	Título	Código
	PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE MUDANÇAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	EMAP-PC-75
		Versão
		1
	Data	18/09/2020

Elaborado Por	Aprovado por
Ruan Louzeiro Santos	Thiago Drummond

INDICE

1.0 OBJETIVO	1
2.0 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	1
3.0 DEFINIÇÕES	2
4.0 RESPONSABILIDADES.....	3
5.0 DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO	4
6.0 ANEXOS	8
7.0 REGISTROS	9
8.0 HISTORICO DE REVISÃO	9

1.0 OBJETIVO

O processo de Gerenciamento de Mudança tem o propósito de controlar o ciclo de vida de todas as mudanças, permitindo mudanças benéficas ao negócio com o mínimo de interrupções para os serviços de TI.

Tem os seguintes objetivos:

- Responder aos requerimentos de mudanças necessárias nos serviços, maximizando valor e reduzindo incidentes, rupturas e retrabalhos;
- Responder às solicitações de negócio e de TI para mudanças que irão alinhar os serviços com as necessidades do negócio; e
- Assegurar que as mudanças sejam registradas, avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, implementadas.

2.0 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 - Tecnologia da informação
- ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 - Tecnologia da informação
- Decreto nº 9.637 de 26 e dezembro de 2018

- Glossário ITIL® de Português do Brasil, v1.0, 29 de julho de 2011
- Instrução Normativa GSI nº 1 de 13 de junho de 2008
- ITIL V3 Library – Edição 2011 - Service Design
- ITIL V3 Library – Edição 2011 - Service Improvement
- ITIL V3 Library – Edição 2011 - Service Operation
- ITIL V3 Library – Edição 2011 - Service Strategy
- ITIL V3 Library – Edição 2011 - Service Transition
- Norma Complementar nº 02/IN01/DSIC/GSIPR
- Norma Complementar nº 05/IN01/DSIC/GSIPR, e seu anexo
- Norma Complementar nº 08/IN01/DSIC/GSIPR
- Norma Complementar nº 13/IN01/DSIC/GSIPR

3.0 DEFINIÇÕES

- **MUDANÇA:** acréscimo, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar os Serviços de TI
- **GESTÃO DE MUDANÇAS:** atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização no que se refere a mudanças.
- **CENTRAL DE SERVIÇOS:** sistema de informação para gerenciamento de ativos, chamados, mudanças, incidentes etc.
- **SISTEMA DE CHAMADOS:** módulo de software da Central de Serviços da GETIN responsável pelo gerenciamento de solicitações dos funcionários da EMAP
- **ERRO CONHECIDO:** Um problema que possui causa raiz e solução de contorno documentadas. Erros conhecidos são criados e gerenciados durante todo o seu ciclo de vida pelo gerenciamento de problema. Erros conhecidos também podem ser identificados pelo desenvolvimento ou fornecedores.
- **BASE DE CONHECIMENTO (BDC):** Um banco de dados que contém todos os registros de erros conhecidos. Este banco de dados é criado pelo gerenciamento de problema e é usado pelo gerenciamento de incidente e pelo próprio gerenciamento de problema.
- **PROBLEMA:** A causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o registro de problema é criado e o processo do gerenciamento de problema é responsável pela investigação a ser conduzida.
- **REQUISIÇÃO DE SERVIÇO:** É uma requisição formal de um usuário por algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição de informações ou aconselhamento,

solicitações para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário.

- **SOLUÇÃO DEFINITIVA:** meio identificado de resolver um Problema por meio de uma Requisição de Mudança para eliminar definitivamente a falha da infraestrutura de TI que causou o problema e seus incidentes.
- **PRIORIDADE:** é definida como a sequência em que os Problemas devem ser tratados, baseada no impacto sobre o negócio e na urgência.

4.0 RESPONSABILIDADES

Os papéis e responsabilidades dos envolvidos no processo de Gestão de Mudanças são definidos conforme a tabela abaixo.

Papel	Responsabilidade
Dono do processo	<ul style="list-style-type: none"> • Dar assistência e ser o responsável final pelo desenho do processo; • Garantir a adequação do processo de Gestão de Mudanças aos propósitos da organização; • Garantir o melhor equilíbrio entre pessoas, processo, tecnologia e controle; • Garantir a execução do processo através da estrutura organizacional; • Realizar qualquer mudança na especificação do processo de Gestão de Mudanças; • Assegurar a integração com os processos correlatos; • Garantir a autoridade necessária a todos os papéis do processo.
Gerente do Processo	<ul style="list-style-type: none"> • Indicar as pessoas adequadas aos papéis definidos no processo; • Promover e garantir que o processo seja seguido conforme o especificado; • Gerenciar os recursos alocados ao processo (pessoal, financeiros, etc.) de forma otimizada; • Assegurar a eficácia e eficiência do processo de Gestão de Mudanças; • Controlar o trabalho dos grupos de suporte envolvidos no processo de Gestão de Mudanças; • Garantir a execução plena das atividades do processo; • Gerenciar qualquer outro grupo (interno ou externo) que venha a ser envolvido nas atividades do Gestão de Mudanças; • Fazer recomendações de melhorias nas instruções e ferramentas; • Manter e Aprovar as informações contidas na Base de Erros Conhecidos.

Papel	Responsabilidade
Analista do Processo	<ul style="list-style-type: none"> • Tratar Mudanças de acordo com a prioridade; • Elaborar Relatório para Análise de Solicitação de Mudança; • Notificar o Gerente do Processo a respeito de solução definitiva a substituir soluções de contorno; • Manter a Base de Conhecimento de Erros Conhecidos; • Requerer alteração de prioridade dos Mudanças junto ao Gerente do Processo.

5.0 DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

O processo Gestão de Mudança tem como objetivo gerenciar todas as mudanças que possam causar impacto da área de TI em entregar serviços, através de um processo único e centralizado de aprovação, programação e controle de mudança, para assegurar que os recursos de TI permaneçam alinhados aos requisitos do negócio com o menor risco possível.

Aplica-se a todos os setores da EMAP que dependam dos recursos de TI e que necessitem realizar mudanças dos meios de processamento e/ou comunicação de dados.

No contexto deste procedimento, mudança é todo acréscimo, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar os Serviços de TI.

O escopo pode incluir todos os Serviços de TI, Itens de Configuração, Processos, Documentos, Sistemas, Desenvolvimento de Sistemas etc.

Na GETIN, serão tratadas as mudanças de software ou hardware que podem afetar a interrupção de um produto ou serviço.

As mudanças podem causar vários impactos nos serviços de TI, como:

- Custos
- Prazos
- Qualidade
- Satisfação do cliente.

5.1 CLASSIFICAÇÃO DA MUDANÇA

Para a EMAP, seguindo os princípios definidos acima, foram adotadas três classificações para mudanças:

- **Simples:** são mudanças cujo procedimento é de domínio da equipe técnica e não requerem procedimentos complexos para execução. Desta forma, uma instrução (passo a passo) no chamado é suficiente para execução, sem a necessidade de planos mais elaborados.

- **Complexa:** são mudanças cuja execução requer um conhecimento técnico além do básico, cujo impacto no sistema é significativo, seja pelo risco de perda das informações e/ou pelo grande número de usuários afetados. Estas mudanças requerem planejamento e um plano de execução, incluindo ações claras para reversão das mudanças.
- **Emergencial:** são mudanças cuja execução pode ser simples ou complexa, porém será executado em caráter emergencial devido a urgência da mudança. Apesar de urgentes, devem ser bem documentadas e neste caso ações de reversão devem ser previstas e planejadas

Todas as solicitações de mudanças devem ser registradas formalmente e gerenciadas através do Sistema de Gestão de Mudanças da Central de Serviços da GETIN.

5.2 ORIGENS DA MUDANÇA

As origens de mudanças podem ser:

- Solicitação dos envolvidos em projetos que envolvam infraestrutura de TI.
- Necessidade de mudanças em sistemas de informações.
- Mudanças legais.
- Necessidade de medidas corretivas/preventivas nos projetos que envolvam infraestrutura de TI.
- Dificuldade com fornecedores.
- Prazos, orçamentos, replanejamentos, equipe.
- Escopo.

5.3 REGISTRO DE MUDANÇA

Os funcionários da GETIN poderão registrar uma nova mudança diretamente no Sistema de Gestão de Mudanças da Central de Serviços da GETIN ou qualquer outro funcionário da EMAP poderá solicitar através do Sistema de Chamados.

Quando um novo chamado é aberto, o funcionário da GETIN responsável pelo atendimento deverá avaliar se realmente se trata de uma mudança. Em caso afirmativo o chamado será encerrado um novo registro de mudança deverá ser criado.

- O chamado que originou essa solicitação de mudança deverá ser vinculado ao registro da solicitação de mudança.

Uma solicitação de mudança também poderá ser gerada a partir de um problema que necessite de uma solução definitiva, conforme Processo de Gestão de Problemas.

Caso a mudança tenha sido identificada por um funcionário da GETIN, esse deverá registrar a solicitação de mudança diretamente no Sistema de Gestão de Mudanças da Central de Serviços da GETIN, sem a necessidade de criar uma nova solicitação no Sistema de Chamados.

A atividade de **Analisar Solicitação de Mudança** consiste em uma análise mais detalhada da solicitação, verificando se a solicitação de mudança possui todas as informações necessárias. Caso necessário, entrar em contato com o solicitante e entender a mudança desejada.

Classificar a solicitação de mudança em Simples, Complexa e Emergencial, conforme definições acima.

A solicitação de mudança deve também ser priorizadas, levando em consideração o impacto causado sobre o negócio. As solicitações de mudança devem ter a prioridade definida como 'Muito Baixa', 'Baixa', 'Média', 'Alta', 'Muito Alta' e 'Crítica'.

A solicitação de mudança que causarem impacto no faturamento e na operação portuária deverão ter a prioridade definida como 'Alta', 'Muito Alta' ou 'Crítica'. Os demais como 'Muito Baixa', 'Baixa' ou 'Média'.

O Gerente do Processo poderá ser consultado a respeito da prioridade caso exista dúvida a respeito do grau da prioridade.

5.4 PLANO DE MUDANÇA

Caso ainda não exista um Plano de Mudança elaborado para a solicitação de mudança em questão, a atividade **Elaborar Plano de Mudança** deverá ser executada por um funcionário da GETIN que deverá elaborar o Plano de Mudança e, se necessário, documentar todo planejamento da mudança solicitada no Sistema de Gestão de Mudanças da Central de Serviços da GETIN.

Plano de Mudança deverá contemplar pelo menos as seguintes informações

- **Classificação da Mudança:** Simples, Complexa ou Emergencial.
- **Impactos da Mudança:** possíveis consequências se a mudança não for implementada.
- **Plano de Mudança:** atividades a serem executadas para executar a mudança
- **Plano de Reversão:** atividades a serem executadas para desfazer a mudança e voltar a mudança ao estado inicial.

Após elaboração do Plano de Mudança, o gerente da GETIN deverá **Analisar o Plano de Mudança**. Essa atividade consiste em analisar e avaliar as possíveis mudanças críticas, visto que essas são de maior risco.

- Deve-se observar a criticidade da mudança, seu impacto técnico para o negócio, bem como a clareza do passo a passo disponibilizado para a equipe de execução.
- Deve-se avaliar também as opções de reversão (rollback) para as mudanças a serem executadas.
- Caso necessário, outras instâncias, como DIREX por exemplo, também poderão ser consultados.

Caso o Plano de Mudança não tenha sido aprovado e não haja possibilidade de executar a mudança solicitada, a solicitação deve ser encerrada.

Se puder ser modificado, o técnico responsável pelo plano de mudança deve modificá-lo de modo a atender as críticas da etapa anterior, em seguida ser feita nova análise.

Se a mudança se referir a sistemas de informação, é necessária a validação do plano no ambiente de homologação.

O plano deverá ser executado no ambiente de homologação, os requisitos de segurança da informação testados e, caso seja uma mudança Emergencial ou uma mudança Complexa, a análise de vulnerabilidade realizada por ferramenta específica para essa finalidade.

Os resultados dos testes, assim como relatórios gerados por ferramentas, deverão ser anexados ao Sistema de Gestão de Mudanças da Central de Serviços da GETIN.

Caso sejam identificados problemas de segurança / vulnerabilidades, os mesmos deverão corrigidos antes da execução no ambiente de produção.

5.5 EXECUTANDO A MUDANÇA

Na atividade **Executar Plano de Mudança**, o técnico responsável pelo plano de mudança irá executar toda mudança conforme instruções definidas no Plano de Mudança.

A solução executada, assim como seu resultado, deverá ser registrada no Sistema de Gestão de Mudanças da Central de Serviços da GETIN.

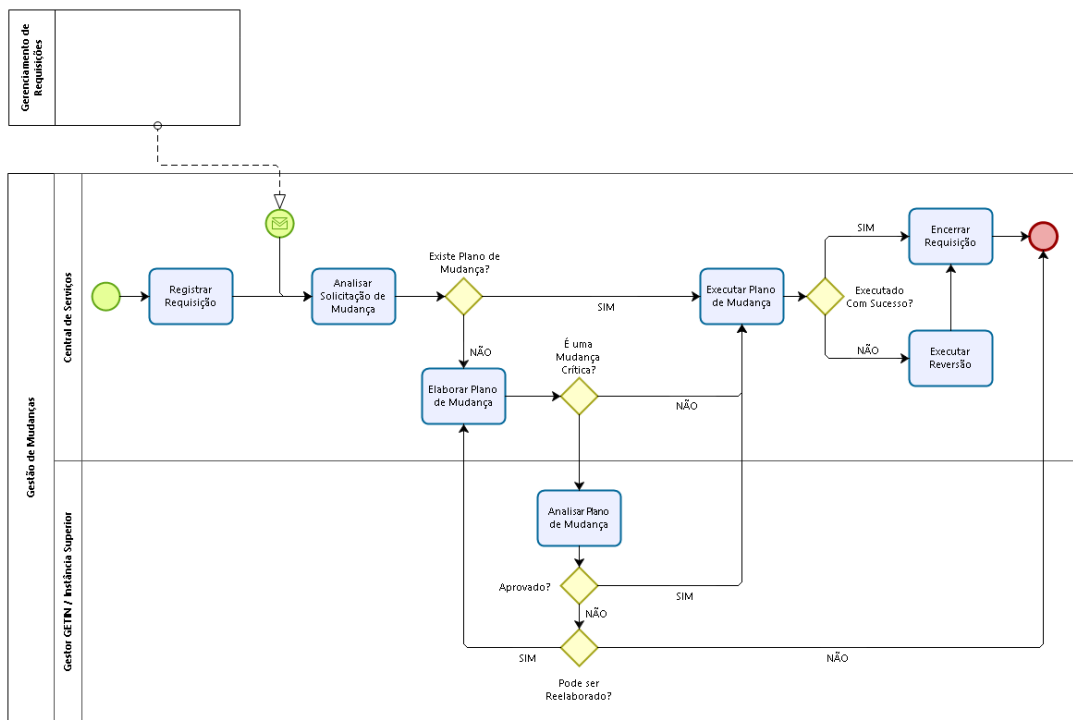
Caso a mudança **tenha sido bem sucedida** e esteja relacionada com um problema, o gerente do processo de Gerenciamento de Problemas deverá ser notificado para que o registro do problema seja atualizado.

Caso a mudança **não tenha sido bem sucedida**, seja por uma falha na execução seja por não ter alcançado o resultado esperado, o técnico responsável pelo plano de mudança deverá **Executar Reversão**.

Deve-se registrar no Sistema de Gestão de Mudanças da Central de Serviços da GETIN a execução da reversão.

Após execução do plano de mudança, bem sucedida ou não, o técnico responsável pelo plano de mudança deverá **Encerrar Solicitação de Mudança** utilizando o Sistema de Gestão de Mudanças da Central de Serviços da GETIN, garantindo que todos os registros da execução foram documentados na Solicitação de Mudança.

O RELATÓRIO PARA ANÁLISE DE SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA ANEXO I (EMAP-RSGSI-04) deverá ser preenchido e anexado ao registro da mudança na Central de Serviços da GETIN.



6.0 ANEXOS

- [Anexo I – EMAP-RSGSI-04 RELATÓRIO PARA ANÁLISE DE SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA](#)

7.0 REGISTROS

Identificação	Local do Arquivo	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Tempo de Retenção		Descarte
					Tempo	Base legal	
EMAP-RSGSI-04 Relatório para Análise de Solicitação de Mudança	Servidor	Central de Serviços da GETIN	Usuário e senha. Acesso restrito à GETIN	Ordem cronológica	Permanente	Não há	Não há

8.0 HISTORICO DE REVISÃO

Versão	Data	Item	Revisões
0	18/09/2020	2	Atualizada lista de documentos de referência
0	18/09/2020	5.3	Atualizada nomenclatura de prioridades
0	18/09/2020	5.4	O plano deverá ser executado no ambiente de homologação, os requisitos de segurança da informação testados e, caso seja uma mudança Emergencial ou uma mudança Complexa, a análise de vulnerabilidade realizada por ferramenta específica para essa finalidade