



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA  
ASSESSORIA ESPECIAL DO DIRETOR-GERAL

PORTARIA Nº 304, de 05 de dezembro de 2016.

Estabelece o processo de Gerenciamento de Mudanças e dá outras providências.

O DIRETOR GERAL DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 128, II, da Resolução Administrativa nº 5/2013, deste Tribunal, 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 – 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 TRE-BA, 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 Infraestrutura - COINFRA, 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 Estrutura Operacional – SESOP, 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, a quem caberá a presidência;
- b. Titular da Coordenadoria de Infraestrutura;
- c. Titular da Coordenadoria de Soluções Corporativas;
- d. Titular da Coordenadoria de Suporte e Voto Informatizado;
- e. O presidente da Comissão de Segurança da Informação;
- f. Os titulares das seguintes seções SEBDA, SECAE, SEDESC, SEQUIP, SERTEL, SESEC e SESOP;
- g. 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 Infraestrutura;
- c. Titular da Coordenadoria de Soluções Corporativas;
- d. Titular da Coordenadoria de Suporte e Voto Informatizado;
- e. O presidente da Comissão de Segurança da Informação;
- f. 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.

Salvador, em 05 de dezembro de 2016.

**RAIMUNDO VIEIRA**  
Diretor-Geral

