



MANUAL DE PROCEDIMENTOS (MAP)
GERENCIAMENTO DE MUDANÇA
60.214-01

Sistema de Administração
Subsistema de Administração de Recursos Materiais

SUTIN

SUMÁRIO

CAPÍTULO I – GENERALIDADES.....	2
I - Conceitos e Definições.....	2
CAPÍTULO II – FLUXO DO PROCESSO.....	4
I - Descrição do Fluxo.....	4
II - Fluxo do Processo de Gerenciamento de Mudanças.....	5
CAPÍTULO III – DISPOSIÇÕES GERAIS.....	6
I - Das Responsabilidades.....	6

CAPÍTULO I – GENERALIDADES

- 1 - Área Gestora: Superintendência de Tecnologia da Informação (Sutin).
- 2 - Áreas Corresponsáveis: Não se aplica.
- 3 - Histórico e vigência dos documentos de aprovação: (Preenchido pela Gemor).
 - a) 1ª versão: Ato de Direção Dipai n.º 002, de 29/11/2023 (vigência a partir de 01/12/2023).

I - Conceitos e Definições

- a) Gestor de Sistema (GS): empregado da Sutin responsável pela coordenação e/ou execução do atendimento técnico de um sistema de Informação;
- b) Gestor Negocial (GN): empregado responsável pelas definições negociais e priorização das demandas referentes aos sistemas de Informação sob a responsabilidade da área gestora negocial;
- c) Sistema de Informação (SI): é a expressão utilizada para descrever um Sistema seja ele automatizado (que pode ser denominado como Sistema de Informação), seja manual, que abrange pessoas, máquinas e/ou métodos organizados para coletar, processar, transmitir e disseminar dados que representam informação para o usuário e/ou cliente;
- d) Portfólio de Soluções de Tecnologia da Informação: publicação que descreve as principais características das soluções de TI disponíveis no ambiente computacional da Conab;
- e) Requisição de Mudança (RDM): é um pedido formal para alterar um ou mais elementos no ambiente de TI;
- f) Mudança Normal: realizada por meio da requisição de mudanças, formalizando as modificações em um ou mais itens de configuração;
- g) Comitê Consultivo de Mudança: é um organismo assessor que se reúne periodicamente para avaliar as solicitações de mudanças e ajudar o gestor de mudanças a priorizá-las;
- h) Responsável Técnico: Profissional responsável por analisar a proposta de requisição de mudança; abrir uma RDM; comunicar quando a mesma não está satisfatória; planejar a RDM; delegar e acompanhar a sua execução; avaliar e homologar a sua realização;

- h) Ferramenta de Gestão de Demandas: É um software ou aplicativo projetado para ajudar as equipes de tecnologia da informação a capturar, priorizar, rastrear e gerenciar todas as solicitações e necessidades relacionadas à TI de uma organização;

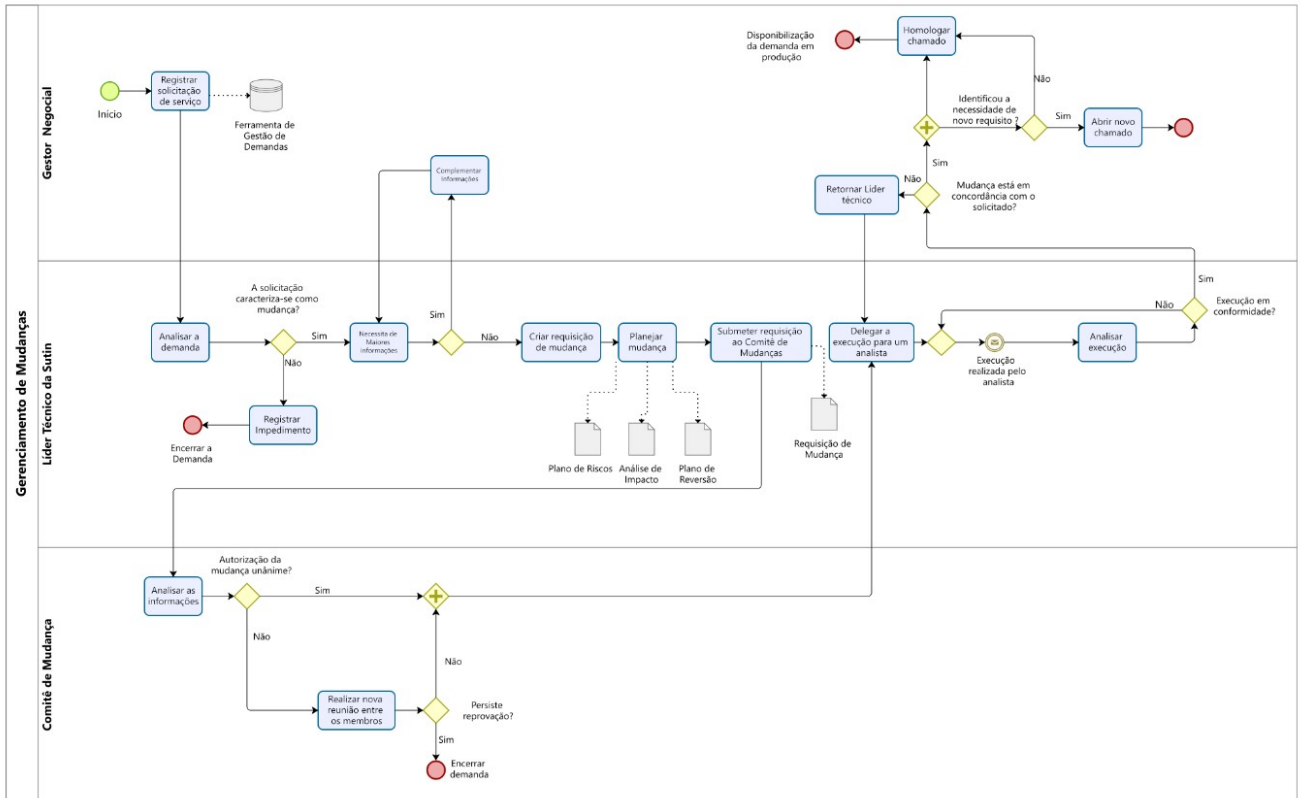
CAPÍTULO II – FLUXO DO PROCESSO DE MUDANÇA

- 1 - O processo de gerenciamento de mudanças de serviços de TI desempenha um papel crucial na garantia da estabilidade e eficiência das operações de tecnologia. Ele envolve a avaliação cuidadosa de propostas de mudança, a definição de seu impacto, a criação de planos de implementação e a comunicação eficaz com as partes interessadas. Além disso, o processo inclui a revisão pós-implementação para garantir que as mudanças tenham ocorrido conforme o planejado. Um gerenciamento de mudanças eficaz contribui para a redução de riscos e interrupções, promovendo a adaptação contínua dos serviços de TI às necessidades da organização.

I - Descrição do Fluxo

- 1 - O gestor negocial registra uma solicitação de serviço na Ferramenta de Gestão de Demandas.
- 2 - A demanda é encaminhada automaticamente para o líder técnico da Superintendência de Tecnologia da Informação (Sutin) responsável pelo serviço que foi demandado.
 - 2.1 - O líder técnico da Sutin analisa a demanda e verifica se há necessidade de maiores informações para o entendimento da solicitação. Em seguida, verifica se o pedido se trata de uma mudança.
 - 2.2 - Caso a solicitação não se caracterize como mudança, o líder técnico registra o impedimento e encerra a demanda.
 - 2.3 - Caso a solicitação caracterize-se como mudança, o líder técnico deve:
 - a) criar a requisição de mudança na ferramenta de gestão de demandas;
 - b) planejar a mudança, por meio da elaboração dos produtos: plano de riscos, análise de impacto e plano de reversão;
 - c) submeter a requisição de mudanças para apreciação do comitê de mudança.
- 3 - O Comitê de Mudança analisa as informações contidas na solicitação e autoriza ou não a execução da mudança. A resposta da autorização da mudança é encaminhada ao Executor de Mudanças para registro e continuação do atendimento da solicitação.
 - 3.1 - Caso a aprovação seja unânime, o líder técnico delega a execução da demanda para um analista, que após realização da atividade, submete novamente ao líder para análise.
 - 3.2 - Caso a execução, por parte do analista, esteja em conformidade, o chamado prossegue para homologação do gestor negocial. Caso não esteja conforme solicitado, é enviado para o analista executar novamente a demanda.

- 3.3 - O líder avalia se os requisitos foram atendidos e a mudança foi implementada. Caso os requisitos ou parte deles não foram atendidos, o chamado retorna para o analista até que se regularize.
- 3.4 - Caso pelo menos um dos membros do Comitê reprove, ocorre uma reunião entre os membros do Comitê para discussão sobre a questão. Caso persista a rejeição a solicitação é encerrada.
- 4 - O gestor negocial homologa a mudança.
 - 4.1 - Caso a mudança não esteja em concordância com o que foi requisitado, a solicitação retorna para o líder técnico de TI para que sejam realizados os ajustes.
 - 4.2 - Caso a mudança esteja em conformidade, mas identificou-se, por parte do gestor negocial, a necessidade de um novo requisito que não havia sido planejado, então é aberta uma nova requisição de mudança.
 - 4.3 - Caso a mudança esteja em conformidade e não haja necessidade de adicionar novos requisitos, então a mudança é homologada, disponibilizada para produção.
- 5 - O encerramento da mudança consiste na disponibilização da demanda em produção. Caso ocorra alguma irregularidade durante a implantação, é aplicado o Plano de Reversão para que o serviço seja restabelecido de forma mais rápido possível.

II - Fluxo do Processo de Gerenciamento de Mudanças


CAPÍTULO III – DISPOSIÇÕES GERAIS

I - Das Responsabilidades

- 1 - O gestor que não elaborar ou atualizar o normativo sob sua competência poderá ser responsabilizado conforme os REGULAMENTO DE PESSOAL – 10.105 e 10.106 e demais normativos cabíveis por descumprimento de função administrativa.
- 2 - O empregado que não observar os normativos vigentes poderá ser responsabilizado conforme os REGULAMENTO DE PESSOAL – 10.105 e 10.106 e demais normativos cabíveis.
- 3 - Os casos omissos e as dúvidas com relação a este MAP devem ser submetidos à área gestora, que avaliará a necessidade de encaminhar à instância superior.