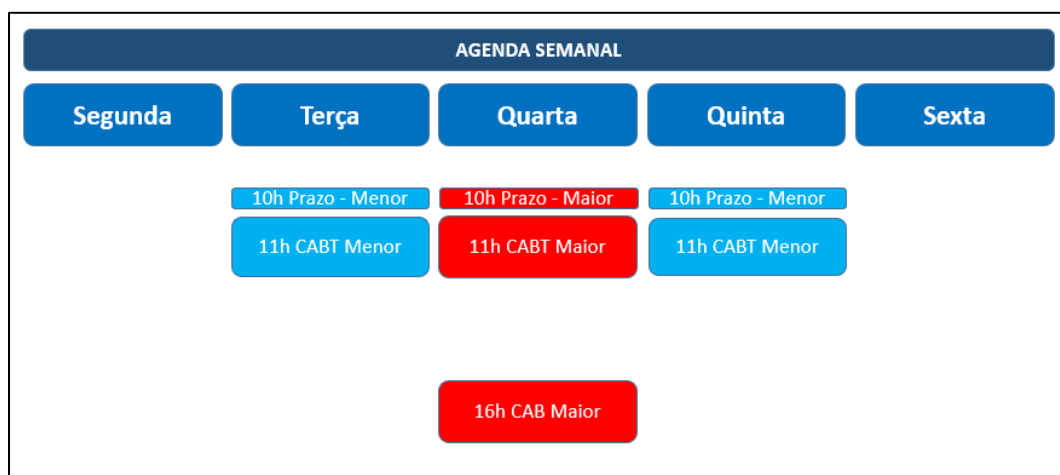
Duração	RDM	Data/Hora de Início (Planejado)	Data/Hora Término (Planejado)	Equipe Executora	Equipamentos	Atividade	Observações de Planejamento	Tipo	IDs do Fallback
00:00:00	Nº gerado no CRM	DD/MM/AAAA HH:MM	DD/MM/AAAA HH:MM	Vide Aba Grupos_Suporte	xxxxxxxxxxxx	<Descrever a atividade executada > Campo com limite de caracter, mais informação descrever no campo observação			123


Preenchimento Fallback

ID	Atividade	Data/ Hora Atividade	Equipamento	Duração	Equipe Executora	RDM	Tipo
123	<Descrever a atividade executada > Campo com limite de caracter, mais informação descrever no campo observação	DD/MM/AAAA HH:MM	xxxxxxxx	00:00:00	Vide Aba Grupos_Suporte	Nº gerado no CRM	

[Clique aqui](#) para Instrução detalhada do processo.

6.2.7. Resumo – Categorias – Urgência – Aprovações – Prazos




 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI

CATEGORIA	URGÊNCIA	NÍVEL APROVAÇÃO	PRAZO DE ABERTURA
Pré Aprovada	Normal	Dono Serviço (Assunto)	Prazo de Acordo com Aprovadores
	Planejada	Dono Serviço (Assunto)	
Menor	Normal	CABT - Menor Ger. De Mudanças Dono Serviço (Assunto)	1 hora antes do CABT Menor
	Atrasada	ECAB Ger. De Mudanças Dono Serviço (Assunto)	Mínimo de 1 hora antes da implantação.
	Emergencial	ECAB Ger. De Mudanças Dono Serviço (Assunto)	Mínimo de 1 hora antes da implantação.
Maior	Normal	CABT - Maior CAB Ger. De Mudanças Dono Serviço (Assunto)	1 hora antes do CABT Maior
	Atrasada	ECAB Ger. De Mudanças Dono Serviço (Assunto)	Mínimo de 1 hora antes da implantação.
	Emergencial	ECAB Ger. De Mudanças Dono Serviço (Assunto)	Mínimo de 1 hora antes da implantação.

6.3. Principais Diretrizes


- 6.3.1. Toda mudança deverá ter um registro na ferramenta de gestão CRM Dynamics e sempre que aplicável, deverá estar relacionada a uma Ocorrência, Demanda, Projeto ou Problema.
- 6.3.2. Qualquer pessoa poderá identificar a necessidade de abertura de mudança, mas a criação no sistema só poderá ser feita por um membro Técnico da área de Tecnologia da Informação.
- 6.3.3. Para incidentes onde haja uma Solução de Contorno, a mesma deverá ser adotada seguindo o processo de Gestão de Incidentes. Após a estabilização do ambiente, caso haja uma solução definitiva (Gestão de Problemas), sua execução deverá ser planejada através fluxo do processo de Gestão de Mudança.
- 6.3.4. A Requisição de Mudança (RDM) com suas aprovações é necessária para todas as alterações propostas para qualquer serviço de tecnologia da informação ou de apoio à instalação de infraestruturas (por exemplo, refrigeração, energia etc.) que podem afetar a disponibilidade e integridade dos serviços de TI.
- 6.3.5. Qualquer falha em aderir aos processos de Gestão de Mudanças pode resultar em ações disciplinares.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19197	Procedimento	1.0.0	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	31/03/2022	14 de 30

 Confidencialidade	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI

- 6.3.6.** O detalhamento preciso das informações é um pré-requisito para aprovação da mudança, incluindo o documento do planejamento técnico com todas as atividades a serem executadas, bem como evidências de validação em ambiente de teste e plano de rollback em caso de falha;
- 6.3.7.** A Mudança deverá incluir o tempo total previsto para a execução da atividade, assim como o tempo previsto de início e fim da implementação;
- 6.3.8.** Todas as mudanças devem estar aderentes ao Processo de Gestão de Mudanças estabelecido.
- 6.3.9.** Todas as mudanças requerem níveis apropriados de aprovação de acordo com sua categoria e urgência.
- 6.3.10.** Todas as mudanças devem ser apresentadas pelo seu representante na reunião do CABT e CAB. Qualquer Mudança não representada ou com falha de preenchimento da requisição / planejamento será rejeitada.
- 6.3.11.** Após a aprovação do CABT e ou CAB toda alteração no agendamento desta mudança deverá passar novamente pelo comitê;
- 6.3.12.** Mudanças consideradas emergenciais ou atrasadas devido às necessidades de negócio também deverão ser documentadas e aprovadas antes do início da atividade.
- 6.3.13.** Qualquer mudança Menor ou Maior agendada para implantação dentro do período de “Freeze/Congelamento”, deverá passar pela aprovação do ECAB sendo tratada como Emergencial ou Atrasada.
- 6.3.14.** Todas as mudanças serão consideradas encerradas somente após sua validação e deverão estar devidamente preenchidas no CRM; Mudanças de categoria Menor e Maior também são avaliadas pelo gerente de mudanças antes do encerramento.
- 6.3.15.** Sempre que uma atividade for executada, é primordial que a mesma seja validada pelo solicitante e documentada na RDM, assim como encerrada no CRM logo após sua execução.
- 6.3.16.** O Comitê de Gestão de Mudança Técnico (CABT) é composto por no mínimo um representante de cada torre, um representante responsável pelo sistema afetado, um representante de liderança ITO e um representante de liderança AMS.
- 6.3.17.** O representante deve ser capaz de responder a quaisquer dúvidas que possam surgir a respeito de uma mudança. Uma mudança em que as perguntas não podem ser respondidas deverá ser rejeitada;
- 6.3.18.** O Comitê de Gestão de Mudança (CAB) é composto por representantes das áreas técnica, funcional e de negócio e deverão se reunir semanalmente para aprovar e agendar as mudanças que geram qualquer tipo de impacto ao ambiente;
- 6.3.19.** Se uma mudança agendada contém serviço no qual possui um ambiente de Disaster Recovery(DR), a mudança deverá conter tarefas para garantir que o ambiente de DR se mantenha atualizado ou relacionar uma mudança paralela para tal atividade.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19197	Procedimento	1.0	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	31/03/2022	15 de 30

 Uso Interno CPFL	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI
Confidencialidade	

6.3.20. Toda rejeição ou cancelamento de mudança deverá acompanhar de sua devida justificativa.

6.3.21. Mudanças emergenciais só serão aprovadas se seguirem os seguintes critérios:

- Corrigir um incidente ou problema de alta prioridade
- Evitar a ocorrência de um incidente.
- Implementar uma mudança durante o período de congelamento.

6.3.22. Mudanças emergenciais e atrasadas necessitam de no mínimo duas aprovações gerenciais formalizadas (e-mail anexado na RDM).

6.3.23. Toda mudança deverá incluir análise de risco e é responsabilidade do Dono da Mudança fazê-lo, no qual será baseada nos seguintes fatores:

- Criticidade dos serviços afetados;
- A data da mudança;
- Capacidade de testar adequadamente antes e depois da mudança;
- Capacidade e complexidade para retornar ao estado anterior da mudança (Rollback);
- Equipes envolvidas;
- Conflitos com outras mudanças;
- Complexidade técnica da mudança;
- Indisponibilidade dos serviços.

6.3.24. O Nível de Risco poderá ser alterado pelos aprovadores da mudança, inclusive os comitês.

6.3.25. Toda mudança deverá estar aprovada em todos os níveis de acordo com sua categoria e urgência, antes de iniciar a implantação.

6.3.26. Durante o período de aprovação as datas de implantação podem ser ajustadas, mas não depois de ser completamente aprovada, nestes casos, será necessário passar novamente pelo comitê ou tratada como emergencial/atrasada.

6.3.27. A mudança deverá ser encerrada imediatamente após a confirmação do solicitante. O dono da mudança é o principal responsável por esta atividade e será cobrado por tal.


6.3.28. Cancelamento de mudanças podem ocorrer a qualquer momento antes do início da implantação. Depois que a atividade for iniciada, o cancelamento não se aplica mais e deverá seguir as opções disponíveis de encerramento.

6.3.29. Técnicos podem a qualquer momento solicitar a adição de mudanças no catálogo de Pré-aprovadas. Esta solicitação passará pelo gerente de mudanças, no qual irá avaliar se deverá seguir como Mudança Maior ou Menor. Caso o comitê aprove, será incluída no catálogo para futuras mudanças.

6.3.30. O Técnico responsável pela mudança deverá sempre anexar no sistema de chamados as evidências da conclusão da atividade.


6.3.31. Para que uma mudança Menor ou Maior não seja considerada emergencial ou atrasada, ela deve estar com o planejamento técnico concluído até 1 hora antes do CABT.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19197	Procedimento	1.0.0	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	31/03/2022	16 de 30

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI

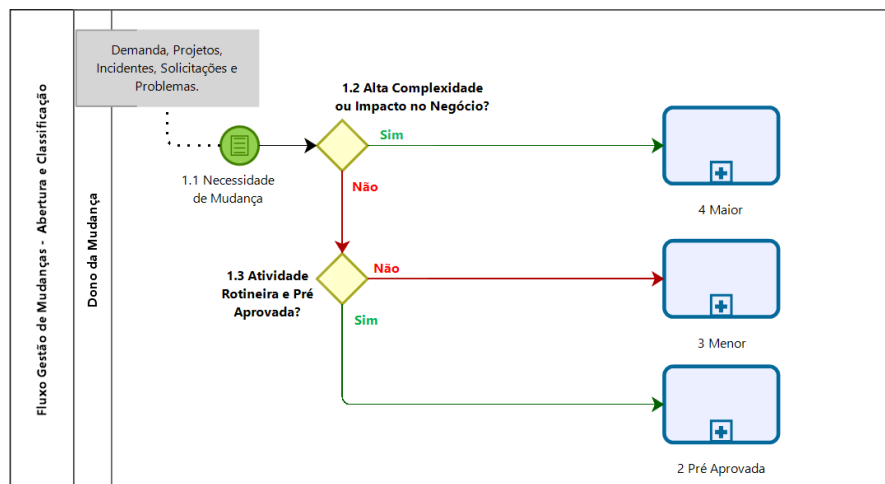
- 6.3.32.** Uma mudança menor, pode ser reclassificada como Maior durante o Comitê CABT - Menor, seguindo o fluxo de aprovação via CABT Maior e CAB. Caso não possa ser reagendada, será tratada como emergencial ou atrasada.
- 6.3.33.** É responsabilidade do Dono da Mudança garantir que o negócio esteja ciente e de acordo com a atividade e impacto da mudança.
- 6.3.34.** Toda mudança deverá conter uma justificativa de negócio para sua execução, incluindo os benefícios em caso de execução bem-sucedida.
- 6.3.35.** Todos os envolvidos na mudança, inclusive os aprovadores, devem avaliar a necessidade do envio de um comunicado para todos os usuários. Caso seja necessário, o dono da mudança deverá elaborar o mesmo em parceria com o gerente de mudança e área de comunicações CPFL.
- 6.3.36.** É responsabilidade do Dono da Mudança identificar, atualizar ou solicitar atualização de documentação (procedimentos, arquiteturas, etc) relacionada com o serviço afetado pela mudanças.
- 6.3.37.** A retenção dos documentos referente a mudanças seguirá as políticas de backup da CPFL.
- 6.3.38.** É responsabilidade do Dono da Mudança considerar todos os fatores, inclusive externos, no planejamento da mudança, como: parceiros afetados, Infraestrutura, processos de negócio, serviços compartilhados, janela de manutenção, alinhamento com negócio, etc.
- 6.3.39.** Em situações de crise e impacto crítico ao negócio, onde não há tempo para registrar a mudança antes da alteração necessária para restaurar o serviço, a mudança poderá ser registrada e aprovada pós correção. Nestes casos, a aprovação da liderança CPFL, precisa ser pelo menos verbal durante uma sala de crise.
- 6.3.40.** Documentos críticos, como processos, normas, políticas ou qualquer documento que afete a entrega dos serviços de TI, devem passar pelo processo de mudança e seguir os mesmos critérios de avaliação e autorização.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19197	Procedimento	1.0	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	31/03/2022	17 de 30


 <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI

6.4. Fluxo Processo de Gestão de Mudança

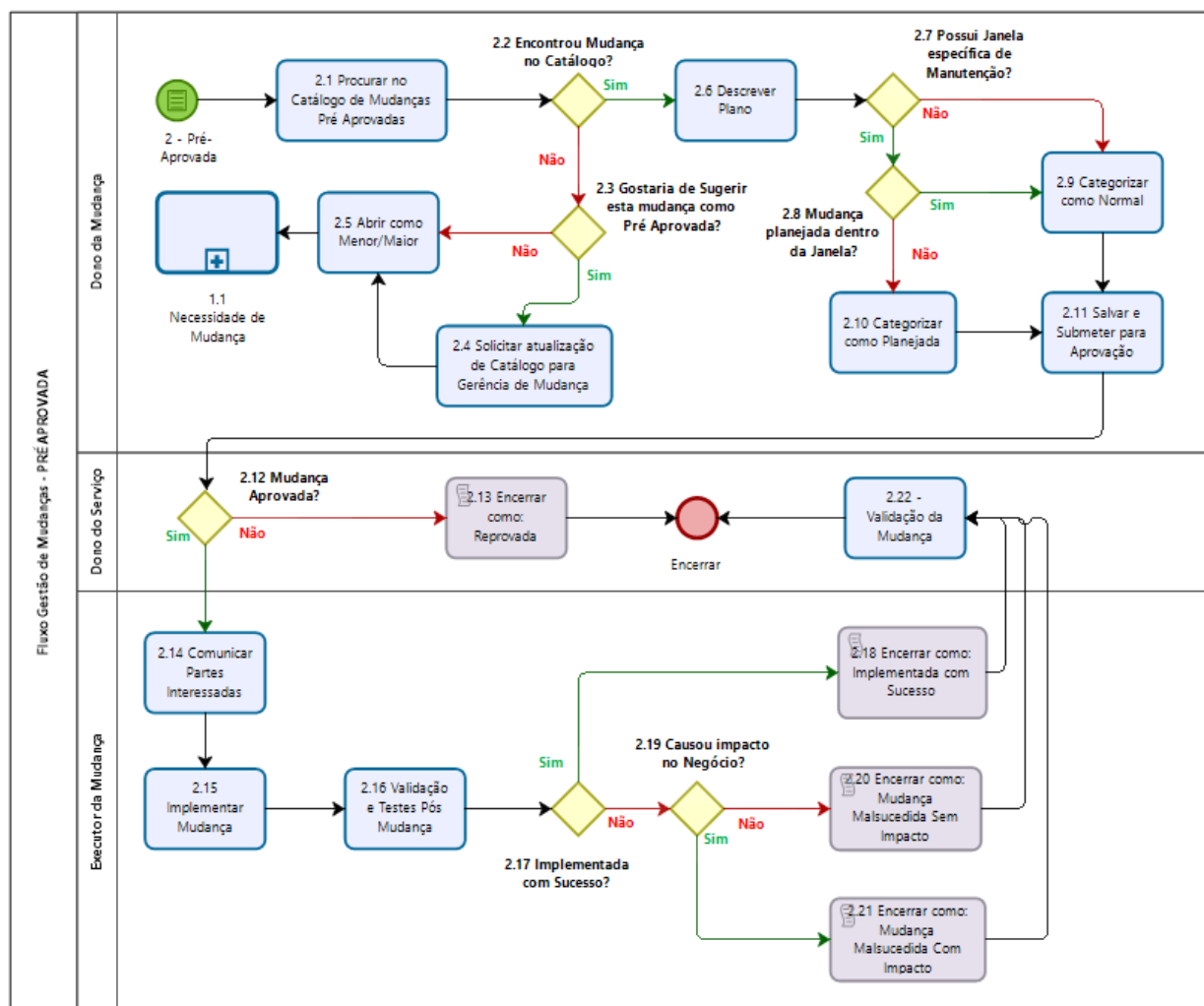
6.4.1 – Abertura e Classificação



ID	Descrição
1.0 Origem	<ul style="list-style-type: none"> Início do processo de mudanças. Sua origem sempre tem relação com Projetos, Demandas, Incidentes, Solicitações e Problemas.
1.1, 1.2 e 1.3 - Necessidade e Complexidade	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar a real necessidade e complexidade da mudança seguindo as diretrizes e critérios do processo escolhendo entre Pré-aprovada, Menor ou Maior.


 <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI
	Procedimento de Gestão de Mudanças de TI

6.4.2 – Pré-Aprovada




ID	Descrição
2.0 Pré-aprovada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Início do processo de solicitação de mudança Pré-Aprovada
2.1 Procurar no Catálogo de Mudanças Pré Aprovadas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A lista de atividades pré aprovadas está disponível na ferramenta CRM Dynamics dentro do formulário de Gestão de Mudança.
2.2 Encontrou Mudança no Catálogo?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Caso a mudança tenha sido encontrada no catálogo disponível, seguir para o item 2.6 ▪ Caso a atividade desejada não esteja disponível no catálogo, seguir para o item 2.3
2.3 Gostaria de Sugerir esta mudança como Pré Aprovada?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ao identificar a necessidade de inclusão de uma atividade no catálogo de mudanças pré aprovada, seguir para o item 2.4

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19197	Procedimento	1.0.0	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	31/03/2022	19 de 30

 <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI

ID	Descrição
2.4 Solicitar atualização de Catálogo para Gerência de Mudança	<ul style="list-style-type: none"> Enviar um e-mail para cabcomitegestordemudancasti@cpfl.com.br solicitando a inclusão da atividade no catálogo de mudanças e seguir para o item 2.5
2.5 Abrir como Menor/Maior	<ul style="list-style-type: none"> Seguir com a abertura da mudança de acordo com a classificação da mudança (Menor ou Maior)
2.6 Descrever Plano	<p>Inserir todas as informações pertinentes a execução da atividade.</p> <ul style="list-style-type: none"> Descrição da atividade Impacto para o negócio Indisponibilidade planejada Data e hora prevista para execução Grupo de suporte responsável pela atividade Assunto ICs envolvidos Entre outras informações disponíveis no formulário
2.7 Possui Janela específica de Manutenção?	<ul style="list-style-type: none"> Se o serviço impactado possuir uma janela específica de atendimento seguir para o item 2.8, caso contrário seguir para o item 2.09
2.8 Mudança planejada dentro da Janela?	<ul style="list-style-type: none"> A Mudança em questão será dentro da janela de manutenção do sistema? Se sim, seguir para o 2.9, caso contrário seguir para 2.10
2.9 Categorizar como Normal	<ul style="list-style-type: none"> CRM Dynamics irá categorizar a urgência como Normal.
2.10 Categorizar como Planejada	<ul style="list-style-type: none"> CRM Dynamics irá categorizar a urgência como como Planejada
2.11 Salvar e Submeter para Aprovação	<ul style="list-style-type: none"> Após todo preenchimento no CRM, salvar a RDM e automaticamente ela será submetida para aprovação
2.12 Mudança Aprovada?	<ul style="list-style-type: none"> Após submeter para aprovação a RDM ficará pendente de aprovação do Dono do Serviço. Caso a mudança seja aprovada ela seguirá automaticamente para o item 2.14. Se a atividade for rejeitada pelo superior imediato, ela será automaticamente encerrada como reprovada, item 2.13.
2.13 Encerrar como: Reprovada	<ul style="list-style-type: none"> Quando a mudança é rejeitada em qualquer nível de aprovação ela é automaticamente finalizada como reprovada.
2.14 Comunicar Partes Interessadas	<ul style="list-style-type: none"> O Dono da mudança é responsável sobre a comunicação da aprovação e planejamento da mudança para todas as partes interessadas.
2.15 Implementar Mudança	<ul style="list-style-type: none"> Após a aprovação do Dono do serviço, a RDM seguirá para equipe executora implantar
2.16 Validação e Testes Pós Mudança	<ul style="list-style-type: none"> Após a implantação, a equipe executora deverá realizar todas os testes garantindo que a execução foi realizada adequadamente. As evidências devem ser coletadas e postadas no registro da RDM
2.17 Implementada com Sucesso?	<ul style="list-style-type: none"> Na validação, identificar se a mudança foi implementada com sucesso e seguir para o item 2.18. Em caso de ressalva na mudança, seguir para o item 2.19

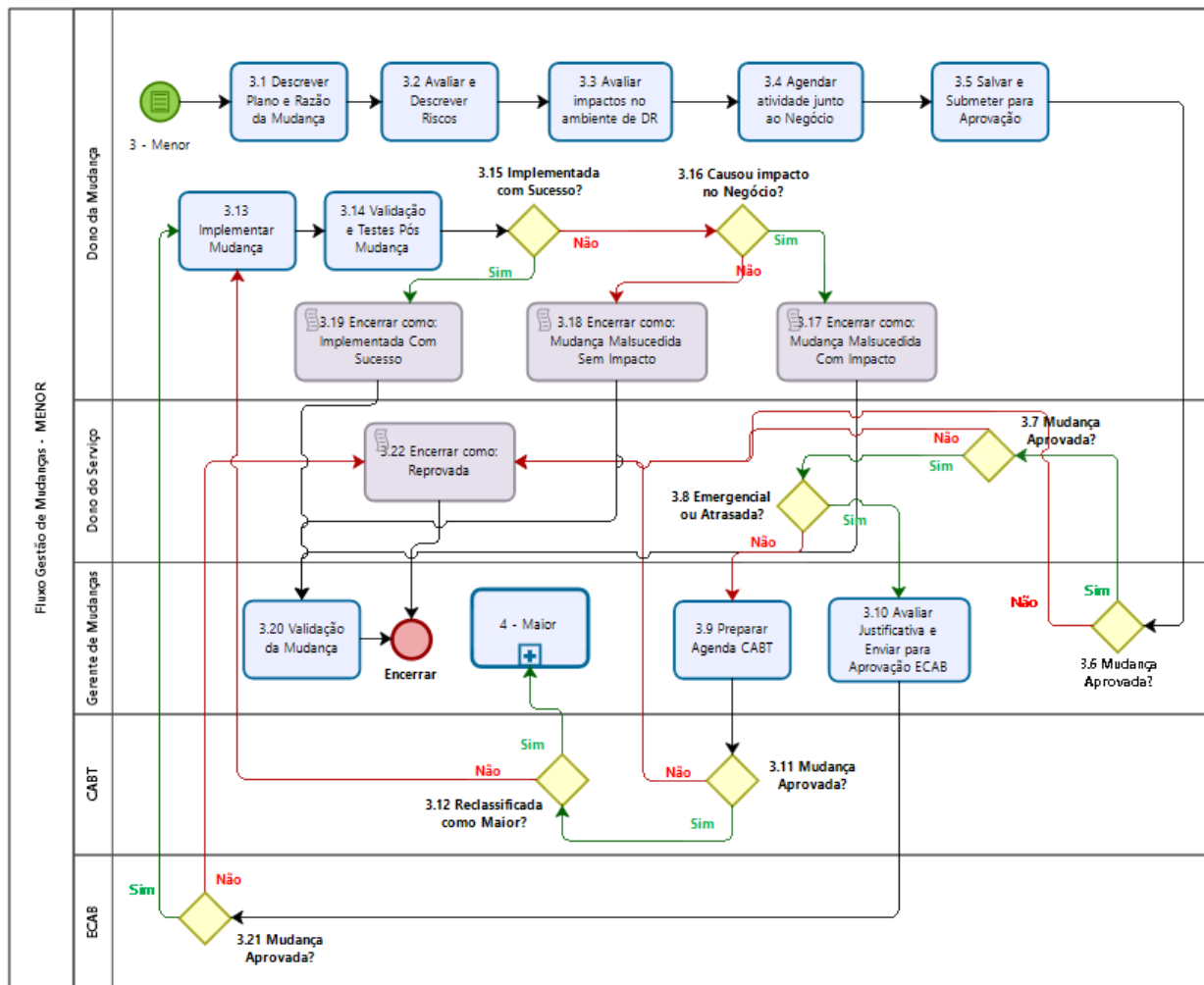
N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19197	Procedimento	1.0	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	31/03/2022	20 de 30

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI


ID	Descrição
2.18 Encerrar como: Implementada com Sucesso	<ul style="list-style-type: none"> Inserir todas as evidências de que a mudança foi bem sucedida e finalizar o registro com status de Implementada com Sucesso
2.19 Causou impacto no Negócio?	<ul style="list-style-type: none"> Caso seja identificado que a execução da mudança tenha causado algum impacto seguir para o item 2.21 Se a atividade não causou nenhum impacto para o negócio, seguir para o item 2.20
2.20 Encerrar como: Mudança Malsucedida Sem Impacto	<ul style="list-style-type: none"> Inserir todas as evidências de que a mudança foi finalizada e não gerou impacto ao negócio e encerrar o registro com status de Mudança Malsucedida Sem Impacto
2.21 Encerrar como: Mudança Malsucedida Com Impacto	<ul style="list-style-type: none"> Inserir todas as evidências de que a mudança foi finalizada, descrever qual foi o impacto gerado ao negócio e encerrar o registro com status de Mudança Malsucedida Com Impacto
2.22 - Validação da Mudança	<ul style="list-style-type: none"> Em mudanças pré aprovadas o Dono do Serviço e o Dono da Mudança é responsável por garantir que o registro de encerramento foi correto e as evidências foram validadas. O Gerente de Mudanças irá avaliar e documentar lições aprendidas para todas as mudanças malsucedidas, independente da categoria e urgência.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19197	Procedimento	1.0.0	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	31/03/2022	21 de 30


6.4.3 – Menor



ID	Descrição
3.0 - Menor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Início do processo de solicitação de mudança classificada como Menor
3.1 até 3.5 - Fornecer todos os dados do planejamento da Mudança	<p>Inserir todas as informações pertinentes a execução da atividade.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrição da atividade ▪ Impacto para o negócio ▪ Indisponibilidade planejada ▪ Data e hora prevista para execução ▪ Grupo de suporte responsável pela atividade ▪ Assunto ▪ ICs envolvidos ▪ Entre outras informações disponíveis no CRM Dynamics ▪ Descrever e Avaliar Riscos da atividade ▪ Avaliar se haverá impacto no ambiente de DR ▪ Alinhar impacto e agenda junto ao negócio ▪ Salvar registro e submeter para aprovação

 <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI

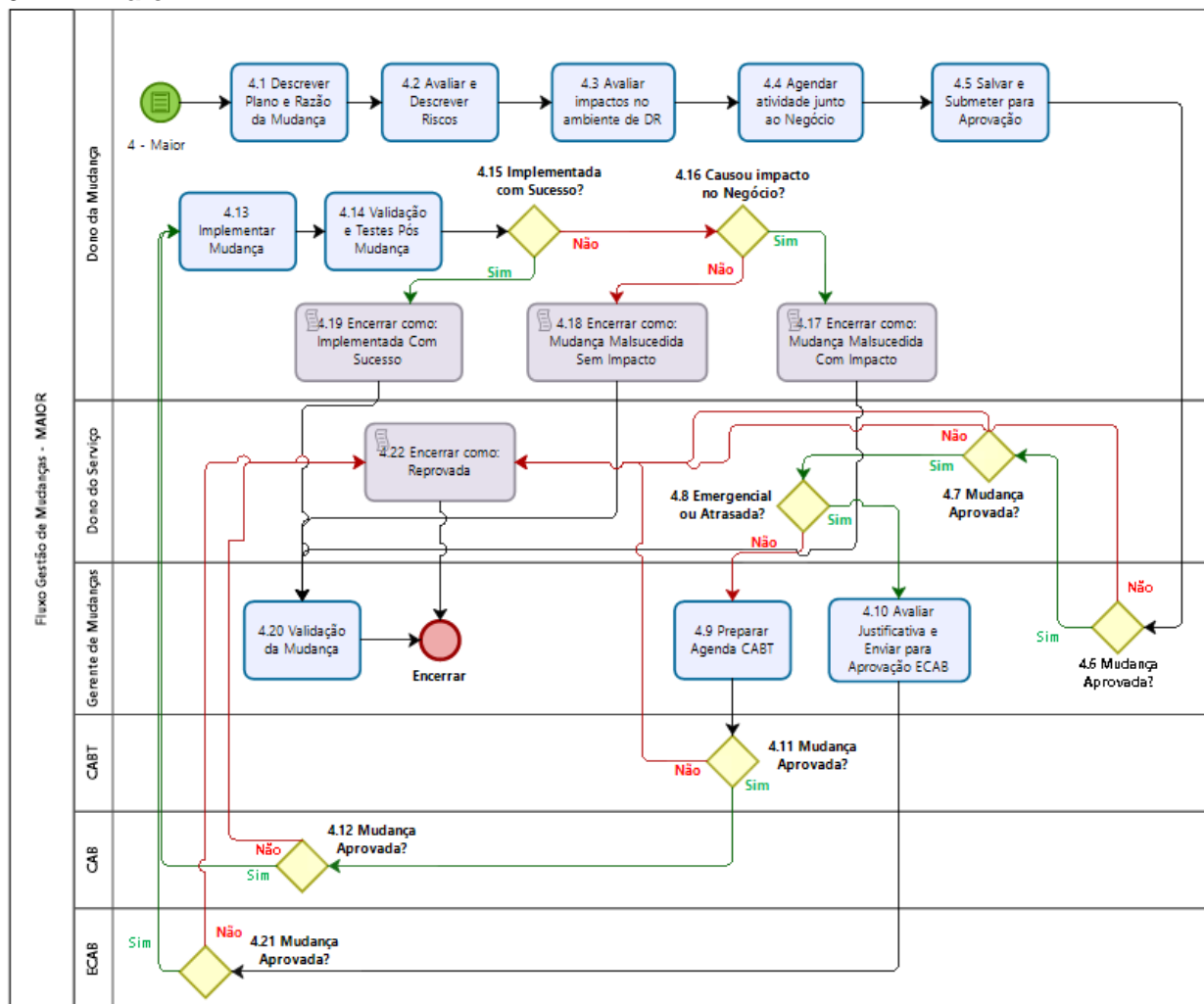
ID	Descrição
3.6 Mudança Aprovada?	<ul style="list-style-type: none"> Após o registro, o gerente de mudança irá avaliar e aprovar. Se sim, seguirá para aprovação do Dono de Serviço, caso contrário será rejeitada item 3.22
3.7 Mudança Aprovada?	<ul style="list-style-type: none"> Aprovada pelo gerente de mudança a próxima aprovação será o Dono de Serviço. Se sim, seguirá para o item 3.8, caso contrário será rejeitada item 3.22
3.8 Emergencial ou Atrasada?	<ul style="list-style-type: none"> Neste momento ocorre a avaliação se a mudança será tratada como Emergencial ou Atrasada. Se sim, seguir para item 3.10, caso contrário, seguir para 3.9.
3.9 Preparar Agenda CABT	<ul style="list-style-type: none"> Não sendo emergencial ou atrasada, entrará na pauta do próximo CABT. Agenda elaborada pelo gerente de mudanças.
3.10 Avaliar Justificativa e Enviar para Aprovação ECAB	<ul style="list-style-type: none"> Sendo Emergencial ou atrasada será necessário aprovação via ECAB, no qual o gerente de mudança dará início após avaliar a justificativa junto ao proprietário.
3.11 Mudança Aprovada?	<ul style="list-style-type: none"> A mudança será avaliada no CABT. Caso aprovada, seguirá para item 3.12, caso contrário, será rejeitada item. 3.22
3.12 Reclassificada como Maior?	<ul style="list-style-type: none"> Durante o CABT há uma avaliação de risco e complexidade e em alguns casos, reclassificada como Maior, seguindo para item 4, caso não seja reclassificada, seguirá para implantação no item 3.13.
3.13 Implementar Mudança	<ul style="list-style-type: none"> Após a aprovação do CABT, a RDM seguirá para equipe executora implantar. Importante alinhar com partes interessadas sobre a aprovação e prosseguimento da atividade antes de iniciar.
3.14 Validação e Testes Pós Mudança	<ul style="list-style-type: none"> Após a implantação, a equipe executora deverá realizar todos os testes garantindo que a execução foi realizada adequadamente. As evidências devem ser coletadas e postadas no registro da RDM
3.15 Implementada com Sucesso?	<ul style="list-style-type: none"> Na validação, identificar se a mudança foi implementada com sucesso e seguir para o item 3.19. Em caso de ressalva na mudança, seguir para o item 3.16
3.16 Causou impacto no Negócio?	<ul style="list-style-type: none"> Caso seja identificado que a execução da mudança tenha causado algum impacto seguir para o item 3.17 Se a atividade não causou nenhum impacto para o negócio, seguir para o item 3.18
3.17 Encerrar como: Mudança Malsucedida Com Impacto	<ul style="list-style-type: none"> Inserir todas as evidências de que a mudança foi finalizada e não gerou impacto ao negócio e encerrar o registro com status de Mudança Malsucedida Com Impacto
3.18 Encerrar como: Mudança Malsucedida Sem Impacto	<ul style="list-style-type: none"> Inserir todas as evidências de que a mudança foi finalizada, descrever qual foi o impacto gerado ao negócio e encerrar o registro com status de Mudança Malsucedida Sem Impacto
3.19 Encerrar como: Implementada com Sucesso	<ul style="list-style-type: none"> Inserir todas as evidências de que a mudança foi bem sucedida e finalizar o registro com status de Implementada com Sucesso
3.20 - Validação da Mudança	<ul style="list-style-type: none"> O Dono da Mudança é responsável por avaliar e garantir que o registro de encerramento foi correto e as evidências documentadas adequadamente. O Gerente de Mudanças irá avaliar e documentar lições aprendidas para todas as mudanças malsucedidas, independente da categoria e urgência.

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI


ID	Descrição
3.21 Mudança Aprovada?	<ul style="list-style-type: none"> Mudanças emergenciais e atrasadas seguirão aprovação via ECAB e caso seja aprovada seguirá para o item 3.13, caso contrário, será rejeitada no item 3.22.
3.22 Encerrar como: Reprovada	<ul style="list-style-type: none"> Quando a mudança é rejeitada em qualquer nível de aprovação ela é automaticamente finalizada como reprovada.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19197	Procedimento	1.0	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	31/03/2022	24 de 30

6.4.4 – Maior




ID	Descrição
4.0 - Maior	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Início do processo de solicitação de mudança classificada como Maior
4.1 até 4.5 - Fornecer todos os dados do planejamento da Mudança	<p>Inserir todas as informações pertinentes a execução da atividade.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Descrição da atividade ▪ Impacto para o negócio ▪ Indisponibilidade planejada ▪ Data e hora prevista para execução ▪ Grupo de suporte responsável pela atividade ▪ Assunto ▪ ICs envolvidos ▪ Entre outras informações disponíveis no CRM ▪ Descrever e Avaliar Riscos da atividade ▪ Avaliar se haverá impacto no ambiente de DR ▪ Alinhar impacto e agenda junto ao negócio

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI

ID	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Salvar registro e submeter para aprovação
4.6 Mudança Aprovada?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Após o registro, o gerente de mudança irá avaliar e aprovar. Se sim, seguirá para aprovação do Dono de Serviço, caso contrário será rejeitada item 4.22
4.7 Mudança Aprovada?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprovada pelo gerente de mudança a próxima aprovação será o Dono de Serviço. Se sim, seguirá para o item 4.8, caso contrário será rejeitada item 4.22
4.8 Emergencial ou Atrasada?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Neste momento ocorre a avaliação se a mudança será tratada como Emergencial ou Atrasada. Se sim, seguir para item 4.10, caso contrário, seguir para 4.9.
4.9 Preparar Agenda CABT	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Não sendo emergencial ou atrasada, entrará na pauta do próximo CABT. Agenda elaborada pelo gerente de mudanças.
4.10 Avaliar Justificativa e Enviar para Aprovação ECAB	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sendo Emergencial ou atrasada será necessário aprovação via ECAB, no qual o gerente de mudança dará início após avaliar a justificativa junto ao proprietário.
4.11 Mudança Aprovada?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A mudança será avaliada no CABT. Caso aprovada, seguirá para item 4.12, caso contrário, será rejeitada item. 4.22
4.12 Mudança Aprovada?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Após aprovação do CABT, mudanças de categoria "Maior" deverão ser apresentadas no CAB para uma última revisão dos líderes de cada torre. Se aprovado seguirá para 4.13, caso contrário, será rejeitada item. 4.22
4.13 Implementar Mudança	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Após a aprovação do CAB, a RDM seguirá para equipe executora implantar. Importante alinhar com partes interessadas sobre a aprovação e prosseguimento da atividade antes de iniciar.
4.14 Validação e Testes Pós Mudança	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Após a implantação, a equipe executora deverá realizar todos os testes garantindo que a execução foi realizada adequadamente. ▪ As evidências devem ser coletadas e postadas no registro da RDM
4.15 Implementada com Sucesso?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Na validação, identificar se a mudança foi implementada com sucesso e seguir para o item 4.19. ▪ Em caso de ressalva na mudança, seguir para o item 4.16
4.16 Causou impacto no Negócio?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Caso seja identificado que a execução da mudança tenha causado algum impacto seguir para o item 4.17 ▪ Se a atividade não causou nenhum impacto para o negócio, seguir para o item 4.18
4.17 Encerrar como: Mudança Malsucedida Com Impacto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inserir todas as evidências de que a mudança foi finalizada e não gerou impacto ao negócio e encerrar o registro com status de Mudança Malsucedida Com Impacto
4.18 Encerrar como: Mudança Malsucedida Sem Impacto	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inserir todas as evidências de que a mudança foi finalizada, descrever qual foi o impacto gerado ao negócio e encerrar o registro com status de Mudança Malsucedida Sem Impacto
4.19 Encerrar como: Implementada com Sucesso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inserir todas as evidências de que a mudança foi bem sucedida e finalizar o registro com status de Implementada com Sucesso
4.20 - Validação da Mudança	<ul style="list-style-type: none"> ▪ O Dono da Mudança é responsável por avaliar e garantir que o registro de encerramento foi correto e as evidências documentadas adequadamente. ▪ O Gerente de Mudanças irá avaliar e documentar lições aprendidas para todas as mudanças malsucedidas, independente da categoria e urgência.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19197	Procedimento	1.0.0	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	31/03/2022	26 de 30

 Uso Interno CPFL	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI
Confidencialidade	

ID	Descrição
4.21 Mudança Aprovada?	<ul style="list-style-type: none"> Mudanças emergenciais e atrasadas seguirão aprovação via ECAB e caso seja aprovada seguirá para o item 4.13, caso contrário, será rejeitada no item 4.22.
4.22 Encerrar como: Reprovada	<ul style="list-style-type: none"> Quando a mudança é rejeitada em qualquer nível de aprovação ela é automaticamente finalizada como reprovada.

6.5. Horário Comitês

CABT – Menor: Terça e Quinta às 11h00.


CABT – Maior: Quarta às 11h00.

CAB – Gerencial: Quarta às 16h00.

6.6. Indicadores de Performance


INDICADOR	OBJETIVO
MUDANÇAS IMPLANTADAS SEM APROVAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar conformidade do processo. Quantidade de mudanças com sua data de aprovação posterior ao início da implantação.
TAXA DE SUCESSO	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar efetividade do Processo Do total implantado, quantas foram bem-sucedidas?
TAXA DE MUDANÇA EMERGENCIAL E ATRASADA	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar quais mudanças são efetuadas com pouco planejamento e alto risco. Das mudanças abertas, qual a % das que foram tratadas como emergencial e como atrasada?
TAXA DE BACKLOG	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar quais equipes não estão concluindo o fluxo de mudança não fechando as mesmas. Das mudanças criadas, quais ainda não foram encerradas?
VOLUMETRIA	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar capacidade e picos de entrega da equipe e consumo de recursos. Quantidade de mudanças criadas
MÉDIA DURAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> Avaliar o tempo de preparação das mudanças Média de duração entre abertura e data de início planejado por categoria.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19197	Procedimento	1.0	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	31/03/2022	27 de 30

 <p>Uso Interno CPFL</p> <p>CPFL ENERGIA</p> <p>Confidencialidade</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI

7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
AGENDA CABT	Entrar em contato com equipe de Governança	Restrição de Acesso, pasta com backup	Controlados por data	5 Anos	Deletar
AGENDA CAB	Entrar em contato com equipe de Governança	Restrição de Acesso, pasta com backup	Controlados por data	5 Anos	Deletar
LISTA DE PRESENÇA COMITÊS	Entrar em contato com equipe de Governança	Restrição de Acesso, pasta com backup	Controlados por data	5 Anos	Deletar
Aprovação ECAB	E-mail anexado junto a RDM	Restrição de Acesso, pasta com backup	Controlados por data	5 Anos	Deletar

 Uso Interno CPFL	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI
Confidencialidade	

8. ANEXOS

Segue os documentos/informações que servirão de suporte para apoiar o processo.

8.1. Template de E-mail Comunicado de Manutenção aos Usuários.

MANUTENÇÃO AGENDADA:

Semana de “Dia” de “Mês” até “Dia” de “Mês” de “Ano”


Os seguintes serviços passarão por uma manutenção agendada esta semana. Conforme mencionado abaixo, considere que haverá períodos de indisponibilidade e/ou intermitência durante as janelas listadas a seguir.

ID	Sistema Afetado	Início Manutenção	Fim Manutenção	Impacto e Benefício
RDM-0087994	RI - Boletagem	Sexta - 22/04/2021 08:00:00	Sábado - 23/04/2021 12:00:00	RI ficará indisponível ou intermitente durante a janela de Manutenção para aplicação de melhorias de Segurança
RDM-0087995	SAP CCS	Sábado - 17/04/2021 15:00:00	Segunda - 19/04/2021 08:10:00	SAP CCS ficará indisponível ou intermitente durante a janela de Manutenção para inclusão de novas funcionalidades.
RDM-0087994	RI - Boletagem	Sexta - 22/04/2021 08:00:00	Sábado - 23/04/2021 12:00:00	RI ficará indisponível ou intermitente durante a janela de Manutenção para melhorias no formulário XYZ.

8.2. Template de planejamento

<https://cpflenergia.sharepoint.com/sites/EIGV/Documentos%20Compartilhados/General/03.%20Controle%20e%20Processos/b.%20Gest%C3%A3o%20de%20Mudan%C3%A7as/Template%20s/Planejamento>

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19197	Procedimento	1.0	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	31/03/2022	29 de 30

 Uso Interno CPFL	Tipo de Documento: Procedimento
	Área de Aplicação: Tecnologia da Informação
	Título do Documento: Procedimento de Gestão de Mudanças de TI
Confidencialidade	

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Lista de empresas, nomes e as áreas das pessoas que participaram da elaboração/consenso da revisão da última versão do documento.

Empresa	Área	Nome
CPFL Energia	EI	Bruno Luis Branco de Araújo
CPFL Energia	EI	Luana Javoni
DXC (Parceiro)	Governança	Ana Eleoterio
DXC (Parceiro)	Governança	Camila Constâncio

9.2. Alterações

Descrever de forma detalhada as alterações/exclusões realizadas no documento.

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.0	01/04/2022	Novo processo de Mudanças, substituindo GED 15419. Incluindo Sistemas como parte do processo, ajustes no fluxo, maior detalhamento de categorias, urgências e comitês.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19197	Procedimento	1.0	Luana Aparecida Ribeiro Javoni	31/03/2022	30 de 30