



**GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
ARTEFATO GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS**

**MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO  
SECRETARIA DE COORDENAÇÃO E GOVERNANÇA DAS EMPRESAS ESTATAIS  
DIRETORIA DE ORÇAMENTO DE ESTATAIS  
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DE ESTATAIS**

**BRASÍLIA - 2018**

**MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO  
E GESTÃO**  
**SECRETARIA DE COORDENAÇÃO E GOVERNANÇA  
DAS EMPRESAS ESTATAIS**

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA**

**Fernando Antonio Ribeiro Soares**

Secretário

**Márcia Abrahão Moura**

Reitora

**André Nunes**

Diretor do Departamento de Orçamento de Estatais

**Sanderson Cesar Macedo Barbalho**

Diretor do Centro de Apoio ao Desenvolvimento  
Tecnológico – CDT

**Gerson Batista Pereira**

Coordenador-Geral de Gestão da Informação de Estatais

**Rafael Timóteo de Sousa Júnior**

Coordenador do Laboratório de Tecnologias  
da Tomada de Decisão – LATITUDE

**EQUIPE TÉCNICA**

**Natal Henrique Troz Guglihermi – SEST**

**Otávio Porto Barbosa – SEST**

**EQUIPE TÉCNICA**

**Georges Daniel Amvame Nze**

(Pesquisador Sênior)

**Claudia Jacy Barrenco Abbas**

(Pesquisador Sênior)

**Edna Dias Canedo**

(Pesquisador Sênior)

**Rodrigo de Souza Goncalves**

(Pesquisador Sênior)

**Adyr Andrade de Menezes**

**Amanda Aline Figueiredo Carvalho**

**Bruno Justino Garcia Praciano**

**Demétrio Antônio da Silva Filho**

**Fabricio de Oliveira Taguatinga**

**Glauber Luiz Lopes da Silva**

**Jean Victor Ribeiro Vieira**

**João Batista Alves Diniz**

**Jorge Guilherme Silva dos Santos**

**José Maria dos Reis Lisboa**

**Leomar Camargo de Souza**

**Marcus Vinicius Bomfim Guimaraes Barbalho**

**Moramay Coutinho Guimarães Coelho**

**Pedro Thiago Rocha de Alcântara**

**Priscilla Gonçalves da Silva e Souza**

**Rafaella Aparecida Rosa Lima**

**Rosa Cristina Portela Dias Jácome**

**Ruyther Parente da Costa**

**Victor Matheus da Silva**

B823g

Brasil. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

Governança de tecnologia da informação : artefato gerenciamento de mudanças / Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais, Coordenação-Geral de Gestão da Informação de Estatais; Universidade de Brasília. -- Brasília : MP, 2018.  
8 p.

1. Governança Digital 2. Tecnologia da Informação 3. Empresa Estatal 4. Administração Pública I. Título II. Universidade de Brasília.

CDU 658.115:004

## **HISTÓRICO DE VERSÕES**

**26/03/2018 | Versão 1.0**

**Descrição: Inclusão dos artefatos, definição do processo, adequação do passo-a-passo, objetivos e capa ao processo.**

**Autor: Edna Dias Canedo e Pedro Thiago Rocha de Alcântara.**

**Revisor: Natal Henrique Troz Guglilhermi e Otávio Porto Barbosa.**

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>5</b>
<b>VISÃO GERAL .....</b>	<b>5</b>
2.1. Objetivo.....	5
2.2. Justificativa.....	5
<b>GERENCIAMENTO DE MUDANÇA.....</b>	<b>6</b>
3.1. Definição .....	6
3.2. Passo a passo.....	6
<b>ARTEFATOS.....</b>	<b>7</b>
4.1. Documentos.....	7
4.1.1 Relatório Análise Causal .....	7
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>8</b>
5.1. Documentos.....	8

## **INTRODUÇÃO**

---

Em observância às normas e diretrizes de Tecnologia da Informação (TIC) do Poder Executivo Federal, disseminadas pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (SETIC/MP), na condição de Órgão Central do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) e, conforme preconiza o Decreto Presidencial nº 7.579, de 11 de outubro de 2011, o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP), como Órgão Setorial integrante do SISP, vincula-se aos preceitos definidos pelo Sistema relativamente à governança e gestão de tecnologia da informação.

Diante do tema e também em decorrência de orientação do TCU, conforme Acórdão 3051/2014 a SEST deve atuar no desenvolvimento de ações que promovam a disseminação da cultura de Governança de TIC nas Empresas Estatais, para facilitar o cumprimento dos objetivos definidos e exigidos no planejamento estratégico, como também na racionalização de recursos e retorno financeiro/operacional.

## **VISÃO GERAL**

---

### **2.1. Objetivo**

Identificar e apontar os passos necessários, de acordo com práticas listadas em literatura e conhecimento prático, para o Gerenciamento de Mudança nas diferentes Empresas Estatais.

### **2.2. Justificativa**

A SEST, institucionalmente, como órgão de Coordenação e Governança das Empresas Estatais, deve promover e orientar a Governança de TIC dessas entidades. As iniciativas nesse sentido devem ser planejadas e priorizadas a partir do alinhamento dos investimentos de TIC aos objetivos estratégicos das organizações.

## **GERENCIAMENTO DE MUDANÇA**

---

### **3.1. Definição**

O Processo de Gerenciamento de Mudanças visa tratar todas as mudanças de maneira controlada, incluindo mudanças normais e manutenções de emergência relacionadas aos processos de negócio, aplicações e infraestrutura.

Nesse sentido, este processo define práticas para gerir alterações em padrões e procedimentos, análises de impacto, priorização e autorização, acompanhamento, relatório, fechamento e documentação.

### **3.2. Passo a passo**

Para implantação do Processo de Gerenciamento de Mudanças, é preciso executar as seguintes atividades:

- 1 - Identificar as mudanças necessárias e registrar as solicitações de mudança em formulário específico.
- 2 - Avaliar, priorizar e autorizar as solicitações de mudança identificadas.
- 3 - Acompanhar as solicitações de mudança de itens de configuração.
- 4 - Gerenciar mudanças emergenciais ocorridas na Estatal.
- 5 - Acompanhar e reportar o status das demandas e solicitações de mudanças.
- 6 - Fechar e documentar as mudanças realizadas, bem como seus impactos no funcionamento e prestação dos serviços da Estatal.
- 7 - Identificar e Corrigir os principais ocasionadores de problemas.
- 8 - Realizar análise causal dos problemas, identificando a sua ocorrência, estado e causa.
- 9 - Propor ações para enfrentar os problemas identificados.
- 10 - Implementar propostas de ação selecionadas a partir da análise causal realizada.

## ARTEFATOS

---

### 4.1. Documentos

Os modelos dos documentos para Gerenciamento de Mudanças, estão disponíveis para download no endereço eletrônico <http://www.planejamento.gov.br/aceso-a-informacao/institucional/unidades/sest>, conforme lista a seguir:

Análise de Problemas	
 Relatório Analise Causal	Nome: Relatório Analise Causal
	Objetivo: Documentar análise causal realizada com um problema.

#### 4.1.1 Relatório Analise Causal

##### Relatório de Análise Causal

#### 1. Identificação

*<Identificar e descrever o alvo da Análise Causal.>*

#### 2. Método de Análise Causal

*<Descrever métodos de Análise Causal usados.>*

#### 3. Resultados da Análise

*<Descrever resultados da Análise Causal.>*

Aprovado em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

*<nome completo do responsável >  
<Cargo>*

#### Observações:

A Análise Causal, ou Análise de Causa Raiz, também conhecida como RCA (Root Cause Analysis) é uma maneira de identificar as causas de um problema, afinal os problemas são melhores resolvidos ao tentar corrigir ou eliminar as suas causas.

Ela é uma técnica usada nas mais variadas áreas. Uma das formas de implementar: o famoso diagrama de Ishikawa, conhecido também como “Diagrama de Causa e Efeito” ou “Espinha-de-peixe” (fishbone).

Há muitas técnicas, com as quais podemos implementar a Análise de Causa Raiz, entre as principais se encontram:

- **Diagrama de Causa e Efeito:** permite identificar, explorar e apresentar graficamente todas as possíveis causas, relacionadas a um único problema. Utilizando em equipe, criamos uma “foto” do conhecimento e consenso de todos os envolvidos, a respeito do problema.
- **Cinco Porquês:** desenvolvida por Sakichi Toyoda (fundador da Toyota), é baseada na realização de 5 iterações perguntando o porquê daquele problema, sempre questionando a causa anterior. E na prática não é necessário fazer 5 perguntas, pode ser mais ou menos, o importante é chegar à causa do problema.
- **Reunião de Análise Causal:** as causas do problema são levantadas em reuniões do tipo “Brainstorming”. As causas mais prováveis podem ser discutidas entre a equipe, e após descobrir as causas dos problemas, os participantes podem propor ações que ajudem na prevenção desses problemas no futuro.

É possível e até recomendado que se use mais de uma técnica ao mesmo tempo, por exemplo: na reunião de Análise Causal utilizar o Diagrama de Causa e Efeito.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

---

### 5.1. Documentos

- Planejamento Estratégico da Secretaria 2015-2018.
- Guia de Comitê de TIC do SISP (versão 2.0 – 2016).
- Guia do PDTIC do SISP (Versão 2.0 Beta – 2015).
- Guia de Gerenciamento de Projetos do SISP (Versão 1.0 MGP-SISP – 2011).
- Guia de Metodologia de Gerenciamento de Portfólio de Projetos do SISP (Versão 1.0 MGPP-SISP – 2013).
- Guia de Processo de Software do SISP (Versão 1.0 PSW-SISP 2012).
- Guia de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (GovTIC) do SISP (Versão 2.0 - 2017).