

periódicas devem ser feitas com o cliente para avaliar o cumprimento dos acordos e a performance dos serviços. É importante ressaltar que o usuário poderá estar insatisfeito com o serviço mesmo que todas as ANS's estejam sendo cumpridas. Neste caso, as ANS's deverão ser revisadas para se adequarem às novas necessidades.

## 7 - Considerações Finais

Fica determinado que os fluxos definidos pelo Processo de Gerenciamento, Monitoramento e de Aferição Periódica de Acordo de Nível de Serviços Essenciais de TIC deverão ser seguidos por todo os usuários solicitantes e são aplicáveis a todos os serviços classificados como essenciais pelo CGTIC.

Maceió, 13 de setembro de 2019.

Documento assinado eletronicamente por **PEDRO AUGUSTO MENDONÇA DE ARAÚJO, Presidente**, em 13/09/2019, às 11:54, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-al.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-al.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0594421** e o código CRC **7A91A02B**.

---

Portaria Presidência - 359 - AGE

SEI/TRE-AL - 0594423 - Portaria Presidência

Portaria Presidência Nº 359/2019 TRE-AL/PRE/DG/AGE

**O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS**, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

**CONSIDERANDO** que, na forma dos art. 87 do Regulamento do TRE-AL, a Secretaria de Tecnologia da Informação deve atuar para planejar, dirigir, coordenar e supervisionar o funcionamento dos serviços informatizados no âmbito do Tribunal e das Zonas Eleitorais, exercendo as medidas necessárias para o regular andamento dos trabalhos conduzidos pelas Coordenadorias sob a sua direção;

**CONSIDERANDO** a Resolução CNJ nº 211/2015, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTICJUD), para o período de 2015 a 2020, na qual está prevista a definição do "Macroprocesso de Segurança da Informação", composto, dentre outros, pelo "Processo de incidentes de segurança";

**CONSIDERANDO** a Resolução do TRE-AL nº 15.809/2017, que aprova o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça Eleitoral de Alagoas para o período de 2015 a 2020, destacando, como um dos objetivos estratégicos, o compromisso de "aprimorar a gestão e governança de TIC",

## RESOLVE:

**Art. 1º** Instituir o Processo de Gerenciamento de Mudanças de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas, na forma do anexo único da presente Portaria.

**Art. 2º** O Processo de Gerenciamento de Mudanças de Tecnologia da Informação e Comunicação observará o manual de procedimentos, previamente aprovado pelo Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação.

**Art. 3º** Os fluxos, o manual, a documentação e as demais informações do processo estarão disponíveis no Portal da Governança de TIC, na página do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias a contar da publicação desta Portaria.

**Art. 4º** Os papéis definidos no manual do processo, relativos aos servidores da STI, serão designados pelo Secretário da unidade.

**Art. 5º** As disposições contidas nesta Portaria deverão ser revisadas anualmente e aperfeiçoadas quando necessárias.

**Art. 6º** O tratamento das situações não previstas será apreciado pelo Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação.

**Art. 7º** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Maceió, 13 de setembro de 2019.

**Desembargador PEDRO AUGUSTO MENDONÇA DE ARAÚJO**

Presidente

## **ANEXO ÚNICO**

### **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

#### **1 - Apresentação**

Este documento tem como objetivo apresentar o Processo de Gerenciamento de Mudanças de Tecnologia da Informação e Comunicação utilizado pela STI. Estão representados os macroprocessos com descrição geral e a lista de atividades de cada etapa do processo.

O Processo de Gerenciamento de Mudanças é responsável por garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam utilizados para avaliar, aprovar, implantar e revisar todas as mudanças na infraestrutura e desenvolvimento de TIC de maneira eficiente, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e seus usuários.

#### **2 - Escopo**

Este documento se aplica a todas as unidades da Justiça Eleitoral em Alagoas.

#### **3 - Conceitos e Definições**

**3.1 Serviço de TIC:** serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;

**3.2 Item de Configuração (IC):** qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TIC. Por exemplo: servidor, roteador, software etc;

**3.3 Mudança:** adição, modificação ou remoção de qualquer item (hardware ou software) que possa afetar um ou mais serviços de TIC;

**3.4 Requisição de Mudança (RdM):** pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;

**3.5 Usuário:** magistrados, servidores, requisitados, prestadores de serviços terceirizados, advogados, Ministério Público e qualquer outro

usuário externo que esteja acessando os serviços de TIC do TRE/AL;

**3.6 Gestor de Mudanças:** responsável por avaliar e priorizar as mudanças;

**3.7 Classificações das Mudanças:** Requisição de novos serviços, modificação em serviços existentes, adição, modificação e remoção de IC, correção de incidentes e problemas, mudança física de instalações, suporte e manutenção em ambiente de clientes, alterações em documentação relacionada a serviços de TIC;

**3.8 Mudanças emergenciais:** para que uma mudança seja considerada do tipo emergencial, deve existir significativa perda ou parada no serviço, necessitando que esse seja restabelecido prontamente, a fim de minimizar ou evitar os impactos para o negócio. A mudança emergencial sempre estará associada a um incidente crítico. A RdM deve ser submetida diretamente ao Gestor de Mudanças. Todas as mudanças emergenciais ocorridas devem ser documentadas, mesmo que seja após sua execução e implantação, a fim de manter-se o rastreio de todas as operações e modificações realizadas.

**3.9 Impacto das mudanças:** alto, normal e baixo;

**3.10 Urgência das mudanças:** alta, normal e baixa.

**3.11 Situação das requisições de mudança:**

Registrada parcialmente quando há somente as informações básicas sobre a RdM;

Registrada totalmente quando a RdM foi gravada com todas as informações sobre a mudança;

Aprovada quando o gerente de mudanças entende que a RdM é passível de execução;

Rejeitada quando o gerente de mudanças entende que a RdM não é viável para ser executada;

Incluída em Janela de manutenção quando o gerente de mudanças inclui a RdM na próxima janela de manutenção;

Em execução quando o projeto da RdM está em execução;

Em implantação quando todas as atividades foram executadas e encerradas e a RdM está em implantação, somente será utilizada quando houver um plano de liberação;

Executada quando a RdM foi revisada e implantada.

#### **4 - Papéis e responsabilidades**

**4.1 Solicitante:** Servidor responsável por abrir um RdM. Pode ser qualquer um dos gerentes dos processos que geram necessidade de mudança;

**4.2 Gerente de mudança:** servidor da área de TIC do Tribunal responsável pelo gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho;

**4.3 Analista de mudança:** responsável por gerenciar e/ou executar as mudanças.

## 5 - Visão Geral do processo

**5.1 Abrir Requisição de Mudança (RdM)** - Necessidades de mudança podem ser identificadas nos seguintes casos:

No tratamento de incidentes, para autorizar a aplicação de uma solução;

No cumprimento de uma requisição de serviços em uma janela de manutenção;

No tratamento de um problema, para autorizar a aplicação de uma solução que elimina a causa raiz;

Quando forem identificados desvios durante uma auditoria de configuração;

Quando identificada pelo gerenciamento de projetos.

Para a abertura de uma RdM, o solicitante deve atender aos seguintes pré-requisitos:

Identificar o evento (incidente, requisição de serviço, problema etc.) que gerou a necessidade da mudança e vinculá-lo à RdM a ser registrada. Eventos que possam ser resolvidos na mesma mudança poderão ser vinculados a uma única RdM;

Preencher os dados necessários no sistema utilizado para registro de RdM.

**5.2 Analisar RdM** - O gerente de mudanças analisa a RdM para ver se está preenchida corretamente. Caso necessite correção ou complementação, a RdM será encaminhada para o solicitante com as devidas ressalvas.

**5.3 Corrigir RdM** - O solicitante deve corrigir a RdM de acordo com as orientações do gerente de mudanças;

**5.4 Avaliação e priorização das mudanças** - O Gestor de mudanças deverá avaliar individualmente e em conjunto as RdM registradas totalmente, permitindo uma análise de conflito, após análise deve posicionar-se pela aprovação ou rejeição da RdM, sempre fundamentando no caso de rejeição. Deverá ainda classificá-las quanto ao impacto e a urgência, sempre ordenando-as por prioridade;

**5.5 Notificação de Aprovação** - O gestor de mudança deverá notificar os envolvidos, informando sobre a aprovação da RdM;

**5.6 Notificação de Rejeição** - O gestor de mudança deverá notificar os envolvidos, informando sobre a rejeição da RdM, explicitando os motivos da rejeição;

**5.7 Selecionando RdM's para a janela de manutenção** - O Gestor de Mudanças deverá selecionar as RdM's que comporão a próxima janela de manutenção, com base principalmente na classificação, impacto e urgência das mudanças. Além disso, deverá definir quais Analistas de Mudanças deverão participar da Janela de Manutenção;

**5.8 Revisar mudança pós-implantação** - Todas as RdMs finalizadas pelo processo de liberação devem passar pela revisão pós-implantação, a fim de verificar se a mudança foi bem-sucedida e se atendeu aos seus objetivos. A revisão é realizada pelo Requerente da RdM, que é responsável por registrar o resultado da revisão no sistema de gerenciamento de serviços.

**5.9 Fechar mudança com sucesso** - Se na revisão pós-implantação for identificado que a mudança foi concluída com sucesso e atingiu seus objetivos, o gerente de mudanças fecha a RdM com sucesso.

**5.10 Fechar mudança sem sucesso** - Se na revisão pós-implantação for identificado que a mudança não ocorreu conforme planejado, o gerente de mudanças fecha a RdM sem sucesso e informa ao solicitante sobre o seu encerramento. Nesse caso o solicitante deve abrir outra RdM. Essa atividade inclui o plano de retorno (rollback);

**5.11 Fechar mudança sem sucesso** - Se na revisão pós-implantação for identificado que a mudança foi concluída, porém, durante a sua execução, foram identificados desvios, falhas no planejamento ou na implantação, o gerente de mudanças fecha a RdM com restrições.

## 6 - Considerações Finais

Fica determinado que os fluxos definidos pelo Processo de Gerenciamento de Mudanças de Tecnologia da Informação e Comunicação deverão ser seguidos por todos usuários que em algum momento venham a elaborar um RdM.

Maceió, 13 de setembro de 2019.

Documento assinado eletronicamente por **PEDRO AUGUSTO MENDONÇA DE ARAÚJO, Presidente**, em 13/09/2019, às 11:54, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-al.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-al.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0594423** e o código CRC **BA6C605F**.

---

Portaria Presidência - 360 - AGE

SEI/TRE-AL - 0594425 - Portaria Presid?ncia

Portaria Presidência Nº 360/2019 TRE-AL/PRE/DG/AGE

**O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS**, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

**CONSIDERANDO** que, na forma dos art. 87 do Regulamento do TRE-AL, a Secretaria de Tecnologia da Informação deve atuar para planejar, dirigir, coordenar e supervisionar o funcionamento dos serviços informatizados no âmbito do Tribunal e das Zonas Eleitorais, exercendo as medidas necessárias para o regular andamento dos trabalhos conduzidos pelas Coordenadorias sob a sua direção;

**CONSIDERANDO** a Resolução CNJ nº 211/2015, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTICJUD), para o período de 2015 a 2020, na qual está prevista a definição do "Macroprocesso de Segurança da Informação", composto, dentre outros, pelo "Processo de incidentes de segurança";

**CONSIDERANDO** a Resolução do TRE-AL nº 15.809/2017, que aprova o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça Eleitoral de Alagoas para o período de 2015 a 2020, destacando, como um dos objetivos estratégicos, o compromisso de "aprimorar a gestão e governança de TIC",