

Portaria - 329 - GAB-DG

SEI/TRE-RR - 0488092 - Portaria

Portaria Nº 329/2019

O Diretor-Geral do Tribunal Regional Eleitoral de Roraima, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas e tendo em vista as melhores práticas de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação e os requisitos previstos na norma ABNT NBR ISO/IEC 20.000:2011.

Resolve:

Art. 1º Estabelecer o processo de Gerenciamento de Mudanças no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação.

Parágrafo único: o propósito deste processo é controlar o ciclo de vida de todas as mudanças, permitindo que as benéficas sejam feitas com o mínimo de interrupção para os serviços de tecnologia da informação (TI).

Art. 2º Para efeito desta Portaria, considera-se:

I - Gerenciamento de Mudanças - processo cujo propósito é controlar o ciclo de vida de todas as mudanças, permitindo que as benéficas sejam feitas com o mínimo de interrupção para os serviços de TI;

II - Mudança – é o acréscimo, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar os serviços de TI;

III - Mudança-padrão – é aquela preautorizada e relativamente comum que apresenta baixo risco, e segue um procedimento ou instrução de trabalho;

IV - Mudança Emergencial – é aquela que deve ser implementada, assim que possível;

V - Mudança Normal – é aquela que não é uma mudança-padrão ou uma mudança emergencial;

VI - Item de Configuração - IC – é um elemento que precisa ser controlado para entregar um ou mais serviços;

VII - Requisição de Mudança - RDM – é qualquer tipo de comunicação formal que busca alterar um ou mais itens de configuração;

VIII - Registro de Mudança – é aquele que contém os detalhes da mudança;

IX - Proposta de Mudança – é um documento utilizado para comunicar uma descrição de alto nível da mudança para o Gerenciamento de Mudanças.

Art. 3º Definir os seguintes objetivos do processo de Gerenciamento de Mudanças:

I - Responder aos requisitos do negócio do Tribunal Regional Eleitoral de Roraima TRE-RR, enquanto maximiza valor e reduz incidentes, interrupção e retrabalho;

II - Responder às requisições de negócio e de TI para mudança que irá alinhar os serviços com as necessidades de negócio;

III - Garantir que as mudanças sejam registradas e avaliadas e, que mudanças autorizadas sejam priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas de maneira controlada;

IV - Garantir que todas as mudanças dos itens de configuração sejam registradas no Sistema de Gerenciamento de Configuração - SGC;

V - Otimizar o risco geral do negócio.

Parágrafo único. As mudanças de nível operacional, bem como as organizacionais, estão fora do escopo do Gerenciamento de Mudanças.

Art. 4º Instituir o papel de Dono do Processo de Gerenciamento de Mudanças, o qual será exercido pelo titular da Coordenadoria de Produção e Suporte –CPS, atribuindo-lhe as seguintes atribuições:

I - Assegurar que o processo seja realizado de acordo com o padrão acordado e documentado e que atenda aos objetivos do processo;

II - Patrocinar, definir a estratégia e assistir o desenho do processo;

III - Assegurar que a documentação do processo esteja disponível e atualizada;

IV - Definir políticas e padrões para serem empregados no processo;

V - Auditar periodicamente o processo;

VI - Comunicar informações ou alterações no processo;

VII - Fornecer recursos para suportar as atividades;

VIII - Assegurar que o pessoal esteja capacitado para exercer papéis requeridos pelo processo;

IX - Identificar, realizar e revisar melhorias no processo.

Art. 5º Instituir o papel de Gerente do Processo de Gerenciamento de Mudanças, o qual será exercido pelo chefe da Seção de Suporte Operacional –SSO, atribuindo-lhe as seguintes atribuições:

I - Realizar o gerenciamento operacional do processo;

II - Planejar e coordenar todas as atividades do projeto, em conjunto com o Dono do processo;

III - Assegurar que todas as atividades sejam realizadas conforme requeridas;

IV - Designar servidores para exercerem papéis requeridos pelo processo;

V - Gerenciar recursos atribuídos ao processo;

VI - Monitorar e reportar o desempenho do processo e identificar oportunidades de melhoria;

VII - Realizar melhorias na implementação do processo;

VIII - Manter a programação de mudança e indisponibilidade de serviço planejada.

Art. 6º Estabelecer a Política de Gerenciamento de Mudanças composta das seguintes premissas:

I - Todas as mudanças devem ser registradas e gerenciadas de forma controlada;

II - As mudanças serão categorizadas em: de grande importância, importância significativa e menor importância, de acordo com o nível de custo e risco envolvidos e do escopo e relacionamento com outras mudanças;

III - Mudanças não autorizadas formalmente não serão implantadas;

IV - A Central de Serviços de Tecnologia da Informação será o ponto único de contato para Requisições de Mudança (RDM);

V - As mudanças serão priorizadas pela autoridade de mudanças competente;

VI - Mudanças significantes serão gerenciadas pelo processo de Gerenciamento de Mudanças;

VII - Mudanças-padrão serão gerenciadas pelo processo Cumprimento de Requisição;

VIII - Nenhuma mudança será autorizada sem que antes tenha sido explicitamente endereçada a questão do que fazer no caso de insucesso;

IX - Procedimentos de remediação serão preparados e documentados antecipadamente para cada mudança autorizada.

X - Serão definidas janelas de Mudanças;

XI - Serão definidos critérios de desempenho e avaliação de riscos de todas as Mudanças que impactem a capacidade de serviço;

XII - Os benefícios para o negócio criado por cada mudança deverão ser mensurados e reportados.

XIII - O Gestor de Sistema atuará como Autoridade de Mudança para as requisições de mudança relacionadas aos sistemas;

XIV - Sempre que possível serão utilizados modelos de mudança;

XV - Existirão cinco níveis de autorização de mudança:

- a. Nível 1 - Alta direção –decisões quanto a mudanças de alto custo/risco;
- b. Nível 2 - Comitê Gestor de Tecnologia da Informação –decisões quanto a mudanças que impactam múltiplos serviços ou divisões organizacionais;
- c. Nível 3 - Comitê Consultivo de Mudanças e Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais –decisões quanto a mudanças que afetam, apenas, serviço local ou grupo de serviço.
- d. Nível 4 - Gerente de Mudança –decisões quanto a mudanças de baixo- risco;
- e. Nível 5 –Autorização Local –mudanças-padrão.

Art. 7º Instituir o Comitê Consultivo de Mudanças - CCM com o objetivo de avaliar, agendar e priorizar mudanças, bem como o Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais - CCME, um subconjunto do CCM, responsável por decidir sobre mudanças de alto impacto consideradas emergenciais.

I - Compõem o CCM:

- a. Titular da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI, a quem caberá a presidência;
- b. Titular da Coordenadoria de Produção e Suporte;
- c. Titular da Coordenadoria de Eleições;
- d. O presidente da Comissão de Segurança da Informação;
- e. Os titulares das seções integrantes da estrutura organizacional da STI;
- f. Representante da área de negócio impactada pela mudança.

II - Compõem o CCME:

- a. Titular da Secretaria de Tecnologia da Informação, a quem caberá a presidência;
- b. Titular da Coordenadoria de Produção e Suporte;
- c. Titular da Coordenadoria de Eleições;
- d. O presidente da Comissão de Segurança da Informação;
- e. Representante da área de negócio impactada pela mudança.

III - À presidência do CCM compete:

- a. Planejar, programar e presidir as reuniões de CCM;
- b. Selecionar as RDMs para revisão na reunião do CCM;
- c. Circular as RDMs antes das reuniões do CCM para considerações prévias;
- d. Convocar as reuniões do CCME para considerações de Mudanças Emergenciais.

IV - Aos membros do CCM e CCME compete:

- a. Participar das reuniões do CCM e CCME;
- b. Revisar as RDMs e recomendar se devem ser autorizadas;
- c. Revisar mudanças;
- d. Revisar mudanças não autorizadas;
- e. Revisar a programação de mudança.

Art. 8º Atuarão como Gerentes de Mudança os titulares das Coordenadorias da STI.

Art. 9º Definir as atividades-chave do processo de Gerenciamento de Mudanças:

I - Criar e registrar a RDM;

II - Revisar a RDM;

III - Avaliar e estimar a mudança;

IV - Planejar atualizações;

V - Coordenar a implementação de mudança;

VI - Revisar e encerrar a mudança.

Art. 10 O desempenho do processo de Gerenciamento de Mudanças será medido mensalmente com base nos fatores críticos de sucesso e respectivos indicadores de desempenho.

Parágrafo único: São fatores críticos de sucesso:

I- Responder às requisições de mudança do negócio e da TI que vão alinhar os serviços com as necessidades de negócio, enquanto maximizam valor.

II - Garantir que todas as mudanças de ICs sejam bem gerenciadas e registradas do SGC.

Art. 11 Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Boa Vista/RR, 04 de setembro de 2019.

Alex Caon Fin

Diretor-Geral do TRE/RR

(documento assinado eletronicamente)

Documento assinado eletronicamente por **ALEX CAON FIN, Diretor-Geral**, em 04/09/2019, às 11:22, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rr.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0488092** e o código CRC **C230CBFC**.

Portaria - 330 - GAB-DG

SEI/TRE-RR - 0488099 - Portaria

Portaria Nº 330/2019

O Diretor-Geral do Tribunal Regional Eleitoral de Roraima, no uso de suas atribuições regimentais, tendo em vista as melhores práticas de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação,