



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS

PORTARIA NORMATIVA Nº 136, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2020

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 atualizar a normatização acerca da Gestão de Mudança e Configuração de Tecnologia da Informação;

CONSIDERANDO as recomendações contidas na norma ISO/IEC 2000:2005 – *IT Service Management System* (Sistema de Gestão de Serviços de TI);

CONSIDERANDO a Resolução nº 171, de 27 de junho de 2017, do Conselho Nacional do Ministério Público, que institui a Política Nacional de Tecnologia do Ministério Público (PNTI-MP);

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

CONSIDERANDO o que consta no Processo de Gestão Administrativa nº 08191.141244/2020-13,

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-E 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 gerenciados.
- 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 um ou mais ICs.
- XVI. **Requisição de Mudança Emergencial (RdM-E):** solicitação formal de mudança de um ou mais ICs 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.

CAPÍTULO I

DAS MUDANÇAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Art 3º As mudanças de IC que não sejam Mudanças Padrão 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 O CCM ou CCM-E deve 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, indisponibilidade, 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 da 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 RdMs, 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, Servidores, Banco de Dados 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 124, de 20 de dezembro de 2016.

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



WAGNER DE CASTRO ARAÚJO