

# **MANUAL DA PRÁTICA**

Habilitação de Mudanças

## Revisões

Data	Autores	Versão	Comentário
27/05/2021	COINF	1.0	Versão inicial
27/07/2022	COINF	1.1	Atualizações para a nova estrutura do Tribunal
13/07/2023	COINF	1.2	Correções pontuais e alteração do repositório de lições aprendidas para o Google Workspace
25/06/2024	COINF	1.3	Revisão sem modificações.
26/11/2025	COINF/SEASU	2.0	Alinhamento com a ITIL 4. Definição do CCM.

## Sumário

<b>1. Ficha de Identificação da Prática.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Apresentação.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Objetivo.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Escopo.....</b>	<b>5</b>
<b>5. Benefícios.....</b>	<b>5</b>
<b>6. Interface com as demais práticas.....</b>	<b>5</b>
<b>7. Fases da Prática.....</b>	<b>6</b>
<b>8. Fluxo de Valor da Prática.....</b>	<b>6</b>
<b>9. Detalhamento das Atividades do Fluxo de Valor.....</b>	<b>6</b>
9.1. Abertura da Requisição (Requisitante - SEI).....	6
9.2. Avaliação e Autorização (Gerente de Mudanças - SEI).....	6
9.3. Registro para Execução (Técnico - GLPI).....	7
9.4. Execução e Testes (Equipe Técnica - GLPI).....	7
9.5. Relatório e Fechamento (Técnico/Gerente - SEI).....	7
<b>10. Indicadores de Desempenho (KPIs).....</b>	<b>7</b>
<b>11. Conformidade e Governança.....</b>	<b>8</b>

## 1. Ficha de Identificação da Prática

Item	Descrição
Nome da Prática	Habilitação de Mudanças
Objetivo da Prática	Maximizar o número de mudanças de TI bem-sucedidas, garantindo que os riscos sejam avaliados adequadamente, autorizando mudanças e gerenciando o cronograma de mudanças.
Leis, Regulamentos e Boas Práticas	ITIL 4, Resolução CNJ nº 370/2021 (ENTIC-JUD), ISO/IEC 20000.
Sistemas Utilizados	SEI (Abertura e Aprovação), GLPI (Execução Técnica), Google Workspace.
Gerentes da Prática	Coordenador da COINF
Unidade Administrativa	Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação(COINF).
Versão	2.0

## 2. Apresentação

Este manual descreve a prática de **Gerenciamento de Mudanças** no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) do TRE-MA. O documento foi revisado em 2025 para alinhar-se às diretrizes da biblioteca **ITIL 4**, evoluindo o conceito de "controle de mudanças" para "habilitação de mudanças".

Esta revisão estabelece um fluxo híbrido de governança e execução:

- **SEI (Sistema Eletrônico de Informações):** Utilizado para a abertura formal da Requisição de Mudança (RDM), análise de riscos, aprovação pelo Gerente de Mudanças e arquivamento do relatório final.
- **GLPI:** Utilizado exclusivamente para o registro operacional e execução técnica da mudança pela equipe de TI, após a devida autorização no SEI.

## 3. Objetivo

O objetivo principal desta prática é assegurar que as mudanças nos serviços de TIC sejam registradas, avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas de maneira controlada. Busca-se reduzir incidentes, rupturas e retrabalhos, entregando valor ao negócio de forma ágil e segura.

## 4. Escopo

O escopo desta prática abrange todas as alterações em componentes da infraestrutura de TIC, sistemas, aplicações, documentação associada e processos operacionais geridos pela STIC.

**Estão fora do escopo:**

- Mudanças organizacionais que não envolvam ativos de TIC.
- Pequenas alterações operacionais pré-aprovadas que são tratadas como "Requisições de Serviço" (ex: reset de senha, instalação de software padrão em estação de trabalho).

## 5. Benefícios

- **Redução de Incidentes:** Minimização de falhas decorrentes de alterações mal planejadas.
- **Formalização e Auditoria:** O uso do SEI garante a rastreabilidade da autorização gerencial.
- **Visibilidade Operacional:** O GLPI permite o controle técnico das tarefas executadas.
- **Conformidade:** Atendimento às exigências de auditoria e governança (ENTIC-JUD).
- **Proteção do Serviço:** Garantia de planos de retorno (rollback) testados antes da execução.

## 6. Interface com as demais práticas

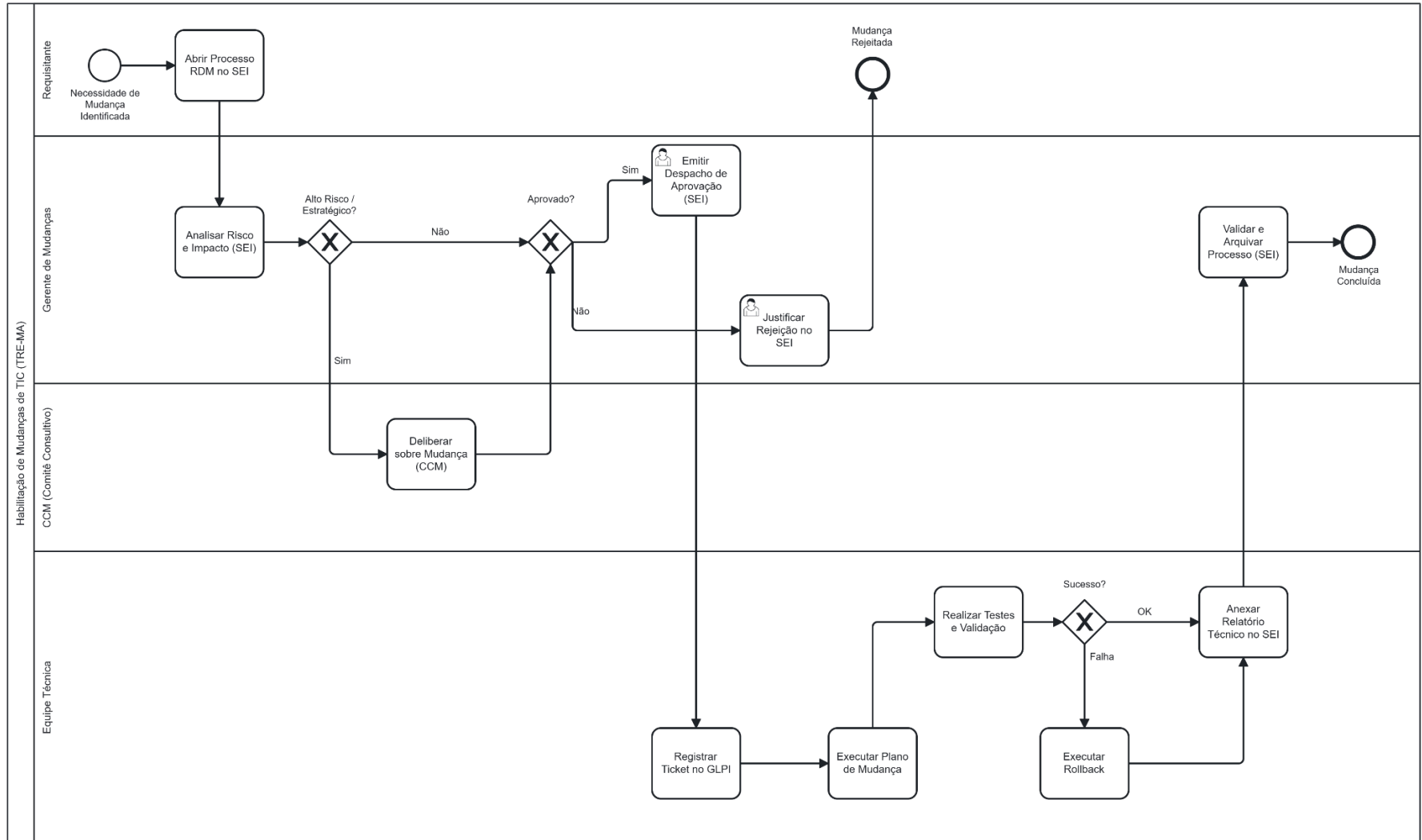
- **Gerenciamento de Incidentes:** Identificação de incidentes causados por mudanças falhas.
- **Gerenciamento de Problemas:** Mudanças são frequentemente a solução definitiva para erros conhecidos.
- **Gerenciamento de Configuração e Ativos:** Atualização dos itens de configuração (ICs) após uma mudança bem-sucedida.
- **Gerenciamento de Liberação:** Orquestração de pacotes de software e hardware resultantes de uma mudança.

## 7. Fases da Prática

A prática é estruturada nas seguintes fases macro:

1. **Formalização (SEI):** Abertura do processo e preenchimento do formulário de RDM.
2. **Avaliação e Autorização (SEI):** Análise de impacto/risco e despacho de aprovação pelo Gerente.
3. **Registro Técnico (GLPI):** Criação do ticket para a equipe técnica baseada na aprovação.
4. **Execução e Testes (GLPI):** Implementação técnica da mudança.
5. **Fechamento e Relatório (SEI):** Anexação do relatório de conclusão no processo administrativo.

## 8. Fluxo de Valor da Prática



O fluxo integra a governança administrativa (SEI) com a execução técnica (GLPI):

**1. Mudança Padrão/Normal:**

- *Fluxo:* Abertura de Processo (SEI) -> Análise e Aprovação do Gerente de Mudanças (SEI) -> Abertura de Chamado para Execução (GLPI) -> Execução Técnica -> Inserção de Relatório de Conclusão (SEI) -> Arquivamento.

**2. Mudança Emergencial:**

- *Fluxo:* Abertura de Chamado Crítico (GLPI) -> Execução Imediata (para restaurar serviço) -> Abertura de Processo para Documentação "A Posteriori" (SEI) -> Aprovação/Homologação do Gerente (SEI) -> Arquivamento.

## **9. Detalhamento das Atividades do Fluxo de Valor**

### **9.1. Abertura da Requisição (Requisitante - SEI)**

- **Ação:** O solicitante inicia um processo no SEI do tipo "Tecnologia da Informação: Gestão de Mudanças".
- **Documentação:** Deve incluir o formulário de "Requisição de Mudança (RDM)" contendo justificativa, descrição técnica, análise de impacto, plano de execução e plano de retorno (rollback).

### **9.2. Avaliação e Autorização (Gerente de Mudanças - SEI)**

- **Ação:** O Gerente de Mudanças recebe o processo no SEI.
- **Análise:** Verifica se os riscos foram mitigados e se há janela de manutenção adequada.
- **Aprovação:**
  - Se aprovado: Emite despacho no SEI autorizando a execução e encaminha para a unidade técnica.
  - Se rejeitado: Devolve o processo ao solicitante com despacho justificando a recusa.
- **CCM (Comitê Consultivo de Mudanças):** Para mudanças de alto risco, o Gerente deve convocar o Comitê.
  - **Composição do CCM:** O comitê é composto permanentemente pelo **Coordenador da COSIN** (Coordenadoria de Sistemas e Inovação), pelo **Coordenador da COINF** (Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação) e pelo **Titular da SESEC** (Seção de Segurança Cibernética).
  - **Formalização:** A ata da reunião com a deliberação do CCM deve ser anexada ao processo SEI antes da emissão do despacho de aprovação.

### **9.3. Registro para Execução (Técnico - GLPI)**

- **Ação:** De posse do Despacho de Aprovação (SEI), um ticket é aberto no GLPI na categoria "Mudança".
- **Vinculação:** O número do processo SEI deve ser informado no campo de descrição ou referência do ticket no GLPI para cruzamento de dados.

### **9.4. Execução e Testes (Equipe Técnica - GLPI)**

- **Ação:** A equipe técnica executa o plano aprovado.



- **Registro:** Todas as tarefas, logs e evidências da execução são registradas no acompanhamento do chamado no GLPI.
- **Rollback:** Caso a mudança falhe, o plano de retorno é executado e registrado no chamado.

### 9.5. Relatório e Fechamento (Técnico/Gerente - SEI)

- **Ação:** Após a conclusão da execução no GLPI, deve ser gerado um "Relatório de Mudança".
- **Formalização:** Este relatório (ou o PDF do chamado fechado do GLPI) é inserido no processo SEI original.
- **Conclusão:** O Gerente de Mudanças revisa o relatório no SEI e, se estiver de acordo, realiza o arquivamento do processo.

## 10. Indicadores de Desempenho (KPIs)

O controle da prática é realizado por meio de indicadores estratégicos:

KPI	Objetivo	Fonte	Periodicidade
<b>Taxa de Sucesso de Mudanças</b>	Medir a eficácia das alterações (> 95%).	Relatórios SEI/GLPI	Semestral
<b>Volume de Mudanças Emergenciais</b>	Monitorar a estabilidade do ambiente.	GLPI	Semestral

## 11. Conformidade e Governança

Esta prática observa os princípios da Segurança da Informação. A auditoria anual verificará a consistência entre as mudanças registradas no GLPI e as autorizações formais concedidas via SEI.