DocuSign Envelope ID: FC9B1C86-D60A-4CA9-8B20-8B6336E45601

rtm

Política de Gestão de Mudanças

POLÍTICA CORPORATIVA

V1.0 - 2023

DocuSign Envelope ID: FC9B1C86-D60A-4CA9-8B20-8B6336E45601

SUMÁRIO

SIGLAS, ABREVIAÇÕES E DEFINIÇÕES 3
1. INTRODUÇÃO 4
2. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES 5
3. OBJETIVOS 8
4. METODOLOGIA 8
5. ESCOPO 9
6. DIRETRIZES GERAIS 10
6.1. Estrutura de Gestão de Mudanças 10
6.2. Conscientização, Educação e Treinamento 10
7. DIRETRIZES ESPECÍFICAS 11
7.1. Planejamento 11
7.2. Execução 11
7.3. Verificação, Análise Crítica e Avaliação 12
8. PENALIDADES 12
CONTROLES DO DOCUMENTO 14

DOCUMENTO PÚBLICO

As informações contidas neste documento podem ser divulgadas publicamente – incluindo clientes, fornecedores, prestadores de serviço, público em geral e mídias sociais – sem que causem algum dano à RTM.

DocuSign Envelope ID: FC9B1C86-D60A-4CA9-8B20-8B6336E45601

SIGLAS, ABREVIAÇÕES E DEFINIÇÕES

TERMO	DESCRIÇÃO
Alta direção	Pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização em seu nível mais alto
Capacidade	Medida de capacidade e habilidade de uma entidade (sistema, pessoa ou organização) para atingir seus objetivos
Continuidade de negócios	Capacidade estratégica e tática da organização de se planejar e responder a incidentes e interrupções de negócios, para conseguir continuar suas operações em um nível aceitável previamente definido
Demandante	Aquele que apresenta a demanda, que realiza a abertura de requisição de mudança
Disponibilidade	Garantia de que à informação esteja acessível e utilizável sempre que necessário para as pessoas autorizadas
Gap	Lacunas de qualidade e/ou desempenho
Processo	Atividade ou conjunto de atividades executados por uma organização que produzem ou suportem um ou mais produtos ou serviços
RDM	Requisição de Mudança
Rollback	Reversão, retornar ao estado anterior
Segurança da Informação	Conjunto de ações e boas práticas com o objetivo de proteger os ativos da organização
Terceiros	Pessoa ou entidade que se relaciona com a RTM. Para fins desta Política, definimos como Terceiros as seguintes partes interessadas: Clientes, Fornecedores, Parceiros e Governo
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação

DocuSign Envelope ID: FC9B1C86-D60A-4CA9-8B20-8B6336E45601

1. INTRODUÇÃO

1.1. RESUMO

O documento Política de Gestão de Mudanças visa descrever as diretrizes necessárias para o gerenciamento de mudanças na RTM.

1.2. APLICAÇÃO

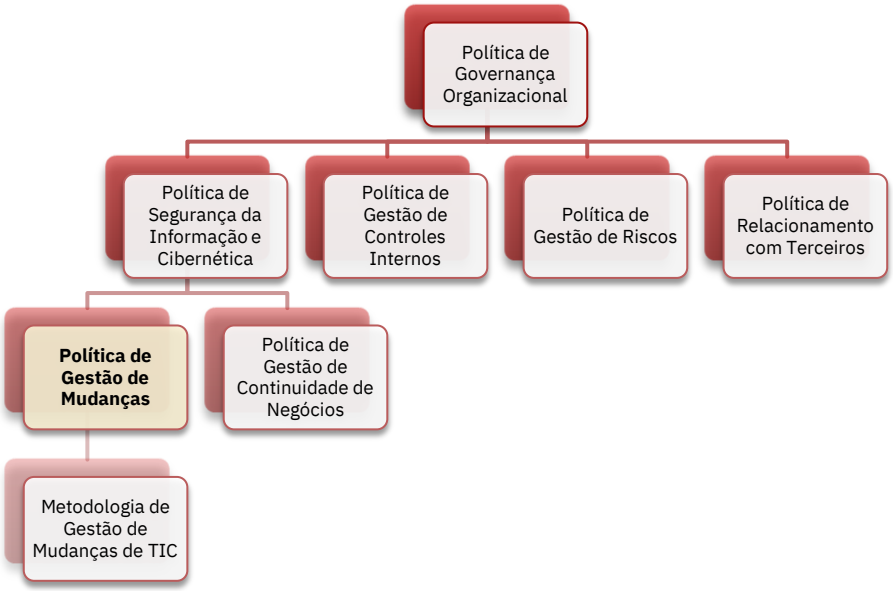
Às empresas RTM:

- RTM Rede de Telecomunicações do Mercado Ltda; e
- RTM Infraestrutura em Tecnologia da informação EIRELI.

1.3. REQUISITOS ESTATUTÁRIOS E REGULAMENTARES

- ABNT NBR **ISO/IEC 20000-1** (Sistema de gestão de serviço – Requisitos)
- ABNT NBR **ISO/IEC 20000-2** (Orientação para aplicação de sistemas de gestão de serviço)
- ABNT NBR **ISO/IEC 27.001** (Sistemas de gestão da segurança da informação – Requisitos)
- ABNT NBR **ISO/IEC 27.002** (Código de prática para controles de segurança da informação)
- **COBIT 2019** (Objetivos de controle de informação e tecnologia relacionada)
- BACEN **Resolução 4893** (Política de segurança cibernética para instituições autorizadas pelo Banco Central)
- **LEI 13.709/18** (Lei geral de proteção de dados - LGPD)
- **PCI DSS v3.2.1** (Padrão de segurança de dados da indústria de cartões de pagamento)
- **SWIFT SIP v3** (Programa de segurança do cliente da Sociedade de Telecomunicações Financeiras Interbancárias Mundiais)

1.4. DOCUMENTAÇÃO NORMATIVA DE REFERÊNCIA



DocuSign Envelope ID: FC9B1C86-D60A-4CA9-8B20-8B6336E45601

2. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Os papéis e responsabilidades definidos nessa Política de Gestão de Mudanças descrevem as funções exercidas pelos componentes da estrutura de governança da RTM e a sua organização.

2.1. Alta Direção

Compete a Alta Direção a função de **apoiador**, além das seguintes atribuições:

- Demonstrar liderança;
- Apoiar nas mudanças organizacionais;
- Prover os recursos necessários para a Gestão de Mudanças;
- Receber relatórios sobre as mudanças;
- Aprovar as mudanças organizacionais emergenciais.

2.2. Comitê Estratégico de Governança, Riscos e *Compliance*

Compete ao Comitê Estratégico de Governança, Riscos e *Compliance* a função de **direcionador estratégico**, além das seguintes atribuições:

- Definir escopo para o controle de mudanças organizacionais;
- Identificar e atribuir responsabilidades com relação à gestão de mudanças organizacionais;
- Avaliar e aprovar as políticas e normativos complementares de Gestão de Mudanças Organizacionais;
- Pré-aprovar as mudanças organizacionais de baixo ou nenhum impacto;
- Avaliar e aprovar o Catálogo de Mudanças Organizacionais.

2.3. Comitê de Inovação

Compete ao Comitê de Inovação a função de **direcionador estratégico**, além das seguintes atribuições:

- Definir escopo para o controle de mudanças organizacionais relacionadas a produtos e serviços;
- Identificar e atribuir responsabilidades com relação à gestão de mudanças organizacionais relacionadas a produtos e serviços corporativos;
- Avaliar e aprovar as políticas e normativos complementares de Gestão de Mudanças Organizacionais relacionados com produtos e serviços;
- Pré-aprovar as mudanças organizacionais relacionadas a produtos e/ou serviços de baixo ou nenhum impacto;
- Avaliar e aprovar o Catálogo de Mudanças Organizacionais relacionadas a produtos e serviços corporativos.

DocuSign Envelope ID: FC9B1C86-D60A-4CA9-8B20-8B6336E45601

2.4. Comitê Executivo de TIC

Compete ao Comitê Executivo de TIC a função de **direcionador estratégico**, além das seguintes atribuições:

- Definir escopo para o controle de mudanças de TIC;
- Identificar e atribuir responsabilidades com relação à gestão de mudanças;
- Avaliar e aprovar as políticas e normativos complementares de Gestão de Mudanças de TIC;
- Pré-aprovar as mudanças de TIC de baixo ou nenhum impacto;
- Avaliar e aprovar o Catálogo de Mudanças de TIC.

2.5. Comitê de Controle de Mudanças

- Realizar análise técnica e processual das mudanças sem um plano pré-definido;
- Aprovar as requisições de mudanças de TIC e Produtos e/ou Serviços Corporativos.

2.6. ASGIN – Assessoria de Gestão de Inovação e Novos Negócios

Compete a ASGIN garantir que a entrada de novos produtos e/ou serviços corporativos esteja alinhada com o processo de mudanças organizacionais relacionadas a produtos e serviços.

2.7. ASGEP – Assessoria de Gestão de Pessoas

Compete a ASGEP as funções de **proprietária e gestora do processo de mudanças organizacionais**, além das seguintes atribuições:

- Responsável por garantir a sustentação do processo no âmbito de mudanças organizacionais que são escopo desse documento;
- Atualizar todas as documentações técnicas elencadas as mudanças organizacionais;
- Gerenciar todo o ciclo de vida da execução do processo de mudanças organizacionais.

2.8. Gerência de Produtos

Compete a Gerência de Produtos as funções de **proprietária e gestora do processo de mudanças organizacionais relacionadas a produtos e/ou serviços corporativos**, além das seguintes atribuições:

- Responsável por garantir a sustentação do processo no âmbito de mudanças de produtos corporativos que são escopo desse documento;
- Atualizar todas as documentações técnicas elencadas as mudanças organizacionais relacionadas a produtos e/ou serviços corporativos;

DocuSign Envelope ID: FC9B1C86-D60A-4CA9-8B20-8B6336E45601

- Gerenciar todo o ciclo de vida da execução do processo de mudanças de produtos corporativos.

2.9. Gerência de Governança de TIC

Compete a Gerência de Governança de TIC as funções de **proprietária e gestora do processo de mudanças de TIC**, além das seguintes atribuições:

- Responsável por garantir a sustentação do processo no âmbito de mudanças de TIC que são escopo desse documento;
- Atualizar todas as documentações normativas e técnicas elencadas as mudanças de TIC;
- Gerenciar todo o ciclo de vida da execução do processo de mudanças de TIC.

2.10. Demandante

- Realizar a abertura de requisição de mudança;
- Participar do planejamento da mudança, quando solicitado;
- Informar se a mudança alcançou o seu objetivo, conforme planejado.

2.11. Executores da Mudança

- Executar as atividades da mudança de acordo com o plano documentado;
- Fornecer a informação sobre a execução da mudança.

DocuSign Envelope ID: FC9B1C86-D60A-4CA9-8B20-8B6336E45601

3. OBJETIVOS

A Política de Gestão de Mudanças estabelece e descreve as diretrizes da RTM para assegurar que todas as mudanças solicitadas, internamente ou por clientes da RTM, sejam controladas em todo seu ciclo de vida. Garantindo, assim, que as mudanças sejam avaliadas, priorizadas, planejadas, implantadas e documentadas.

A Política de Gestão de Mudanças, tem também como objetivos:

- Assegurar a conformidade com os requisitos estatutários, regulamentares e contratuais;
- Assegurar que as mudanças benéficas para a RTM e seus clientes sejam executadas com o mínimo de interrupção;
- Garantir o correto fluxo na execução de mudanças;
- Integrar com outros processos com a finalidade de manter atualizada todas as atividades, tarefas, processos, documentações etc., que possam ser modificadas com a mudança executada.

4. METODOLOGIA

A metodologia para a Política de Gestão de Mudanças implantada na RTM baseia-se nos princípios apresentados no item 1.3 – requisitos estatutários e regulamentares – e tem como objetivo controlar todas as mudanças no ambiente da RTM. Além disso, por meio da melhoria contínua, garantir que a Política esteja atualizada, assegurando assim, a sua pertinência, adequação e eficácia.

DocuSign Envelope ID: FC9B1C86-D60A-4CA9-8B20-8B6336E45601

5. ESCOPO

O escopo desta Política de Gestão de Mudanças engloba todas as mudanças relacionadas, diretamente ou indiretamente, a:

MUDANÇAS ORGANIZACIONAIS	MUDANÇAS ORGANIZACIONAIS DE PRODUTOS CORPORATIVOS	MUDANÇAS DE TIC
• Reestruturação organizacional; • Identidade organizacional (missão, visão, valores); • Reposicionamento de mercado.	• Entrada de novo processo de negócio (produtos e/ou serviços corporativos); • Mudança e remoção de serviços e/ou produtos corporativos; • Transferência de um serviço e/ou produto da RTM para Terceiros; • Transferência de um serviço e/ou produto de Terceiros para a RTM; • Substituição de Terceiros; • Serviços de Fornecedores.	• Serviços de TIC; • Serviços de Fornecedores de TIC; • IC - Itens de Configuração; • Sistemas e aplicações, incluindo seus componentes.

DocuSign Envelope ID: FC9B1C86-D60A-4CA9-8B20-8B6336E45601

6. DIRETRIZES GERAIS

6.1. Estrutura de Gestão de Mudanças

- O Comitê Estratégico de Governança, Riscos e Compliance, Comitê de Inovação e o Comitê Executivo de TIC foram designados para atuarem como direcionadores estratégicos;
- Um Comitê de Controle de Mudanças foi instituído e designado para atuar como aprovador das mudanças;
- A ASGEP – Assessoria de Gestão de Pessoas foi designada como proprietária e gestora do processo de mudanças organizacionais;
- A Gerência de Produtos foi designada como proprietária e gestora do processo de mudanças organizacionais relacionadas a produtos e serviços corporativos;
- A Gerência de Governança de TIC foi designada como proprietária e gestora do processo de mudanças de TIC;
- Os demais papéis, responsabilidades e autoridades na gestão de mudanças devem estar definidos formalmente;
- Devem ser realizadas ações de busca ativa em legislações e guias de melhores práticas que assegurem a identificação dos requisitos a serem atendidos que estejam relacionados a gestão de mudanças.

6.2. Conscientização, Educação e Treinamento

- O gestor do processo deve definir os grupos-alvo, seus membros e mecanismos adequados para conscientizar e educar os principais envolvidos no processo sobre a metodologia utilizada pela RTM.

6.3. Melhoria Contínua

- O processo de gestão de mudanças deve ser continuamente e sistematicamente atualizado;
- As ações corretivas devem ser executadas.

DocuSign Envelope ID: FC9B1C86-D60A-4CA9-8B20-8B6336E45601

7. DIRETRIZES ESPECÍFICAS

7.1. Planejamento

Devem ser definidos e formalizados:

- Escopo de controle de mudanças;
- Categorias de mudanças;
- Tipos de mudanças;
- Documentações normativas, incluindo o Catálogo de mudanças;
- Processos;
- Procedimentos;
- Ferramentas de suporte ao processo.

7.2. Execução

- As requisições de mudanças devem ser registradas, categorizadas, classificadas;
- Todas as requisições de mudanças, exceto as de baixo ou nenhum impacto, devem ser avaliadas e aprovadas pelo Comitê de Controle de Mudanças;
- As requisições de mudanças devem ser analisadas e avaliadas para:
    - Assegurar que foram submetidas por usuários autorizados;
    - Determinar o nível de exposição ao risco.
- As requisições de mudança devem ser priorizadas, levando em consideração o resultado da avaliação e a ordem que melhor atenda aos resultados do negócio dos clientes e da RTM em si;
- As requisições de mudanças devem ser aprovadas formalmente e a tomada de decisão deve considerar, no mínimo, a:
    - Segurança da Informação;
    - Capacidade;
    - Disponibilidade;
    - Continuidade.
- As mudanças aprovadas devem ser planejadas;
- As mudanças devem, sempre que possível, ser testadas em ambientes diferentes do de produção;
- As execuções das mudanças devem ser realizadas de acordo com o plano aprovado e as evidências devem estar registradas;
- As mudanças devem ser encerradas e seus status atualizados.

DocuSign Envelope ID: FC9B1C86-D60A-4CA9-8B20-8B6336E45601

7.3. Verificação, Análise Crítica e Avaliação

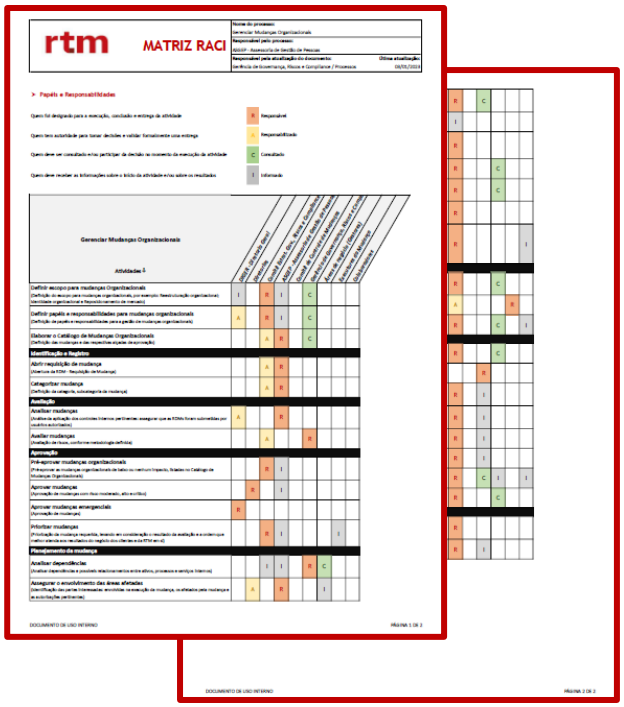
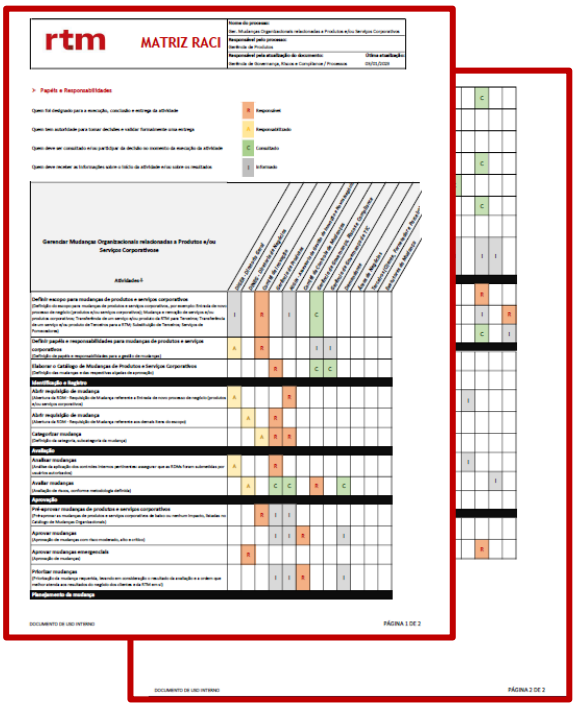
- Um roteiro deve ser executado para avaliar a efetividade da mudança;
- Todas as mudanças requisitadas devem ser monitoradas e revisadas;
- Mudanças malsucedidas devem ser investigadas e ações corretivas tomadas;
- Anualmente, todas as mudanças devem ser analisadas criticamente e suas tendências identificadas;
- O gerente do processo deve reportar mensalmente os indicadores definidos.

8. PENALIDADES

Violações a este normativo estão sujeitas a sanções disciplinares estabelecidas pela RTM e Legislações Vigentes, e serão decididas caso a caso pelo Comitê Estratégico de Governança, Riscos e Compliance.

Para realizar uma denúncia de violação deste normativo deve-se utilizar o Canal de Denúncias da RTM (https://canal.ouvidordigital.com.br/rtm ou WhatsApp 31 8947-7889).

DocuSign Envelope ID: FC9B1C86-D60A-4CA9-8B20-8B6336E45601

ANEXOS

I. Matriz de papéis e responsabilidades (RACI)
   a. Mudanças Organizacionais
   b. Mudanças Organizacionais relacionadas a Produtos e/ou Serviços Corporativos
   c. Mudanças de TIC