



SUMÁRIO

1	OBJETIVO	2
2	DEFINIÇÕES	2
3	RESPONSABILIDADES GERAIS	2
4	CONSIDERAÇÕES GERAIS	3
5	ABRIR A REQUISIÇÃO DE MUDANÇA	3
6	AVALIAR A MUDANÇA	4
7	AUTORIZAR A MUDANÇA.....	4
8	AGUARDAR A MUDANÇA AGENDADA	4
9	IMPLANTAR A MUDANÇA	5
10	REVISAR A PÓS-IMPLANTAÇÃO	5
11	FECHAR A MUDANÇA.....	5



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: 30/07/2026

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

1 OBJETIVO

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).

2 DEFINIÇÕES

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

3 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	ATIVIDADE
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 Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC/DETIC).	• Abrir a requisição de mudança no Sistema de Gestão de Demandas de TI, preenchendo todas as informações necessárias; • realizar a análise de risco da mudança; • sanar os impedimentos identificados e submeter novamente ao fluxo de aprovação, quando necessário; • executar a mudança aprovada no período agendado; • reverter a mudança em caso de falhas.
Servidor ou colaborador designado como “Revisor” pela Unidade Técnica Demandante	• Revisar as mudanças abertas identificando inconsistência ou falta de informações; • ajustar ou acionar o demandante para realizar os ajustes necessários.
Servidor designado como “Aprovador” pela Unidade Técnica Demandante	• Aprovar e, no caso de inconsistências ou falta de informações, reprovando as mudanças da sua unidade; • indicar se a mudança necessita de revisão pós-implantação, devido a sua relevância e criticidade; • realizar a revisão pós-implantação das mudanças, quando necessário.

FUNÇÃO	ATIVIDADE
CCM - Comitê Consultivo de Mudanças (Comitê interdepartamental formado por servidores da SGTEC)	Avaliar e autorizar ou, no caso de inconsistências ou falta de informações, reprovar as mudanças do tipo Normal com riscos alto e muito alto.
CCMe - Comitê Consultivo de Mudanças Emergências (Comitê formado pelo diretor do DETIC e diretores das divisões do DETIC)	Avaliar e autorizar ou, no caso de inconsistências ou falta de informações, reprovar as mudanças do tipo Emergencial.

4 CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 4.1** As unidades organizacionais do PJERJ operam utilizando equipamentos, aplicativos de apoio, sistemas e serviços de informática.
- 4.2** 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.
- 4.3** 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.
- 4.4** 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.
- 4.5** 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 ABRIR A REQUISIÇÃO DE MUDANÇA

- 5.1 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.

5.1.1 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.

6 AVALIAR A MUDANÇA

6.1 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).

6.1.1 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.

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

7 AUTORIZAR A MUDANÇA

7.1 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.

7.2 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.

7.3 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.

8 AGUARDAR A MUDANÇA AGENDADA

- 8.1 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.

9 IMPLANTAR A MUDANÇA

- 9.1 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.
- 9.2** Caso a mudança tenha ocorrido sem sucesso, o solicitante deve executar o plano de reversão da mudança (Rollback).

10 REVISAR A PÓS-IMPLANTAÇÃO

- 10.1 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.

11 FECHAR A MUDANÇA

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