

**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** | **Márcia Abrahão Moura** |
| Secretário | 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 Guglilhermi** – 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** |

**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**

[INTRODUÇÃO 5](#_Toc509796037)

[VISÃO GERAL 5](#_Toc509796038)

[2.1. Objetivo 5](#_Toc509796039)

[2.2. Justificativa 5](#_Toc509796040)

[GERENIAMENTO DE MUDANÇA 6](#_Toc509796041)

[3.1. Definição 6](#_Toc509796042)

[3.2. Passo a passo 6](#_Toc509796043)

[ARTEFATOS 7](#_Toc509796044)

[4.1. Documentos 7](#_Toc509796045)

[4.1.1 Relatório Analise Causal 7](#_Toc509796045)

[REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 8](#_Toc509796046)

[5.1. Documentos 8](#_Toc509796047)

# 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.

# GERENIAMENTO 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 especifico.

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/acesso-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.>*

1. **Método de Análise Causal**

*<Descrever métodos de Análise Causal usados.>*

1. **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).