



SUMÁRIO

1	ABRIR A REQUISIÇÃO DE MUDANÇA	2
2	AVALIAR A MUDANÇA	2
3	AUTORIZAR A MUDANÇA	2
4	AGUARDAR A MUDANÇA AGENDADA	3
5	IMPLANTAR A MUDANÇA	3
6	REVISAR A PÓS-IMPLANTAÇÃO	3
7	FECHAR A MUDANÇA	3



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



Aprovado por: Diretor do Departamento de Sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DETIC)



Data de Vigência: 25/11/2025





IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

1 ABRIR A REQUISIÇÃO DE MUDANÇA

1.1 Abrir a Requisição de Mudança: ao criar a requisição de mudança no Sistema de Gestão de Demandas de TI, o solicitante deve classificá-la como normal ou emergencial, preencher todos os campos do formulário e realizar a análise de risco, que classificará a mudança em um dos seguintes níveis de risco: baixo, moderado, alto ou muito alto.

1.1.1 Revisar a Mudança: após criada a mudança, esta é analisada por um revisor designado da equipe técnica demandante. Caso sejam identificadas inconsistências ou informações incompletas, o revisor poderá realizar os ajustes necessários ou acionar o solicitante para que efetue as devidas correções.

2 AVALIAR A MUDANÇA

2.1 Avaliar a mudança: após a revisão, independentemente do tipo da mudança, esta é analisada por um aprovador designado da equipe técnica demandante. Nesta etapa, o aprovador indica na requisição se será necessária a revisão pós-implantação (RPI).

2.1.1 Após aprovação, a mudança do tipo **Normal com Risco Baixo ou Moderado** é liberada para implantação. As mudanças dos tipos **Emergencial** e **Normal Com Risco Alto ou Muito Alto** são encaminhadas para a autorização do Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCMe) e Comitê Consultivo de Mudanças (CCM), respectivamente.

2.1.2 A mudança reprovada é devolvida ao demandante, que deve sanar os impedimentos identificados e submeter novamente ao fluxo de aprovação.

3 AUTORIZAR A MUDANÇA

3.1 Mudança Normal com Risco Alto ou Muito Alto: o CCM, que se reúne semanalmente com as partes interessadas na execução desses tipos de mudanças, avalia os riscos, impactos e justificativas apresentadas pelo setor demandante, decidindo sobre a aprovação ou rejeição da requisição. As mudanças aprovadas pelo CCM são liberadas para implantação.



- 3.2 Mudança Emergencial:** as solicitações de mudança do tipo Emergencial, aquelas que demandam execução urgente para corrigir incidentes ou erros em sistemas causando impacto negativo, ou para tratar situações urgentes e não previstas que comprometam um serviço de TIC ou projeto essencial, são avaliadas pelo CCMe. As mudanças aprovadas pelo CCMe são liberadas para implantação.
- 3.3** A mudança reprovada por qualquer um dos comitês é devolvida ao demandante, que deve sanar os impedimentos identificados e submeter novamente ao fluxo de aprovação.



4 AGUARDAR A MUDANÇA AGENDADA

- 4.1 Aguardar a Mudança Agendada:** após ser liberada para implantação, o solicitante aguarda o período planejado para a execução da mudança. As mudanças aprovadas do tipo Normal devem ser executadas em horários pré-definidos, fora do expediente forense. Qualquer execução fora do horário pré-estabelecido deve ser tratada como mudança emergencial.



5 IMPLANTAR A MUDANÇA

- 5.1 Implantar a Mudança:** o solicitante executa a mudança, realiza os testes necessários e fecha a tarefa de implantação, registrando o resultado com um dos códigos de fechamento: bem-sucedida, sem sucesso ou implantada parcialmente.
- 5.2** Caso a mudança tenha ocorrido sem sucesso, o solicitante deve executar o plano de reversão da mudança (Rollback).



6 REVISAR A PÓS-IMPLANTAÇÃO

- 6.1 Revisar a Pós-Implantação:** Caso tenha sido definida previamente como necessária, por meio de uma tarefa, a mudança passa pela revisão pós-implantação (RPI) do integrante aprovador da unidade técnica demandante.



7 FECHAR A MUDANÇA

- 7.1 Fechar Mudança:** Concluída todas as etapas, o solicitante encerra a requisição.