



**IMPORTANTE:** sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

## 1 CAMPO DE APLICAÇÃO, OBJETIVO E VIGÊNCIA



Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica ao Departamento de Sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados, da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DETIC) e demais unidades que apresentam interfaces com esse processo de trabalho. Tem o objetivo de fornecer informações sobre o processo de gestão de mudanças que decorre em alterações na infraestrutura de TIC no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ), passando a vigorar em 25/11/2025.

## 2 DEFINIÇÕES



Os termos técnicos deste documento constam no [Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ](#).

## 3 REFERÊNCIAS



- [RAD-SGTEC-048 – Gerenciar Requisições de Melhoria em Sistemas;](#)
- [RAD-SGTEC-049 – Gerenciar Incidentes;](#)
- [RAD-SGTEC-050 – Gerenciar Requisições de Usuários.](#)

## 4 RESPONSABILIDADES GERAIS



FUNÇÃO	ATIVIDADE
<p><u>Equipes do Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário, da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEATE), Departamento de Sistemas Administrativos, da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DESAD), Departamento de Sistemas Judiciais, da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DEJUD) e Departamento de Sustentação de</u></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Abrir a requisição de mudança no Sistema de Gestão de Demandas de TI, preenchendo todas as informações necessárias;</u></li><li>• <u>realizar a análise de risco da mudança;</u></li><li>• <u>sanar os impedimentos identificados e submeter novamente ao fluxo de aprovação, quando necessário;</u></li><li>• <u>executar a mudança aprovada no período agendado;</u></li></ul>

FUNÇÃO	ATIVIDADE
<u>Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DETIC).</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>reverter a mudança em caso de falhas.</u></li> </ul>
<u>Servidor ou colaborador designado como “Revisor” pela Unidade Técnica Demandante</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Revisar as mudanças abertas identificando inconsistência ou falta de informações;</u></li> <li>• <u>ajustar ou acionar o demandante para realizar os ajustes necessários.</u></li> </ul>
<u>Servidor designado como “Aprovador” pela Unidade Técnica Demandante</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Aprovar e, no caso de inconsistências ou falta de informações, reprovar as mudanças da sua unidade;</u></li> <li>• <u>indicar se a mudança necessita de revisão pós-implantação, devido a sua relevância e criticidade;</u></li> <li>• <u>realizar a revisão pós-implantação das mudanças, quando necessário.</u></li> </ul>
<u>CCM - Comitê Consultivo de Mudanças (Comitê interdepartamental formado por servidores da SGTEC)</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Avaliar e autorizar ou, no caso de inconsistências ou falta de informações, reprovar as mudanças do tipo Normal com riscos alto e muito alto.</u></li> </ul>
<u>CCMe - Comitê Consultivo de Mudanças Emergências (Comitê formado pelo diretor do DETIC e diretores das divisões do DETIC)</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Avaliar e autorizar ou, no caso de inconsistências ou falta de informações, reprovar as mudanças do tipo Emergencial.</u></li> </ul>

## 5 CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 5.1** As unidades organizacionais do Poder Judiciário operam utilizando equipamentos, aplicativos de apoio, sistemas e serviços de informática.
- 5.2** Cabe à Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC) propiciar às unidades organizacionais do Poder Judiciário os recursos tecnológicos, os sistemas de informação e os serviços necessários à informatização de seus processos de gestão e operação.

- 5.3** As implantações de novas versões, atualizações ou correções de softwares, bem como as manutenções e alterações de configuração em equipamentos de infraestrutura, devem ser previamente submetidas à aprovação antes da execução.
- 5.4** Para isto, o solicitante deve acessar o Sistema de Gestão de Demandas de TI para criar uma requisição de mudança. Ao criar a requisição, classifica a mudança como Normal ou Emergencial, preenche todos os campos do formulário e realiza a análise de risco, que classificará a mudança em um dos seguintes níveis de risco: baixo, moderado, alto ou muito alto.
- 5.5** Após criada, a mudança é submetida ao fluxo de aprovação de acordo com o seu tipo e nível de risco, antes de ser liberada para implantação.
- 5.6** Pormenores do processo de trabalho Gerenciar Mudanças de TIC, são descritos nos Planos de Atividades Detalhadas (PAT) .

## **6 INDICADORES**

NOME	MÉTODO	PERIODICIDADE	META
<u>Percentual de mudanças emergenciais</u>	<u>(quantidade de mudanças emergenciais no período/ quantidade total de mudanças no período) *100</u>	<u>Mensal</u>	<u>&lt; 20%</u>

## **7 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA**

As informações deste processo de trabalho são geridas pela UO e mantidas em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão da informação documentada apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPON-SÁVEL	ACESSO	ARMAZE-NAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE – PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Ata de Reunião CCM	<u>0-1-1-1b</u>	SGTEC / DETIC	<u>Restrito</u>	Servidor de arquivos	Data da Ata	<u>Controle de acesso</u>	<u>9 anos</u>	<u>SGCON/DEGEA***</u>
Requisição de Mudança	<u>0-6-8-4a</u>	SGTEC/ DETIC	<u>Restrito</u>	<u>Nuvem</u>	<u>Número da solicitação</u>	<u>Controle de acesso</u>	<u>5 anos</u>	<u>Eliminação na UO</u>

Legenda:

\*CCD = Código de Classificação de Documentos.

\*\*UO = Unidade Organizacional.

\*\*\*SGCON/DEGEA = Departamento de Gestão de Acervos Arquivísticos, da Secretaria-Geral de Gestão do Conhecimento.

Notas:

## GERENCIAR MUDANÇAS DE TIC

---

- a) Eliminação na UO – procedimentos – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- b) SGCON/DEGEA – procedimentos – Arquivar, Desarquivar e Digitalizar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- c) Os dados lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses dados cabem à Secretaria Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC), conforme RAD-SGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Cópias de Segurança de Dados.



**Base Normativa:** Ato Executivo nº 2.950/2003



**Elaborado por:** Equipe do Departamento de Sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (**DETIC**)



**Aprovado por:** Secretário-Geral da SGTEC.

