

## 1. OBJETIVO

Esta política tem como finalidade gerenciar todas as mudanças que possam causar impacto da Gerência de Infraestrutura em entregar serviços, através de um processo único e centralizado de aprovação, programação e controle de mudança, para assegurar que os recursos de TI permaneçam alinhados aos requisitos do negócio com o menor risco possível.

## 2. AMPLITUDE

Os usuários deste documento são os bolsistas do Núcleo de Excelência e Tecnologias Sociais (NEES), que dependam dos recursos de TI e que necessitem realizar mudanças dos meios de processamento e comunicação de dados.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Norma ABNT NBR ISO / IEC 27001 - Segurança da informação, segurança cibernética e proteção à privacidade — Sistemas de gestão da segurança da informação — Requisitos
- PSI001 - Política da segurança da informação

## 4. DEFINIÇÕES

**Mudanças:** Mudanças no ambiente de produção, especialmente ao transferir *softwares* do desenvolvimento para o ambiente operacional, podem impactar na integridade e disponibilidade de aplicações. A introdução de novos sistemas e grandes mudanças nos sistemas existentes devem seguir as regras acordadas e um processo formal de documentação, especificação, testes, controle de qualidade e implementação gerenciada, para assegurar a confidencialidade, integridade e disponibilidade de informações em recursos de tratamento de informações e sistemas de informação, para todo o ciclo de vida de desenvolvimento do sistema, desde os estágios iniciais de projeto até todos os esforços subsequentes de manutenção.

## 5. DIRETRIZES

### 5.1 Gestão de mudanças

O processo Gestão da Mudança visa executar as solicitações de mudanças de forma planejada. As mudanças podem ser em Processos, Serviços, Sistemas, Infraestrutura, dentre outras.

### 5.1.1 Solicitação de Mudança

Para solicitar uma mudança o usuário deverá seguir o fluxo normal de abertura de um chamado, através de um dos endereços <https://atendimento.nees.ufal.br> (para os usuários com perfil técnico) ou <https://servicedesk.nees.ufal.br> (para usuários com o perfil não técnico) após isso o técnico responsável pelo chamado deverá proceder com o recebimento da solicitação.

### 5.1.2 Recebimento da Solicitação de Mudança

Ao receber o chamado o responsável deverá criar uma Solicitação de Mudança, os responsáveis da área irão analisar, verificar se a solicitação de mudança possui todas as informações necessárias. Caso necessário, entrar em contato com o solicitante e entender a mudança desejada.

- Classificar a solicitação de mudança em Simples, Complexa e Emergencial, conforme definições a seguir:
  - ✓ **Simples:** são mudanças cujo procedimento é de domínio da equipe técnica e não requerem procedimentos complexos para execução. Desta forma, uma instrução (passo a passo) no chamado é suficiente para execução, sem a necessidade de planos mais elaborados.
  - ✓ **Complexo:** são mudanças cuja execução requer um conhecimento técnico além do básico, cujo impacto no sistema é significativo, seja pelo risco de perda das informações e/ou pelo grande número de usuários afetados. Estas mudanças requerem planejamento e um plano de execução, incluindo ações claras para reversão das mudanças.
  - ✓ **Emergencial:** são mudanças cuja execução pode ser simples ou complexa, porém será executado em carácter emergencial devido à urgência da mudança. Apesar de urgentes, devem ser bem documentadas e neste caso ações de reversão devem ser previstas e planejadas.

### 5.1.3 Execução da Solicitação definida

- Se a mudança é Simples: O Plano de Mudança será um passo a passo (roteiro) na própria solicitação de Mudança, diretamente no chamado.

- Se a mudança é Complexa: elaborar um Plano de Mudança conforme o padrão definido no formulário Solicitação, Análise Crítica e Acompanhamento de Mudança, GMUD, disponível no Odo, Módulo Sistema de Gestão/ Formulários e anexar ao chamado.
- Se a mudança é Emergencial: documentar a forma com que a mudança será executada e registrar na solicitação de mudança. Caso a complexidade seja significativa sob o ponto de vista da equipe de execução, elaborar um Plano de Mudança preenchendo os campos de Análise da própria solicitação de mudança.

Se aprovada a solicitação de mudança, a equipe deverá proceder com a mesma, caso seja reprovada o requisitante será notificado do motivo por e-mail automático enviado pelo GLPI.

## 6. REGISTROS

Registro relacionado com esta política:

- Atendimento / GLPI.

## 7. DISTRIBUIÇÃO E CONTROLE

Este documento está disponível e controlado através do sistema INTEGRA, módulo conhecimento/ ISO 27001/Política. Deve ser atualizado anualmente.

## 8. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Revisão	Data	Descrição	Responsável
01	22/05/2024	Criação do documento.	Francisco Meneses
02	12/04/2025	Revisão da estrutura de todo o documento e inclusão do controle de documentos e assinaturas, via sistema INTEGRA	Shirley Vital
03	02/07/2025	Revisão do texto, remoção de referência ao Odo	Francisco Meneses