

§5º A Investigação e diagnóstico de problema tem por objetivo tentar identificar a causa raiz de um incidente.

§6º A Descoberta de solução de contorno visa à identificação de solução para os incidentes causados por problemas.

§7º A Criação de registro de erro conhecido é realizada para permitir a solução mais rápida de novos incidentes com mesma causa.

§8º A Solução de problema consiste na remoção da causa raiz dos incidentes.

§9º O Encerramento de problema é o encerramento formal do problema após a aplicação da resolução final.

Art. 8º O desempenho do processo de gerenciamento de problemas será medido trimestralmente como base nos fatores críticos de sucesso e seus respectivos indicadores de desempenho.

Parágrafo único. São fatores críticos de sucesso:

- I - Minimizar o impacto para o negócio de erros que não podem ser evitados;
- II - Manter a qualidade dos serviços de tecnologia da informação por meio da eliminação de incidentes recorrentes;
- III - Fornecer de forma geral qualidade e profissionalismo nas atividades de tratamento de problemas e manter a confiança do negócio sobre as habilidades de TIC.

Art. 9º O processo estabelecido nesta portaria será revisto anualmente ou, quando necessário, em menor prazo.

Art. 10º Fica revogada a Portaria TRE nº 330/2019.

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

Boa Vista/RR, 04 de setembro de 2022.

Adriano Nogueira Batista

Diretor-Geral do TRE/RR

(documento assinado eletronicamente)

Documento assinado eletronicamente por ADRIANO NOGUEIRA BATISTA, Diretor-Geral, em 04/09/2022, às 19:12, 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/autenticidade> informando o código verificador 0719898 e o código CRC F118D5E5.

## **PORTRARIA Nº 511/2022**

PORTRARIA Nº 511/2022

*Dispõe sobre o processo de Gerenciamento de Mudanças no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) do TRE/RR.*

O Diretor-Geral do Tribunal Regional Eleitoral de Roraima, no uso das atribuições que lhe confere o art. 70, V da [Resolução TRE/RR nº 487/2022](#), e

CONSIDERANDO deliberação do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGovTIC), aprovando a atualização do presente Processo de Gerenciamento de Mudanças, em reunião realizada no dia 31 de agosto de 2022.

CONSIDERANDO a implantação de práticas que favoreçam a governança da tecnologia da informação no âmbito deste Tribunal;

CONSIDERANDO os princípios constitucionais e administrativos da eficiência, eficácia e economicidade constantes do [art. 37 da Constituição Federal](#);

CONSIDERANDO a necessidade de revisar a Portaria TRE nº 329/2019 ([0488092](#)), que estabeleceu o processo de Gerenciamento de Problemas no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRE/RR;

CONSIDERANDO o disposto na seção IV da [Resolução nº 370/2021 do CNJ](#), que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD); e

CONSIDERANDO as boas práticas de gestão de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) preconizadas pela ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) e pela norma ABNT NBR ISO/IEC 20.000:2020,

RESOLVE:

Art. 1º Atualizar o processo de Gerenciamento de Mudanças no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC).

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

I - Gerenciamento de Mudanças - atividade 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 TIC;

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

III - Mudança-padrão - é aquela pré-autorizada 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, interrupções e retrabalho;

II - Responder às requisições de negócio e de TIC 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, que será exercido pelo Chefe da Seção de Governança e Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (SGS), com 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, que será exercido pelo Chefe da Seção de Suporte ao Usuário (SSU), com 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 - Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGovTIC) - decisões quanto a mudanças de alto custo/risco;
  - b) Nível 2 - Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC) - decisões quanto a mudanças que impactam múltiplos serviços ou divisões organizacionais;
  - c) Nível 3 - Comitê Consultivo de Mudanças - decisões quanto a mudanças que afetam, apenas, serviço local ou grupo de serviço, inclusive, as mudanças emergenciais.
  - 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, além de ser responsável por decidir sobre mudanças de alto impacto consideradas emergenciais.

I - Compõem o CCM:

- a) O presidente do CGTIC, a quem caberá a presidência do CCM;
- b) Demais membros do CGTIC;
- c) O presidente da Comissão de Segurança da Informação (CSI);
- d) O titular da Seção de Governança e Gestão de Serviços de TIC;
- e) Representante da área de negócio impactada pela mudança.

II - 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 CCM para considerações de Mudanças Emergenciais.

III - Aos membros do CCM compete:

- a) Participar das reuniões do CCM;
- 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 e Seções da STIC.

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. 10º O desempenho do processo de Gerenciamento de Mudanças será medido trimestralmente 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 TIC 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. 11º O processo estabelecido nesta portaria será revisto anualmente ou, quando necessário, em menor prazo.

Art. 12º Fica revogada a Portaria TRE nº 329/2019.

Art. 13º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Boa Vista/RR, 04 de setembro de 2022.

Adriano Nogueira Batista

Diretor-Geral do TRE/RR

(documento assinado eletronicamente)

Documento assinado eletronicamente por ADRIANO NOGUEIRA BATISTA, Diretor-Geral, em 04/09/2022, às 19:12, 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/autenticidade> informando o código verificador 0719897 e o código CRC E9F24BC8.