



# **MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DA GESTÃO DE MUDANÇA**

**DITEC**

**HISTÓRICO DE REVISÃO**

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Principais Alterações (itens)</b>
10/01/2024	5	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fluxo do processo.</li><li>• Regras para mudança padrão</li><li>• Reestruturação dos Capítulos do Documento.</li><li>• Atualização das regras para ambiente de produção.</li><li>• Atualização dos Templates.</li><li>• Regras para nomenclatura de scripts.</li></ul>
27/06/2022	4	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fluxo do processo.</li><li>• Indicadores e fatores críticos de sucesso.</li><li>• Regras para rollback.</li><li>• Regras para mudanças via Esteira e Openshift.</li><li>• Novos Templates para atualizações via esteira Openshift.</li></ul>
29/04/2021	3	<ul style="list-style-type: none"><li>• Novo template de evidência de testes.</li><li>• Regras sobre rollback.</li><li>• Regras envolvendo dados sensíveis.</li><li>• Regras para requisição de mudança VIP.</li></ul>
08/11/2016	2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atualização</li></ul>
04/11/2015	1	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1º Publicação</li></ul>

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO I – OBJETIVOS E CONCEITOS .....</b>	<b>6</b>
1. OBJETIVO .....	6
2. UNIDADE GESTORA .....	6
3. CONCEITOS .....	6
3.1. MUDANÇA .....	6
3.2. TIPOS DE MUDANÇA .....	6
3.3. REQUISIÇÃO DE MUDANÇA (RDM) .....	7
3.4. REQUISIÇÃO DE MUDANÇA PADRÃO (RDM PADRÃO) .....	7
3.5. REQUISIÇÃO DE MUDANÇA EMERGENCIAL (RDME) .....	7
3.6. REQUISIÇÃO DE MUDANÇA VIP (RDM VIP) .....	7
3.7. COMISSÃO CONSULTIVA DE MUDANÇA (CCM) .....	7
3.8. COMISSÃO CONSULTIVA DE MUDANÇA EMERGENCIAL (CCME) .....	8
3.9. COMISSÃO CONSULTIVA DE MUDANÇA VIP (CCM VIP) .....	8
3.10. PLANO DE ROLLBACK .....	8
3.11. ITENS DE CONFIGURAÇÃO CRÍTICOS .....	8
<b>CAPÍTULO II - PRINCIPAIS PAPÉIS, INDICADORES E FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO .....</b>	<b>9</b>
1. PRINCIPAIS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES .....	9
2. MATRIZ RACI .....	12
3. FLUXO DO PROCESSO .....	13
4. ATIVIDADES DO PROCESSO .....	14
4.1 SUBPROCESSO DE CLASSIFICAÇÃO DA MUDANÇA .....	14
4.2 SUBPROCESSO DE AVALIAÇÃO DA MUDANÇA .....	16
4.3 SUBPROCESSO DE AUTORIZAÇÃO DA MUDANÇA .....	18
4.4 SUBPROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DA MUDANÇA .....	20
4.5 SUBPROCESSO DE FECHAMENTO DA MUDANÇA .....	21
4.6 SUBPROCESSO DE PLANO DE RETORNO .....	23
5. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO E INDICADORES DE DESEMPENHO ....	23
5.1 FCS 1–GARANTIR O GERENCIAMENTO E REGISTRO DAS MUDANÇAS ....	23
5.2 FCS 2 – CONTROLAR OS RISCOS ORIUNDOS DE MUDANÇAS .....	24
<b>CAPÍTULO III - REGRAS PARA MUDANÇA EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO ....</b>	<b>25</b>
1. REGRAS GERAIS PARA MUDANÇAS .....	25
2. REGRAS GERAIS DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO .....	26
3. REGRAS PARA AMBIENTE PILOTO .....	27
4. REGRAS PARA REQUISIÇÃO DE MUDANÇA EMERGENCIAL .....	28
5. REGRAS PARA REQUISIÇÃO DE MUDANÇA VIP .....	28
6. PERÍODO DE FREEZING .....	28
7. REGRAS DA COMISSÃO CONSULTIVA DE MUDANÇA (CCM) .....	28
8. REGRAS DA COMISSÃO CONSULTIVA DE MUDANÇA EMERGENCIAL (CCME) .....	29
9. REGRAS DA COMISSÃO CONSULTIVA DE MUDANÇA VIP (CCM VIP) .....	30
10. EVIDÊNCIAS DE TESTE .....	31

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	3

11. VALIDAÇÃO E INVALIDAÇÃO DA EXECUÇÃO DA RDM.....	31
12. OCORRÊNCIAS DE ERROS NA EXECUÇÃO DE RDMS.....	32
13. REGRAS PARA RDMS EM BANCO DE DADOS .....	32
14. MUDANÇAS ENVOLVENDO DADOS SENSÍVEIS.....	33

#### **CAPÍTULO IV - REGRAS PARA MUDANÇA PADRÃO, DESENVOLVIMENTO E HOMOLOGAÇÃO..... 34**

1. REGRAS PARA REQUISIÇÃO DE MUDANÇA PADRÃO .....	34
2. REGRAS PARA AMBIENTE DE DESENVOLVIMENTO OU HOMOLOGAÇÃO .....	35

#### **CAPÍTULO V - REGRAS PARA ROLLBACK ..... 36**

1. PLANO DE <i>ROLLBACK</i> .....	36
2. REGRAS GERAIS PARA PLANO DE <i>ROLLBACK</i> .....	36
3. REGRAS PARA <i>ROLLBACK</i> EM BANCO DE DADOS.....	36
4. <i>ROLLBACK</i> PARA APLICAÇÃO.....	37
5. CLÁUSULAS DE DISPENSABILIDADE DO PLANO DE <i>ROLLBACK</i> .....	37
6. VEDAÇÕES PARA PLANO DE <i>ROLLBACK</i> .....	37

#### **CAPÍTULO VI - SANÇÕES..... 38**

1. SANÇÕES .....	38
------------------	----

#### **GLOSSÁRIO ..... 39**

#### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 41**

#### **ANEXOS..... 42**

ANEXO I – TEMPLATE PARA EVIDÊNCIA DE TESTES .....	42
ANEXO II – TEMPLATE PLANO DE IMPLANTAÇÃO PARA SISTEMAS NA ESTEIRA .....	43
ANEXO III – TEMPLATE PLANO DE IMPLANTAÇÃO PARA SISTEMAS NO OPENSIFT (CRIAÇÃO DO PROJETO) .....	44
ANEXO IV – TEMPLATE SOLICITAÇÃO DE IMPLANTAÇÃO NO AMBIENTE BANPARÁ.....	46
ANEXO V – FORMULÁRIO PARA TRANSFORMAÇÃO DE RDM NORMAL EM RDM PADRÃO.....	48
ANEXO VI – ALTERAÇÃO EM BANCO DE DADOS .....	53
ANEXO VII – ATUALIZAÇÃO DE ATIVO DE INFRAS .....	55
ANEXO VIII – PADRONIZAÇÃO DA NOMENCLATURA DOS SCRIPTS DE BANCO DE DADOS .....	56
ANEXO IX – PUBLICAÇÃO NO A10.....	58

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	4

## **APRESENTAÇÃO**

Este manual estabelece as normas e os procedimentos que devem ser obedecidos por todos os empregados do Banpará e terceiros, com o objetivo de realizar a Gestão de Mudança no Banco em todo o seu ciclo de vida (Mudança, Liberação e Implantação), no que concerne à manutenção de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - hardware e software.

<b>Unidade Gestora</b>	<b>Divulgado em</b>	<b>Atualizado em</b>	<b>Versão</b>	<b>Classificado em</b>	<b>Classificação</b>	<b>Destinatário a</b>	<b>Página</b>
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	5

## CAPÍTULO I – OBJETIVOS E CONCEITOS

### 1. OBJETIVO

1.1. Oferecer um instrumento normativo que congregue os princípios e as melhores práticas na Gestão de Mudança em todo seu ciclo de vida, baseados nos processos da ITIL v4, ISO 20000 e Política de Mudança, objetivando a integridade, a manutenção e a disponibilidade dos ativos de TIC do Banpará, assim como a melhoria na qualidade do serviço e consequentemente, na rotina operacional da organização.

1.2. Este normativo também define o Processo de Gerenciamento de Mudança, Liberação e Implantação a ser implantado pela Superintendência de Governança em TI (SUGOT) atrelada à Diretoria de Tecnologia (DITEC).

1.3. O processo de Gerenciamento de Mudanças é responsável pelo controle do ciclo de vida das mudanças em ativos de TIC no Banpará. Busca garantir que as mudanças sejam feitas de forma controlada, utilizando-se para isso de métodos e procedimentos padronizados, os quais garantam que as mudanças sejam: planejadas, documentadas, testadas, priorizadas, avaliadas, aprovadas e implantadas com o mínimo de impactos aos serviços de TIC e seus usuários.

1.4. Este processo é aplicável a todos os serviços de TIC e SI do Banpará, exceto aqueles tratados em normativos específicos.

1.5. O processo deverá ser atualizado a cada dois anos ou quando houver necessidade.

1.6. Sempre que houver menção ao processo de gestão de mudança definido neste MNP, deve-se considerar que o mesmo engloba também normas e procedimento da Gestão de Liberação e Implantação.

### 2. UNIDADE GESTORA

A Gerência de Mudança e Liberação (GEMUL) da SUGOT atua como gestora na criação e/ou alteração de normas e procedimentos a serem aplicados ao processo de gestão de mudanças no Banpará. Sendo responsável por manter este manual atualizado sempre que houver necessidade, a partir de melhorias no processo ou na ferramenta utilizada, bem como avaliar os casos omissos.

### 3. CONCEITOS

#### 3.1. MUDANÇA

Acréscimo, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar serviços de TIC.

#### 3.2. TIPOS DE MUDANÇA

Para diferentes tipos de mudança geralmente existem procedimentos específicos, como os de avaliação de impacto e de autorização de mudança. Abaixo, os tipos de mudanças existentes no processo adotado pelo Banco:

##### 3.2.1. Mudança normal

É aquela que passa pelos estágios de avaliação completa, autorização e implantação.

##### 3.2.2. Mudança padrão

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	6

É uma mudança pré-autorizada que tem baixo risco, é relativamente comum e segue um procedimento documentado pré-estabelecido.

### **3.2.3. Mudança emergencial**

É aquela que passa pelos estágios de avaliação, autorização e implantação e tem por objetivo solucionar problemas/requisições críticas que precisam ser implementadas o mais rápido possível a fim de:

3.2.3.1. Corrigir problemas que estejam impactando a disponibilidade dos serviços de negócio;

3.2.3.2. Atender solicitações com objetivo de evitar ou reduzir perdas financeiras significativas ou perdas de imagem ao Banco.

### **3.2.4. Mudança VIP**

É aquela que visa atender a projetos considerados prioritários pela alta administração ou pela DITEC.

## **3.3. REQUISIÇÃO DE MUDANÇA (RDM)**

Pedido formal para implantar uma mudança do tipo normal, registrado de preferência em formato eletrônico. Deve conter todos os artefatos necessários à execução da mudança, tais como: manuais, códigos, Itens de Configuração (ICs) envolvidos, evidências de testes realizados, riscos e possíveis impactos, procedimentos para *rollback* e todas as informações que possam embasar a requisição.

## **3.4. REQUISIÇÃO DE MUDANÇA PADRÃO (RDM PADRÃO)**

É um pedido formal, registrado em ferramenta ITSM, para implantação de uma mudança do tipo padrão. Deve conter todos os artefatos necessários à sua execução registrados em procedimentos pré-definidos, que orientem a implantação de maneira clara e objetiva.

## **3.5. REQUISIÇÃO DE MUDANÇA EMERGENCIAL (RDME)**

Enquadra-se nos requisitos descritos no item 3.2.3, devendo ser registrada por meio de um pedido formal de preferência em formato eletrônico. Deve conter todos os artefatos necessários à execução da mudança, tais como: manuais, códigos, Itens de Configuração (ICs) envolvidos, evidências de testes realizados, riscos e possíveis impactos, procedimentos para *rollback* e todas as informações que possam embasar a requisição.

## **3.6. REQUISIÇÃO DE MUDANÇA VIP (RDM VIP)**

Enquadra-se nos requisitos descritos no item 3.2.4, devendo ser registrada por meio de um pedido formal de preferência em formato eletrônico. Deve conter todos os artefatos necessários à execução da mudança, tais como: manuais, códigos, Itens de Configuração (ICs) envolvidos, evidências de testes realizados, riscos e possíveis impactos, procedimentos para *rollback* e todas as informações que possam embasar a requisição.

## **3.7. COMISSÃO CONSULTIVA DE MUDANÇA (CCM)**

Comissão que tem por objetivo avaliar riscos e impactos decorrentes de mudanças do tipo normal. Reúne-se em datas específicas estabelecidas pela gerência de mudança, devendo ser composta por membros de diversos setores, tais como: sistemas;

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	7

segurança; infraestrutura e governança, gozando de autonomia para deliberar sobre agenda de mudanças salvaguardando os devidos registros em ata de reunião.

### 3.8. COMISSÃO CONSULTIVA DE MUDANÇA EMERGENCIAL (CCME)

Comissão que tem por objetivo avaliar riscos e impactos decorrentes de mudanças do tipo emergencial. Poderá reunir-se a qualquer momento, sem a necessidade de agendamento prévio, devendo ser composta pelos superintendentes da área de tecnologia e o Chefe de Núcleo de Segurança da Informação e Prevenção à Fraude, que gozam de autonomia para deliberar por maioria simples sobre mudanças emergenciais, salvaguardando os devidos registros.

### 3.9. COMISSÃO CONSULTIVA DE MUDANÇA VIP (CCM VIP)

Comissão que tem por objetivo avaliar riscos e impactos decorrentes de mudanças do caracterizadas como VIP. Poderá reunir-se a qualquer momento, sem a necessidade de agendamento prévio, devendo ser composta pelos superintendentes da área de tecnologia e o Chefe de Núcleo de Segurança da Informação e Prevenção à Fraude, que gozam de autonomia para deliberar por maioria simples sobre mudanças VIP, salvaguardando os devidos registros.

### 3.10. PLANO DE ROLLBACK

O Plano de *Rollback* é um conjunto de procedimentos exequíveis, que tem por objetivo retornar o estado anterior do ambiente impactado pela execução da mudança.

### 3.11. ITENS DE CONFIGURAÇÃO CRÍTICOS

Aqueles que impactam diretamente o negócio. Os Itens de Configuração classificados como críticos para o Banpará são<sup>1</sup>:

Internet Banking Governo	SPB	SCMC
Internet Banking PF	SPA	SCRC
Internet Banking PJ	Conta Corrente Web	Multifatorial
Internet Banking Prefeitura	Mobile	Multiserv
Multicard	PD_Cred	PIX
X-Risk	CRB	Firewall

---

<sup>1</sup> Passível de atualização de acordo com a Business Impact Analysis - BIA.



## CAPÍTULO II - PRINCIPAIS PAPÉIS, INDICADORES E FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

### 1. PRINCIPAIS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Na tabela abaixo estão definidos os principais papéis do processo de mudança, seus executores e suas responsabilidades, demonstrados também na matriz RACI apresentada no próximo item.

Papel	Quem exerce o papel	Responsabilidades
Dono do processo	DITEC/SUGOT	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manter o desenho e indicadores do processo, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização.</li><li>• Prover recursos para execução das atividades do processo a nível estratégico.</li><li>• Garantir que as metas de desempenho, eficiência e eficácia do processo sejam atingidas.</li><li>• Fornecer diretrizes para o processo de mudança.</li><li>• Propor e autorizar mudanças no processo de mudança.</li><li>• Remover impedimentos para a execução do processo de mudança.</li><li>• Analisar relatórios e indicadores de desempenho.</li></ul>

Gerente do Processo	SUGOT/GEMUL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar relatórios de monitoramento do processo de mudança.</li> <li>• Garantir que os indicadores de desempenho sejam medidos.</li> <li>• Garantir que o processo seja executado corretamente.</li> <li>• Registrar ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhoria no processo de mudança.</li> <li>• Garantir a integração com os outros processos.</li> <li>• Avaliar a conformidade nos pedidos de mudança feitos através de registro no Sistema de Gerenciamento de Serviços (ITSM) utilizado pelo Banco.</li> <li>• Exercer a garantia de qualidade, assegurando que as mudanças estão plenamente aderentes ao processo de gestão de mudança.</li> </ul>
Comissão Consultiva de Mudança (CCM)	Grupo composto por funcionários da área de TI, da área de segurança da informação e/ou da área de negócio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar riscos e impactos envolvidos na mudança.</li> <li>• Analisar, caso necessário, as evidências dos testes realizados em atendimento a mudança solicitada.</li> <li>• Responsável por aprovar ou reprovar requisição de mudança do tipo normal.</li> </ul>
Comissão Consultiva de Mudança Emergencial (CCME)/Comissão Consultiva de Mudança VIP (CCMVIP)	Grupo composto por Superintendentes da área de TI e Chefe do Núcleo de Segurança da Informação e Prevenção à Fraude.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável por analisar se a requisição de mudança se caracteriza como emergencial ou VIP.</li> <li>• Deliberar sobre os riscos e impactos envolvidos na mudança.</li> <li>• Aprovar ou reprovar, pelo voto da maioria dos componentes, mudanças do tipo emergencial ou VIP.</li> </ul>

Área Demandante	Funcionário da área de TI.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exercer o controle de qualidade, assegurando que as entregas que compõem a mudança funcionem de maneira eficaz e eficiente e responsabilizando-se pelos resultados obtidos na mudança.</li> <li>• Abrir requisição de mudança no sistema ITSM.</li> <li>• Articular, quando necessário, entre as áreas envolvidas, toda e qualquer ação/atividade que requeira atenção especial referente a mudança.</li> <li>• Fornecer todas as documentações da mudança.</li> <li>• Corrigir as informações na requisição de mudança, se necessário, seguindo as orientações do gerente do processo.</li> <li>• Validar a mudança.</li> <li>• Encerrar a requisição de mudança após sua validação.</li> </ul>
Área Executora	NUSIF/SSI SUPRO/Gerências SUSIS/GERIN e GEFAB	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Executar as mudanças aprovadas pelas comissões consultivas e/ou pela área Gerente do Processo de Mudança, encaminhadas para atendimento por meio de Requisições de Mudanças (RDM) encaminhadas via Sistema de ITSM.</li> <li>• Executar as mudanças conforme procedimentos descritos na documentação que compõe a mesma, responsabilizando-se em executar tais procedimentos de forma precisa, no intuito de evitar que a mudança ocorra de maneira inesperada.</li> <li>• Registrar, tempestivamente, quaisquer ocorrências relacionadas a mudança.</li> <li>• Executar os procedimentos cabíveis de encerramento da RDM.</li> </ul>

## 2. MATRIZ RACI

Tem por objetivo estabelecer e formalizar os papéis e responsabilidades para os participantes envolvidos em determinado processo ou atividade. As responsabilidades são definidas na matriz pelo uso das letras R, A, C e/ou I no cruzamento entre a atividade e o papel responsável, significando:

R – *Responsibility* (Responsável);

A – *Accountability* (Aprovador);

C – *Consulted* (Consultado);

I – *Informed* (Informado)

Item	Papel Atividade	Dono do processo	Gerente do Processo	Área Demandante	Área Executora	CCM	CCME/ CCMVIP
1	Propor RDM	–	A	R	–	–	–
2	Planejar a mudança e Revisar os artefatos	–	–	R – A	–	–	–
3	Analisar os riscos	–	–	R – A	–	–	–
4	Encaminhar para avaliação	–	–	R – A	–	–	–
5	Cancelar a RDM	I	I	R - A	I	I	I
6	Avaliar classificação da RDM	-	R – A	C – I	-	-	-
7	Avaliar conformidade dos artefatos	-	R – A	C – I	-	-	-
8	Registrar resultado	-	R – A	I	I	-	-
9	Submeter à Comissão Competente	-	C – I	R – A	-	I	I
10	Apreciar requisições (RDME/VIP)	I	C – I	C – I	I	-	R – A
11	Priorizar mudanças	-	C – I	R	-	A – C – I	-
12	Apreciar as mudanças (CCM)	-	C	C	-	R – A	-

13	Encaminhar para implementação	-	R – A	I	I	I	I
14	Iniciar atividades	-	A – C	C	R	-	-
15	Encerrar implantação da RDM	–	I	I	R – A	–	–
16	Executar plano de retorno	-	-	-	R - A	-	-
17	Revisar resultados da implementação	-	-	R - A	C	-	-
18	Validar Requisição de Mudança	-	-	R - A	C - I	-	-
19	Encerrar Mudança	-	I	R - A	I	-	-
20	Avaliar Impacto da Reversão	C	C	R - A	C	-	-
21	Demandar Correção	-	-	R - A	-	-	-
22	Demandar execução do Plano de Retorno	-	C - I	R - A	C - I	-	-

### 3. FLUXO DO PROCESSO

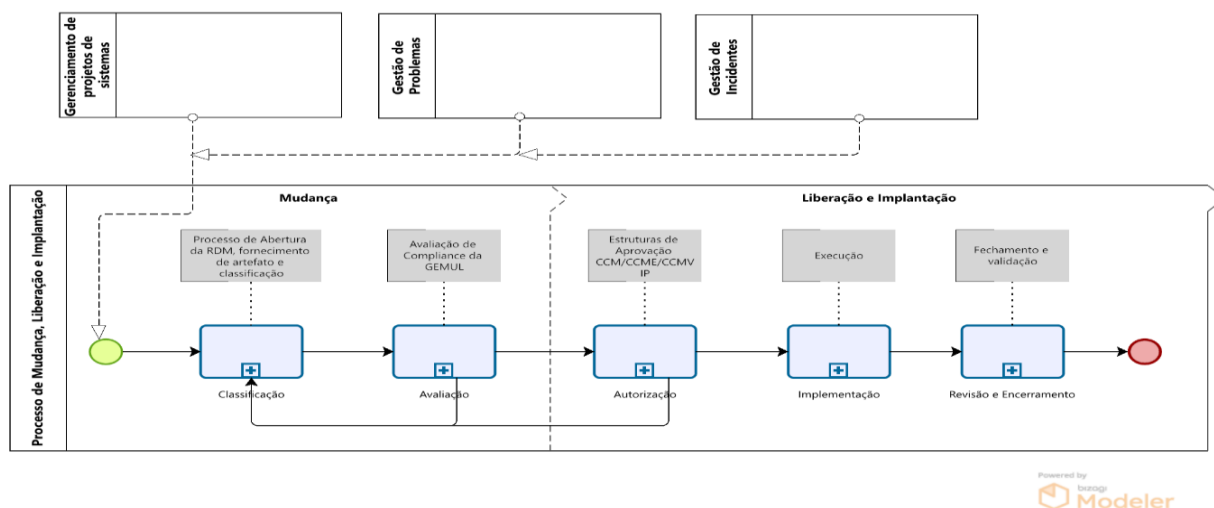


Figura 1: Processo Gestão De Mudança

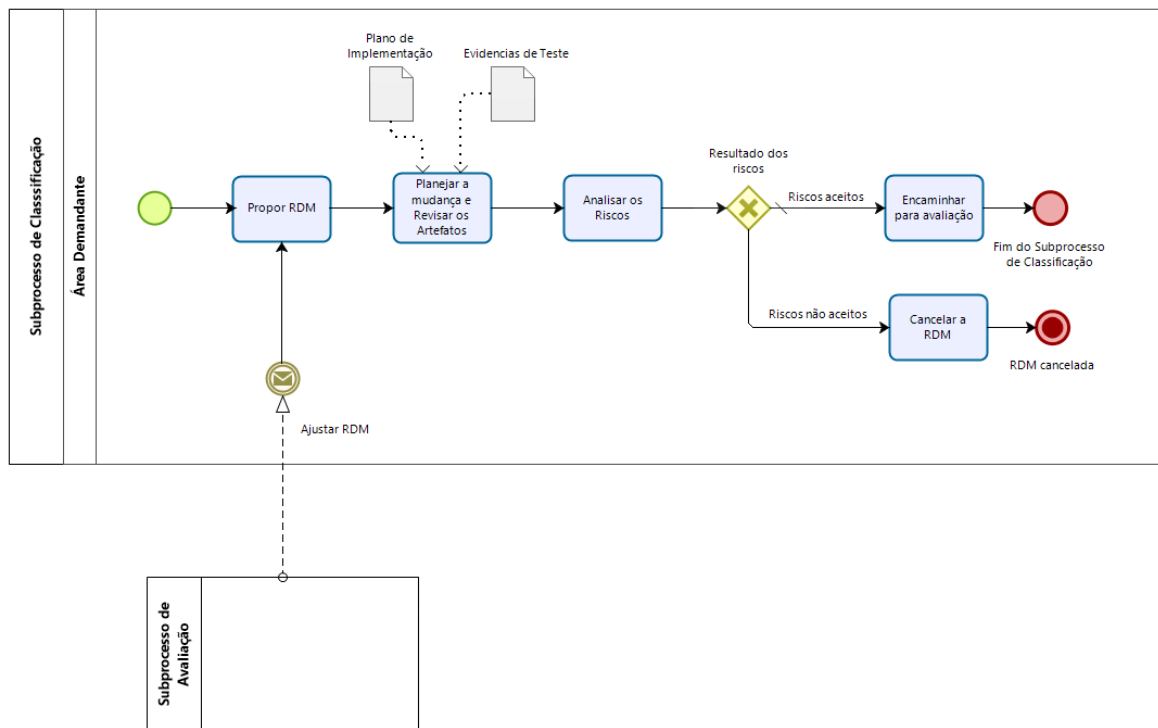
<b>Unidade Gestora</b> SUGOT/GEMUL	<b>Divulgado em</b> NOV/2016	<b>Atualizado em</b> JAN/2024	<b>Versão</b> 5	<b>Classificado em</b> 05/02/2020	<b>Classificação</b> #Interna	<b>Destinatário a</b> Público Interno	<b>Página</b> 13
---------------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	--------------------	--------------------------------------	----------------------------------	--	---------------------

## 4. ATIVIDADES DO PROCESSO

Um processo pode ser iniciado pela:

- Necessidade de modificação em ativos de TI;
- Implantação de solução para incidente ou causa-raiz de problema.

### 4.1 SUBPROCESSO DE CLASSIFICAÇÃO DA MUDANÇA



Powered by  
bizagi  
Modeler

Figura 2: Subprocesso De Classificação Da Mudança

#### 4.1.1 Propor RDM

<b>Entradas</b>	Abertura de mudança em ativos de TI nos ambientes de desenvolvimento, homologação ou produção.
<b>Descrição</b>	Esta atividade parte de uma necessidade de modificação em ativo(s) de TI e gera uma Requisição de Mudança.
<b>Responsável</b>	Área demandante.
<b>Procedimento(s)</b>	A área demandante propõe a abertura de uma nova RDM via ferramenta ITSM.
<b>Saídas</b>	Número da Requisição de Mudança.

#### 4.1.2 Planejar a mudança e Revisar os artefatos

<b>Entradas</b>	Requisição de Mudança.
-----------------	------------------------

<b>Descrição</b>	O objetivo desta atividade é realizar o planejamento da mudança e revisar os artefatos.
<b>Responsável</b>	Área demandante.
<b>Procedimento(s)</b>	A área demandante preenche via ferramenta ITSM os campos e abas necessários à implantação da mudança e inclui os artefatos devidamente revisados.
<b>Saídas</b>	Requisição de Mudança planejada e revisada.

#### 4.1.3 Analisar os riscos

<b>Entradas</b>	Requisição de Mudança planejada e revisada.
<b>Descrição</b>	O objetivo desta atividade é realizar a análise dos riscos de se implantar a mudança.
<b>Responsável</b>	Área demandante.
<b>Procedimento(s)</b>	A área demandante preenche via ferramenta ITSM o formulário de risco.
<b>Saídas</b>	Requisição de Mudança com valor do risco.

#### 4.1.4 Encaminhar para avaliação

<b>Entradas</b>	Requisição de Mudança
<b>Descrição</b>	O objetivo desta atividade é encaminhar a Requisição de Mudança para que a GEMUL possa realizar a avaliação de conformidade da mudança.
<b>Responsável</b>	Área demandante.
<b>Procedimento(s)</b>	O solicitante encaminha, via ferramenta ITSM, a RDM preenchida para análise da GEMUL.
<b>Saídas</b>	Requisição de Mudança com solicitação de avaliação.

#### 4.1.5 Cancelar a RDM

<b>Entradas</b>	Requisição de Mudança.
<b>Descrição</b>	Esta atividade é realizada quando não é possível realizar os ajustes na RDM apontados pela GEMUL ou pela CCM/CCME; ou se não houver mais interesse na implantação da mudança.
<b>Responsável</b>	Área demandante.
<b>Procedimento(s)</b>	A área demandante deve clicar no botão “Cancelar”, presente na ferramenta ITSM.
<b>Saídas</b>	Requisição de Mudança cancelada.

## 4.2 SUBPROCESSO DE AVALIAÇÃO DA MUDANÇA

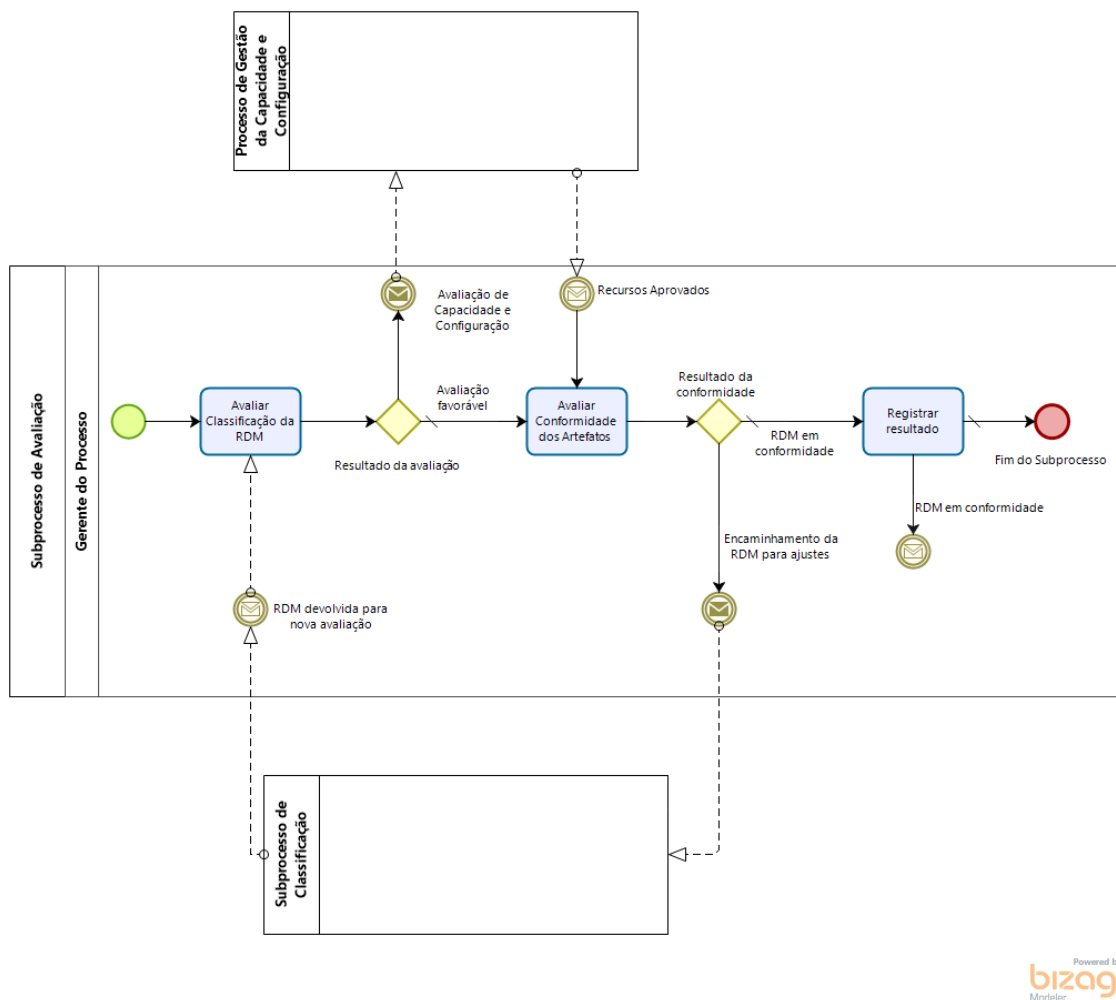


Figura 3: Subprocesso De Avaliação Da Mudança

### 4.2.1 Avaliar classificação da RDM

<b>Entradas</b>	Requisição de Mudança com solicitação de avaliação.
<b>Descrição</b>	O objetivo desta atividade é verificar se a RDM possui documentação necessária e suficiente para implantação bem-sucedida; além de necessidade de avaliação por áreas complementares.
<b>Responsável</b>	Gerente do Processo.
<b>Procedimento(s)</b>	A GEMUL avalia a conformidade da RDM encaminhada pela área demandante, e quando necessário, também, submete à mudança a avaliação de áreas complementares.
<b>Saídas</b>	Requisição de Mudança para revisão dos artefatos; ou Requisição de Mudança para avaliação complementar de outra(s) área(s).



**4.2.2 Avaliar conformidade dos artefatos**

<b>Entradas</b>	Requisição de Mudança para revisão dos artefatos.
<b>Descrição</b>	O objetivo desta atividade é verificar a conformidades dos artefatos da mudança.
<b>Responsável</b>	Gerente do Processo.
<b>Procedimento(s)</b>	A GEMUL avalia a conformidade dos artefatos.
<b>Saídas</b>	Requisição de Mudança em conformidade com os normativos internos; ou Requisição de Mudança encaminhada para ajustes.

**4.2.3 Registrar resultado**

<b>Entradas</b>	Requisição de Mudança em conformidade com os normativos internos; ou Requisição de Mudança autorizada/não autorizada pela CCME/VIP ou CCM;
<b>Descrição</b>	O objetivo desta atividade é registrar os resultados obtidos pela mudança durante o ciclo de vida do processo.
<b>Responsável</b>	Gerente do Processo.
<b>Procedimento(s)</b>	A GEMUL registra via ferramenta ITSM se: a mudança está em conformidade; o resultado da apreciação pela CCME/Vip ou CCM. Além disso, a GEMUL pode ainda encaminhar a RDM para ajustes; e gerar a ata da reunião da CCM.
<b>Saídas</b>	Requisição de Mudança para ser submetida à Comissão Competente; ou Requisição de Mudança encaminhada para ajustes; ou Requisição de Mudança encaminhada para revisão do demandante; ou Requisição de Mudança encaminhada para implementação. Ata de reunião da CCM.

### 4.3 SUBPROCESSO DE AUTORIZAÇÃO DA MUDANÇA

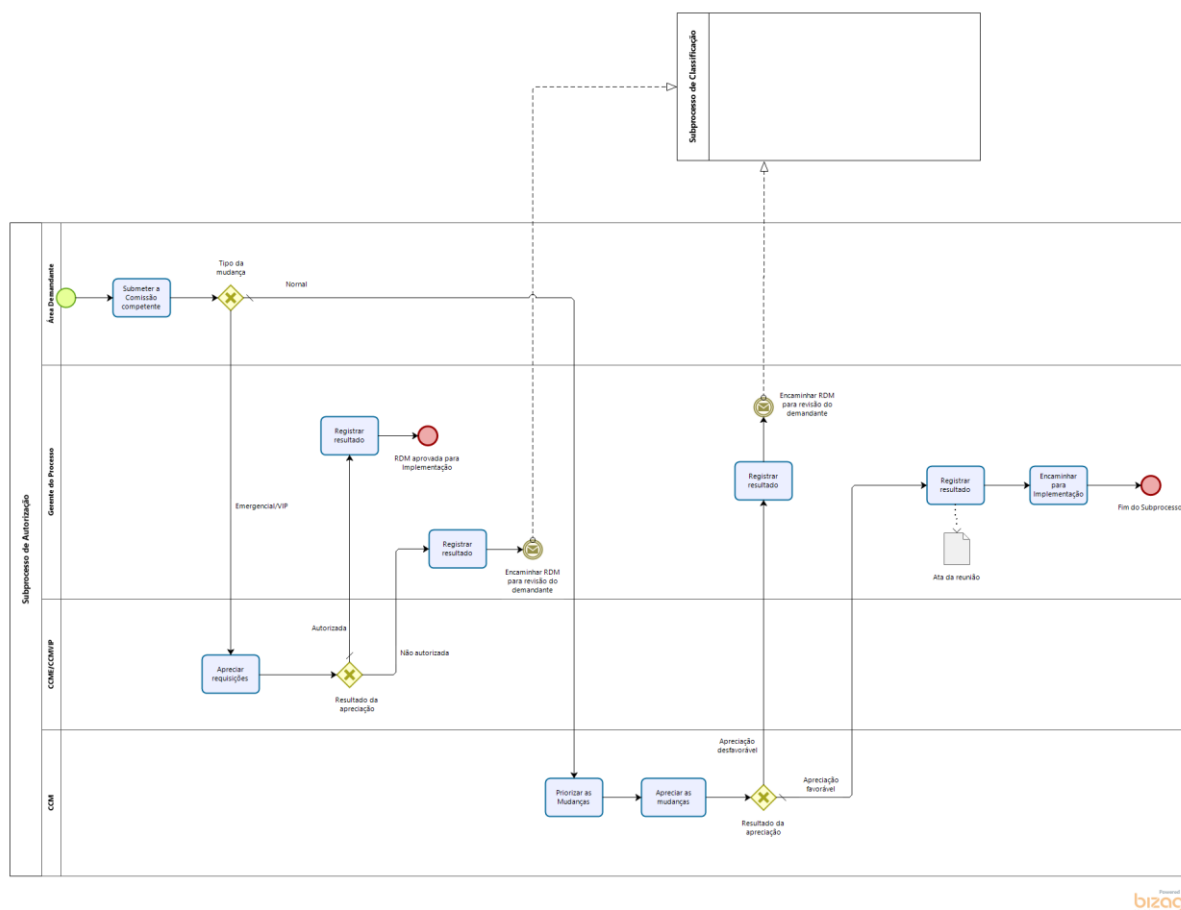


Figura 4: Subprocesso De Autorização Da Mudança

#### 4.3.1 Submeter à Comissão Competente

<b>Entradas</b>	Requisição de Mudança para ser submetida à Comissão Competente
<b>Descrição</b>	O objetivo desta atividade é encaminhar a Requisição de Mudança para apreciação da Comissão Consultiva de Mudança competente.
<b>Responsável</b>	Área Demandante.
<b>Procedimento(s)</b>	A mudança será encaminhada para avaliação e deliberação pela Comissão Consultiva de Mudança (CCM) ou, se for do tipo emergencial/vip, para a Comissão Consultiva de Mudança Emergencial (CCME/CCMVIP).
<b>Saídas</b>	Requisição de Mudança para apreciação; ou Requisição de Mudança para priorização.

#### 4.3.2 Apreciar requisições (CCME/CCMVIP)

<b>Entradas</b>	Requisição de Mudança para apreciação.
-----------------	--

<b>Descrição</b>	O objetivo desta atividade é avaliar e deliberar sobre a RDM do tipo emergencial ou VIP.
<b>Responsável</b>	CCME/CCMVIP.
<b>Procedimento(s)</b>	A CCME/CCMVIP avalia os riscos e impactos decorrentes da mudança, e delibera acerca de sua implantação.
<b>Saídas</b>	Registrar resultado para Requisição de Mudança autorizada/não autorizada pela CCME/CCMVIP.

#### 4.3.3 Priorizar mudanças

<b>Entradas</b>	Requisição de Mudança para priorização.
<b>Descrição</b>	O objetivo desta atividade é definir as mudanças que serão apreciadas pela CCM.
<b>Responsável</b>	CCM.
<b>Procedimento(s)</b>	No início da reunião da CCM, a área demandante juntamente com os demais membros da comissão define quais as mudanças serão analisadas durante a reunião, observando-se o número máximo de mudanças por área executora.
<b>Saídas</b>	Requisição de Mudança para apreciação.

#### 4.3.4 Apreciar requisições (CCM)

<b>Entradas</b>	Requisição de Mudança para apreciação.
<b>Descrição</b>	O objetivo desta atividade é avaliar e deliberar sobre a RDM do tipo normal.
<b>Responsável</b>	CCM.
<b>Procedimento(s)</b>	A CCM avalia os riscos e impactos decorrentes da mudança, e delibera acerca de sua implantação. O resultado da reunião da CCM é registrado em ata.
<b>Saídas</b>	Requisição de Mudança autorizada/não autorizada pela CCM.

#### 4.3.5 Encaminhar para implementação

<b>Entradas</b>	Requisição de Mudança encaminhada para implementação.
<b>Descrição</b>	O objetivo desta atividade é encaminhar a mudança para a(s) área(s) executor(as).
<b>Responsável</b>	Gerente do Processo.
<b>Procedimento(s)</b>	A GEMUL encaminha a mudança via ferramenta ITSM para a(s) devida(s) área(s) que irão implementar a mudança, conforme os artefatos disponibilizados pela área demandante.
<b>Saídas</b>	Requisição de Mudança submetida à(s) área(s) executor(as).

#### 4.4 SUBPROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DA MUDANÇA

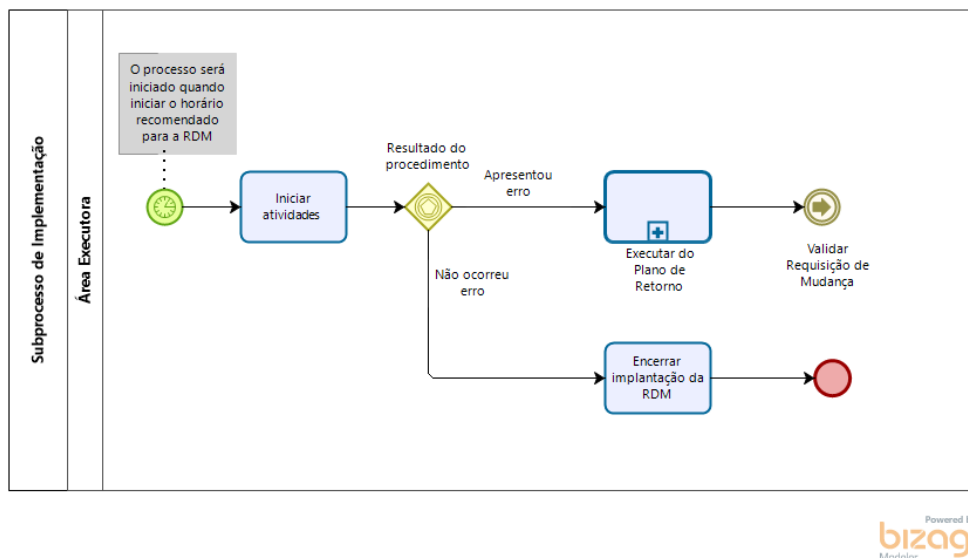


Figura 5: Subprocesso De Implementação Da Mudança

##### 4.4.1 Iniciar atividades

<b>Entradas</b>	Requisição de Mudança submetida à(s) área(s) executor(as).
<b>Descrição</b>	O objetivo desta atividade é implantar a Requisição de Mudança em ambiente adequado, conforme artefatos fornecidos pela área demandante.
<b>Responsável</b>	Área executora.
<b>Procedimento(s)</b>	A área executora inicia o processo de implementação da mudança quando estiver no horário recomendado para execução.
<b>Saídas</b>	Procedimento de implementação com erro ou sem erro.

##### 4.4.2 Encerrar implantação da RDM

<b>Entradas</b>	Procedimento de implementação sem erro; ou Plano de retorno para encerramento.
<b>Descrição</b>	O objetivo desta atividade é encerrar as atividades de implementação da mudança.
<b>Responsável</b>	Área executora.
<b>Procedimento(s)</b>	A área executora encerrará a mudança via ferramenta ITSM registrando os devidos resultados da implantação no registro da mudança.
<b>Saídas</b>	Resultado da implementação da Requisição de Mudança.

## 4.5 SUBPROCESSO DE FECHAMENTO DA MUDANÇA

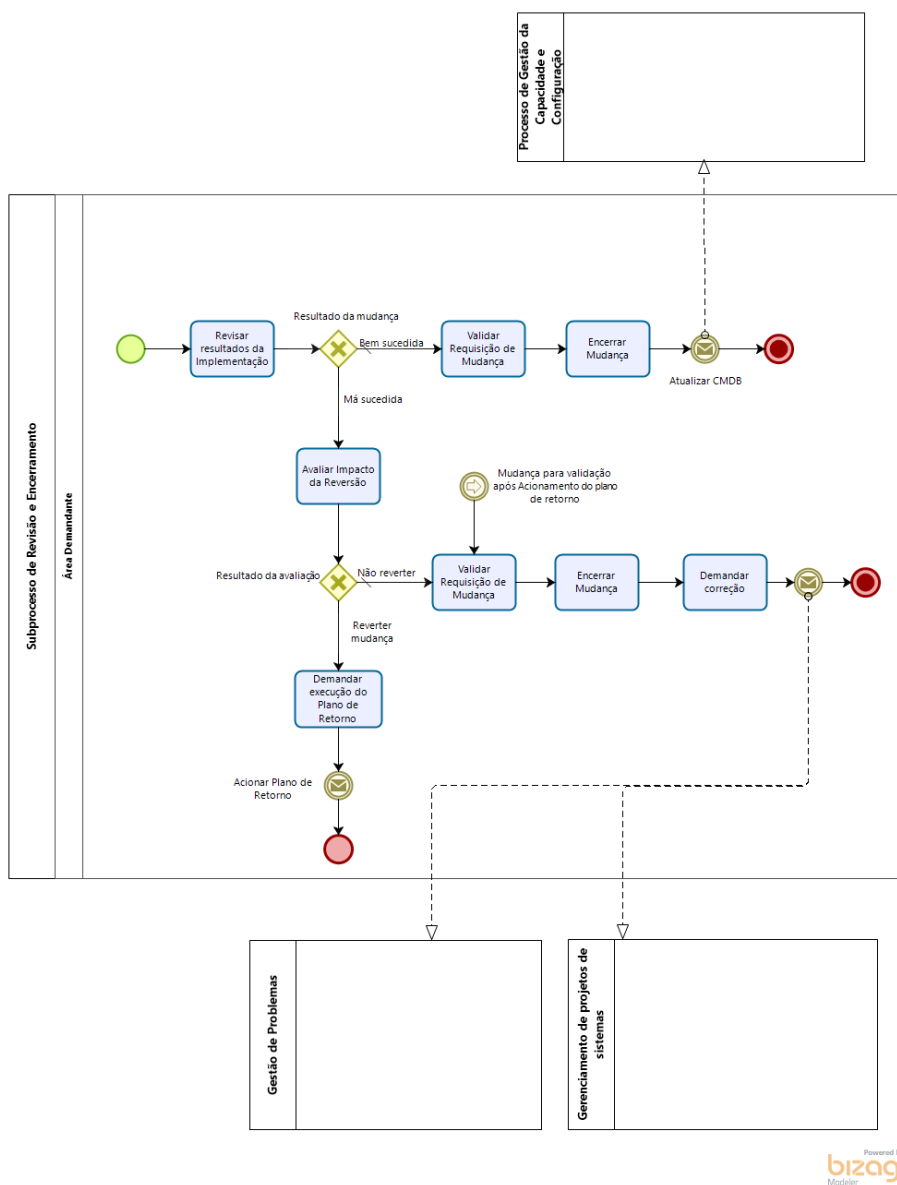


Figura 6: Subprocesso De Fechamento Da Mudança

### 4.5.1 Revisar resultados da implementação

<b>Entradas</b>	Resultado da implementação da Requisição de Mudança.
<b>Descrição</b>	Esta atividade tem por objetivo que o resultado da implementação seja avaliado pela área demandante.
<b>Responsável</b>	Área demandante.
<b>Procedimento(s)</b>	A área demandante recebe via ferramenta ITSM o resultado da implementação pela área executora a fim de validar ou invalidar a implantação da RDM.
<b>Saídas</b>	Requisição de Mudança implementada com sucesso; ou Requisição de Mudança com implementação má sucedida.

**4.5.2 Validar Requisição de Mudança**

<b>Entradas</b>	Requisição de Mudança implementada com sucesso; ou Requisição de Mudança sem reversão.
<b>Descrição</b>	O objetivo desta atividade é aceitar ou rejeitar os resultados da implementação da mudança que foram reportados pela área executora ou demais áreas impactadas.
<b>Responsável</b>	Área demandante.
<b>Procedimento(s)</b>	A área demandante deve validar ou invalidar a RDM via ferramenta ITSM de acordo com os resultados analisados na atividade anterior. Caso a área demandante valide, a RDM será fechada; se invalidada, a RDM será devolvida para área executora.
<b>Saídas</b>	Requisição de Mudança validada; ou Requisição de Mudança invalidada.

**4.5.3 Encerrar Mudança**

<b>Entradas</b>	Requisição de Mudança validada.
<b>Descrição</b>	Esta atividade tem por objetivo encerrar o ciclo de vida da mudança.
<b>Responsável</b>	Área demandante.
<b>Procedimento(s)</b>	A área demandante encerra a mudança e dispara a atualização do CMDB pela área responsável.
<b>Saídas</b>	Requisição de Mudança encerrada; ou Requisição de Mudança para correção.

**4.5.4 Avaliar Impacto da Reversão**

<b>Entradas</b>	Requisição de mudança com implementação má sucedida.
<b>Descrição</b>	O objetivo desta atividade é que a área demandante faça uma avaliação do impacto de se reverter a mudança.
<b>Responsável</b>	Área demandante.
<b>Procedimento(s)</b>	A área demandante deve optar se deseja aplicar ou não o plano de retorno da mudança.
<b>Saídas</b>	Requisição de Mudança para reversão; ou Requisição de Mudança sem reversão.

**4.5.5 Demandar Correção**

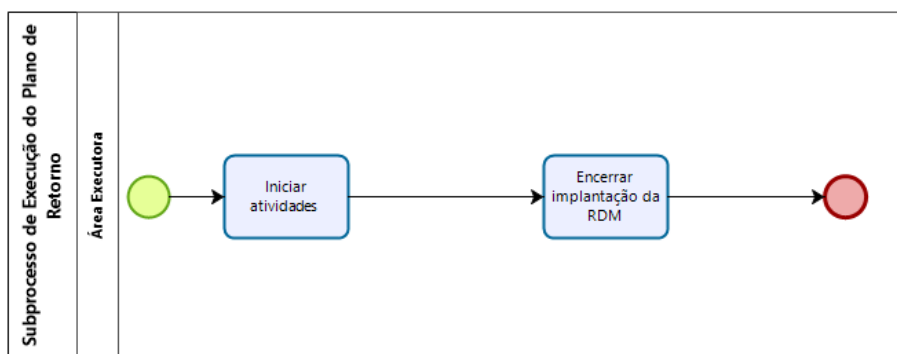
<b>Entradas</b>	Requisição de Mudança para correção.
<b>Descrição</b>	O objetivo desta atividade é que os erros ocorridos sejam coletados e sirvam de insumos para proposição de uma nova RDM de correção.
<b>Responsável</b>	Área demandante.

<b>Procedimento(s)</b>	A área demandante requer a correção da mudança por meio do processo de Gestão de Problemas ou do Gerenciamento de Projetos de Sistemas.
<b>Saídas</b>	

#### 4.5.6 Demandar execução do Plano de Retorno

<b>Entradas</b>	Requisição de Mudança para reversão.
<b>Descrição</b>	O objetivo desta atividade é acionar a execução do plano de retorno.
<b>Responsável</b>	Área demandante.
<b>Procedimento(s)</b>	A área demandante solicita que a área executora realize a atividade “Executar plano de retorno”.
<b>Saídas</b>	Requisição de Mudança para execução do plano de retorno.

#### 4.6 SUBPROCESSO DE PLANO DE RETORNO



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

**FIGURA 7: SUBPROCESSO DE PLANO DE RETORNO**

### 5. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO E INDICADORES DE DESEMPENHO

Indicadores de desempenho auxiliam no gerenciamento de um determinado processo medindo a sua eficiência ao longo do tempo de sua aplicação. Normalmente está relacionado a um ou mais os Fatores Críticos de Sucesso (FCS). A seguir são descritos os FCS para o processo de gestão de mudança bem como seus indicadores de desempenho associados.

#### 5.1. FCS 1–GARANTIR O GERENCIAMENTO E REGISTRO DAS MUDANÇAS

<b>Unidade Gestora</b> SUGOT/GEMUL	<b>Divulgado em</b> NOV/2016	<b>Atualizado em</b> JAN/2024	<b>Versão</b> 5	<b>Classificado em</b> 05/02/2020	<b>Classificação</b> #Interna	<b>Destinatário a</b> Público Interno	<b>Página</b> 23
---------------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	--------------------	--------------------------------------	----------------------------------	--	---------------------

<b>Indicador: Percentual de RDMS devolvidas não aderentes ao processo de mudança, como preenchimento incompleto e/ou especificações imprecisas.</b>	
<b>Unidade de Medida</b>	%.
<b>Periodicidade</b>	Mensal.
<b>Polaridade</b>	↓
<b>Fonte de Dados</b>	Sistema ITSM
<b>Responsável pela medição</b>	Gerência de Mudança e Liberação
<b>Forma de Cálculo</b>	$QTD\ RDMS = (\sum QTD\ de\ RDMS / QTD\ RDM) * 100$

## 5.2. FCS 2 – CONTROLAR OS RISCOS ORIUNDOS DE MUDANÇAS

<b>Indicador: Percentual de mudanças caracterizadas como emergenciais.</b>	
<b>Unidade de Medida</b>	%.
<b>Periodicidade</b>	Mensal.
<b>Polaridade</b>	↓
<b>Fonte de Dados</b>	Sistema ITSM
<b>Responsável pela medição</b>	Gerência de Mudança e Liberação
<b>Forma de Cálculo</b>	$\% RDME = (QTD\ de\ RDME / QTD\ RDM) * 100$

<b>Indicador: Percentual de mudanças bem sucedidas. (Solicitação atendida)</b>	
<b>Unidade de Medida</b>	%.
<b>Periodicidade</b>	Mensal.
<b>Polaridade</b>	↑
<b>Fonte de Dados</b>	Sistema ITSM
<b>Responsável pela medição</b>	Gerência de Mudança e Liberação
<b>Forma de Cálculo</b>	$\% RDM = (QTD\ de\ RDMV / QTD\ RDM) * 100$



## **CAPÍTULO III - REGRAS PARA MUDANÇA EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO**

### **1. REGRAS GERAIS PARA MUDANÇAS**

1.1 Somente funcionários do Banpará, lotados na DITEC, poderão abrir Requisição de Mudança (RDM) na ferramenta de ITSM do BANPARÁ, sendo responsáveis pelo correto preenchimento da RDM, bem como pela conferência das documentações elaboradas pelo fornecedor. A responsabilidade pelo conteúdo das documentações de natureza técnica da mudança é do fornecedor, se houver.

1.2 Não devem ser informadas em nenhum campo da mudança, e em nenhum de seus documentos, senhas ou qualquer tipo de credencial de acesso que possa comprometer a integridade e confiabilidade do ambiente.

1.3 É de responsabilidade do Solicitante da mudança acompanhar e avaliar o sucesso da implantação demandada.

1.4 Toda e qualquer tratativa junto a área de negócio referente a mudança deverá ser intermediada pela área demandante da mudança.

1.5 Todo e qualquer documento referente a mudança deverá ser assinado por funcionários do BANPARÁ.

1.6. A Gerência de Mudança será responsável por: analisar a conformidade da RDM quanto a regras de preenchimento; conferir o fornecimento da documentação necessária; encaminhar à Comissão Consultiva de Mudança (CCM) para deliberação; encaminhar para atendimento, caso aprovada pela CCM, ou devolver ao solicitante caso não seja aprovada; e monitorar o fluxo de atendimento até seu encerramento.

1.7 O envio de mudanças desconformes com este ou com os demais manuais internos poderá implicar a retenção da mudança pendente e/ou outras novas mudanças enviadas pelo mesmo solicitante até a devida regularização das pendências.

1.8 A resolução de crises em ambiente de produção tem prioridade de atendimento em relação a execução de RDM, sendo até mesmo, se necessário, suspensos os atendimentos de RDM previstos para a janela na ocasião.

1.9 Em caso de impossibilidade de atendimento da RDM na data ou horário recomendados pelo solicitante, a área executora/demandante deverá entrar em contato com a GEMUL, a fim de alinhar sobre o atendimento pendente, verificando sobre nova data ou horário a serem recomendados respeitando os períodos de freezing.

1.10 Se a mudança for referente atendimento de demanda legal, deverá ser nela inserida o registro do documento do órgão regulador, de modo a comprovar que se trata de demanda legal.

1.11 RDMs que envolvam consumo de recursos de capacidade devem ser avaliadas pela equipe SUPRO/GCONF.

1.12 Toda e qualquer mudança nos equipamentos de firewall será tratada como alteração em Produção, uma vez que se trata de um único item de configuração para todos os ambientes e está classificado como um item de configuração crítico.

1.13 Em caso de alta complexidade de implantação ou apresentada a necessidade durante a reunião da CCM, uma implantação da mudança poderá ser acompanhada pelo funcionário solicitante ou por representante que pertença à sua respectiva gerência e que tenha conhecimento da mudança. Também deverá ser acompanhada por um representante do fornecedor envolvido, que deverá ser convocado pelo solicitante. Caso não seja possível o acompanhamento presencial, o solicitante poderá acompanhar o atendimento via ferramenta de comunicação on-line.

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	25

1.14 Toda e qualquer convocação de fornecedor para acompanhamento da RDM deverá ser feita pela área demandante da Mudança, a fim de garantir os controles de gestão e fiscalização de contratos.

1.15 Caso haja informações divergentes entre a documentação disponibilizada e os campos da RDM, a mudança será devolvida à área demandante para ajustes.

1.16 Informações que já constam nas documentações não precisam ser novamente informadas nos campos da RDM; somente deve-se referenciar o documento em que constam.

1.17 Todas as documentações da RDM deverão ser disponibilizadas em pasta no Servidor de Versionamento de documentos do BANPARÁ. Na RDM deverão ser informados apenas os links de acesso as documentações. Via de regra, não serão aceitas documentações inseridas como anexo, salvo os casos devidamente justificados, como as áreas que não acessam a rede do complexo Municipalidade.

1.18 Caso o funcionário não possua acesso ao SVN, o acesso deve ser solicitado via chamado na Central de Serviço.

1.19 Em exceção ao disposto no item 1.18, serão aceitas as mudanças cujos pacotes tenham sido gerados por meio da Esteira de Automatização e armazenadas no servidor de Gerenciamento de Pacotes e Artefatos padrão do Banpará, que pode ser consultado no Catálogo de Soluções de TI disponível no Portal da Governança (<https://banparanetcombr.sharepoint.com/sites/portaldagovernancadeti/SitePages/Cat%C3%A1logos-de-solu%C3%A7%C3%B5es.aspx>).

1.20 Considerando ainda o fluxo da Esteira de Automatização, após a publicação da entrada do sistema no processo, a GEMUL devolverá toda e qualquer RDM que tenha seu Build gerado e disponibilizado fora do processo acima citado.

1.21 Os sistemas que adotarem o fluxo da Esteira de Automatização, deverão ser amplamente divulgados e comunicados para todas as partes envolvidas no processo.

1.22 Para mudanças em sistemas, deverá ser utilizado o ANEXO IV – TEMPLATE DE SOLICITAÇÃO DE IMPLANTAÇÃO NO AMBIENTE BANPARÁ.

1.23 Para mudanças oriundas da Esteira com o ciclo evoluído até o deploy automatizado, poderá ser aceito o ANEXO II - TEMPLATE PLANO DE IMPLANTAÇÃO PARA SISTEMAS NA ESTEIRA como substituto ao ANEXO IV – TEMPLATE DE SOLICITAÇÃO DE IMPLANTAÇÃO NO AMBIENTE BANPARÁ.

1.24 Para mudanças no ambiente do Openshift, poderá ser aceito o ANEXO III - TEMPLATE PLANO DE IMPLANTAÇÃO PARA SISTEMAS NO OPENSIFT como substituto ao ANEXO IV – TEMPLATE DE SOLICITAÇÃO DE IMPLANTAÇÃO NO AMBIENTE BANPARÁ.

1.25 Para mudanças em ativos de infraestrutura, poderá ser aceito o ANEXO VII – ATUALIZAÇÃO DE ATIVO DE INFRA.

1.26 Para mudanças no A10, deverão ser fornecidas as informações contidas no ANEXO IX – PUBLICAÇÃO NO A10.

1.27 Nos casos em que o IC não esteja cadastrado no ITSM, a área responsável deve solicitar o cadastro via Central de Serviços.

## **2. REGRAS GERAIS DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO**

2.1. Os dias base definidos para implantação de mudanças do tipo normal são segundas-feiras e quartas-feiras. Se o dia base for feriado, a implantação será realizada no primeiro dia útil subsequente.

2.2. O número máximo de RDMs para implantação em cada dia base será de:

2.2.1. SUPRO/GESER: 04 (quatro) RDMs;

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	26

2.2.2. SUPRO/GEMON: 08 (oito) RDMs; sendo 2 RDMs por turno (2-Manhã /2- Tarde /2-Noite /2-Madrugada).

2.2.3. SUPRO/GEINS: 15 (quinze) RDMs, distribuídas entre o início e fim da janela.

2.3. Dependendo da demanda, principalmente nos períodos pós *freezing*, quando há um acúmulo maior de RDMs, poderá ser definido um dia base extra para implantação, além do informado no item 2.1 acima, objetivando atender a demanda represada. A análise e definição sobre essa possibilidade ficará a critério das Superintendências da DITEC e da CCM.

2.4. Assim como a criação de um dia base extra, as Superintendências da DITEC e/ou da Gerência da GEMUL poderão suspender a qualquer tempo as Janelas de Versão durante cenários críticos ou por mudança na estratégia da entrada das versões, devendo comunicar a todas as partes a medida adotada por meio de um ou mais canais digitais.

2.5. A janela de versões iniciará às 7h e encerrará às 20h para a equipe executora da GEINS, e às 18h para a equipe da GESER.

2.6. Considerando a prioridade de atendimento às rotinas diárias do SPB pela manhã, as áreas requisitantes de RDMs devem considerar que mudanças com implantação solicitada para o primeiro horário da janela ficarão sujeitas ao término dos atendimentos referentes ao SPB.

2.7. Mudanças que precisem ser implantadas aos finais de semana, ou durante a semana porém fora dos dias base definidos ou fora do horário da janela, deverão atender às seguintes regras:

2.7.1. Deverão ser enviadas dentro de prazo viável para análise pela CCM;

2.7.2. Conter justificativa da necessidade de execução fora dos dias/horários base ou no final de semana, se possível, apresentar evidência para respaldar a implantação na data solicitada.

2.7.3. O solicitante deverá alinhar com a área executora sobre o atendimento excepcional e deverá haver o aceite da CCM.

2.7.4. Deverá ser inserida obrigatoriamente na RDM a evidência do alinhamento de que trata o item 2.7.3 acima. Essa evidência deverá conter tanto a solicitação da área requisitante quanto o de acordo do Gestor ou Coordenador da área executora, seja por meio de anotação técnica, e-mail e/ou captura de tela de conversa realizada por meio do Microsoft Teams, e deverão ser inseridas na RDM.

2.8. Somente serão submetidas à CCM as RDMs analisadas como em conformidade de preenchimento até às 12h do dia de realização da reunião da CCM.

2.9. Em dias de reunião da CCM, após às 12h, não serão permitidas alterações em RDMs que já estejam com o status de “Encaminhado para CCM”. Em caso de alteração, a RDM será retirada da pauta da próxima reunião.

2.10. O funcionário solicitante da RDM, ou representante que pertença à mesma gerência e que tenha conhecimento da mudança deverá, necessariamente, comparecer à respectiva reunião da CCM para avaliação de sua demanda. A ausência implicará devolução automática da RDM ao demandante.

### **3. REGRAS PARA AMBIENTE PILOTO**

3.1. Aplicam-se às versões de implantação em piloto as mesmas regras de implantação em ambiente de produção.

3.2. A RDM que visa expandir uma versão implantada em piloto deverá conter uma validação ou avaliação que demonstre o resultado do piloto e avalize a solicitação de expansão.

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	27

#### 4. REGRAS PARA REQUISIÇÃO DE MUDANÇA EMERGENCIAL

- 4.1. RDM do tipo emergencial poderá ser executada a qualquer tempo, desde que se enquadre em uma das situações descritas no Capítulo I, item 3.2.3 deste MNP.
- 4.2. RDM emergencial deverá seguir as mesmas regras de preenchimento estabelecidas para RDM do tipo normal.
- 4.3. Convém que incidentes ou problemas relacionados à mudança emergencial estejam vinculados a ela. Isto é feito por meio de preenchimento em aba específica na RDM.
- 4.4. O registro da Mudança Emergencial poderá ocorrer após a mitigação do incidente cumprindo todos os requisitos exigidos nos normativos internos.
- 4.5. Mudanças emergenciais devem ser justificadas e ocorrer raramente, pois falhas e interrupções de serviços são mais prováveis neste tipo de mudança. Devem ser desenhadas e testadas o tanto quanto possível antes de serem implantadas, pois o impacto da mudança pode ser maior do que o incidente/problema original.

#### 5. REGRAS PARA REQUISIÇÃO DE MUDANÇA VIP

- 5.1. Uma requisição de mudança será considerada VIP se visar atendimento de projeto classificado como prioritário pela DITEC.
- 5.2. Mudanças VIP deverão ser classificadas como do tipo normal no ITSM.
- 5.3. Se a mudança VIP precisar ser implantada fora dos dias base definidos no Capítulo III, item 2.1 deverá ser submetida aos superintendentes da DITEC e ao Chefe de Núcleo de Segurança da Informação e Prevenção à Fraude para autorização.
- 5.4. Quando a RDM VIP for relacionada à execução de projeto prioritário, somente um membro da equipe do Projeto poderá abrir o registro de mudança.

#### 6. PERÍODO DE FREEZING

- 6.1. Compreende 02 (dois) dias úteis antes e 01 (um) dia útil após o período de pagamento do funcionalismo do Estado, durante os quais fica proibido qualquer tipo de atualização em ambiente de produção. Exceções apenas para versões autorizadas pela DITEC ou por decisão da maioria dos membros da Comissão Consultiva de Mudança Emergencial. Esta regra está condicionada ao que for disposto sobre o assunto na Política de Gerenciamento de Configuração, Mudança, Liberação e Implantação.

#### 7. REGRAS DA COMISSÃO CONSULTIVA DE MUDANÇA (CCM)

- 7.1. O objetivo principal da CCM é analisar riscos e impactos decorrentes da mudança solicitada. Será convocada periodicamente, atendendo à pauta definida e divulgada pela gerência de mudança.
- 7.2. Serão encaminhadas à CCM todas as RDMs submetidas para o ambiente de produção.
- 7.3. As reuniões da CCM deverão ser, preferencialmente, por conferência ou por ferramenta de comunicação online. Porém, se necessário, poderão ocorrer de forma presencial. As reuniões, quando ocorrerem por meio de ferramenta online, serão gravadas.

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	28

7.4. A CCM se reunirá às terças-feiras, para analisar as RDMs com execução prevista para a quarta-feira seguinte. Também se reunirá às sextas-feiras para analisar as RDMs com execução prevista para a segunda-feira seguinte.

7.5. Se o dia definido para reunião da CCM for feriado, a reunião será realizada no dia útil anterior.

7.6. O período de tolerância para ingresso na reunião do CCM é de 15 minutos. Após encerramento do período estabelecido, isto é, às 14h45, cada uma das RDMs que serão avaliadas deve ter pelo menos um representante da equipe criadora da mudança. As RDMs sem representantes serão despriorizadas e mantidas no painel da GEMUL e entrarão na pauta da próxima reunião.

7.7. Mudanças não aprovadas pela CCM por alguma pendência detectada pelo CCM serão encaminhadas pela GEMUL de volta ao solicitante, para que este realize os ajustes sugeridos. Quando a referida RDM retornar à GEMUL, já ajustada, será novamente submetida ao *compliance* da GEMUL e encaminhada à CCM.

7.8. Mudanças não priorizadas durante a reunião da CCM e que não necessitem de ajustes serão mantidas no painel da GEMUL até a ocorrência da próxima reunião. Caso necessário, o solicitante pode demandar a devolução da RDM.

7.9. Para subsidiar a análise de risco e impacto realizada pela CCM serão objeto de análise, se necessário, as documentações técnicas e/ou evidências de teste fornecidas na RDM.

7.10. As decisões da CCM deverão ser registradas em ata e também na própria RDM.

7.11. A ata será disponibilizada para assinatura nos meios digitais disponíveis ou em forma de documento físico, com prazo máximo para assinatura em 15 dias úteis ou até 21 dias corridos.

7.12. Em caso de discordância dos termos da ata, o membro da reunião deverá formalizar, em até 24h após a disponibilização do documento, via e-mail ou via Microsoft Teams para que o documento seja alterado (se houver necessidade) e submetido novamente para assinatura.

7.13. A divulgação das RDMs aprovadas para execução será feita pela Gerência de Mudança por envio de e-mail com a ata da reunião da CCM. E, ainda, por e-mail automático enviado pela Central de Serviços.

7.14. A CCM pode recomendar, por deliberação de maioria simples, a alteração de data/hora para execução da mudança, desde que efetivamente registrada em ata e na RDM.

## **8. REGRAS DA COMISSÃO CONSULTIVA DE MUDANÇA EMERGENCIAL (CCME)**

8.1. O objetivo principal da CCME é avaliar se a solicitação enquadra a RDM nos requisitos que caracterizam a emergencialidade, bem como, analisar riscos e impactos decorrentes de sua implantação.

8.2. O solicitante deverá elaborar a RDM e encaminhá-la à GEMUL para *compliance*. Em paralelo deverá solicitar que sua gerência leve a solicitação ao conhecimento de sua Superintendência. O superintendente da área que está solicitando a RDM deverá submetê-la à votação pela CCME. Em casos excepcionais, a Gerência da GEMUL poderá encaminhar a RDME ao CCME.

8.3. A Equipe da área de mudança deverá anexar à RDM a deliberação da CCME, bem como encaminhá-la à área executora para atendimento.

8.4. As RDMs emergenciais solicitadas fora do horário de expediente da GEMUL deverão ser tratadas pelos superintendentes vinculados à DITEC.

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	29



8.5. As reuniões da CCME poderão ser realizadas a qualquer momento, podendo ocorrer presencialmente ou por meio ferramenta de comunicação on-line. Sendo sua deliberação registrada em ata se for presencial ou na ferramenta utilizada, se for on-line.

8.6. Sobrepor-se à decisão da CCME a aprovação de RDM emergencial realizada pela diretoria da DITEC.

8.7. A decisão da CCME não ocorrerá necessariamente por unanimidade, sendo considerado o voto da maioria que se manifestar. Para os casos em que não houver manifestação, o voto será considerado nulo.

8.8. Em caso de empate, o voto da SUGOT definirá a votação, desempenhando o papel de voto de minerva.

8.9. Fica definido que o Superintendente membro da CCME que submeter a RDM à comissão consultiva de mudança emergencial já é automaticamente favorável à sua aprovação, visto que, caso contrário, nem submeteria a RDM à CCME.

8.10. Para auxiliar na deliberação da CCME, além do enquadramento como emergencial, conforme Capítulo I, item 3.5, o solicitante deverá vincular, se possível, incidentes/problemas/RDMs relacionadas ao problema em questão, de modo a reforçar a característica de emergencialidade.

8.11. O canal formal de comunicação sobre aprovação de RDM emergencial será o e-mail encaminhado pela Gerência de Mudança com a evidência da aprovação. Não deverá ser aceito e-mails enviados por membros externos ao CCME ou à GEMUL.

8.12. Todas as mudanças emergenciais ocorridas devem ser documentadas, mesmo que seja após sua implantação, a fim de manter-se o rastreio de todas as mudanças realizadas.

8.13. É importante que exista um comprometimento entre o solicitante e a área executora no sentido de, após a implantação da RDM emergencial, ser feito o seu devido registro na ferramenta ITSM.

8.14. Os casos em que uma mudança emergencial poderá ser documentada após sua implantação são:

- a) Situações de desastres (natural, tecnológico, etc.);
- b) Autorizadas pelo Diretor e/ou decisão da CCME com maioria dos votos dos Superintendentes e Chefe de Núcleo de Segurança da Informação e Prevenção à Fraude vinculados à DITEC.

## **9. REGRAS DA COMISSÃO CONSULTIVA DE MUDANÇA VIP (CCM VIP)**

9.1. O objetivo principal da CCM VIP é avaliar se a solicitação enquadra a RDM nos requisitos que caracterizam a RDM como VIP, bem como, analisar riscos e impactos decorrentes de sua implantação.

9.2. O solicitante deverá elaborar a RDM VIP e encaminhá-la à GEMUL para compliance. Em paralelo deverá solicitar que sua gerência leve a solicitação ao conhecimento de sua Superintendência. O superintendente da área que está solicitando a RDM VIP deverá submetê-la à votação pela CCM VIP.

9.3. A Equipe da área de mudança deverá anexar à RDM VIP a deliberação da CCM VIP, bem como encaminhá-la à área executora para atendimento.

9.4. As RDMs VIPs solicitadas fora do horário de expediente da GEMUL ou aos finais de semana, deverão ser tratadas pelos superintendentes vinculados à DITEC.

9.5. As reuniões da CCM VIP poderão ser realizadas a qualquer momento, podendo ocorrer presencialmente ou por meio ferramenta de comunicação on line. Sendo sua

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	30

deliberação registrada em ata se for presencial ou na ferramenta utilizada, se for on line.

9.6. Sobreponha-se a decisão da CCM VIP a aprovação de RDM VIP realizada pela DITEC.

9.7. A decisão da CCM VIP não ocorrerá necessariamente por unanimidade, sendo considerado o voto da maioria que se manifestar. Para os casos em que não houver manifestação o voto será considerado nulo.

9.8. Fica definido que o participante da CCM VIP que submeter a RDM à comissão consultiva de mudança VIP já é automaticamente favorável à sua aprovação, visto que, caso contrário, nem submeteria a RDM à CCM VIP.

9.9. Para auxiliar na deliberação da CCM VIP, além do enquadramento como VIP, conforme capítulo I, item 3.6, o solicitante deverá vincular à RDM VIP, se possível, documentação que comprove seu enquadramento como VIP.

9.10. O canal formal de comunicação sobre aprovação de RDM VIP será o e-mail encaminhado pela Gerência de Mudança com a evidência da aprovação.

## **10. EVIDÊNCIAS DE TESTE**

10.1. As mudanças a serem implantadas em produção deverão ter sido testadas em ambiente de desenvolvimento/homologação e validadas pela área que está conduzindo a mudança e, se possível, também pela área gestora.

10.2. As evidências de teste deverão sempre ser contextualizadas, mostrando o antes e o depois da execução da mudança.

10.3. Poderão ser fornecidas como evidências de teste: documento de homologação assinado e com data atual; capturas de tela; relatórios gerados; e-mail com anuência da área gestora.

10.4. Não serão aceitos como evidências de testes apenas capturas de tela com apenas alterações nos códigos, bem como o resultado da execução do SGBD sem a devida contextualização do antes e depois. Orientamos que nesses casos, deve ser realizada uma descrição textual do que cada código se propõe a fazer e os resultados obtidos, comparando-os com os resultados esperados.

10.5. As evidências de teste devem ser documentadas conforme o anexo I deste MNP.

10.6. A apresentação de evidências de teste fica dispensada para atualização de ativos de Infraestrutura que não possuam replicação ou ambiente de desenvolvimento/teste.

## **11. VALIDAÇÃO E INVALIDAÇÃO DA EXECUÇÃO DA RDM**

11.1. Encerrado o atendimento da RDM pela área executora, a mesma é sinalizada com o status “RESOLVIDA”. Após essa etapa, a RDM deverá ser validada ou invalidada pelo solicitante. Esse procedimento poderá ser realizado através de link que é enviado em e-mail automático ao solicitante para acesso à Central de Serviços ou diretamente na RDM, onde as opções de validar e invalidar estarão ativas.

11.2. Validação: Ao validar a RDM o solicitante confirma o encerramento do atendimento e a RDM passa a ser sinalizada com o status “FECHADO”.

11.3. Invalidação: A RDM poderá ser invalidada quando houver não conformidade no atendimento e não atingiu os resultados esperados. Nesse caso, após ser invalidada a RDM voltará ao painel da área executora. Porém, a continuidade do atendimento

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	31

deverá ser alinhada entre o solicitante, a área executora e a GEMUL – se houver necessidade.

11.4. A invalidação pela não conformidade no atendimento deve ser justificada tecnicamente pelo solicitante e, se necessário, a área executora poderá solicitar o impreterível acompanhamento das atividades de implantação pela área demandante.

11.5. Em casos de invalidação e solicitação de reexecução, caso seja detectado a alteração do pacote enviado na RDM. A área executora deverá encerrar a RDM e não realizar o procedimento. Se necessário, a ocorrência poderá ser reportada a esta GEMUL e a área responsável pela demanda deverá abrir uma nova RDM com o novo pacote.

11.6. Se a RDM não for executada por: falta de documentação, instruções incorretas ou erros de execução, o solicitante não poderá invalidar. Neste caso, a RDM deverá ser validada para que tenha seu status sinalizado como “Fechado”. O solicitante deverá abrir nova RDM com os devidos ajustes/correções, que será submetida a novamente ao fluxo de compliance, análise, aprovação e atendimento.

## **12. OCORRÊNCIAS DE ERROS NA EXECUÇÃO DE RDMS**

12.1. Erros ocorridos durante a execução: caso a área executora identifique problemas/erros durante a execução da RDM, deverá ser realizado o procedimento de *rollback* e encerrado o atendimento da RDM, com o registro do problema ocorrido. Caso o problema seja de falta de documentação ou documentação inconsistente, a área executora deverá encerrar o atendimento registrando a pendência encontrada na RDM.

12.2. Erros ocorridos após a execução: a ocorrência de problemas/erros pós-implantação não deve ser obrigatoriamente corrigida através de uma nova RDM. Deve ser feita avaliação do caso junto a GEMUL, para verificar se há viabilidade da execução do plano de *rollback*, pois a elaboração/execução de uma nova RDM poderá demandar tempo demasiado dependendo do erro/problema que ocorrer.

12.3. Todo e qualquer erro ocorrido envolvendo a RDM deve ser tratado prioritariamente pela equipe do BANPARÁ. Havendo a necessidade de tratativas junto ao fornecedor, a equipe demandante da RDM deverá obrigatoriamente acompanhar e tomar as decisões cabíveis, bem como, as sanções previstas aos prejuízos causados caso existam.

12.4. A omissão da área demandante nas tratativas estará sujeita as penalidades internas previstas.

## **13. REGRAS PARA RDMS EM BANCO DE DADOS**

13.1. Todo script deverá ser nomeado de acordo com a padronização de nomenclatura dos scripts de banco de dados apresentada no ANEXO VIII, que consta na seção ANEXOS deste Manual de Normas e Procedimentos (MNP).

13.2. Somente scripts do tipo DDL deverão ser solicitados via RDM. Scripts DDL são aqueles que envolvem as categorias de comandos (por exemplo, CREATE – ALTER – DROP).

13.3. RDMS de solicitação de execução de scripts DDL deverão seguir todas as regras de preenchimento de RDM, especificadas neste MNP.

13.4. Envio de um novo script para produção deve sempre acompanhar um documento formal de solicitação de acordo com o tipo e o regulamento interno (Segurança, Mudança, outros).

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	32



13.5. Quando houver mais de um script na RDM, os scripts devem ser numerados sequencialmente e tabelados em um único documento de solicitação de execução de script, desde que a execução seja no mesmo IC. Para tal, deve ser usado o ANEXO VI, que consta na seção ANEXOS deste MNP.

13.6. O documento mencionado no item 13.4 poderá ser substituído pelo preenchimento do formulário de solicitação de script disponibilizado no ITSM (Norma Cap XVI item 19.5 do MNP de Segurança da Informação). Mantendo-se a regra de um formulário de solicitação para cada script contido na RDM, caso seja utilizada a forma digital.

13.7. Todo script deverá conter cabeçalho e rodapé, devendo constar, obrigatoriamente, no cabeçalho o nome ou *login* do autor do script. Não serão aceitos como autor o nome de empresas ou fábrica de software. No MNP de Segurança da Informação estão especificadas as regras básicas definidas pelo Banco para elaboração de scripts.

#### **14. MUDANÇAS ENVOLVENDO DADOS SENSÍVEIS**

14.1. Mudanças com solicitações que envolvam dados sensíveis, cujo o solicitante não seja gestor da base de onde os dados serão acessados, deverão conter aprovação da área de proteção de dados. Essa aprovação poderá ser registrada por meio de anotação técnica ou e-mail anexado à RDM.

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	33

## CAPÍTULO IV - REGRAS PARA MUDANÇA PADRÃO, DESENVOLVIMENTO E HOMOLOGAÇÃO

### 1. REGRAS PARA REQUISIÇÃO DE MUDANÇA PADRÃO

1.1. Uma regra para RDM padrão é que ela deve ser restrita ao que se pede. Exemplo: 'criação de VM' a requisição irá criar só e somente só a máquina e não deverá compor nenhum outro procedimento adicional.

1.2. Se requerer procedimento adicional irá para a CCM com todo o procedimento, desde a criação da máquina até a instalação adicional como por exemplo um certificado.

1.3. Um requisitante somente poderá solicitar a transformação de uma RDM para o tipo padrão, quando a área gestora do objeto da mudança (sistemas, infraestrutura), for a sua lotação atual;

1.4. O requisitante interessado em transformar uma mudança do tipo normal em uma mudança do tipo padrão deverá seguir os seguintes passos:

1.4.1. Preencher o documento “Formulário para Alteração de Tipo de Mudança”, seguindo o template contido no Anexo V, que consta na seção ANEXOS deste MNP.

1.4.2. Solicitar aprovação do superintendente da área gestora do sistema afetado pela mudança, via e-mail, contendo o Anexo V preenchido;

1.4.3. Solicitar aprovação do Gerente de Mudança, via e-mail, anexando o Anexo V preenchido e a aprovação do superintendente da área gestora do sistema, que já deverá ter sido obtida anteriormente;

1.4.4. Abrir uma RDM Normal via ferramenta ITSM, na qual deverá manifestar o interesse em transformar o tipo da mudança. Essa RDM deverá conter o Anexo V preenchido, a aprovação do superintendente da área gestora do sistema afetado pela mudança, e a aprovação do Gerente de Mudança.

1.4.5. Defender a RDM durante a reunião da CCM para transformação da mesma para o tipo padrão.

1.5. A CCM irá deliberar sobre a aprovação ou não da solicitação de transformação da RDM Normal em RDM padrão. Caso seja aprovada, a solicitação será encaminhada para decisão final do Comitê de Riscos. Em caso de não aprovação, a RDM será mantida como do tipo normal e a solicitação será encerrada.

1.6. Será encaminhado pelo Gerente de Mudança o conjunto de documentos a seguir: solicitação do requisitante para transformação da mudança; a aprovação do superintendente da área gestora do sistema; a aprovação do Gerente de Mudança; o resultado da deliberação da CCM. De posse dos documentos o Comitê de Risco poderá aprovar ou vetar a solicitação de transformação da mudança para padrão.

1.7. A apresentação ao Comitê de Risco de solicitações de transformação de RDM de normal para RDM padrão ocorrerá semestralmente.

1.8. O gerente da mudança divulgará, via e-mail, o resultado da deliberação do Comitê de Risco.

1.9. A autorização para que uma mudança seja implantada como do tipo padrão, poderá ser revertida caso ocorram problemas durante ou imediatamente após sua implantação. Esse tipo de ocorrência, resultará em perda da autorização para implantação como RDM padrão.

1.10. Em caso de perda da autorização para implantação da mudança como padrão, nova solicitação somente poderá ser formalizada decorrido 06 (seis) meses da ocorrência do problema.

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	34

1.11. Após a autorização para transformação de uma RDM em padrão, as próximas RDMs com o mesmo tipo de mudança não precisarão mais ser autorizadas, já podendo ser classificadas como do tipo padrão.

1.12. Também deverão ser fornecidas nas RDMs do tipo padrão, todos os artefatos e outras informações de identificação/classificação que constam na ferramenta ITSM, tais como:

- Descrição do propósito da mudança;
- Classificação da mudança;
- Itens de Configuração afetados pela mudança.
- O número da RDM Normal autorizada para transformação do tipo da mudança para padrão;

1.13. Devido à sua característica de baixo risco e impacto, a mudança padrão não seguirá, necessariamente, os dias base para implantação, podendo ser implantada a qualquer tempo, exceto em período de freezing;

1.14. Mudanças do tipo padrão somente deverão ser implantadas durante o horário de expediente da área executora impactada;

1.15. A prioridade de atendimento no primeiro horário é para as rotinas diárias do SPB. Desse modo, as áreas requisitantes de RDMs, mesmo que do tipo padrão, devem considerar que mudanças com implantação solicitada para o primeiro horário da janela ficarão sujeitas ao término dos atendimentos referentes ao SPB.

1.16. Toda RDM do tipo padrão deverá conter Plano de retorno e Evidências de teste, sendo esses artefatos dispensáveis quando a implantação for em ambiente de desenvolvimento ou de homologação.

1.17. Os procedimentos para execução de uma RDM padrão deverão ser documentados em manual específico. O manual deverá conter sempre as mesmas atividades e tempo de execução semelhante, visto tratar-se de um procedimento padrão.

1.18. RDMs do tipo padrão deverão ser monitoradas constantemente, a fim de verificar o comportamento pós implantação e, se necessário, ter seus procedimentos revisados para inserção de melhorias;

## **2. REGRAS PARA AMBIENTE DE DESENVOLVIMENTO OU HOMOLOGAÇÃO**

2.1. Requisições de Mudança em ambiente de desenvolvimento e de homologação serão tratadas como requisição de mudança padrão e poderão ser solicitadas para qualquer dia, mesmo no período de *freezing*. Porém, de preferência, deverão ser evitadas nos dias considerados dias base (vide Capítulo III, item 2.1).

2.2. Caso os procedimentos da RDM sejam executados pela equipe do BANPARÁ, deverá ser fornecido documento/manual com todas as instruções recomendadas, será aceito o Termo de Implantação em produção como documento de referência ou manual de implantação.

2.3. A comunicação às áreas executoras das RDM que tenham sido enviadas para atendimento em ambiente de desenvolvimento/homologação será via ITSM e ficará disponível no painel da equipe executora.

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	35

## CAPÍTULO V - REGRAS PARA ROLLBACK

### 1. PLANO DE *ROLLBACK*

1.1. Plano de *Rollback* poderá ser executado no momento em que uma falha seja detectada na execução da mudança ou até 1 dia útil após a execução da RDM, exceto se a mesma tiver sido validada pelo solicitante.

### 2. REGRAS GERAIS PARA PLANO DE *ROLLBACK*

2.1. Caso ocorra erro durante a execução da mudança, deverá ser realizado o *rollback* e finalizado o atendimento da RDM pela área executora.

2.2. Para acionar o Plano de *Rollback*, o solicitante deverá invalidar a RDM, registrar o motivo e a data/hora de execução, via e-mail: aos autorizadores, à GEMUL, às áreas executoras da RDM e às demais partes interessadas – ou registro através de anotação técnica no sistema.

2.3. No caso de mudanças que envolvam várias áreas executoras, o Plano de *Rollback* deverá contemplar procedimentos de retorno para todas as áreas que já tenham executado a mudança. Casos excepcionais serão analisados pontualmente.

2.4. Caso o solicitante não tenha o controle de versão do objeto que será alterado pela mudança e necessite da versão mais atualizada para retornar em caso de *rollback*, deverá, antes da abertura da RDM, solicitar por meio de tarefa via sistema ITSM, o envio do objeto mais atual que está em produção.

2.5. Os artefatos de *rollback* deverão ser disponibilizados em pasta devidamente identificada como “ROLLBACK” e, caso se trate de script, deverão ter no nome a identificação “Rollback”.

2.6. Excepcionalmente poderá ser aceito como plano de retorno, a realização do snapshot da máquina desde que:

- Apresentada justificativa plausível da necessidade;
- O servidor hospede isoladamente a aplicação;
- Não exista integrações com os serviços críticos;
- Os testes pós-implantação seja executados imediatamente após a execução e informado tempestivamente a área executora para exclusão do snapshot ou data programada para exclusão;
- Ocorra alinhamento prévio entre os gestores das áreas envolvidas;
- Sendo os riscos de responsabilidade do Solicitante.

2.7. O item 2.6 deverá ser fortemente desencorajado, e se necessário, será solicitado a avaliação complementar da área de Segurança da Informação.

### 3. REGRAS PARA *ROLLBACK* EM BANCO DE DADOS

3.1. Para mudanças que requeiram a execução de vários scripts deverão ser previstos planos de *rollback* para todos os scripts que serão executados na mudança, de modo que, caso ocorra erro em qualquer etapa, seja possível restabelecer o estado anterior.

3.2. Caso o solicitante não tenha o controle de versão dos objetos e necessite da versão mais atualizada para retornar em caso de *rollback*, deverá, antes da abertura da RDM, solicitar por meio de tarefa registrada no sistema ITSM, o envio do objeto que está em produção e que será o alvo da mudança.

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	36

3.3. Para o cenário descrito no item 3.2 acima, o plano de *rollback* deverá ser feito utilizando-se o objeto solicitado, substituindo-se o comando CREATE, que consta no mesmo pelo comando ALTER, para que o *rollback* seja realizado corretamente.

3.4. Se a RDM visa, em uma de suas etapas, criar um objeto de Banco de Dados e o objeto foi criado, mas ocorreu erro em outras etapas da mudança, o Plano de *Rollback* deverá conter instruções para deletar o objeto criado.

#### **4. ROLLBACK PARA APLICAÇÃO**

4.1. O *rollback* da aplicação deverá ser fornecido, informando-se em manual específico, o passo a passo para realizar o procedimento. O link para acesso a esse manual deverá ser informado no item plano de retorno do manual da mudança, e/ou na aba “Plano de *Rollback*” da RDM. E as informações de ambos os artefatos devem estar em consonância.

4.2. Nos casos em que o procedimento para retorno da versão, for apenas a cópia do arquivo mais atual, deverá ser fornecida instrução nos primeiros passos de execução da RDM e a área executora deverá realizar a cópia do arquivo para caso haja a necessidade de execução do *Rollback*. No item plano de *rollback*, deve ser instruído o retorno dos arquivos solicitados.

#### **5. CLÁUSULAS DE DISPENSABILIDADE DO PLANO DE ROLLBACK**

5.1. A elaboração do Plano de *Rollback* será dispensada nos casos em que não houver, comprovadamente, previsão contratual para elaboração de Plano de *Rollback*.

5.2. Se a RDM visa unicamente criar um objeto de Banco de Dados, e ocorrer erro na criação do objeto, e, este não for criado, não há necessidade de acionar o Plano *Rollback*.

5.3. Caso o terceiro disponibilize ferramenta automatizada que realiza o *Rollback* em caso de erros.

5.4. Caso não haja tempo hábil para elaboração do Plano de *Rollback*, para mudanças emergenciais, os riscos envolvidos na execução da RDM serão de responsabilidade do terceiro/fornecedor.

5.5. Mediante autorização da DITEC ou da CCME.

#### **6. VEDAÇÕES PARA PLANO DE ROLLBACK**

6.1. Não serão aceitos como Plano de *Rollback* instruções como:

6.1.1. Envio de log para análise;

6.1.2. Entrar em contato com fornecedor;

6.1.3. Quaisquer tipos de *restore* de base de dados de ambiente de desenvolvimento para ambiente de produção. Exceto casos expressamente autorizados pela área de segurança e pelos superintendentes.

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	37

## **CAPÍTULO VI – SANÇÕES**

### **1. SANÇÕES**

O descumprimento desse Manual por parte dos funcionários e/ou prestador de serviço estará sujeito à adoção de medidas administrativas cabíveis pelo Banpará.

<b>Unidade Gestora</b>	<b>Divulgado em</b>	<b>Atualizado em</b>	<b>Versão</b>	<b>Classificado em</b>	<b>Classificação</b>	<b>Destinatário a</b>	<b>Página</b>
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	38

## GLOSSÁRIO

**COMISSÃO CONSULTIVA DE MUDANÇA NORMAL (CCM):** responsável por avaliar e priorizar as mudanças normais.

**COMISSÃO CONSULTIVA DE MUDANÇA EMERGENCIAL (CCME):** responsável por avaliar e priorizar as mudanças emergenciais;

**PERÍODO DE FREEZING:** período em que não são permitidas alterações de configuração em ativos de TI. Definido como dois dias antes do início do pagamento do funcionalismo público do Estado e um dia após o término do referido pagamento.

**ROLLBACK:** conjunto de procedimentos exequíveis, que tem por objetivo retornar o estado anterior do ambiente impactado pela execução da mudança.

**VERSÃO PILOTO:** Uma versão piloto é um esforço temporário empreendido para testar a viabilidade de uma solução de sistema apresentada.

**ITIL v3 (IT Infrastructure Library):** Biblioteca de Infraestrutura Tecnológica – versão 3. É um conjunto de boas práticas detalhadas para gerenciamento de serviços de TI que se concentra no alinhamento de serviços de TI com as necessidades dos negócios.

**ISO 20000:** Primeira norma mundial editada pela ISO (International Organization for Standardization – Organização Internacional para Padronização) que versa sobre gestão de qualidade de serviços de TI (Tecnologia da Informação).

**FUNCIONALIDADE:** é uma ação ou interação entre o cliente e o produto na maioria dos casos.

**IT SERVICE MANAGEMENT (ITSM):** Sistema de gerenciamento de serviços de TI (Ex.: Sistema da Central de Serviço).

**TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC):** é uma expressão que se refere ao papel da comunicação na moderna tecnologia da informação. Ainda, podem ser entendidas como um conjunto de recursos tecnológicos integrados entre si, que proporcionam por meio das funções de hardware, software e telecomunicações, a automação e comunicação dos processos de negócios, entre outras.

**SERVIÇO DE TIC:** serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço.

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	39



**ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC):** qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TIC. Por exemplo: servidor, roteador, software, etc.

**BANCO DE DADOS DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO (BDGC):** fornece informações sobre ICs e os relacionamentos de dependência entre eles. Permite determinar a causa, a solução e o escalonamento de um incidente, rastreando as falhas anteriores ao mesmo IC.

**MUDANÇA:** adição, modificação ou remoção de qualquer item (hardware ou software) que possa afetar um ou mais serviços de TIC.

**REQUISIÇÃO de MUDANÇA (RDM):** pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança.

**SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS (SGS):** ferramenta de gestão dos serviços de TIC.

**USUÁRIO:** servidores/funcionários, prestadores de serviços terceirizados, outras pessoas que se encontrem a serviço do Banpará.

**SCRIPT:** Script é um texto com uma série de instruções escritas para serem seguidas e executadas por um programa de computador.

**SQL (Structured Query Language):** Linguagem de Consulta Estruturada é uma linguagem de pesquisa declarativa padrão para banco de dados relacional (base de dados relacional). Apesar da linguagem SQL ser uma única linguagem, ela é dividida em tipos de acordo com a funcionalidade dos comandos; DDL e DML são tipos de linguagem SQL.

**DDL (Data Definition Language):** Linguagem de Definição de Dados, apesar do nome não interage com os dados e sim com os objetos do banco. São comandos desse tipo o CREATE, o ALTER e o DROP.

**SNAPSHOT:** O snapshot ou “cópia instantânea” é o registro do estado de um arquivo, aplicação ou sistema em um certo ponto no tempo. Dessa forma, é criada uma “fotografia” do status dos dados em um determinado momento, permitindo definir o ponto correto de restauração em casos de erros e falhas.

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	40



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO/IEC 20000-2:2013: Tecnologia da informação — Gerenciamento de serviços Parte 2: Guia de aplicação do sistema de gestão de serviços. Rio de Janeiro, 2013.

AXELOS. INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY: ITIL® Service Transition: Version 3. 2011.


Política de Gerenciamento de Configuração, Mudança, Liberação e Implantação.docx

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO – 8ª REGIÃO. *Processo de Gerenciamento de Gerenciamento de Mudanças de Serviços de TIC*. Disponível em: [https://www.trt8.jus.br/sites/portal/files/roles/governanca-de-ti/processo\\_de\\_gerenciamento\\_de\\_mudancas\\_de\\_servicos\\_de\\_tic.pdf](https://www.trt8.jus.br/sites/portal/files/roles/governanca-de-ti/processo_de_gerenciamento_de_mudancas_de_servicos_de_tic.pdf)

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	41

## ANEXOS

## ANEXO I – TEMPLATE PARA EVIDÊNCIA DE TESTES

	BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A DITEC – Diretoria de Tecnologia	Elaborado por:	Xxxxx Xxxx Xxxx
		Número do Contrato	XXXXXX
		Projeto/Chamado:	xxxx e xxxx
	Evidências de Teste	Data:	XX/XX/XXX X

## 1. DECLARAÇÃO

Declaramos que testamos as funcionalidades relacionadas neste documento de acordo com as evidências abaixo, fato pelo qual declaramos estarem aptas para implantação em produção.

## 2. FUNCIONALIDADE

Cenário

Objetivo

&lt;evidências do antes e depois da mudança proposta&gt;

## 3. FUNCIONALIDADE

Cenário

Objetivo

&lt;evidências do antes e depois da mudança proposta&gt;

## 4. FUNCIONALIDADE

Cenário


Objetivo

&lt;evidências do antes e depois da mudança proposta&gt;

\_\_\_\_\_  
Funcionário Banpará responsável  
pela conferência dos testes

\_\_\_\_\_  
Fornecedor responsável pelos teste

## ANEXO II – TEMPLATE PLANO DE IMPLANTAÇÃO PARA SISTEMAS NA ESTEIRA

	BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A DITEC – Diretoria de Tecnologia	Elaborado por:	Xxxxx    Xxxx Xxxx
		Número do Contrato	XXXXXX
		Fornecedor:	xxxx
	PLANO DE IMPLANTAÇÃO	Data:	XX/XX/XXXX

### 1. INSTRUÇÕES PARA ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO

#### 1.1. Banco de Dados

<instruções + url do SVN>

#### 1.2. Aplicação (GEINS – SUPORTE)

##### a. Acessar o site:

<url do jenkins>

##### b. Realizar o login com o usuário e senha de rede;

##### c. No campo “APLICACAO\_SVN\_URL” preencher com a seguinte informação:

<instruções>

##### d. Clicar no botão “Construir”

### 2. PLANO DE RETORNO

#### 2.1. Banco de Dados

<instruções + url do SVN>

#### 2.2. Aplicação

##### a. Acessar o site:

<url do jenkins>

##### b. Realizar o login com o usuário e senha de rede;

##### c. No campo “APLICACAO\_SVN\_URL” preencher com a seguinte informação:

<instruções>


##### d. Clicar no botão “Construir”

\_\_\_\_\_  
Funcionário Banpará responsável

\_\_\_\_\_  
Fornecedor responsável

Unidade Gestora SUGOT/GEMUL	Divulgado em NOV/2016	Atualizado em JAN/2024	Versão 5	Classificado em 05/02/2020	Classificação #Interna	Destinatário a Público Interno	Página 43
--------------------------------	--------------------------	---------------------------	-------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------------	--------------

## ANEXO III – TEMPLATE PLANO DE IMPLANTAÇÃO PARA SISTEMAS NO OPENSIFT (Criação do Projeto)

	<b>BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A DITEC – Diretoria de Tecnologia</b>	Elaborado por:	Xxxxx    Xxxx Xxxx
		Número do Contrato	XXXXXX
		Fornecedor:	xxxx
	<b>PLANO DE IMPLANTAÇÃO</b>	Data:	XX/XX/XXXX

### 1. COMPONENTES A SEREM ATUALIZADOS

Openshift: <tipo do recurso a ser atualizado> (ex.: projeto, deploymentconfig, buildconfig)

### 2. INSTRUÇÕES PARA ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO

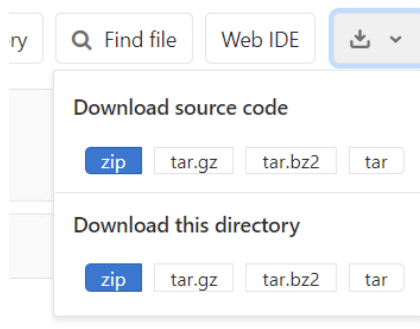
#### 2.1. Aplicação (GEINS – SUPORTE)

e. Acessar o site:

<url do gitlab>

f. Realizar o login com o usuário e senha de rede;

g. Usar a opção de download zip de diretório no GitLab



h. Extrair o arquivo zip

i. Acessar o terminal do Windows

j. Alterar para o diretório <diretório dos arquivos yaml>

k. Logar no Openshift via CLI com usuário de rede e senha

```
oc login --username=<usuário de rede> --server
https://api.ocp.banpara.com:6443
```

l. Criar o projeto

```
oc apply -f projeto.yaml
```

m. Dar permissão no projeto

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	44

```
oc adm policy add-role-to-user view <usuário/grupo> -n <nome projeto>
```

### 3. PLANO DE RETORNO

#### 3.1. Aplicação

##### a. Logar no Openshift via CLI com usuário de rede e senha

```
oc login --username=<usuário de rede> --server  
https://api.ocp.banpara.com:6443
```

##### b. Excluir o projeto

```
oc adm policy add-role-to-user view <usuário/grupo> -n <nome projeto>
```

---


Funcionário Banpará responsável

---

Fornecedor responsável

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	45

## ANEXO IV – TEMPLATE SOLICITAÇÃO DE IMPLANTAÇÃO NO AMBIENTE BANPARÁ

	BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A DITEC – Diretoria de Tecnologia	Produto:	XXXXXX
		Número do Contrato:	XXXXX
		Projeto/Chamado:	xxxx e xxxx
	Solicitação de Implantação no Ambiente BANPARÁ	Data:	XX/XX/XXXX

### 1. Informações Gerais:

**Ambiente:** Escolher um item. **Piloto:** Escolher um item.

**Data sugerida para implantação:** **Horário Sugerido:** <informar sugestão>  
Clique ou toque aqui para inserir uma data.

**Abrangência:** Escolher um item. **Impacto:** Escolher um item.

**Objetivo da Mudança:** <descreva qual o objetivo da solicitação.>

Ex.: Implantar a versão 3.00.1.2.1 do MinhaAplicação; Corrigir bugs reportados nos chamados XXXXXXXX e correção da procedure que gera o arquivo legal 123456; Alterar funcionalidade do MinhaAplicação; Implantar as melhorias nos itens A, B, C, etc..

**Produto:** <Informar qual o principal produto impactado OU sistema>

### 2. Instruções para Atualização:

Informe, cronologicamente, os passos a serem seguidos para a correta implantação da solicitação.

#### 3.1 Primeira etapa:

Ex.: Executar os scripts de banco de dados, conforme documento do SVN  
<URL DO SVN ou NEXUS>

#### 3.2 Segunda etapa, se houver:

Ex.: Executar os seguintes procedimentos no servidor.

- 1.1. Realizar backup de pasta.
- 1.2. Copiar arquivos.
- 1.3. Reiniciar pool.

Unidade Gestora SUGOT/GEMUL	Divulgado em NOV/2016	Atualizado em JAN/2024	Versão 5	Classificado em 05/02/2020	Classificação #Interna	Destinatário a Público Interno	Página 46
--------------------------------	--------------------------	---------------------------	-------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------------	--------------

**3.2 Terceira etapa, se houver:**

<Repetir estrutura de tabela a cada etapa realizada por equipes distintas>

Ex.:

1. Configurar regra de firewall

3. Instruções para retornar a versão (Plano de Rollback):

Informe, cronologicamente, os passos a serem seguidos para retornar a versão ao estado anterior. Na ausência de Plano de Retorno, justifique o mesmo no campo do item 4.1.

**4.1 Primeira etapa:****Escolha a equipe.**

Ex.: Executar os scripts de banco de dados, conforme documento do SVN

<URL DO SVN ou NEXUS >

**4.2 Segunda etapa, se houver:****Escolha a equipe.**

Ex.: Executar os seguintes procedimentos no servidor.

1.4. Restaurar backup de pasta.

1.5. Copiar arquivos.

1.6. Reiniciar pool.

**4.2 Terceira etapa, se houver:****Escolha a equipe.**

<Repetir estrutura de tabela a cada etapa realizada por equipes distintas>

Ex.:

2. Remover regra de firewall

4. Responsáveis pela documentação:

<Nome e Area >


<Nome + Empresa>

**Analista BANPARÁ**

**Fornecedor Responsável**



## ANEXO V – FORMULÁRIO PARA TRANSFORMAÇÃO DE RDM NORMAL EM RDM PADRÃO

	BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A DITEC – Diretoria de Tecnologia	Produto:	XXXXXX
		Número do Contrato:	XXXXXX
	Formulário transformação de normal em RDM padrão	Data:	XX/XX/XXXX

### 1. Solicitação

Considerando que as mudanças para *[insira a ação da mudança]* possuem um procedimento documentado pré-estabelecido, apresentam risco e impacto negativos baixos, e têm sido implantadas com sucesso nos últimos 6 (seis) meses, eu, *[insira o nome completo do requisitante]*, lotado na *[insira a lotação do requisitante]*, solicito autorização a Vossas Senhorias para que as próximas mudanças no molde da RDM *[insira o número da mudança]* sejam classificadas como do tipo padrão.

### 2. Informações da mudança

#### 2.1 Razão da mudança

*[Descreva os principais motivos que justificam a implantação da mudança que você pretende classificar como padrão nas próximas execuções.]*

*Exemplo 1: esta mudança tem por objetivo atualizar a versão do Conta Corrente Web para adicionar a funcionalidade F, corrigir erro no relatório R, e melhorar o desempenho da consulta C.*

*Exemplo 2: o gerente da Central de Serviços necessita de um gráfico no Power BI que permita monitorar o percentual de incidentes resolvidos dentro da SLA. Esta mudança visa atualizar o dashboard Incidentes – Central de Serviços, adicionando um gráfico do tipo cockpit.]*

#### 2.2 Retorno da mudança

*[Descreva os retornos positivos e negativos esperados da mudança. Observe que se a mudança não possui um retorno interessante para o negócio, então não há por que investir na sua implantação.]*

*Exemplo 1: a funcionalidade F permitirá que o banco entre em conformidade com o Decreto D do BACEN. A correção do relatório R é essencial para emissão da ficha de cadastro do usuário. A melhoria de desempenho da consulta C garantirá mais agilidade no atendimento ao cliente.*

*Por outro lado, a não implantação ou a implantação malsucedida desta mudança podem implicar descumprimento de normativo do BACEN e consequentes sanções, além de insatisfação e possível perda de clientes potenciais, o que implicará prejuízo nas finanças e na imagem do banco.*

Unidade Gestora SUGOT/GEMUL	Divulgado em NOV/2016	Atualizado em JAN/2024	Versão 5	Classificado em 05/02/2020	Classificação #Interna	Destinatário a Público Interno	Página 48
--------------------------------	--------------------------	---------------------------	-------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------------	--------------

*Exemplo 2: a implantação desta mudança permitirá que o gerente da Central de Serviços tenha melhor controle sobre acordos e contratos. O benefício direto é a possibilidade de detectar falhas na prestação de serviços, o que pode habilitar a melhoria na qualidade e desperdício de recursos.*

*Por outro lado, caso a implantação não ocorra ou seja malsucedida, a consequência será a perda da oportunidade de usufruir dos benefícios supracitados. Caso haja erros durante a implantação, não teremos grandes prejuízos técnicos, pois a mudança exige poucos recursos e seus procedimentos não são complexos.*

*]*

### **2.3 Itens de Configuração afetados pela mudança**

*[Informe quais itens de configuração são afetados pela mudança que será transformada para o tipo padrão.*

*Exemplo 1: mudanças para atualização do Conta Corrente Web afetam os seguintes ICs:*

- Servidor CCORWEB-01-a;
- Servidor CCORWEB-01-b;
- Servidor CCORWEB-02-a;
- Servidor CCORWEB-02-b.

*Exemplo 2: mudanças para criação de dashboard no Power BI afetam os seguintes ICs:*

- srvpowerbi.

*]*

### **2.4 Ambiente**

*[Informe os ambientes afetados por esta mudança.*

*Exemplo 1: as atualizações de versão do Conta Corrente Web afetam somente o ambiente de produção.*

*Exemplo 2: a alteração de dashboard no Power BI afeta somente os ambientes de desenvolvimento e de produção.*

*]*

### **2.5 Áreas executoras**

*[Cite as equipes responsáveis pela execução da mudança.]*

### **2.6 Manual de implantação**

*[Descreva o manual que contém os passos necessários para executar a mudança.*

*O manual da RDM Padrão é um documento pré-estabelecido, ou seja, as ações previstas nele não variam. No entanto, alguns parâmetros variáveis podem ser necessários para que a execução da mudança padrão seja bem-sucedida. Tais parâmetros devem ser informados na ferramenta ITSM, não no manual.]*

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	49

## **2.7 Parâmetros do manual de implantação**

*[Descreva os parâmetros de que a área executora precisa para executar os passos do manual.]*

*Exemplo 1: no caso da atualização de versão do Conta Corrente Web, o parâmetro necessário é o número da versão a ser implantada.*

*Exemplo 2: para alteração de dashboard no Power BI, é necessário fornecer o arquivo PBIX e o nome da superintendência/gerência à qual o painel pertence.]*

## **2.8 Plano de retorno**

*[Descreva o plano que contém os passos necessários para desfazer as alterações da mudança.]*

*Este plano é dispensável caso a implantação tenha como destino o ambiente de desenvolvimento ou de homologação.]*

## **2.9 Plano de testes**

*[Descreva o plano que contém as ações necessárias para verificar e validar as alterações da mudança. O plano de testes é dispensável para mudanças que afetem unicamente os ambientes de desenvolvimento e de homologação.]*

*Atente-se para o fato de que, aqui, você precisa descrever detalhadamente os passos necessários para testar se a mudança foi implantada com sucesso, ou não.*

*Exemplo: o procedimento de testes consiste em:*

- 1) Entrar na URL “[\*\]\*](http://dev-srvpowerbi/painel/browse/[Superintendência]”</a>, substituindo o termo [Superintendência] pelo nome da superintendência à qual pertence o painel;</i></li><li><i>2) Em seguida, selecione o nome da gerência à qual o painel pertence;</i></li><li><i>3) O resultado esperado é que o painel criado seja listado. Selecione-o e verifique se os gráficos e indicadores estão sendo exibidos como especificados.</i></li></ol></div><div data-bbox=)*

## **3. Avaliação de risco**

*[Discorra sobre os riscos e impactos envolvidos nesta mudança. Você deve expor quais prováveis eventos podem afetar positiva e negativamente o sucesso da mudança, bem como suas respectivas consequências.]*

*A identificação dos riscos deve abranger a identificação dos ativos, das ameaças, dos controles existentes, das vulnerabilidades, e das consequências. É importante que tal atividade inclua riscos que estejam ou não sob controle da organização, mesmo que a fonte ou a causa não seja evidente.*

*Descreva os resultados da análise de risco, deixando claro quais são as possíveis consequências ao negócio. Tais resultados podem ser obtidos por meio da criação de modelos, da extrapolação de estudos experimentais, ou de dados passados. As consequências podem ser expressas em função de critérios monetários, técnicos, humanos, ou de outro critério relevante para o negócio.*

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	50

*É necessário avaliar a probabilidade de cada cenário do impacto correspondente, usando técnicas de análise qualitativas ou quantitativas.*

*Por fim, determine o nível de risco, na forma de uma combinação da probabilidade de um cenário de incidente e suas consequências.*

]

### **3.1 Formulário de Riscos**

**Esta mudança já foi implantada nos últimos 6 (seis) meses?**

- ☐ Sim, diversas vezes e com sucesso em todas as tentativas
- ☐ Sim, mas houve problemas em pelo menos uma tentativa
- ☐ Não

**Quantos usuários serão afetados pela mudança?**

- ☐ Nenhum usuário
- ☐ 10 a 30% da base de usuários
- ☐ 30 a 50% da base de usuários
- ☐ 50 a 70% da base de usuários
- ☐ Mais que 70% da base de usuários

**Esta mudança será visível para clientes externos?**

- ☐ Sim
- ☐ Não

**Se a mudança falhar, existe algum impacto financeiro?**

- ☐ Sim
- ☐ Não

**Existe documentação completa para esta mudança?**

- ☐ Sim
- ☐ Não

**Se a mudança falhar, será difícil revertê-la?**

- ☐ Extremamente complexo
- ☐ Difícil
- ☐ Simples
- ☐ Não é possível reverter

**É possível que ocorra interrupção no serviço de negócios se a implantação da mudança não ocorrer conforme planejado?**

- ☐ Sim
- ☐ Não

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	51

**Quantos recursos humanos serão necessários para esta mudança?**

- ☐ Um membro da equipe, somente
- ☐ Vários membros da equipe
- ☐ Um departamento inteiro
- ☐ Múltiplos departamentos

**Esta mudança foi testada?**


- ☐ A mudança foi testada e atingiu os resultados esperados
- ☐ A mudança foi testada parcialmente
- ☐ A mudança nunca foi testada
- ☐ A mudança não pode ser testada

**4. Aprovações**

	Aprovar	Reprovar
<i>[Insira o nome do superintendente do requisitante]</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Gerente de Mudanças</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Comissão Consultiva de Mudanças</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Comitê de Riscos</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. Assinaturas**

## ANEXO VI – ALTERAÇÃO EM BANCO DE DADOS

 Banpará	BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A DITEC – Diretoria de Tecnologia	Produto:	XXXXXX
		Número do Contrato:	XXXXXX
		Projeto/Chamado:	xxxx e xxxx
	Alteração em banco de dados	Data:	XX/XX/XXXX

Informações Gerais:

**Ambiente:** Escolher um item.**Impacta no Processamento:**

Escolher um item.

**Data sugerida para implantação:**  
Clique ou toque aqui para inserir uma data.**Horário Sugerido:** <informar sugestão>**Item de Configuração – Instancia:**  
Escolher um item.**Item de Configuração – Base de Dados:** <preencher nome>**Em caso de Outro:** <preencher>**Produtos afetados:** <preencher>**Tempo Estimado:** <preencher>**Objetivo da Alteração:** <descreva qual resultado esta solicitação almeja obter.>**Ex.:** Corrigir bugs reportados nos chamados XXXXXXXX e correção da procedure que gera o arquivo legal 123456; Implantar as melhorias nos relatórios A, B, C, etc..

Arquivos de Implantação:

**Orientações:** Preencha a tabela abaixo informando cronologicamente a ordem de execução dos scripts.

Seq	URL SVN do Script
01	
02	
03	

<b>04</b>	
<b>05</b>	
<b>06</b>	
<b>07</b>	

Arquivos de Rollback:

**Orientações: Preencha a tabela abaixo informando cronologicamente a ordem de execução de rollback dos scripts.**


<b>Seq</b>	<b>URL SVN do Script</b>
<b>01</b>	
<b>02</b>	
<b>03</b>	
<b>04</b>	
<b>05</b>	
<b>06</b>	
<b>07</b>	

Responsáveis pela documentação:

<b>&lt;Nome e Area &gt;</b>	<b>&lt;Nome + Empresa&gt;</b>
<b>Analista BANPARÁ</b>	<b>Fornecedor Responsável</b>



## ANEXO VII – ATUALIZAÇÃO DE ATIVO DE INFRAS

	BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A DITEC – Diretoria de Tecnologia	Elaborado por:	Xxxxx    Xxxx Xxxx
		Número do Contrato:	XXXXX
		Projeto/Chamado:	xxxxxxxx
	Atualização de Ativo de Infraestrutura	Data:	XX/XX/XXXX

## 1. Objetivo

&lt;Motivo da atualização&gt;

## 2. Informações Gerais

**Nome do Ativo:** <fornecer nome>      **Possui suporte?** Escolher um item.**Versão atual:** <identificador da versão>      **Versão futura:** <identificador da versão>**Possui garantia?** Escolher um item.      **Primeira atualização?** Escolher um item.**Haverá indisponibilidade?** Escolher um item.**Se sim, trata-se de:** Escolher um item.**Documentação de Atualização Oficial do Fabricante:**

&lt;link do SVN ou link oficial do fabricante – e se houver: link da documentação oficial com procedimentos de downgrade/rollback &gt;

**Nas instruções de atualização é fornecido plano de retorno ou meios para retornar ao estado anterior?** Escolher um item.**Se Não, informar qual procedimento será adotado:**

&lt;descrever procedimento&gt;

**Sugestão de Data e Hora de Execução:** Clique ou toque aqui para inserir uma data. - HH:mm**Informações adicionais da atualização, se houver:**

&lt;Preencher aqui&gt;

Atenção: Este documento não deve ser utilizado para atualização de Sistemas desenvolvidos internamente ou por terceiros.

Observação: Atualizações como esta podem dispensar a necessidade de apresentação de evidências de teste, conforme determinado pelo MNP de Gestão de Mudanças.

Unidade Gestora SUGOT/GEMUL	Divulgado em NOV/2016	Atualizado em JAN/2024	Versão 5	Classificado em 05/02/2020	Classificação #Interna	Destinatário a Público Interno	Página 55
--------------------------------	--------------------------	---------------------------	-------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------------	--------------

## ANEXO VIII – PADRONIZAÇÃO DA NOMENCLATURA DOS SCRIPTS DE BANCO DE DADOS

### Objetivo

O objetivo deste documento é estabelecer normas para a nomenclatura dos scripts de banco de dados.

### Convenções de Nomenclatura

Todos os itens utilizados na descrição deverão ser separados por ponto.

#### 1. PREFIXOS:

##### 1.1. SEQUENCIAL

- **\${seq}**: Informar o sequencial de execução do script (2 dígitos), quando houver mais de um script a ser executado na solicitação de serviço.

##### 1.2. FORNECEDOR

- **FOR**: Informar o nome do fornecedor responsável pelo script, alfanumérico (letras e números), sem número fixo de caracteres. Manter o mesmo nome em todos os scripts (Ex: VIBE = VIBE., PD\_Case = PD. ou PDCase., W3 = W3, VOXDATA = VOX. Ou VOXDATA)

##### 1.3. BASE

- **Base**: Informar o nome da base de dados na qual será rodado o script. (Ex: spabanpara, tb\_dispon)

##### 1.4. TIPO DE OBJETO DA BASE

- **TRG**: Utilizado para scripts que criam triggers.
- **SEQ**: Utilizado para scripts que criam sequences.
- **OBJ/TYPE**: Utilizado para scripts que criam tipos de objetos específicos.
- **IDX**: Utilizado para scripts que criam índices de tabelas.
- **SP**: Utilizado para scripts que criam procedimentos armazenados.
- **FN**: Utilizado para scripts que criam funções.
- **VW**: Utilizado para scripts que criam visões.
- **DB**: Utilizado para scripts que criam banco de dados.
- **SCHEMA**: Utilizado para scripts que criam esquemas de banco de dados.
- **TAB**: Utilizado para scripts que criam tabelas.
- **DML**: Utilizado para scripts que realizam inserções, alterações, remoções de dados (manipulação de dados).

#### 2. NOME DO OBJETO ou DESCRIÇÃO DO SCRIPT:

- Utilizar o padrão *snake\_case* (Estilo de escrita de identificadores, no qual as palavras são separadas por underscores “\_” e todas as letras são minúsculas).
- Os nomes devem ser descritivos e que representem claramente a função ou finalidade do script, o mais sucintamente possível.

#### 3. EXTENSÃO DOS ARQUIVOS

- Utilizar a extensão **.sql** para todos os scripts de banco de dados.

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	56

## Exemplos

Aqui estão alguns exemplos de nomenclatura de scripts de banco de dados seguindo as convenções estabelecidas:

1. **01.VIBE.dtbibj.TB.tabela\_usuarios.sql**: Script do fornecedor VIBE para criação da tabela de usuários na base dtbibj, primeiro a ser executado.
2. **02.VIBE.dtbibj.DML.insere\_usuarios.sql**: Script do fornecedor VIBE para inserção de dados iniciais na tabela usuários na base dtbibj, segundo a ser executado.
3. **01.PD.tb\_dispon.TB.adiciona\_coluna\_tabela\_pedidos.sql**: Script do fornecedor PD\_Case para adicionar uma coluna na tabela de pedidos na base tb\_dispon.
4. **01.W3.spabanpara.DML.deleta\_usuarios\_inativos.sql**: Script do fornecedor W3 para exclusão de dados de usuários inativos na base spabanara.
5. **01.VOX.voxbroker.FN.calcula\_saldo\_devedor\_contrato.sql**: Script do fornecedor VOXDATA para criação da função que calcula o valor do saldo devedor de um contrato na base voxbroker, primeiro a ser executado.
6. **02.VOX.voxbroker.SP.relatorio\_vendas.sql**: Script do fornecedor VOXDATA para criação do procedimento armazenado que gera relatórios de contratos na base voxbroker, segundo a ser executado.

## Scripts de Rollback

Conforme determinação constante no MNP da Gestão de Mudança\_V4, os scripts de rollback deverão ter no nome a identificação "Rollback". Na proposta de nomenclatura deste documento, a identificação será inserida no início, seguida do sequencial de execução na ordem informada pelo fornecedor.

Ex:

### Scripts de criação:

- 01.VOXDATA.voxbroker.FN.calcula\_saldo\_devedor\_contrato.sql**
- 02.VOXDATA.voxbroker.SP.relatorio\_vendas.sql**

### Scripts de rollback:

**Rollback.01.VOX.voxbroker.SP.relatorio\_vendas.sql**

**Rollback.02.VOX.voxbroker.FN.calcula\_saldo\_devedor\_contrato.sql**

**Observações:** é importante que todas as equipes sigam as convenções de nomenclatura estabelecidas neste documento para garantir a consistência e facilidade de manutenção dos scripts de banco de dados.

Unidade Gestora	Divulgado em	Atualizado em	Versão	Classificado em	Classificação	Destinatário a	Página
SUGOT/GEMUL	NOV/2016	JAN/2024	5	05/02/2020	#Interna	Público Interno	57

## ANEXO IX – PUBLICAÇÃO NO A10

Publicação no A10
<b>1º Publicação da URL no Servidor DNS</b>
<Fornecer URL> + <Fornecer endereço IP público válido para publicação <sup>1</sup> >
Exemplo: <a href="#">aplicacao.banpara.b.br</a> e o IP: 8.8.8.8
<b>2º Configuração no A10:</b>
<Fornecer URL>+<Fornecer Porta, ex: 443 >
Exemplo: <a href="#">aplicacao.banpara.b.br</a> :443
<b>3º Configuração de Balanceamento:</b>
Exemplo: aplicacao.banpara.b.br na porta XXXX para balancear entre o(s) servidor(es) SERVER1 [X.X.X.X] e SERVER2 [Y.Y.Y.Y].
<b>Requer instalação de certificado Wildcard? ( ) Não ( ) Sim, de acordo com os dados abaixo:</b>
<Fornecer URL do SVN com o arquivo do certificado>
Exemplo: Certificado: <a href="https://dev-srvsvn.desenv.com/svn/URL/WILDCARD-2022.pfx">https://dev-srvsvn.desenv.com/svn/URL/WILDCARD-2022.pfx</a>
*Para as informações de senha consultar a GCONF ou o analista responsável.
<b>Requer liberação no Firewall? ( ) Não ( ) Sim, de acordo com os dados abaixo:</b>
*Encaminhar a RDM a área de Segurança para continuidade do atendimento.
<b>Origem: Grupo a10</b> <b>Destino: SERVER1 [X.X.X.X]</b> <b>Porta: XXXX</b> <b>Protocolo: XXXX</b>

<sup>1</sup> Caso não possua o IP Público, consulte a equipe da GETEL