



**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 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

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

| | |
|--|----------|
| INTRODUÇÃO..... | 5 |
| VISÃO GERAL | 5 |
| 2.1. Objetivo..... | 5 |
| 2.2. Justificativa..... | 5 |
| GERENIAMENTO DE MUDANÇA..... | 6 |
| 3.1. Definição | 6 |
| 3.2. Passo a passo..... | 6 |
| ARTEFATOS..... | 7 |
| 4.1. Documentos..... | 7 |
| 4.1.1 Relatório Análise Causal | 7 |
| REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 8 |
| 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).