



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
Expediente nº 20.27.0229.0005310/2023-88



Edição nº 1.796
31 de agosto de 2023

**PORTARIA Nº 2.240/2023
DE 30 DE AGOSTO DE 2023**

Institui, no âmbito do Ministério Público do Estado de Sergipe, a política de gestão de mudança na infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação, e dá outras providências.

O **PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 35, I, alínea “e”, da Lei Complementar nº 02, de 12 de novembro de 1990;

Considerando a necessidade imprescindível da utilização de recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito institucional;

Considerando os objetivos estabelecidos no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC do Ministério Público do Estado de Sergipe – MPSE, instituído pela Portaria nº 1.438/2022 de 23 de junho de 2022;

Considerando a Política Nacional de Tecnologia da Informação do Ministério Público (PNTI-MP), instituída pela Resolução CNMP nº 171, de 27 de junho de 2017;

Considerando a necessidade de definir critérios para a melhoria da gestão de mudanças na infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);

RESOLVE:

Art. 1º. Instituir, no âmbito do Ministério Público do Estado de Sergipe – MPSE, a **Política de Gestão de Mudança na Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação**.

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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
Expediente nº 20.27.0229.0005310/2023-88

I – **Gestão de Mudança:** atividade que consiste em avaliar e controlar a mudança de um serviço de TIC de forma a minimizar incidentes, interrupções, indisponibilidades e retrabalhos;

II – **Requisição de Mudança (RDM):** solicitação formal de mudança;

III – **Requisição de Mudança Emergencial (RdM-E):** solicitação formal de mudança que deve ser tratada de forma emergencial;

IV – **Mudança Padrão:** mudança cujo procedimento já esteja padronizado e documentado e cujos riscos sejam conhecidos e gerenciados;

V – **Solicitante da Mudança:** responsável por criar a RDM, enviá-la ao Grupo de Controle de Mudança (GCM) e, após execução das atividades, confirmar se os resultados previstos foram alcançados com sucesso;

VI – **Grupo de Controle de Mudança (GCM):** grupo provisório, composto pelo Coordenador da área da DTIC solicitante, por pessoas que possuem conhecimento técnico sobre as ações tratadas na RDM e por pessoas que possam auxiliar o GCM no processo de decisão, sendo responsável por analisar e aprovar uma RDM e por definir os técnicos que executarão a mudança;

VII – **Grupo Consultivo de Mudança Emergencial (GCM-E):** grupo provisório, composto pelo Coordenador da área da DTIC solicitante, por pessoas que possuem conhecimento técnico sobre as ações tratadas na RdM-E e por pessoas que possam auxiliar o GCM-E no processo de decisão, sendo responsável por analisar e aprovar uma RdM-E e por definir os técnicos que executarão a mudança.

CAPÍTULO I

DAS DIRETRIZES DA GESTÃO DE MUDANÇAS NA INFRAESTRUTURA DE TIC

Art. 3º. O processo de gestão de mudança objetiva o registro, avaliação e aprovação de todas as mudanças realizadas nos serviços de TIC ou na sua infraestrutura de suporte, garantindo-se, assim, maior estabilidade e disponibilidade dos serviços para os usuários.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
Expediente nº 20.27.0229.0005310/2023-88

Art. 4º. A implementação do processo de Gestão de Mudança padroniza métodos e procedimentos utilizados para avaliar, aprovar, implantar e revisar as mudanças na infraestrutura de TIC de maneira eficiente, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e, conseqüentemente, aos usuários.

Art. 5º. A Gestão de Mudanças terá os seguintes objetivos:

I – proporcionar que as mudanças sejam analisadas, registradas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, instaladas, documentadas, revisadas e sempre de maneira controlada;

II – gerenciar as mudanças que possam causar impacto à área de TIC na entrega dos serviços, mediante um processo único e centralizado de aprovações, com o devido planejamento e controle de mudança;

III – minimizar incidentes relacionados a mudanças na infraestrutura tecnológica que provê os serviços de TIC aos usuários da Instituição.

Art. 6º. A Gestão de Mudanças deverá seguir, minimamente, as seguintes diretrizes:

I – deverá ser criada uma Requisição de Mudança (RDM), quando necessária a implantação ou modificação de serviço de TIC;

II – a RDM terá um escopo claramente definido e documentado, devendo o tipo de mudança ser registrado de forma correta no momento da abertura da RDM;

III – os riscos deverão ser identificados, avaliados e mitigados, sempre que possível, durante o planejamento da implantação;

IV – toda RDM deverá ter associação com, pelo menos, um registro de incidente, de problema ou de requisição de serviço;

V – toda RDM deverá ser avaliada após a sua concretização, através da conclusão das atividades necessárias para sua efetivação;

VI – para mudança do tipo Padrão, será facultada a criação de Requisição de Mudança (RDM).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
Expediente nº 20.27.0229.0005310/2023-88

Art. 7º. O tipo de mudança indicará a extensão do risco que uma determinada mudança poderá causar no ambiente tecnológico, levando em consideração sua natureza, complexidade, pessoas envolvidas, esforço de preparação, exposição a falhas e quantidade de usuários.

Art. 8º. Os tipos de mudança serão classificados conforme os critérios a seguir:

I – **mudança emergencial:** aquela relativa a incidentes não previstos e de alto impacto, seguindo procedimentos para tratamento de urgência e documentação após mudança implementada;

II – **mudança planejada/normal:** utilizada quando existe uma programação para implantação da mudança, sendo submetida à avaliação do Grupo de Controle de Mudança (GCM), além de seguir todo o processo de gestão de mudança;

III – **mudança padrão:** rotineira e de baixo impacto, com abordagem pré-autorizada, tendo seus procedimentos já estabelecidos.

Art. 9º. Para o registro de uma Requisição de Mudança (RDM), o Solicitante da Mudança deverá atender aos seguintes requisitos:

I – identificar o evento (incidente, requisição de serviço, problema etc.) que gerou a necessidade da mudança e vinculá-lo à Requisição de Mudança (RDM) a ser registrada;

II – preencher os dados solicitados no formulário de Requisição de Mudança (RDM);

III – submeter a Requisição de Mudança (RDM) à apreciação do Grupo de Controle de Mudança (GCM).

Parágrafo único. Eventos que possam ser resolvidos na mesma mudança poderão ser vinculados a uma única Requisição de Mudança (RDM).

Art. 10. O Grupo de Controle de Mudança (GCM) será o responsável pela análise, aprovação, priorização e rejeição das mudanças nos serviços de TIC.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
Expediente nº 20.27.0229.0005310/2023-88

Art. 11. O rito de análise de uma Requisição de Mudança (RDM) deverá contemplar as seguintes atividades:

I – classificação do tipo da mudança (emergencial, planejada/normal ou padrão), para que tenha o tratamento adequado;

II – a mudança emergencial deverá ser atendida sem aprovação prévia, desde que registrada posteriormente e aprovada junto ao Grupo Consultivo de Mudança Emergencial (GCM-E), após sua implantação;

III – a mudança planejada/normal será realizada por meio de análise junto aos coordenadores das Divisões da DTIC envolvidas na Requisição de Mudança (RDM) e integrantes do Grupo de Controle de Mudança (GCM).

Art. 12. Os riscos deverão ser levados em consideração para análise das mudanças pelo Grupo de Controle de Mudança (GCM).

Art. 13. As mudanças do tipo planejada/normal deverão ser comunicadas previamente aos usuários impactados, com antecedência mínima de 48 horas.

Art. 14. A comunicação da mudança aos usuários impactados deverá considerar os seguintes tópicos:

I – o Solicitante da Mudança deverá informar no formulário de Requisição de Mudança (RDM) quais pessoas e áreas devem ser comunicadas sobre a mudança pretendida, considerando o impacto e a indisponibilidade que poderá ensejar;

II – o plano de comunicação da respectiva mudança integrará as informações necessárias para avaliação da mudança realizada pelo Grupo de Controle de Mudança (GCM), requisito para aprovação;

III – a comunicação às pessoas e áreas impactadas pela mudança deverá ocorrer por meio de expediente GED circular ou e-mail, de acordo com o indicado no Plano de Comunicação.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
Expediente nº 20.27.0229.0005310/2023-88

CAPÍTULO II
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15. Esta Portaria poderá ser revisada a qualquer tempo, para fins de eventual atualização, quando identificada a necessidade de alteração de qualquer um de seus dispositivos.

Art. 16. Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 17. Ficam revogadas as disposições em contrário.

Dê-se ciência e cumpra-se.

Manoel Cabral Machado Neto
Procurador-Geral de Justiça

Expediente assinado eletronicamente por **Manoel Cabral Machado Neto***, em 30/08/2023 21:55:13, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2016.



A validade deste documento pode ser conferida no site
<https://sistemas.mpse.mp.br/mpse/Administrativo/publico.html#/Expediente/ConsultaPublica> informando o número do expediente: **20.27.0229.0005310/2023-88**.