



POLÍTICA DE HABILITAÇÃO DE MUDANÇA



PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DA BAHIA



POLÍTICA DE HABILITAÇÃO DE MUDANÇA



PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DA BAHIA



Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

5ª Avenida do CAB, 560 – Salvador-BA – Brasil

www.tjba.jus.br

Histórico de revisões

Data	Versão	Descrição
03/01/2025	1.0	Versão inicial.



Apresentação

Este documento apresenta a **Política de Habilitação de Mudança** do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA). Trata-se de uma diretriz essencial para garantir que as mudanças na infraestrutura e nos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) sejam realizadas de forma controlada, planejada e documentada.

A política está alinhada às melhores práticas descritas no framework **ITIL 4** e busca assegurar a minimização de impactos nas operações do Tribunal, promovendo a continuidade e melhoria contínua dos serviços prestados. Este documento detalha os seguintes aspectos fundamentais:

1. **Objetivo:** Descrever as metas principais para o gerenciamento eficaz de mudanças em serviços e ativos de TIC.
2. **Escopo:** Defini a abrangência da prática, serviços e itens de configuração (ICs) cobertos por esta política.
3. **Termos e Definições:** Esclarecer os conceitos e terminologias utilizadas ao longo do documento.
4. **Princípios Gerais e Benefícios:** Apresentar os fundamentos que orientam a política e os benefícios esperados.
5. **Diretrizes:** Estabelecer as regras e os procedimentos para o registro, avaliação, aprovação, implementação e revisão das mudanças.
6. **Papéis e Responsabilidades:** Especificar os atores envolvidos e suas respectivas responsabilidades no processo de gerenciamento de mudanças.
7. **Gerenciamento de Riscos e Impactos:** Definir a análise de riscos e os planos de mitigação necessários.
8. **Integração com Outras Práticas:** Destacar a relação com outras disciplinas do gerenciamento de serviços de TIC.
9. **Penalidades:** Esclarecer as consequências do descumprimento das diretrizes estabelecidas.



10. **Revisão e Atualização:** Definir a periodicidade e os critérios para revisão do documento.

11. **Disposições Gerais:** Definir Informações complementares sobre a validade e a aplicação da política.

Com esta política, o Tribunal de Justiça do Estado da Bahia reforça o compromisso com a excelência na gestão de seus recursos de TIC, garantindo maior segurança, eficiência e transparência nos processos de mudança.



Sumário

1. Objetivo	8
2. Escopo	8
3. Termos e Definições	8
4. Princípios Gerais e Benefícios	9
5. Diretrizes	10
5.1. Formalização	10
5.2. Classificação das Mudanças.....	10
5.3. Avaliação e Aprovação	10
5.4. Planejamento e Implementação.....	10
5.5. Comunicação	10
5.6. Revisão e Encerramento.....	11
6. Papéis e Responsabilidades essenciais	11
7. Gerenciamento de Riscos e Impactos	11
8. Integração com Outras Práticas	11
9. Penalidade	12
10. Revisão e Atualização	12
11. Disposições Gerais.....	12



1. Objetivo

Esta política tem como objetivo estabelecer que as mudanças na infraestrutura e nos serviços de TIC do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia sejam realizadas de forma controlada, planejada e documentada, minimizando impactos aos serviços e às operações do Tribunal. Busca assegurar que todas as mudanças sejam registradas, analisadas, aprovadas, implementadas e revisadas de acordo com as melhores práticas, alinhadas ao framework ITIL 4.

2. Escopo

Aplica-se a todos os sistemas, serviços, ativos de TI e Itens de Configuração (ICs) do Tribunal, abrangendo mudanças de natureza padrão, normal e emergencial. Está voltada para garantir a integridade, continuidade e melhoria contínua dos serviços de TIC fornecidos pelo Tribunal.

3. Termos e Definições

- **Mudança:** Adição, modificação ou remoção de qualquer item de configuração ou serviço que afete a operação de TI.
- **RDM (Requisição de Mudança):** Documento formal que registra a necessidade de uma mudança.
- **IC (Item de Configuração):** Componente gerenciado que suporta serviços de TIC, como servidores, softwares e redes.
- **BDGC (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração):** Base que armazena informações sobre ICs e seus relacionamentos.
- **CCM (Comitê Consultivo de Mudanças):** Grupo responsável por avaliar e aprovar mudanças normais e padrão.
- **CCME (Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais):** Grupo dinâmico que analisa, prioriza e aprova mudanças emergenciais em caráter excepcional e imediato.
- **RPI (Revisão Pós Implementação):** Avalia se os resultados planejados foram alcançados, se as lições aprendidas foram identificadas e se ajustes



adicionais são necessários para maximizar os benefícios ou corrigir problemas.

4. Princípios Gerais e Benefícios

Mitigação de Riscos e Impactos: Garantir que os riscos associados às mudanças sejam identificados, avaliados e mitigados adequadamente.

- **Benefício:** Reduzir a probabilidade de interrupções nos serviços e proteger a continuidade das operações do Tribunal.

Transparência nos Processos: Promover um processo claro de registro, avaliação e aprovação de mudanças.

- **Benefício:** Assegurar alinhamento e confiança entre as equipes envolvidas e as partes interessadas.

Priorização por Impacto e Urgência: Avaliar mudanças com base em critérios objetivos para atender às necessidades mais críticas.

- **Benefício:** Focar recursos e esforços nas mudanças que têm maior impacto para os serviços essenciais.

Conformidade com Normas e Boas Práticas: Assegurar que todas as mudanças sigam regulamentações internas e padrões considerados como as melhores práticas para o Gerenciamento de Serviço.

- **Benefício:** Reduzir riscos de não conformidade e garantir a eficiência operacional.

Melhoria Contínua: Avaliar sistematicamente o desempenho das mudanças para aperfeiçoar os processos.

- **Benefício:** Elevar a qualidade e a confiabilidade dos serviços de TIC ao longo do tempo.



5. Diretrizes

5.1. Formalização

Todas as mudanças devem ser formalizadas por meio de uma RDM (Requisição de Mudança). O registro deve incluir informações como objetivos, impacto, riscos, plano de teste, plano de rollback (retorno) e plano de comunicação.

5.2. Classificação das Mudanças

Todas as mudanças devem ser classificadas de acordo com os critérios definidos nesta política.

Mudança Padrão:

- Pré-aprovada, de baixo risco e executada regularmente.
- Requer histórico de execução bem-sucedido para ser categorizada como padrão.

Mudança Normal:

- Necessita de análise detalhada e requer a aprovação formal pelo CCM para ser executada.

Mudança Emergencial:

- Executada com urgência para mitigar impactos críticos.
- Avaliada e aprovada pelo CCME com análise posterior de resultados.

5.3. Avaliação e Aprovação

Todas as mudanças normais e emergenciais devem passar pelo processo de análise e aprovação do CCM ou CCME, considerando impacto, riscos e alinhamento estratégico.

5.4. Planejamento e Implementação

Cada mudança deve incluir planos de execução, de testes e de rollback (retorno para o estado anterior).

5.5. Comunicação

Deve ser elaborado um plano de comunicação para cada mudança, detalhando:



- Partes interessadas que precisam ser notificadas.
- Meio de comunicação (e-mail, despachos, notificações no sistema).
- Prazo para envio da notificação antes da execução da mudança.
- Informações sobre impactos, janelas de manutenção e procedimentos.
- Todas as notificações devem ser registradas na RDM para fins de auditoria.

As mudanças emergenciais devem ser comunicadas imediatamente após a execução.

5.6. Revisão e Encerramento

Após a implementação, será realizada a Revisão Pós-Implementação (RPI) para avaliar o sucesso, registrar lições aprendidas e atualizar o BDGC com informações relevantes.

6. Papéis e Responsabilidades essenciais

Solicitante da Mudança: Registra a necessidade e fornece informações complementares à RDM.

Gerente de Mudanças: Coordena o processo, assegura conformidade das mudanças e gerência as aprovações.

Responsável pela Mudança: Planeja e executa as atividades relacionadas à mudança.

CCM (Comitê Consultivo de Mudanças): Avalia e aprova mudanças normais

CCME (Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais): Avalia e aprova mudanças emergenciais com caráter crítico.

7. Gerenciamento de Riscos e Impactos

Toda mudança deve ser acompanhada por uma análise de impacto e risco.

Planos de mitigação devem ser estabelecidos, incluindo estratégias de rollback para reverter mudanças malsucedidas.

8. Integração com Outras Práticas

O Gerenciamento de Mudanças deve estar alinhado com práticas complementares, como Gerenciamento de Configuração, Incidentes, Problemas e Liberações.



Atualizações no BDGC são obrigatórias após mudanças aprovadas e implementadas.

9. Penalidade

Descumprimentos a esta política serão tratados conforme regulamentações internas conforme Código de Ética e Conduta dos Servidores e das Servidoras do Poder Judiciário do Estado da Bahia, podendo resultar em sanções administrativas e revisão dos processos em questão.

10. Revisão e Atualização

A política será revisada anualmente ou sempre que alterações significativas no ambiente operacional, ou regulatório demandarem ajustes. A revisão anual não é condição de validade do documento.

11. Disposições Gerais

Esta política entra em vigor na data de sua publicação oficial, revogando quaisquer disposições em contrário.

Qualquer dúvida sobre a aplicação desta política deve ser encaminhada à unidade de governança de TIC.



PODER JUDICIÁRIO
DO ESTADO DA BAHIA