



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

PORTARIA NORMATIVA Nº 124 , DE 20 DE DEZEMBRO DE 2016

Regulamenta a Gestão de Mudança e Configuração de TI no âmbito do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

O SECRETÁRIO-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 a Gestão de Mudança e Configuração de Tecnologia da Informação;

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

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

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

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 A Gestão de Mudança e Configuração de TI – GMCTI fica regulamentada por meio desta Portaria Normativa.

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

- I. **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.
- II. **Base de Dados de Gestão de Configuração (BDGC):** base de dados onde são registrados os ICs e seus atributos (tipo, nome, descrição, versão, responsável técnico, localização, etc.), bem como o relacionamento entre esses ICs.
- III. **Comitê de Controle de Mudança (CCM):** é um comitê provisório, que existe

enquanto a RdM não for concluída, responsável por analisar e aprovar uma RdM, bem como definir os técnicos que irão executar a mudança. Esse comitê é composto pelo Coordenador de Mudança, por pessoas que possuem conhecimento técnico sobre os ICs tratados na RdM e por pessoas que possam auxiliar o Coordenador de Mudança no processo de decisão.

- IV. **Comitê Consultivo de Mudança Emergencial (CCM-E):** é um comitê provisório, que existe enquanto a RdM não for concluída, responsável por analisar e aprovar uma RdM-E, bem como definir os técnicos que irão executar a mudança. Esse comitê é composto pelo Coordenador de Mudança, por pessoas que possuem conhecimento técnico sobre os ICs tratados na RdM-E e por pessoas que possam auxiliar o Coordenador de Mudança no processo de decisão.
- V. **Coordenador de Mudança:** responsável por criar e convocar o CCM ou o CCM-E, verificar o preenchimento da RdM junto ao demandante e a um desses comitês, bem como coordenar todas as atividades nela previstas.
- VI. **Demandante da Mudança:** responsável por criar a RdM, enviá-la ao Gestor de Mudança e, após execução das atividades, confirmar se os resultados previstos foram alcançados com sucesso.
- VII. **Equipe de Liberação:** equipe técnica responsável pela execução das atividades previstas na RdM.
- VIII. **Erro Conhecido:** problema com causa-raiz conhecida e para o qual se identificou uma solução de contorno.
- IX. **Gestão de mudança:** atividade que consiste em avaliar e controlar a mudança de um serviço de forma a minimizar incidentes, interrupções e retrabalhos.
- X. **Gestor de Mudança:** responsável por receber a RdM, verificar se seu teor faz parte do escopo da Gestão de Mudança, classificá-la quanto ao tipo e designar o Coordenador de Mudança.
- XI. **Item de configuração (IC):** qualquer ativo, serviço ou componente de serviço da infraestrutura de TI que precise ser monitorado e gerenciado em todo o seu ciclo de vida.
- XII. **Mudança de IC:** alteração, inclusão ou exclusão de um IC controlado na BDGC.
- XIII. **Mudança Padrão:** mudança em IC cujo procedimento já esteja padronizado e documentado e cujos riscos sejam conhecidos e controlados.
- XIV. **Remediação:** ação de contorno que deve ser executada para corrigir uma falha proveniente de uma mudança que não alcançou o resultado pretendido com sucesso. Essas ações são incluídas numa RdM quando ações de rollback não são passíveis de execução.
- XV. **Requisição de Mudança (RdM):** solicitação formal de mudança de IC.



- XVI. **Requisição de Mudança Emergencial (RdM-E):** solicitação formal de mudança de IC que deve ser tratada de forma emergencial.
- XVII. **Rollback:** ação de reversão que deve ser executada quando o resultado pretendido não foi alcançado com sucesso e o estado original, antes da mudança proposta, precisa ser reestabelecido.
- XVIII. **Serviço de TI:** sistemas, equipamentos de informática, *hardwares*, *softwares*, soluções informatizadas, suporte técnico, apoio operacional e serviços prestados pelo ou sob supervisão da Unidade de Tecnologia da Informação a membros, servidores e demais colaboradores do MPDFT.

CAPÍTULO I

DAS MUDANÇAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Art 3º As mudanças de IC devem ser feitas formalmente por meio de RdM.

Art 4º As RdMs devem ser recebidas e previamente analisadas pelo Gestor de Mudança, que designará o seu respectivo Coordenador de Mudança.

§ 1º 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.

§ 2º A atividade de coordenação deve incluir:

- a) Reuniões com o CCM ou CCM-E;
- b) Análise de impacto no ambiente;
- c) Garantir que haja atividades e/ou ações de rollback ou de remediação na RdM;
- d) Elaboração e acompanhamento do cronograma, que deve ser divulgado às partes interessadas;
- 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.

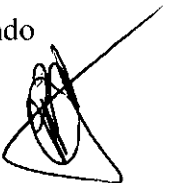
§ 3º Na RdM devem ser previstas como atividades finais os testes, a atualização da BDGC, da BC, do Sistema de Monitoramento e do Plano de Contingência.

Art. 4º Os comitês devem levar em consideração os riscos, impactos potenciais no serviço e no cliente, requisitos do serviço, benefícios para o negócio, viabilidade técnica e impacto financeiro antes de aprovar ou rejeitar uma mudança.

Art. 5º 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 solução de 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 ou Mudança Padrão. Essas mudanças possuem um planejamento maior e tem um prazo mais longo para serem executadas.

Art. 6º Mudança Padrão não necessita da abertura formal de RdM.

§ 1º O envio de mensagens aos usuários dos serviços envolvidos, caso haja previsão de indisponibilidade, assim como a atualização da BDGC, BC, Sistemas de Monitoramento e do Plano de Contingência devem ser atividades previstas no procedimento de uma Mudança Padrão.

§ 2º São exemplos de Mudança Padrão: *deploy* de sistemas e atualização de sistemas operacionais.

Art. 7º 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 A atualização e a integridade dos dados da BDGC devem ser garantidas.

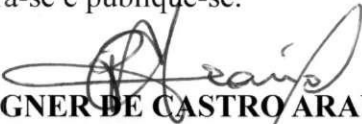
§ 3º Compete ao responsável técnico pelo IC repassar as informações referentes aos atributos dos ICs.

Art. 8º O processo de Gestão de Mudanças e Configuração será modelado em BPMN e divulgado para as partes interessadas.

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

Art. 9º Esta Portaria Normativa entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se a Portaria Normativa Nº 86, de 28 de agosto de 2013.

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


WAGNER DE CASTRO ARAÚJO