



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL  
DO RIO GRANDE DO NORTE**

**Manual do Processo  
Gerenciamento de Mudanças de TIC**

---

VERSÃO 2.0

Natal  
Agosto/2020

## APRESENTAÇÃO

O objetivo deste processo é gerenciar a implementação de mudanças no ambiente de tecnologia da informação, garantindo a utilização dos métodos e procedimentos padronizados mais adequados para o gerenciamento eficiente de todas as alterações, minimizando os impactos de eventuais incidentes e assegurando que os registros de todos os componentes estejam atualizados. O processo abrange todas as unidades que compõem a Justiça Eleitoral do Estado do Rio Grande do Norte.

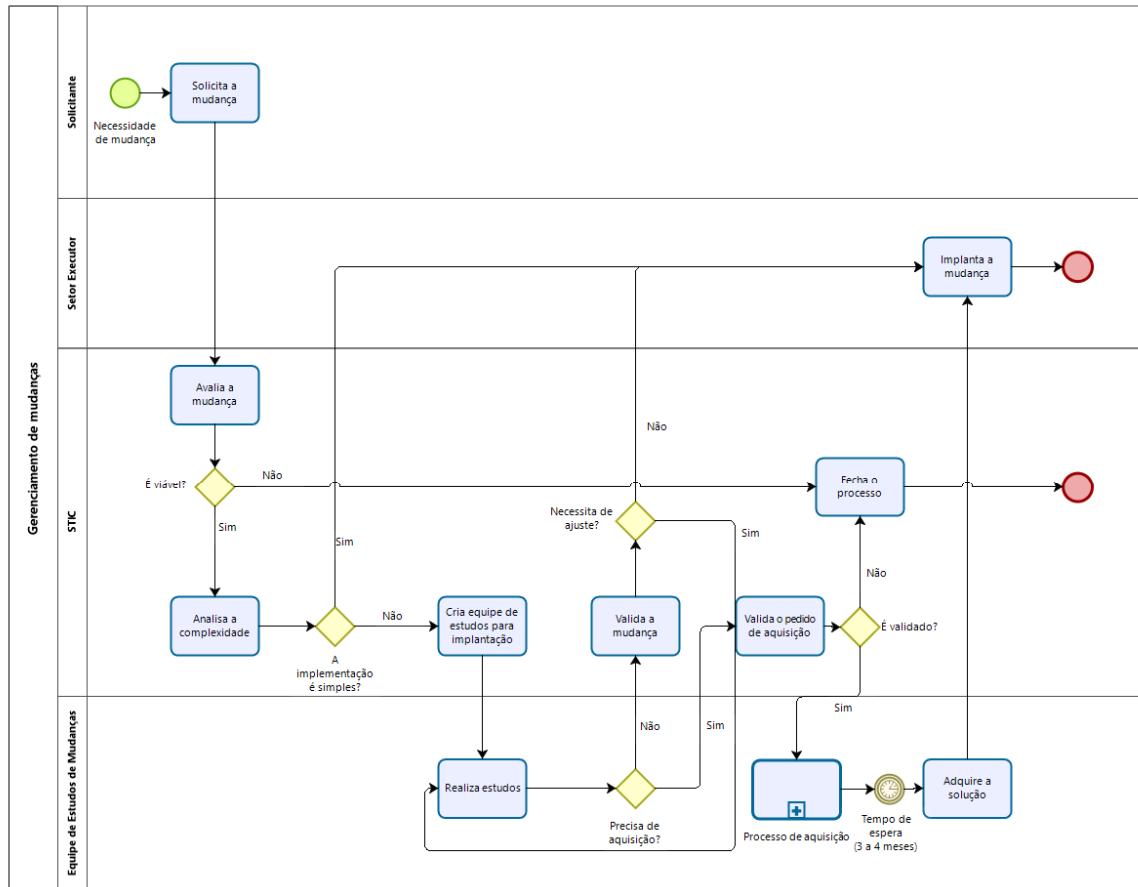
## CONTROLE DE VERSÕES

VERSÃO	Validado CETIC	RESPONSÁVEL
1.0	03 de Setembro de 2019	Carlos André de Azevedo Moura
2.0	28 de agosto de 2020	Carlos André de Azevedo Moura

## ÍNDICE

1	DIAGRAMA 1.....	5
1.1	GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS.....	6
1.1.1	Elementos do processo.....	6
1.1.1.1	<input type="checkbox"/> Solicita a mudança.....	6
1.1.1.2	<input type="checkbox"/> Avalia a mudança.....	6
1.1.1.3	<input type="checkbox"/> Analisa a complexidade.....	6
1.1.1.4	<input type="checkbox"/> Cria equipe de estudos para implantação.....	6
1.1.1.5	<input type="checkbox"/> Realiza estudos.....	7
1.1.1.6	<input type="checkbox"/> Valida a mudança.....	7
1.1.1.7	<input type="checkbox"/> Valida o pedido de aquisição.....	7
1.1.1.8	<input type="checkbox"/> Adquire a solução.....	8
1.1.1.9	<input type="checkbox"/> Implanta a mudança.....	8

# 1 GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS DE TIC



## 1.1 GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS DE TIC

---

### 1.1.1 Elementos do processo

#### 1.1.1.1 Solicita a mudança

##### **Descrição**

A mudança é solicitada pelo usuário, pelas próprias unidades da STIC ou pela Administração, através de chamado no Atendimento STIC ou pelo PAE.

##### **Executante**

Solicitante da Mudança.

#### 1.1.1.2 Avalia a mudança

##### **Descrição**

- O Secretário de Tecnologia da Informação avalia a mudança, verificando, de forma preliminar, sua viabilidade e significância.
- Em caso de não viabilidade, o processo é encerrado.

##### **Executante**

Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação.

#### 1.1.1.3 Analisa a complexidade

##### **Descrição**

- O Secretário de Tecnologia da Informação analise se a mudança é simples.
- Em caso, positivo, a solicitação de mudança é encaminhada para o setor competente implantar.
- Em caso de verificação de que a mudança é complexa, o processo segue para a fase seguinte.

##### **Executante**

Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação.

#### 1.1.1.4 Cria equipe de estudos para implantação

##### **Descrição**

O Secretário de Tecnologia da Informação cria uma equipe, envolvendo um ou mais setores, para a realização de estudos visando a implementação da mudança.

**Executante**

Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação.

**1.1.1.5 Realiza estudos**

**Descrição**

A equipe de estudos para a mudança, designada pelo Secretário de Tecnologia da Informação, realiza os estudos necessários, analisando todos os aspectos envolvidos na solicitação de mudança.

**Executante**

Equipe de Estudos de Mudanças.

**1.1.1.6 Valida a mudança**

**Descrição**

- O Secretário de Tecnologia da Informação analisa os estudos enviados pela equipe designada, nos casos em que não há necessidade de aquisição.
- Se os estudos necessitarem de ajustes, retornam para a equipe de estudos.
- Quando o Secretário constata não haver necessidade de ajustes nos estudos, valida a solicitação de mudança e a encaminha para o setor competente implantar.

**Executante**

Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação.

**1.1.1.7 Valida o pedido de aquisição**

**Descrição**

- Quando a equipe de estudos constata a necessidade de aquisição para o atendimento da mudança solicitada, o Secretário de Tecnologia da Informação analisa a relação custo-benefício dessa contratação.
- Na hipótese de não validar o pedido de aquisição, o processo é encerrado.
- Na hipótese de validação, é realizado o pedido para a Administração do Tribunal, que através do processo de aquisição, tomará as providências para a contratação desejada.

**Executante**

Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação.

### **1.1.1.8 Adquire a solução**

#### **Descrição**

A solução é adquirida através do processo de aquisição.

#### **Executante**

Administração (através do subprocesso de contratação).

### **1.1.1.9 Implanta a mudança**

#### **Descrição**

A mudança é implantada pelo setor competente.

#### **Executante**

Setor Executor, de acordo com a especificidade da mudança.