



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

PORTARIA NORMATIVA Nº 86, DE 28 DE AGOSTO DE 2013

Regulamenta o Gerenciamento de Mudanças de TI
no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal
e Territórios.

**O DIRETOR-GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO
FEDERAL E TERRITÓRIOS**, no uso da competência que lhe foi delegada pela Portaria
Normativa PGJ nº 72, de 22 de setembro de 2009,

CONSIDERANDO a necessidade de normatizar o Gerenciamento de Mudanças de
Tecnologia da Informação;

CONSIDERANDO o disposto na Portaria Normativa PGJ nº127, de 27 de setembro
de 2010, que institui o Gerenciamento de Níveis de Serviços de Tecnologia da Informação no
âmbito do MPDFT;

CONSIDERANDO o disposto na Portaria Normativa PGJ nº177, de 12 de julho de
2011, que regulamenta a Política de Segurança da Informação no âmbito do MPDFT e institui o
Comitê Gestor de Segurança da Informação;

CONSIDERANDO as recomendações contidas na norma ISO/IEC 20000:2005 – IT
Service Management System (Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI);

CONSIDERANDO as recomendações contidas na norma ABNT NBR ISO/IEC
27001:2006 – Tecnologia da Informação – Técnicas de Segurança – Sistemas de Gestão da
Segurança da Informação – Requisitos;

CONSIDERANDO as recomendações contidas no conjunto de boas práticas
Information Technology Infrastructure Library – ITIL Versão 3;

CONSIDERANDO as recomendações contidas no conjunto de boas práticas
Control Objectives for Information and related Technology – COBIT 4.1;

CONSIDERANDO as recomendações contidas no item 9.1 do Acórdão nº 1.603/
2008 – do Plenário do Tribunal de Contas da União;

RESOLVE:

Art. 1º O Gerenciamento de Mudanças de TI – NGMTI fica regulamentado por meio
desta Portaria Normativa.

Art. 2º Considera-se, para fins desta Portaria Normativa:

- I. **Serviço de TI** é um meio de entregar valor aos usuários facilitando os resultados que desejam alcançar;
- II. **Mudança de serviço:** alteração em um serviço de TI que esteja em produção.
- III. **Gerenciamento de mudança:** atividade que consiste em avaliar e controlar a mudança de um serviço de forma a minimizar incidentes, interrupções e retrabalhos;
- IV. **Base de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC):** base de dados onde são registrados os ICs e seus atributos como tipo, nome, descrição, versão, responsável técnico, localização etc.
- V. **Item de configuração (IC):** qualquer ativo ou componente de serviço da infraestrutura de TI que precise ser monitorado e gerenciado em todo o seu ciclo de vida.
- VI. **Requisição de Mudança (RdM):** solicitação formal de alteração ou inclusão de um ou mais IC.
- VII. **Requisição de Mudança Emergencial (RdM-E):** solicitação formal de alteração ou inclusão de um ou mais IC e que deve ser tratada de forma emergencial. Existe principalmente para tratar mudanças cujo objeto é resolver um problema que esteja gerando incidentes de grande impacto.
- VIII. **Base de Conhecimento (BC):** base de dados que contém todos os registros de erros conhecidos e seus respectivos procedimentos de solução, provisória ou definitiva. Esta base também contém procedimentos de configuração de IC e procedimentos de atendimento a solicitações de serviço e de acesso.
- IX. **Erro Conhecido:** problema com causa-raiz conhecida e para o qual se identificou uma solução de contorno.
- X. **Gerente de Mudança:** responsável por receber a RdM e verificar se seu teor faz parte do escopo do Gerenciamento de Mudança. Além disso, ele classifica a RdM quanto ao tipo e também é o responsável pela convocação do CCM e CCM-E. O papel de Gerente de Mudança é exercido pelo chefe do SETGER/DIREP/DTI.
- XI. **Coordenador de Mudança:** responsável por verificar o preenchimento da RdM junto com o requisitante e o CCM ou CCM-E. Além disso, ele coordena todas as atividades previstas na RdM. O papel de Coordenador de Mudança é exercido por qualquer membro da equipe do SETGER/DIREP/DTI.
- XII. **Comitê de Controle de Mudança (CCM):** responsável por analisar e aprovar uma RdM, bem como definir os técnicos que irão executar a mudança. Esse comitê é composto pelo Gerente de Mudança, por pessoas que possuem conhecimento técnico sobre os ICs tratados na RdM e por pessoas que possam auxiliar o Gerente de Mudança no processo de decisão.

- XIII. **Comitê Consultivo de Mudança Emergencial (CCM-E):** responsável por analisar e aprovar uma RdM-E, bem como definir os técnicos que irão executar a mudança. Esse comitê é composto pelo Gerente de Mudança, por pessoas que possuem conhecimento técnico sobre os ICs tratados na RdM-E e por pessoas que possam auxiliar o Gerente de Mudança no processo de decisão.
- XIV. **Equipe de Liberação:** equipe técnica responsável pela execução das atividades previstas na RdM.

CAPÍTULO I

DAS MUDANÇAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Art 3º As solicitações de alteração/inclusão de ICs devem ser feitas formalmente por meio de RdM.

§ 1º As RdMs serão recebidas e previamente analisadas pelo Gerente de Mudança, que designará o seu respectivo Coordenador de Mudança e CCM ou CCM-E, dependendo de sua classificação.

§ 2º As atividades previstas nas RdMs serão coordenadas pelo Coordenador de Mudança de forma a garantir o alinhamento com os requisitos de negócio e minimizar a ocorrência de incidentes, interrupções e retrabalhos.

§ 3º A atividade de coordenação deve incluir:

- a) Reuniões com o CCM ou CCM-E;
- b) Análise de impacto no ambiente de produção;
- c) Inclusão ou alteração de atividades e ações de rollback;
- d) Elaboração de um cronograma;
- e) Definição de prioridade;
- f) Registro de parecer com aprovação ou cancelamento da RdM;
- g) Elaboração de mensagens que devem ser enviadas aos usuários dos serviços se estes forem ficar indisponíveis.

§ 4º Toda RdM deve prever como atividades finais a atualização da BDGC, da BC e do sistema de monitoramento.

Art. 4º As RdMs deverão ser classificadas em RdM ou RdM-E de acordo com as regras a seguir:

I - RdM-E: mudanças cujo impacto no ambiente de produção é relevante e que estão relacionadas a incidentes, problemas, disponibilidade, segurança da informação ou demandas de grande interesse da administração que requeiram urgência. Essas mudanças serão tratadas pelo CCM-E e, devido ao seu caráter, são de maior prioridade.

II - RdM: mudanças cujo impacto no ambiente de produção é relevante, implicando alterações nos serviços prestados, mas que não estão no escopo das mudanças emergenciais. Essas mudanças possuem um planejamento maior e tem um prazo mais longo para serem executadas.

Art. 5º Não serão tratadas no processo de gerenciamento de mudanças as “mudanças padrão”, isto é, que fazem parte do dia-a-dia operacional e que portanto provocam pequeno impacto

no ambiente de produção.

Art. 6º Para melhor análise de impacto das RdM, deve ser criada e mantida uma BDGC.

§ 1º A BDGC deve ser composta por ICs que serão categorizados segundo seu tipo, que pode ser Serviço, Software Básico, Servidor Físico, Ativo de Rede, Storage, etc.

§ 2º Compete ao SETGER/DIREP/DTI a atualização e a garantia da integridade dos dados da BDGC.

§ 3º Compete ao responsável técnico pelo IC repassar as informações referentes aos atributos dos ICs à equipe do SETGER/DIREP/DTI.

Art. 7º O processo de Gerenciamento de Mudanças será modelado em BPMN e divulgado para as partes interessadas.

§ 1º Esse processo deve ser continuamente revisado para garantir sua eficiência e eficácia.

Art. 8º Esta Portaria Normativa entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Dê-se ciência, cumpra-se e publique-se.

LIBANIO ALVES RODRIGUES