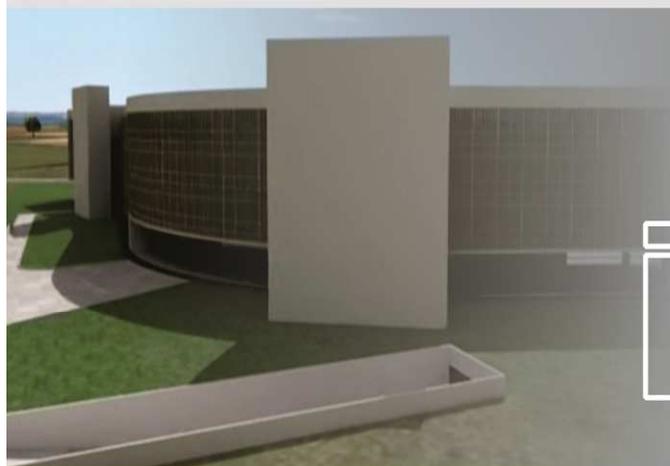




JUSTIÇA FEDERAL
Conselho da Justiça Federal



boletim **ESPECIAL**
interno

2016

Boletim de Serviço Interno
do Conselho da Justiça Federal

BOLETIM INTERNO ESPECIAL

ART. 15, § 2º DO REGIMENTO INTERNO

COMPOSIÇÃO

Ministro FRANCISCO Cândido de Melo FALCÃO Neto	Presidente
Ministra LAURITA Hilário VAZ	Vice-Presidente
Ministro Geraldo OG Nicéas Marques FERNANDES	Corregedor-Geral
Ministro MAURO Luiz CAMPBELL MARQUES	Membro Efetivo
Ministro BENEDITO GONÇALVES	Membro Efetivo
Desembargador Federal HILTON José Gomes de QUEIROZ	Membro Efetivo
Desembargador Federal POUL ERIK DYRLUND	Membro Efetivo
Desembargadora Federal CECÍLIA Maria Piedra MARCONDES	Membro Efetivo
Desembargador Federal LUIZ FERNANDO WOWK PENTEADO	Membro Efetivo
Desembargador Federal ROGÉRIO de Meneses FIALHO MOREIRA	Membro Efetivo
Ministro RAUL ARAÚJO Filho	Membro Suplente
Ministro PAULO DE TARSO Vieira SANSEVERINO	Membro Suplente
Ministra Maria Diniz ISABEL GALLOTTI RODRIGUES	Membro Suplente
Desembargador Federal I'TALO Fioravanti Sabo MENDES	Membro Suplente
Desembargador Federal REIS FRIEDE	Membro Suplente
Desembargador Federal MAIRAN Gonçalves MAIA Júnior	Membro Suplente
Desembargador Federal CARLOS EDUARDO THOMPSON FLORES LENZ	Membro Suplente
Desembargador Federal FRANCISCO ROBERTO MACHADO	Membro Suplente

Secretário-Geral José Antonio Savaris
Diretora-Geral: Eva Maria Ferreira Barros

1 – SECRETARIA GERAL

PORTARIA Nº CJF-POR-2016/00242 de 7 de julho de 2016

Dispõe sobre a institucionalização do processo de trabalho "gerenciar incidentes e cumprimento de requisição no ambiente de Tecnologia da Informação do Conselho da Justiça Federal".

O SECRETÁRIO-GERAL DO CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL, no uso de suas atribuições legais e tendo em vista o que consta no Processo n. CJF-ADM-2015/00500,

CONSIDERANDO a necessidade de tratar os incidentes dos serviços providos pela Secretaria de Tecnologia da Informação - STI com celeridade, restabelecendo o serviço dentro dos prazos de níveis de serviço acordados;

CONSIDERANDO os termos da Resolução CNJ n. 211, de 15 de dezembro de 2015, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

CONSIDERANDO os Acórdãos n. 1603/2008, 2308/2010, 2585/2012, 1200/2014 e 3051/2014, todos do Plenário do Tribunal de Contas da União, que recomendam a promoção de ações voltadas para a normatização e o aperfeiçoamento dos processos de governança, gestão e uso de tecnologia da informação e comunicação;

CONSIDERANDO as melhores práticas de gestão de incidentes e requisições de serviços de Tecnologia da Informação referenciadas nos principais *frameworks* e modelos de gestão, como *Control Objectives for Information and related Technology* - COBIT, *Information Technology Infrastructure Library* - ITIL, NBR ISO/IEC 27.002, ISO/IEC 20.000, seguidas pelas principais organizações e órgãos governamentais;

CONSIDERANDO as iniciativas estabelecidas no caderno de estratégia do Conselho da Justiça Federal, estabelecidos pela Portaria n. CJF-POR-2015/00359, de 26 de agosto de 2015,

RESOLVE:

Art. 1º Institucionalizar, na forma do anexo desta portaria, o processo de trabalho "gerenciar incidentes e cumprimento de requisição no ambiente de Tecnologia da Informação do Conselho da Justiça Federal".

Art. 2º Designar o Chefe da Seção de Atendimento e Suporte ao Usuário como gerente do processo de trabalho de que trata o artigo anterior.

**CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL
BOLETIM INTERNO ESPECIAL DE 11/07/2016**

4

Art. 15, § 2º DO REGIMENTO INTERNO

Art. 3º A Secretaria de Tecnologia da Informação, por meio de sistema eletrônico da central de serviços, receberá as solicitações e controlará o atendimento das demandas.

Art. 4º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Juiz Federal JOSÉ ANTONIO SAVARIS

Processo de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisição

Sumário

<u>Política do Processo</u>	5
<u>Objetivos</u>	5
<u>Definições</u>	6
<u>Status - Ciclo de vida do chamado</u>	6
<u>Categorização</u>	7
<u>Priorização de incidente</u>	7
<u>Procedimentos gerais de escalção e alerta</u>	7
<u>Tempos de atendimento</u>	8
<u>Incidentes de infraestrutura</u>	8
<u>Solicitações de Segurança</u>	8
<u>Incidentes de Segurança</u>	8
<u>Requisições de 3º nível</u>	8
<u>Requisições de 3º nível - Banco de dados:</u>	9
<u>Requisições sessões do Conselho:</u>	9
<u>Requisições de videoconferência:</u>	9
<u>Requisições e incidentes de 1º nível</u>	9
<u>Procedimento de encerramento</u>	9
<u>Métricas</u>	9
<u>Papéis</u>	10
<u>Gerente de Incidentes e Requisições</u>	10
<u>Supervisor da Central de Serviços</u>	10

CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL
BOLETIM INTERNO ESPECIAL DE 11/07/2016

5

Art. 15, § 2º DO REGIMENTO INTERNO

<u>Atendente remoto</u>	10
<u>Líder da equipe solucionadora</u>	11
<u>Técnico solucionador</u>	11
<u>Usuário Solicitante</u>	11
<u>Relacionamento entre chamados e outros registros</u>	11
<u>Fluxo do processo</u>	12
1. <u>Identificação do chamado</u>	12
2. <u>Registro do chamado</u>	12
3. <u>Executar procedimento de atendimento</u>	13
4. <u>Escalar funcional ou hierarquicamente</u>	13
5. <u>Investigar e diagnosticar</u>	13
6. <u>Resolver e recuperar</u>	13
7. <u>Encerrar o chamado</u>	14
<u>Matriz de responsabilidade das atividades do processo</u>	14
<u>Identificar o chamado</u>	14
<u>Registrar o chamado</u>	14
<u>Executar procedimento de atendimento</u>	14
<u>Escalar funcional ou hierarquicamente</u>	14
<u>Investigar e diagnosticar</u>	14
<u>Resolver e recuperar</u>	14
<u>Encerrar do chamado</u>	14
<u>Reportar de metas e métricas do primeiro nível</u>	14
<u>Reportar de metas e métricas do segundo nível</u>	15
<u>Reportar de metas e métricas do processo</u>	15
<u>Comunicar com o solicitante sobre seus chamados</u>	15
<u>Definir e promover ações de melhoria no processo</u>	15
<u>Auditar o desempenho e aderência do processo a sua política, normas e regulamentos</u>	15

Política do Processo
Objetivos

Resolver os chamados o mais rápido possível, restaurando a operação normal do serviço, minimizando os impactos adversos, nos processos de negócio. A operação normal é a entrega do serviço dentro das metas dos Acordos de Nível de Serviço.

Prover um canal para os usuários requisitarem e receberem serviços, obter informações, reclamar ou elogiar.

Definições

o Chamado: É todo incidente ou requisição informado e registrado na ferramenta de gerenciamento de incidentes e requisições;

o Incidente: É todo evento que causa indisponibilidade ou grave perda de qualidade de um ou mais serviços de TI;

o Requisição: É um pedido de informações, uma solicitação de ajuda ou orientação ou de realização de um serviço.

Status - Ciclo de vida do chamado

Os seguintes status são assumidos por um chamado durante seu ciclo de vida:

- Aberto: É o status inicial de qualquer incidente e requisição. Nesse momento foi realizado apenas o registro das informações. O tempo do chamado em status Aberto só será considerado quando for registrado pela Central de Serviços;
- Designado: Esse status indica que o chamado foi categorizado e encaminhado para a equipe solucionadora;
- Em andamento: Quando o chamado é assumido por um técnico e está em tratamento, ele recebe o status “em andamento”;
- Transferido: Ocorre quando uma equipe solucionadora não tem ação no chamado e é repassado para outra equipe;
- Em validação: Indica que o procedimento técnico foi aplicado e aparentemente o chamado foi solucionado;
- Encerrado: Quando a solução do chamado foi confirmada pelo solicitante. O fechamento pode ocorrer automaticamente ou por contato;
- Cancelado a pedido: É usado para indicar que o solicitante não deseja mais a requisição ou houve algum engano na comunicação do chamado;
- Pendente informação do solicitante: É preciso confirmar alguma informação com o solicitante antes de dar prosseguimento. Tentativas de contato devem ser realizadas e registradas;
- Pendente fornecedor: Aguardando ação de um fornecedor do CJF para concluir o chamado;

- Pendente janela de mudança: A solução do chamado depende da execução de uma requisição de mudança;
- Contingenciado: Indica que foi aplicada alguma solução temporária, enquanto se busca uma solução definitiva;
- Improcedente: Trata-se de um pedido que não é atribuição da respectiva área.

Os tempos de atendimento são congelados no caso dos status: Em validação, Pendente informação do solicitante, Pendente janela de mudança, Pendente fornecedor e Contingenciado.

Toda mudança de status, obrigatoriamente, deve incluir uma descrição do motivo ou do atendimento realizado.

Categorização

Categorizar os chamados é importante para encaminhá-lo à equipe solucionadora mais rapidamente e também permite conhecer quais serviços e seus itens que são mais solicitados ou geram mais incidentes.

Os chamados deverão ser categorizados com as seguintes informações:

- Serviço: É o nome pelo qual o serviço é identificado dentro do Catálogo de Serviços.
- Item do Serviço: Indicação de qual aspecto do serviço se refere o chamado.
- Subitem: Especificação do item do serviço.
- Complemento: Indica a ação ou detalhe do subitem envolvido no chamado.
- Prioridade: Trata-se da prioridade inicial do chamado.
- Equipe Solucionadora: Consiste do nome da equipe responsável por fazer o atendimento inicial do chamado.
- Classificação do chamado: Um chamado pode ser classificado como incidente ou requisição;
- Informações opcionais e obrigatórias: Cada categoria pode ter informações, obrigatórias ou opcionais, que devem ser acrescentadas no chamado.

Priorização de incidente

A priorização do incidente ocorre por 3 diferentes meios:

- Pela categorização definida no Acordo de Nível de Serviço;
- Por intervenção automática da ferramenta de gestão;
- Por intervenção do Gerente de Incidentes.

Procedimentos gerais de escalção e alerta

CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL
BOLETIM INTERNO ESPECIAL DE 11/07/2016

8

Art. 15, § 2º DO REGIMENTO INTERNO

1. Alertar os atendentes, se o chamado está com 2 minutos em status *Aberto*;
2. Alertar o líder da equipe solucionadora e o supervisor da Central de Serviços, se o chamado está com 7 minutos em status *Designado* ou *Transferido*. Alterar a prioridade para 4;
3. Alertar o supervisor e mudar a cor para amarelo com 15 minutos em status *Designado*;
4. Alertar o técnico designado se o chamado está com 25 minutos sem resolução;
5. Alertar o supervisor com 35 minutos sem resolução;
6. Alertar o supervisor com 1 hora;
7. Alertar o técnico designado, o líder da equipe solucionadora e o supervisor se o chamado está com 3 horas sem resolução. Alterar a prioridade para 3;
8. Alertar o supervisor com 4 horas;
9. Alertar o técnico designado, o líder da equipe solucionadora e o supervisor se o chamado está com 8 horas sem resolução. Alterar a prioridade para 2;
10. Alertar o supervisor com 12 horas;
11. Alertar o técnico designado, o líder da equipe solucionadora e o supervisor se o chamado está com 18 horas sem resolução. Alterar a prioridade para 1;
12. Alertar o supervisor e o líder da equipe solucionadora com 24 horas e mudar a cor para vermelho;
13. Alertar o técnico designado e o supervisor se o chamado está com 36 horas sem resolução;
14. Alertar o supervisor se o chamado está com 48 horas ou mais;

Tempos de atendimento

Incidentes de infraestrutura

Prioridade	Tempo	Descrição
1	60 minutos	Componente comprometido ou indisponível

Solicitações de Segurança

Prioridade	Tempo	Descrição
1	24 horas	Antispam, Antivirus, Correlacionador de logs, Auditoria e Outros
2	1 hora	Filtro de conteúdo, Firewall de rede, Proxy, IPS, firewall de aplicação

Incidentes de Segurança

Prioridade	Tempo	Descrição
1	30 minutos	Indisponibilidade
2	1 hora	Desempenho

Requisições de 3º nível

Prioridade	Tempo	Descrição
------------	-------	-----------

CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL
BOLETIM INTERNO ESPECIAL DE 11/07/2016

9

Art. 15, § 2º DO REGIMENTO INTERNO

1	1 horas	Urgente
2	2 horas	Alta prioridade
3	4 horas	Média prioridade
4	8 horas	Baixa prioridade

Requisições de 3º nível - Banco de dados:

Prioridade	Tempo	Descrição
1	2 horas	Alta prioridade
2	24 horas	Baixa prioridade

Requisições sessões do Conselho:

Prioridade	Tempo	Descrição
1	5 minutos	Atendimentos
2	Até 24 horas antes	Preparação do ambiente

Requisições de videoconferência:

Prioridade	Tempo	Descrição
1	10 minutos	Atendimentos
2	2 horas	Configuração da sessão

Requisições e incidentes de 1º nível

Prioridade	Tempo	Descrição
1	30 minutos	Alta prioridade
2	1 hora	Média prioridade
3	4 horas	Baixa prioridade

Procedimento de encerramento

O encerramento de uma requisição ou incidente pode ocorrer por 4 meios:

- Supressão do alarme na ferramenta de monitoração;
- Contato telefônico ou pessoal com o solicitante para confirmação da resolução de seu chamado;
- Se for considerado improcedente ou por solicitação de cancelamento;
- Aviso por email com a indicação de um prazo para retorno, caso o incidente persista ou a requisição não tenha sido adequadamente atendida.

Métricas

As seguintes métricas devem ser coletadas e reportadas periodicamente:

- Total de chamados registrados no período;
- Total de incidentes registrados no período;
- Total de requisições registradas no período;
- Percentual de incidentes encerrados dentro dos Acordos de Nível de Serviço;
- Percentual de requisições encerradas dentro dos Acordos de Nível de Serviço;
- Percentual de incidentes encerrados separado por equipe solucionadora;
- Tempo médio de atendimento de incidentes separados por urgência;
- Tempo médio de atendimento de incidentes separados por status;

- Tempo médio de atendimento de requisições;
- Total de incidentes improcedentes e cancelados a pedido.

Papéis

Gerente de Incidentes e Requisições

- Promover o uso correto do processo dentro da organização;
- Acompanhar a qualidade do atendimento dos chamados;
- Representar o processo no relacionamento da TI com a organização e fornecedores;
- Acordar as metas de atendimento de chamados para a organização;
- Reportar as metas alcançadas pelo processo;
- Promover ações de melhoria no processo;
- Investigar junto a Central de Serviços, equipes solucionadoras e fornecedores a respeito da violação de metas de nível de serviço;
- Auxiliar a Central de Serviços na priorização de atendimento;
- Participar do processo de escalação hierárquica;
- Autorizar a alteração da prioridade de chamados;
- Autorizar a suspensão ou cancelamento do atendimento de chamados;
- Estabelecer sistemas de monitoração de serviços e itens de configuração.

Supervisor da Central de Serviços

- Definir a categorização dos chamados;
- Definir os processos de atendimento;
- Participar do processo de escalação hierárquica;
- Auxiliar os atendentes em qualquer dúvida ou dificuldade, buscando resolver o máximo de incidentes dentro do primeiro nível;
- Reportar ao Gerente de Incidentes e Requisições a respeito das metas e métricas de atendimento da Central de Serviços;
- Promover ações de melhoria na Central de Serviços;
- Comunicar aos gestores de TI sobre incidentes;
- Acompanhar o atendimento de todos os incidentes e requisições.

Atendente remoto

- Realizar o registro e categorização dos chamados que foram informados por meio de contato pessoal (e-mail e telefone);
- Realizar o primeiro atendimento dos chamados, buscando resolver a grande maioria deles;
- Acionar as equipes solucionadoras para o pronto atendimento dos chamados;

- Reportar ao Supervisor da Central de Serviços sobre situações atípicas;
 - Comunicar os clientes a respeito do atendimento aos chamados.
- Líder da equipe solucionadora

- Responder sobre as metas e métricas de atendimento da sua equipe;
- Solucionar os chamados encaminhados;
- Auxiliar a Central de Serviços com suporte técnico especializado;
- Auxiliar os demais técnicos da sua equipe no atendimento;
- Registrar os procedimentos e atividades que foram executadas no atendimento do chamado;
- Reportar ao Gerente de Incidentes e a Central de Serviços sobre as soluções aplicadas.

Técnico solucionador

- Solucionar os chamados encaminhados;
- Auxiliar a Central de Serviços com suporte técnico especializado;
- Registrar os procedimentos e atividades que foram executadas no atendimento do chamado.

Usuário Solicitante

- Informar as suas necessidades, ao atendente ou na ferramenta, preferencialmente, de forma clara e com todas as informações importantes para a abertura do chamado
- Cooperar com o atendente durante o registro e diagnóstico do chamado;
- Fornecer resposta necessária para encerramento do chamado.

Relacionamento entre chamados e outros registros

Relacionamentos entre chamados podem ser criados para estabelecer a ordem de execução ou a dependência entre as demandas. O chamado principal é identificado como *Pai* e os demais chamados são identificados como *Filho*.

Para que o chamado *Pai* seja encerrado é necessário que todos os chamados *Filhos* sejam encerrados primeiramente.

Chamados também podem ser relacionados com requisições de mudança e com registros de problemas. Nesses casos também é necessário que o registro associado seja concluído antes do encerramento do chamado.

Sempre que identificados, os itens de configuração devem ser associados a chamados. Isso ajudará a identificar quais componentes e serviços recebem mais incidentes e requisições, permitindo o planejamento de ações para sua redução.

Fluxo do processo

1. Identificação do chamado

A Central de Serviços deve ficar ciente de todos os chamados identificados. Chamados podem ser abertos de três formas:

- Por telefone (recomendado somente quando a ferramenta estiver indisponível)
- Pela ferramenta de chamados;
- Ferramentas de monitoração.

No caso de um incidente registrado diretamente na ferramenta de gestão de incidentes e requisições, esta deve comunicar o Supervisor da Central de Serviços por e-mail e incluir o chamado no painel de acompanhamento.

2. Registro do chamado

O registro do chamado é uma atividade que consiste na anotação dos dados e informações a respeito do incidente ou requisição, sua categorização, classificação e priorização.

Todo incidente ou requisição deve, obrigatoriamente, ser registrado para então ser tratado, mesmo que este seja improcedente. O registro pode ser realizado tanto pelo próprio solicitante, como por um atendente de 1º nível. Quando o registro for realizado pelo solicitante diretamente, o chamado sempre deverá passar pela validação da Central de Serviços para verificação.

Cada chamado deve ser categorizado durante o seu registro. Essa ação permitirá que as demais ações sejam realizadas de maneira automática. Com a categoria escolhida, são determinadas: A classificação do chamado, ou seja, trata-se de um incidente ou requisição; a sua prioridade inicial; e para qual equipe de técnicos, o chamado deverá ser encaminhado.

Além disto, podem ser determinados procedimentos específicos para diagnóstico, roteiros técnicos para resolução, fluxo de atendimento, coleta informações opcionais e obrigatórias e demais ações que forem necessárias e definidas.

Cada chamado, ao final do seu registro, recebe uma identificação única. Essa identificação nunca deve se repetir. Ao final do registro, o solicitante deve receber um e-mail com os dados do chamado.

Nesse ponto o chamado estará com o status *Designado*.

3. Executar procedimento de atendimento

Com o chamado registrado, passa-se então aos procedimentos específicos de atendimento. Estes procedimentos visam determinar se a necessidade do solicitante é procedente, que todas as informações e dados foram coletados, identificar os sintomas e a real necessidade do solicitante.

Se o chamado tiver sido registrado pelo próprio solicitante, o registro deve passar então por uma validação das informações cadastradas. Esta validação pode levar a recategorização do chamado, contato com o solicitante para obter mais informações ou até mesmo o seu cancelamento.

Na hipótese de o chamado ser considerado improcedente, devido a sua impossibilidade de atendimento, o seu encerramento deve comunicar de maneira clara as razões para o não atendimento e se possível orientação de como proceder.

Nesse ponto o chamado estará com o status *Designado*.

4. Escalar funcional ou hierarquicamente

Caso o diagnóstico, investigação e análises não apontem a solução ou o técnico solucionador não possui o conhecimento necessário para dar continuidade ao atendimento, deve-se encaminhar o chamado para a equipe adequada.

Chamados também podem ser escalados devido ao risco de violação dos Acordos de Nível de Serviço.

Nesse ponto o chamado estará com o status *Aberto chamado filho*.

5. Investigar e diagnosticar

Consistem dos processos de verificação do chamado, seus sintomas e diagnóstico para encontrar a solução.

Caso a investigação e análise identifiquem necessidade de novas informações ou novos testes em relação ao chamado, deve-se voltar ao passo 4 para escalação.

Nesse ponto o chamado estará com o status “*em andamento, Pendente informação do solicitante, Pendente janela de mudança ou Contingenciado*”.

6. Resolver e recuperar

Esta etapa consiste na aplicação do procedimento indicado pela base de erros conhecidos ou do conhecimento técnico para resolução do incidente ou atendimento da requisição.

Nesse ponto o chamado estará com o status “*em validação*”.

7. Encerrar o chamado

Confirmação com o solicitante da normalização do serviço ou do atendimento de sua requisição. Caso contrário, o chamado deve voltar ao passo 6.

O encerramento do chamado só pode ser realizado com a anuência do solicitante. Esta anuência pode ser coletada pelos seguintes meios:

- Expiração do prazo de manifestação do aviso de atendimento enviado por e-mail;
- Confirmação por meio telefônico;
- Ou registro do solicitante na ferramenta de chamados;

Durante o encerramento, deve ser coletada a satisfação do solicitante sobre o tratamento dado ao seu chamado. A satisfação será expressa através das notas: *Ótimo, Regular e Ruim*.

O meio apropriado deve ser definido na categorização do chamado ou por decisão do Gerente de Incidentes e Requisições.

Nesse ponto o chamado estará com o status *Encerrado*.

Chamados também podem ser encerrados com os status: *Cancelado a pedido* ou *Improcedente*. Nesses casos o chamado é fechado imediatamente, independente do ponto onde estiver e não poderá ser reaberto.

Matriz de responsabilidade das atividades do processo

A matriz abaixo define as seguintes responsabilidades:

Símbolo	Responsabilidade
R	Executor da atividade
A	Responsável pela atividade
C	Consultor
I	Informado

Papéis / Atividade	Gerente de Incidentes e Requisições	Supervisor da Central de Serviços	Atendente	Líder da Equipe solucionadora	Técnico solucionador	Solicitante
Identificar o chamado						
Registrar o chamado						
Executar procedimento de atendimento						
Escalar funcional ou hierarquicamente						
Investigar e diagnosticar				/R		
Resolver e recuperar						
Encerrar do chamado						/I
Reportar de metas e métricas do primeiro nível						

CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL
BOLETIM INTERNO ESPECIAL DE 11/07/2016

15

Art. 15, § 2º DO REGIMENTO INTERNO

Reportar de metas e métricas do segundo nível		/A				
Reportar de metas e métricas do processo			/A			
Comunicar com o solicitante sobre seus chamados	/A					
Definir e promover ações de melhoria no processo			/I	/I	/I	
Auditar o desempenho e aderência do processo a sua política, normas e regulamentos.						

PORTARIA Nº CJF-POR-2016/00243 de 7 de julho de 2016

Dispõe sobre a institucionalização do processo de trabalho "gerenciar mudanças no ambiente de Tecnologia da Informação do Conselho da Justiça Federal".

O SECRETÁRIO-GERAL DO CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL, no uso de suas atribuições legais e tendo em vista o que consta no Processo n. CJF-ADM-2015/00500,

CONSIDERANDO a necessidade de realizar mudanças em serviços de Tecnologia da Informação para atender à constante demanda por novas soluções informatizadas;

CONSIDERANDO que algumas mudanças implicam em indisponibilidade, ainda que temporária, nos serviços providos pela Secretaria de Tecnologia da Informação - STI;

CONSIDERANDO os termos da Resolução CNJ n. 211, de 15 de dezembro de 2015, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

CONSIDERANDO os Acórdãos n. 1603/2008, 2308/2010, 2585/2012, 1200/2014 e 3051/2014, todos do Plenário do Tribunal de Contas da União, que recomendam a promoção de ações voltadas para a normatização e o aperfeiçoamento dos processos de governança, gestão e uso de tecnologia da informação e comunicação;

CONSIDERANDO as melhores práticas de gestão de mudanças em serviços de Tecnologia da Informação referenciadas nos principais *frameworks* e modelos de gestão, como *Control Objectives for Information and related Technology - COBIT*, *Information Technology Infrastructure Library - ITIL*, NBR ISO/IEC 27.002, ISO/IEC 20.000, seguidas pelas principais organizações e órgãos governamentais;

CONSIDERANDO as iniciativas estabelecidas no caderno de estratégia do Conselho da Justiça Federal, estabelecidos pela Portaria n. CJF-POR-2015/00359, de 26 de agosto de 2015,

RESOLVE:

Art. 1º Institucionalizar, na forma do anexo desta portaria, o processo de trabalho "gerenciar mudanças no ambiente de Tecnologia da Informação do Conselho da Justiça Federal".

Art. 2º Designar o Subsecretário de Infraestrutura e Suporte Técnico como gerente do processo de trabalho de que trata o artigo anterior.

Art. 3º A Secretaria de Tecnologia da Informação deverá divulgar amplamente e previamente, aos usuários internos e externos, conforme o caso, acerca da indisponibilidade dos serviços decorrentes da execução de mudanças programadas no ambiente de tecnologia da informação do Conselho da Justiça Federal, após a devida autorização do Secretário-Geral e do Diretor-Geral.

Art. 4º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Juiz Federal JOSÉ ANTONIO SAVARIS

**Processo de Gerenciamento de
Mudanças**

Conteúdo

Política do Processo	17
Objetivos	17
Definições	17
Status - Ciclo de vida da mudança	17
Categorias	18
Formulário de Requisições de Mudança	19
Comitê Consultivo de Mudanças	20
Métricas	21
Papéis	22
Relacionamento entre RDM e outros registros	23
Fluxo do processo	23
Matriz de responsabilidade das atividades do processo	28

Política do Processo

Objetivo

Assegurar que toda alteração em ambiente produtivo é planejada, registrada, analisada, autorizada, implementada, documentada e revisada.

Definições

- Mudança: Qualquer alteração em item de configuração que demande planejamento e aprovação de áreas técnicas e de negócio;
- Requisição de Mudança (RDM): É a formalização do pedido de execução de uma mudança;
- Plano de Remediação: É o conjunto de atividades que deverá ser executado caso a RDM falhe. Seu objetivo é restaurar os itens de configuração ao seu estado anterior ou a um estado funcional;
- Comitê Consultivo de Mudanças (CCM): Comitê formado por aprovadores de mudança convocados pelo Gerente de Mudanças para análise e aprovação de RDM em sua pauta;
- Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME): Comitê formado por aprovadores de mudança convocados pelo Gerente de Mudanças para análise e aprovação de RDM emergencial em sua pauta;
- Comitê Gestor de Tecnologia da Informação (CGTI): Comitê composto pelo Secretário de TI, Subsecretários de Infraestrutura e de Engenharia de Software e Assessorias Técnicas se reúne semanalmente para tratar assuntos de interesse da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI e demandas em geral.

Status - Ciclo de vida da mudança

Os seguintes status são assumidos por uma mudança durante seu ciclo de vida.

Em planejamento: A RDM está em planejamento e foi criada no Sistema de Gerenciamento de Serviço. Ela receberá uma identificação e não há restrição de preenchimento para sua gravação.

Em Validação: Indica que o planejamento foi concluído e que a RDM está pronta para ser validada e aprovada. O sistema só aceitará RDM com o preenchimento de todos os campos, com exceção da justificativa de mudanças emergenciais, aprovações e anexos. Entretanto, caso a RDM seja categorizada como emergencial, o campo para justificar a emergência, se torna obrigatório. O registro da RDM deve passar pela análise do Gerente de Mudança e dos aprovadores. Será verificado o preenchimento da RDM, se ela é repetição de

outra RDM já em aprovação, se já foi recusada anteriormente ou se é impraticável. Nesses casos ela será cancelada e retornada ao líder da mudança com a razão para a recusa. A exceção é a mudança padrão, que passa deste status imediatamente para o próximo: Aprovada.

Aprovada: Significa que a RDM foi aceita e sua execução foi programada. A programação das mudanças deve ser publicada para o Comitê Gestor de TI, a Central de Serviços e os usuários afetados.

Em Execução: Significa que a RDM foi iniciada e as atividades estão sendo realizadas.

Executada: Indica que as atividades da RDM foram realizadas e a revisão pós-implementação pode ser feita. A revisão irá indicar o substatus apropriado:

- Executada com sucesso: As atividades foram concluídas e o efeito desejado foi produzido;
- Executada com falha: Houve falha na execução de atividades ou o efeito desejado não foi alcançado, todavia não foi necessário executar o Plano de Remediação;
- Remediação executada: Além da falha foi necessário executar as atividades de remediação.

Encerrada: A revisão pós-implantação foi concluída, lições aprendidas e demais registros foram armazenados e a mudança pode ser dada como encerrada.

Cancelada: A qualquer momento a RDM pode ser cancelada por decisão do Gerente de Mudança. O motivo de cancelamento deve ser registrado na RDM.

Abortada: A RDM já estava aprovada e teve o seu início cancelado por decisão do Gerente de Mudança ou não ter sido iniciada no horário acordado. Há uma tolerância de 60 minutos de atraso para o início de qualquer RDM.

Categorias

As mudanças poderão pertencer as seguintes categorias:

- **Programada:** São as RDMs submetidas para aprovação antes da próxima reunião do CCM. A sua execução deve, com preferência, estar dentro da data e hora da execução de uma janela programada. Toda mudança programada passa obrigatoriamente pela análise e aprovação do CCM.
- **Emergencial:** Toda RDM para atender um incidente ou uma requisição urgente e que por isto, não poderá seguir o trâmite da mudança programada. Apesar de sua urgência, preferivelmente deve ser executada após às 19:00. Nos casos de grave indisponibilidade de serviços, a abertura e a aprovação da mudança deve ser realizada o mais rápido

possível. No seu registro, caberá ao líder informar a razão para a emergência.

- **Padrão:** A RDM padrão tem a finalidade de simplificar o processo de análise e aprovação das requisições. Ela já é pré-aprovada e pode possuir requisitos próprios para sua execução. Deve haver um catálogo de mudanças padrão, com a lista de todos os modelos de mudança e descrição do seu propósito. Por estes motivos, para uma RDM se tornar padrão, deve atender aos seguintes requisitos:
 - As atividades devem ser as mesmas e com tempo de execução semelhante;
 - Não há indisponibilidade prevista;
 - Todos os aprovadores e analistas executores envolvidos devem aprovar a transformação da RDM em padrão;
 - O modelo, quando inserido no Sistema de Gerenciamento do Serviço, deverá bloquear alterações nas atividades, permitindo apenas alteração no horário de execução e nos itens de configuração envolvidos.

Formulário de Requisições de Mudança

O Sistema de Gerenciamento de Serviço provê um formulário para o registro de Requisições de Mudança. Este formulário é o único meio aceito para o encaminhamento das requisições e através dele será possível realizar as análises, aprovações, planejamento, revisões e auditorias.

O formulário será composto no mínimo dos seguintes campos:

- **Identificação:** Registro numérico que identifica de forma única a RDM;
- **Categoria da Mudança:** Campo preenchido automaticamente, baseando-se na data e hora de submissão da RDM e a data e hora de início. Este campo é apenas informativo, não pode ser alterado;
- **Requisitante:** Indica a pessoa que realizou uma solicitação que deverá ser executada via processo de gerenciamento de mudanças;
- **Líder de mudança:** Pessoa responsável pelo planejamento e coordenação da mudança;
- **Responsável técnico:** Indicação do profissional que atuará como ponto focal para um grupo de analistas envolvidos na RDM;
- **Justificativa de mudança emergencial:** No caso de uma mudança ser emergencial, o líder deve informar a natureza da emergência;

CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL BOLETIM INTERNO ESPECIAL DE 11/07/2016	20
-------------------------------------------------------------------------------------	----

Art. 15, § 2º DO REGIMENTO INTERNO

- Descrição da mudança: Um breve descritivo do que deverá ser alterado;
- Benefício esperado pela execução da mudança: Descrição do benefício que será obtido com a execução da mudança;
- Impactos da não implementação: Explicação dos efeitos esperados pela rejeição ou adiamento da mudança;
- Itens de configuração envolvidos: Lista dos itens de configuração que serão alterados ou que serão afetados pela mudança;
- Indisponibilidade: Indicação de indisponibilidade dos itens de configuração relacionados;
- Data e hora da solicitação: Registro da data em que a RDM foi incluída na ferramenta de Gestão de Serviços. É preenchido automaticamente;
- Data e hora de início: Indicação da data e hora de início;
- Data e hora de finalização: Indicação da data e hora prevista para finalização;
- Registros relacionados: Indicação dos chamados, problemas ou incidentes que estão relacionados com a mudança;
- Plano de implementação: É a lista ordenada de atividades com a descrição das atividades, analistas executores, data e hora de início e fim da atividade;
- Plano de remediação: Tem a mesma estrutura do plano de implementação, mas só deverá ser executado em caso de falha do plano de implementação;
- Plano de validação: Lista das atividades que deverão ser desenvolvidas para verificar o efeito da mudança;
- Aprovação do CCM: Lista criada dos aprovadores e a indicação de sua aprovação ou rejeição. O preenchimento deve ser automático pela ferramenta, a partir dos itens de configuração relacionados;
- Revisão pós-implementação: Declaração se o plano técnico alcançou ou não o objetivo da mudança;
- Riscos envolvidos na mudança: Indicação dos riscos que estão relacionados com a mudança;
- Anexos: Espaço para a inclusão de arquivos com informações necessárias para a execução da mudança.

Comitê Consultivo de Mudanças

O Comitê Consultivo de Mudanças tem o objetivo de apoiar o Gerente de Mudanças na análise e aprovação das RDMs encaminhadas. A composição do

comitê pode variar, dependendo da convocação realizada. Entretanto, faz-se sempre necessária a presença dos seguintes membros:

- Titular da SUTEC – Subsecretaria de Infraestrutura e Suporte Técnico;
- Titular da SUSOF – Subsecretaria de Engenharia de Software;
- Titular da SEATEN – Seção de Atendimento e Suporte ao Usuário;
- Titular da SESINF – Seção de Suporte à Infraestrutura;
- Titular da SESSER – Seção de Suporte a Serviços;
- Titular da SESERE – Seção de Segurança de Rede.

A sua reunião ocorre semanalmente em agenda definida pelo Gerente de Mudanças.

Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais

O Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais tem o objetivo de apoiar o Gerente de Mudanças na análise e aprovação das RDMs emergenciais. A composição do comitê pode variar, dependendo da convocação realizada e sua reunião é reativa a existência de mudanças emergenciais. A sua composição mínima é a seguinte:

- Gerente de Mudanças;
- Líder de Mudanças.

Atendimento de demandas por RDM

Todo chamado que necessitará de uma RDM para ser atendido, deve ser encaminhado para uma fila específica de atendimento: Mudanças. Essa fila de atendimento será organizada pelo Gerente de Mudança e os chamados atendidos pelos Líderes de Mudança. A distribuição dos chamados é feita em 4 grupos especialistas de líderes: Infraestrutura, Sistemas e Segurança e Aplicações.

Janela pré-programada de Mudanças

Caberá ao Gerente de Mudanças negociar janelas pré-programadas de manutenção nos serviços. As manutenções rotineiras ou programadas deverão, preferencialmente, utilizar essas datas para sua execução. O calendário aprovado e quaisquer alterações deverão ser comunicados para usuários e clientes.

Métricas

As seguintes métricas devem ser coletadas e reportadas periodicamente:

- Total de RDM, separadas por status, mensalmente;
- Total de RDM executadas com falha e com sucesso;
- Total de RDM por categoria;
- Quantidade de mudanças executadas e não aprovadas no mês;
- Quantidade de incidentes originados por RDM.

Papéis

Gerente de Mudanças

- Promover o uso correto do processo dentro da organização;
- Acompanhar a qualidade do atendimento das demandas;
- Representar o processo no relacionamento da TI com a organização e fornecedores;
- Acordar as metas de atendimento de mudanças para a organização;
- Reportar as metas alcançadas pelo processo;
- Promover ações de melhoria no processo;
- Avaliar e autorizar a execução de todas as RDMs registradas;
- Analisar os riscos e priorização das RDMs;
- Definir o calendário de janelas pré-programadas de mudanças;
- Gerenciar as filas de atendimento de mudanças;
- Convocar e presidir o CCM e CCME;
- Divulgar a programação das mudanças;
- Comunicar as ações e impactos esperados das mudanças programadas.

Comitê Consultivo de Mudanças

- Analisar os riscos e custos das mudanças programadas;
- Definir o agendamento das mudanças programadas;
- Aprovar a execução das RDMs programadas;

Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais

- Analisar os riscos e custos das mudanças emergenciais;
- Aprovar a execução das RDMs emergenciais.

Líder da Mudança

- Coordenar e validar o planejamento das atividades técnicas da RDM;
- Explicitar os riscos e benefícios da RDM;
- Realizar a revisão pós-implementação das RDMs;
- Atender aos chamados designados para criação de RDMs;
- Coordenar a execução de RDMs autorizadas;
- Comunicar ao Gerente de Mudanças sobre o sucesso ou falha da mudança e a necessidade da execução do plano de remediação.

Responsável Técnico

- Auxiliar o Líder da Mudança no planejamento e registro das atividades técnicas da RDM;
- Delegar as atividades técnicas programadas;
- Comunicar ao Líder de Mudança sobre a execução das atividades;
- Fornecer feedback técnico a respeito das atividades, riscos e viabilidade da RDM.

Analista executor

- Auxiliar o Líder da Mudança no planejamento e registro das atividades técnicas da RDM;
- Definir as atividades técnicas da RDM;
- Realizar as atividades técnicas programadas;
- Comunicar com o Responsável Técnico sobre a execução das atividades;
- Fornecer feedback técnico a respeito das atividades, riscos e viabilidade da RDM.

Requisitante da Mudança

- Informar as suas necessidades de forma clara;
- Cooperar com o Líder da Mudança durante o planejamento da RDM;
- Fornecer resposta necessária para validação dos efeitos da mudança.

Relacionamento entre RDM e outros registros

Toda RDM deve, obrigatoriamente, relacionar os itens de configuração que serão alterados ou impactados. Além disso, a RDM pode ser associada com registros de chamados, incidentes e problemas, tanto antes como depois de sua execução.

Fluxo do processo

1. Abrir a RDM

O primeiro passo é a abertura de um registro de RDM. Esse ticket é o local onde ficarão registradas todas as informações e os dados a respeito da mudança. No momento da abertura, a RDM recebe um número de identificação e passa ter o status “Em planejamento”. Não há restrições para o preenchimento do formulário nesse ponto.

2. Planejar a RDM

O planejamento da RDM envolve a definição de suas atividades técnicas, avaliação dos seus riscos, determinação dos resultados desejados, e outras avaliações e decisões que serão importantes para garantir a entrega do benefício esperado pelo requisitante.

Há muita interação entre o Líder da Mudança com o Responsável Técnico e o Requisitante durante o planejamento. O correto entendimento das necessidades, premissas e restrições, as quais a RDM está envolvida é crítico para a redução dos riscos.

É durante esta atividade que também é decidido se a RDM será ou não padrão, qual o dia e horário mais adequados para sua execução, os prazos a serem cumpridos, evidências que serão coletadas e apresentadas e quem será envolvido

8. Definir atividades técnicas da RDM

Um dos principais pontos do planejamento da RDM é a definição das atividades técnicas que serão desempenhadas. Devem ser determinadas as ações a serem realizadas para entregar o benefício esperado pelo Requisitante; as ações em caso de falha ou erro durante a execução da RDM, de maneira a garantir a disponibilidade do serviço; e ações para verificar os resultados alcançados.

Como se trata do desenvolvimento de procedimentos técnicos, é importante que sejam definidas por analistas especialistas, preferencialmente os mesmos que os executarão.

Caso o Líder da Mudança escolha uma mudança padrão, o modelo escolhido deverá preencher automaticamente todos os campos do formulário. Neste caso a definição das atividades técnicas é prévia e pré-aprovada.

9. Registrar o planejamento na RDM

Com o planejamento concluído, todos os seus detalhes devem ser registrados na RDM. Todos os campos obrigatórios do formulário devem ser preenchidos para que o Líder da Mudança faça a sua validação antes de categorizá-la e submetê-la a aprovação.

Essa atividade é desnecessária no caso de mudanças padrão, pois o seu preenchimento será automático.

10. Validar o planejamento

Com todas as informações incluídas no registro da RDM, o Líder deve validar se o planejamento concluído está de acordo com a demanda. É

importante observar se o prazo das atividades está dentro do acordado com o Requisitante.

Caso haja incongruências no planejamento, o mesmo deve ser refeito com as correções necessárias. Contudo, estando o Líder satisfeito com o planejamento apresentado, ele prossegue com a RDM registrada.

11. Categorizar a RDM

Caso o Líder queira utilizar uma mudança padrão, deve então categorizá-la como padrão e escolher o modelo de mudança adequado. Neste caso, o formulário será automaticamente preenchido e ele pode indicar a data de início, itens de configuração e anexos que precisar e então ao submetê-la, será encaminhada diretamente para execução.

Caso a mudança não seja padrão, quando o Líder a submeter, o Sistema de Gerenciamento de Serviços, a sua categorização será automática pelo seguinte critério:

- A mudança será considerada programada se a data de submissão for anterior a próxima reunião do CCM;
- As demais mudanças serão consideradas emergenciais.

O status da RDM muda para “Em avaliação” e uma mensagem eletrônica deve ser enviada ao Gerente de Mudanças para avisar que uma nova RDM está pronta para avaliação.

12. Avaliar e validar a RDM

Após a categorização da RDM, ela será encaminhada para análise e validação. A validação é feita automaticamente pelo Sistema de Gerenciamento de Serviços, ao checar se todos os atributos obrigatórios do formulário de registro da RDM foram preenchidos. O atributo para justificativa para mudança emergencial só será exigida, caso a RDM seja categorizada como emergencial.

A avaliação deve ser feita pelo Gerente de Mudanças, ao ler o conteúdo da RDM e determinar que está correto. A RDM que estiver preenchida com informações incorretas, imprecisas, inadequadas ou impróprias deve ser rejeitada.

Sendo então considerada adequada, a RDM é encaminhada para aprovação e autorização nos comitês indicados.

13. Aprovar e Autorizar a execução da RDM

É responsabilidade do Líder da Mudança consultar e obter a anuência dos aprovadores e a autorização final cabe ao Gerente de Mudanças. O tipo de aprovação e autorização depende do tipo da mudança: RDM

programada sempre deverá ter a aprovação dos membros do CCM, RDM emergencial deve ser aprovada pelos membros do CCME e as RDMs padrão são aprovadas automaticamente. Na falta, ou impossibilidade de contato com algum aprovador, o Gerente de Mudanças pode realizar a aprovação em seu lugar.

Não é necessário o registro da aprovação individual de cada membro dos comitês, apenas a sua aprovação coletiva. Então, o Gerente de Mudanças realiza a autorização da RDM, mudando o seu status para “Aprovada”.

14. Comunicar sobre a programação de mudanças

O Gerente de Mudanças deve comunicar aos usuários do Conselho e ao CGTI, sobre a programação das RDM aprovadas. A comunicação deve ocorrer por 2 diferentes meios:

- Disponibilizar a agenda geral de programação das RDMs;
- Envio de mensagem eletrônica para orientação, explicar as razões e atividades que serão realizadas, ou informar indisponibilidade de serviços críticos para o Conselho;

15. Coordenar a execução da RDM

O Líder da Mudança realiza a coordenação da execução da RDM. Esse trabalho consiste em acompanhar as atividades técnicas, obter o feedback dos executores, acionar analistas e comunicar com o Gerente de Mudanças e a Central de Serviços sobre o andamento do trabalho.

Quando o primeiro analista executor iniciar as atividades da RDM, ele deve registrar o início no Sistema de Gerenciamento do Serviço e a RDM passa a ter o status “Em execução”. Durante seu trabalho, os analistas devem comunicar ao líder quaisquer eventos não previstos que ocorrerem e se perceber que o prazo de execução não puder ser cumprido.

Em caso de imprevistos, cabe ao Líder da Mudança decidir pela execução ou não da remediação, ou então pela extensão do prazo planejado para a RDM. Ele pode consultar o Gerente de Mudanças para auxiliar na decisão.

16. Executar atividades

Cabe ao analista executor realizar as atividades determinadas no planejamento da mudança. O analista não deve alterar o escopo ou a finalidade da sua atividade. Caso haja algum imprevisto ou impedimento para a realização da atividade, o analista deve informar ao Líder da Mudança para que uma decisão seja tomada.

É importante também indicar adequadamente informações e a conclusão da sua atividade para o bom andamento da RDM. Além da aplicação correta do conhecimento técnico, a comunicação entre os analistas, responsável técnico e o Líder da Mudança é crucial para o seu sucesso.

17. Informar sobre a conclusão da RDM

Quando a última atividade técnica for executada ou seja impossível dar continuidade no plano de implementação, o analista executor deve comunicar ao Líder da Mudança. Neste ponto, o Líder da Mudança deve então determinar se a RDM atingiu o seu objetivo ou não. Se necessário, solicitar esta análise do requisitante. Caso a RDM tenha sido mal sucedida, o Líder da Mudança também deve decidir se o Plano de Remediação é necessário.

18. Executar atividades de remediação

Esta atividade só é mandatória caso o Líder da Mudança tenha decidido que o Plano de Remediação é necessário para o restabelecimento do ambiente operacional. A sua execução segue os mesmos princípios da execução das atividades do Plano de Implementação da RDM.

19. Informar sobre a conclusão da remediação

Ao final da execução do Plano de Remediação, o analista deve informar ao Líder da Mudança que todas as atividades foram executadas. A verificação do funcionamento do ambiente afetado na mudança deve ser realizada para garantir que o serviço foi disponibilizado adequadamente.

20. Realizar a revisão pós-implementação

Ao concluir todas as atividades do Plano de Implementação ou do Plano de Remediação, o último analista executor deve indicar que a RDM foi concluída e ela passa ao status de "Executada". O Líder da Mudança deve, então, executar a revisão sobre os resultados alcançados pela RDM.

Deve-se verificar, também, se houve efeitos colaterais, como incidentes ou alarmes não previstos. Nesse caso, os incidentes devem tratados e relacionados com a RDM.

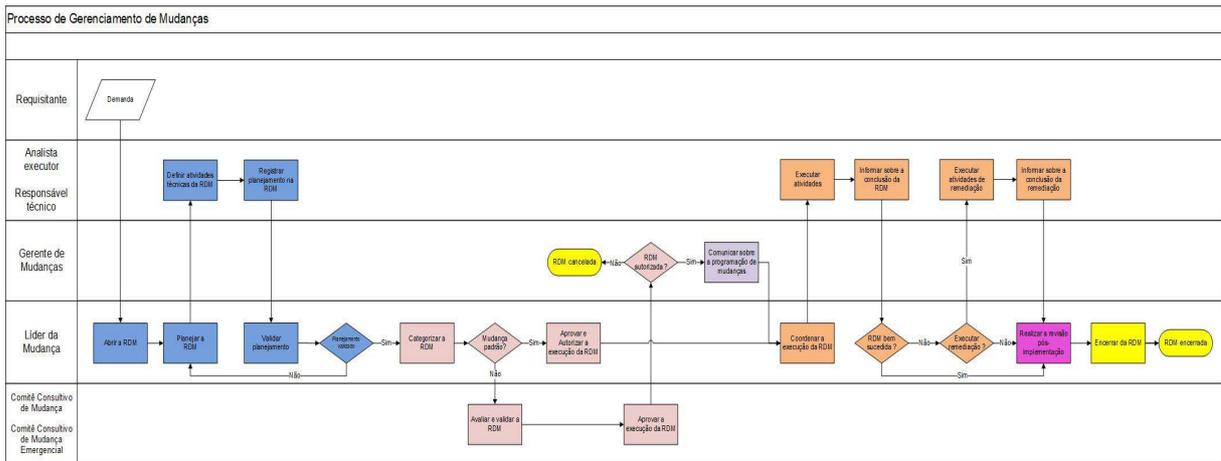
O Líder da Mudança tem um prazo de 2 dias para escolher o substatus apropriado para a RDM: "Executada com sucesso", "Executada com falha", "Remediação executada". E por fim, atualizar se necessário, os itens de configuração envolvidos.

Caso o prazo tenha expirado, sem que uma revisão tenha sido concluída, tanto o líder da mudança, como o Gerente de Mudanças,

recebem uma mensagem eletrônica alertando para a necessidade de se concluir a revisão.

21. Encerrar a RDM

Depois que a revisão dos resultados da mudança RDM for concluída, ela será automaticamente encerrada.



Matriz de responsabilidade das atividades do processo

A matriz abaixo define as seguintes responsabilidades:

Símbolo	Responsabilidade
R	Executor da atividade
A	Responsável pela atividade
C	Consultor
I	Informado

Papéis	Gerente de Mudanças
	Comitê Consultivo de Mudanças
	Comitê Consultivo de Mudanças
	Responsável Técnico
	Analista executor
	Requisitante
	Líder da Mudança

CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL
BOLETIM INTERNO ESPECIAL DE 11/07/2016

29

Art. 15, § 2º DO REGIMENTO INTERNO

Atividade							
Abrir a RDM	I						A/R
Planejar a RDM	I			C	C	C	A/R
Definir atividades técnicas da RDM				A/R	R		C/I
Registrar o planejamento na RDM				A/R	C		I
Validar o planejamento				C	C		A/R
Categorizar a RDM							A/R
Avaliar e validar a RDM	A/R	R	R	C			C
Aprovar e Autorizar a execução da RDM	A/R	R	R	C			C/I
Comunicar sobre a programação de mudanças	A/R			I	I	I	I
Coordenar a execução da RDM	I			C	C		A/R
Executar atividades				A/R	R		I
Informar sobre a conclusão da RDM	I			A/R	R		I
Executar atividades de remediação				A/R	R		I
Informar sobre a conclusão da remediação	I			A/R	R		I
Realizar a revisão pós-implementação	I			C	C	C/I	A/R
Encerrar a RDM	I					I	A/R
Promover ações de melhoria no processo	A/R						
Reportar sobre os resultados do processo	A/R						

2 – DIRETORIA GERAL

PORTARIA Nº CJF-POR-2016/00245 de 11 de julho de 2016

Dispõe sobre a designação de gestores e fiscais de contrato.

A DIRETORA-GERAL DO CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL, no uso das atribuições conferidas pela Portaria n. CJF-POR-2015/00297, de 23 de julho de 2015, e tendo em vista o disposto na Portaria SG n. 95, de 14 de julho de 2006, na Resolução n. CJF-RES-2013/00279, de 27 de dezembro de 2013, bem como no Processo n. CJF-PRO-2015/00056,

RESOLVE:

Designar os servidores abaixo como gestores e fiscais de contrato, na forma a seguir:

Gestor: WILSON NOGUEIRA DE AQUINO JÚNIOR, CPF n. 308.571.471-53;

Gestor substituto: PAULO MARTINS INOCÊNCIO, CPF n. 428.861.391-49;

Fiscal requisitante: LUCIO MELRE DA SILVA, CPF n. 351.720.451-04;

Fiscal técnico Lote 1: REINALDO NEVES PEREIRA, CPF n. 400.392.341-34;

Fiscal técnico Lote 2: RENATO SOLIMAR ALVES, CPF n. 892.322.081-72;

Fiscais técnicos substitutos Lote 2: ADRIANA DE JESUS DE MORAES, CPF n. 634.976.701-20 e FERNANDO SUZUKI SILVA, CPF n. 021.200.731-98;

Fiscal administrativo: JURANDIR BATISTA DE SOUSA, CPF n. 313.694.131-49.

Contrato: n. 9/2016-CJF;

Empresa: Soluti - Soluções em Negócios Inteligentes S/A;

Objeto: prestação dos serviços de emissão de certificados digitais com dispositivos tokens USB, do serviço de emissão de certificados digitais tipo A1 - Cert-JUS equipamento servidor, monodomínio e multidomínio; e certificados digitais A3 - Cert- JUS institucional.

Art. 2º Cabe ao gestor, no cumprimento de suas atribuições, acompanhar e fiscalizar a execução contratual, aplicando o Guia de Boas Práticas da Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação, versão 2.0, deste Conselho da Justiça Federal, bem como, no que

	CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL BOLETIM INTERNO ESPECIAL DE 11/07/2016	31
--	-------------------------------------------------------------------------------------	----

Art. 15, § 2º DO REGIMENTO INTERNO

couber, o Manual de Gestão de Contratos do Superior Tribunal de Justiça, disponível na intranet deste Conselho.

Art. 3º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

EVA MARIA FERREIRA BARROS
DIRETOR-GERAL

PORTARIA Nº CJF-POR-2016/00247 de 11 de julho de 2016

Dispõe sobre a designação de equipe de planejamento da contratação.

A DIRETORA-GERAL DO CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL, no uso das atribuições conferidas pelo art. 1º, inciso IV, da Portaria n. CJF-POR-2015/00297, de 23 de julho de 2015, tendo em vista o disposto na Resolução n. CJF-RES-2013/00279, de 27 de dezembro de 2013, bem como no Processo n. CJF-ADM-2016/00238,

RESOLVE:

Art. 1º Designar os servidores abaixo relacionados para compor a equipe de planejamento da contratação de empresa especializada para atualização dos softwares de engenharia Cypecad e Prohidráulica:

Integrante requisitante: LÚCIO CASTELO BRANCO, da Secretaria de Arquitetura e Engenharia;

Integrante técnico: WALDEMAR ANTÔNIO ALVES, da Secretaria de Tecnologia da Informação;

Integrante administrativo: ALEXANDRE PINHEIRO LAMEIRÃO, da Secretaria de Administração.

Art. 2º Conforme o disposto no art. 30, § 3º, da Instrução Normativa n. 4, de 11 de setembro de 2014, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - SLTI/MP, a equipe de planejamento da contratação será automaticamente destituída no momento da assinatura do contrato.

Art. 3º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

EVA MARIA FERREIRA BARROS