

# Política de Gestão de Mudanças

## 1. Objetivo do documento

Nesta política iremos estabelecer as regras e os parâmetros que devem ser observados por todas as equipes de trabalho da Omnisblue (e seus respectivos colaboradores) sempre que for necessária a execução de uma mudança (alteração) em um de nossos produtos ou serviços.

Este documento está associado ao Guia de Medidas Técnicas de Segurança da Informação e ao Guia de Premissas e Padrões de Desenvolvimento de Software da Omnisblue reforça o compromisso da organização em garantir que, além dos requisitos de segurança da informação e privacidade, também buscamos estar sempre alinhados aos padrões de gestão de serviços estabelecidos mundialmente, visando mitigar riscos e aumentar nossa eficiência operacional e comercial.

## 2. Glossário

Para melhor compreender este documento, estabelecemos a seguir o significado que alguns termos e siglas utilizados aqui:

**I. Artefato ou Artefato de Dados:** São as fichas, documentos ou cadastros que aglutinam um ou mais Dado ou Dado Pessoal. Exemplo: O cadastro dos clientes da Omnisblue é um artefato que abriga, entre outros, o nome e o e-mail (dados pessoais) de seus clientes, um documento utilizado em um processo de negócio é um artefato, um contrato é um artefato;

**II. Comitê de Governança e Integridade:** grupo formado pelos sócios e administradores da Omnisblue responsável pela governança e definições de estratégias de negócio, ética e integridade da nossa empresa;

**III. Comitê de Privacidade e Segurança da Informação (CPSI):** grupo multidisciplinar formado por colaboradores da Omnisblue responsável pela governança e definições de estratégias sobre temas relacionados à privacidade e segurança da informação na nossa empresa;

**IV. Formulário de Requisição de Mudança:** Formulário eletrônico de uso interno da Omnisblue para registrar a solicitação de uma mudança e abrigar as discussões e parâmetros tratados na avaliação e aprovação ou reprovação de cada mudança;

**V. Guia de Medidas Técnicas de Segurança da Informação:** documento de uso interno da Omnisblue que detalha as medidas técnicas implementadas pela empresa para garantir o maior nível de confiabilidade da informação possível na gestão dos dados e dados pessoais tratados em nossa operação;

**VI. Guia de Premissas e Padrões de Desenvolvimento de Software:** documento de uso interno da Omnisblue que detalha os parâmetros de qualidade e segurança que devem ser observados na criação e modificação de softwares desenvolvidos pela empresa para uso interno ou externo;

**VII. Omnisblue:** trata-se da matriz e/ou todas as empresas filiais da Omnisblue representada pela pessoa jurídica Omnisblue Compliance, Serviço e Participações LTDA. (CNPJ: 29.004.572/0001-20).

**VIII. Processo de Negócio:** rotinas administrativas ou técnicas que incluem atividades executadas pela Omnisblue visando atender a objetivos específicos de sua gestão. Os processos de negócio são executados através de rotinas automatizadas ou manuais e geram artefatos que abrigam os Dados e Dados Pessoais tratados pela nossa empresa. Esses artefatos são gerenciados pelos Ativos de Dados utilizados pela organização para realizar as atividades dentro de um Processo de Negócio.

### **3. Disposições iniciais**

Toda a operação da Omnisblue, de maneira direta ou indireta, executa rotinas que fazem uso e/ou produzem produtos e serviços.

Esse complexo sistema que congrega atividades, papéis, serviços, produtos (de Tecnologia da Informação ou não), agentes internos e externos (como clientes, parceiros e fornecedores) sofre, invariavelmente, modificações ao longo do tempo.

Essas modificações (mudanças) existem tanto para adaptar nossas rotinas operacionais visando maximizar nossos resultados e/ou ajustar rotas e estratégias que melhorem nosso desempenho e nossas chances de atingir os objetivos traçados pela empresa, como também para melhorar nossas ofertas, adaptar nossa operação e nossos produtos e serviços à novas demandas de mercado ou até mesmo legais.

Sendo assim, é necessário entender que as mudanças fazem parte de nossa rotina como empresa e é necessário estarmos aptos não só a nos adaptarmos aos parâmetros que impulsionam essas mudanças, como também se faz necessário controlar de forma adequada todos os ciclos de modificações que teremos que executar, garantindo assim que essas mudanças tragam mais benefícios do que problemas.

As regras aqui definidas visam então assegurar que toda mudança abrangida pelo escopo detalhado a seguir seja realizada de forma a:

- I. Assegurar a conformidade das mudanças com as demais Políticas, Guias e Definições estabelecidas na governança da Omnisblue;
- II. Assegurar que as mudanças benéficas para a Omnisblue, seus clientes, parceiros e fornecedores sejam executadas com o mínimo de interrupção;
- III. Garantir o correto fluxo na execução de mudanças;
- IV. 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. Abrangência e escopo desta política

As regras aqui estabelecidas devem ser observadas sempre que a Omnisblue precisar executar qualquer tipo de modificação estratégica, tática, operacional, funcional ou tecnológica nos seguintes tipos de mudança:

- I. **Mudanças organizacionais:** Trata-se de qualquer mudança estrutural, de identidade corporativa, de posicionamento de mercado ou de estratégia de negócios da empresa;
- II. **Mudanças em relacionamentos terceiros (externos):** Mudanças associadas ao relacionamento e/ou aos parâmetros associados a contratos estabelecidos com clientes, parceiros ou fornecedores de qualquer espécie com a Omnisblue;

**III. Mudanças funcionais (produtos e serviços):** Criação/alteração/exclusão de processos de negócio e seus artefatos correlatos, e Criação/alteração/exclusão de produtos e serviços ofertados pela empresa;

- Quando as mudanças funcionais endereçarem mudanças em softwares desenvolvidos pela Omnisblue para uso interno ou externo, essas mudanças deverão ser sempre muito bem justificadas para mitigação de riscos e também ser realizadas em conformidade com as regras e definições presentes no “Guia de Premissas e Padrões de Desenvolvimento de Software”.

**IV. Mudanças tecnológicas:** Modificações de quaisquer aspectos de tecnologia da informação e segurança da informação sob gestão da Omnisblue (técnicos e de infraestrutura de TIC).

- Todas as mudanças tecnológicas devem ainda ser realizadas em conformidade com as regras e definições presentes no “Guia de Medidas Técnicas de Segurança da Informação”.

As mudanças ainda podem ser categorizadas de acordo com as seguintes classificações:

**I. Mudança programada:** Válida para qualquer tipo de mudança, mudanças programadas das são aquelas que devem seguir o fluxo básico do processo de gestão de mudanças e serem sempre apreciadas pelo Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) em suas reuniões ordinárias, e aprovadas antes de serem executadas;

**II. Mudança emergencial:** Não aplicável às mudanças organizacionais, mudanças emergenciais referem-se a alguma alteração não planejada e imediata que precisa ser implementada devido a uma situação crítica ou urgente. Essas mudanças demandam uma ação imediata para evitar impactos graves na operação da empresa, nos serviços e produtos ofertados, e/ou na segurança ou na integridade dos sistemas e componentes tecnológicos em utilização na Omnisblue. Elas devem ser gerenciadas pelo fluxo alternativo de gestão de mudanças emergenciais, tal como definido a seguir;

**III. Mudança padrão:** Não aplicável às mudanças organizacionais, mudanças padrão já nascem pré-aprovadas por serem conhecidas previamente e não necessitarem da verificação e aprovação individual do CCM cada vez que forem realizadas. Elas seguem um fluxo próprio de execução e gestão e, muitas vezes, são de caráter repetitivo.

## 5. Papéis e responsabilidades

Para garantir a correta governança e controle das mudanças tratadas nesta política, estabelece-se a criação, execução e respectivas responsabilidades dos seguintes papéis funcionais a serem observados durante o ciclo de gestão de mudanças:

**I. Requisitante da mudança:** É a pessoa (ou conjunto de pessoas) que solicita uma mudança de qualquer tipo e qualquer categoria. É o responsável por preencher o Formulário de Requisição de Mudança e detalhar ali, de forma clara e objetiva, os parâmetros da mudança, sua justificativa e possíveis impactos;

**II. Responsável técnico da mudança:** É a pessoa responsável por garantir que a execução da mudança está sendo feita de forma controlada e dentro dos padrões de qualidade esperado. É quem apoia e supervisiona as atividades do executor da mudança e pode dar feedback aos demais envolvidos;

**III. Executor da mudança:** É a pessoa (ou grupo de pessoas) responsável por executar a mudança e disponibilizá-la “em produção”. Ele é supervisionado pelo Responsável técnico da mudança;

**IV. Comitê consultivo de mudança (CCM):** É o grupo de pessoas responsável por receber, analisar e aprovar ou reprovar uma mudança classificada como “padrão” ou “programada”. O CCM é composto de acordo com o tipo da mudança, e deve ser operacionalizado tal como segue:

- Mudanças organizacionais: A composição do CCM, nesse caso, é a mesma do Comitê de Governança e Integridade da Omnisblue. A periodicidade de reunião desse time deve ser a mesma do Comitê de Governança e Integridade da Omnisblue;
- Mudanças em relacionamentos terceiros (externos): O CCM deve se reunir mensalmente para analisar Requisições de Mudança associadas ao relacionamento com terceiros. A composição do CCM, nesse caso, deve ser:
  - CEO;
  - Diretor Comercial;
  - Diretor de Tecnologia;
  - Diretor Administrativo.

- Mudanças funcionais (produtos e serviços) e tecnológicas: O CCM deve se reunir quinzenalmente (ou semanalmente se necessário e a depender do volume de requisições) para analisar Requisições de Mudança associadas ao relacionamento com terceiros. A composição do CCM, nesse caso, deve ser:
  - Diretor de Tecnologia;
  - Diretor Comercial;
  - Ao menos 1 (um) representante do Comitê de Privacidade e Segurança da Informação (CPSI);
  - Product Owner.

Cabe ainda ao CCM definir janelas pré-programadas de manutenção nos serviços e execução de mudanças padrão, e o calendário aprovado e quaisquer alterações deverão ser comunicados para usuários, clientes parceiros e fornecedores, bem como ao time interno da Omnisblue.

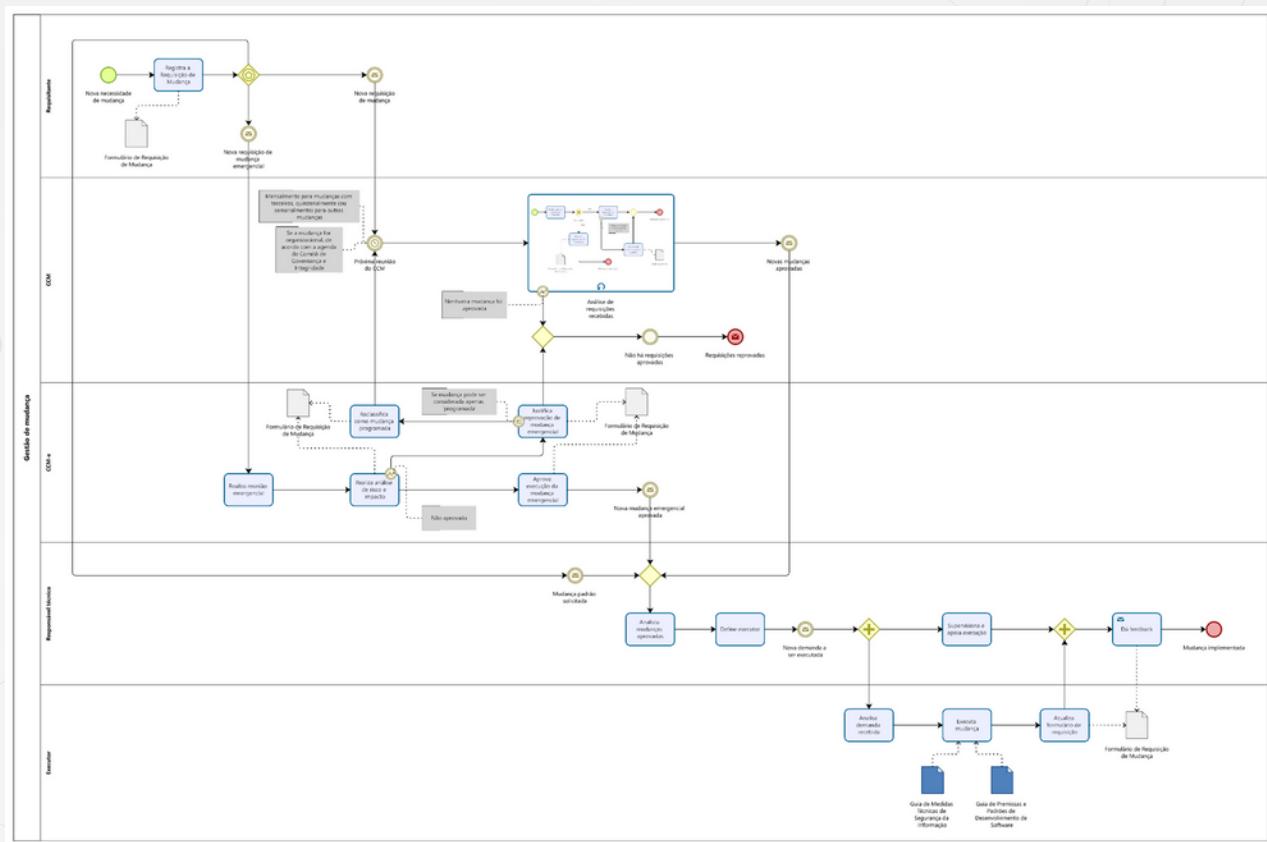
**V. Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCM-e):** É o grupo de pessoas responsável por receber, analisar e aprovar ou reprovar mudanças classificadas como “emergenciais”. O CCM-e deve ser reunir sempre que uma Requisição de Mudança de categoria “emergencial” for recebida e deve ser composto, minimamente, por:

- Requisitante da mudança;
- Responsável técnico pela mudança;
- Gestor de segurança e infraestrutura da informação;
- Diretor de Tecnologia.

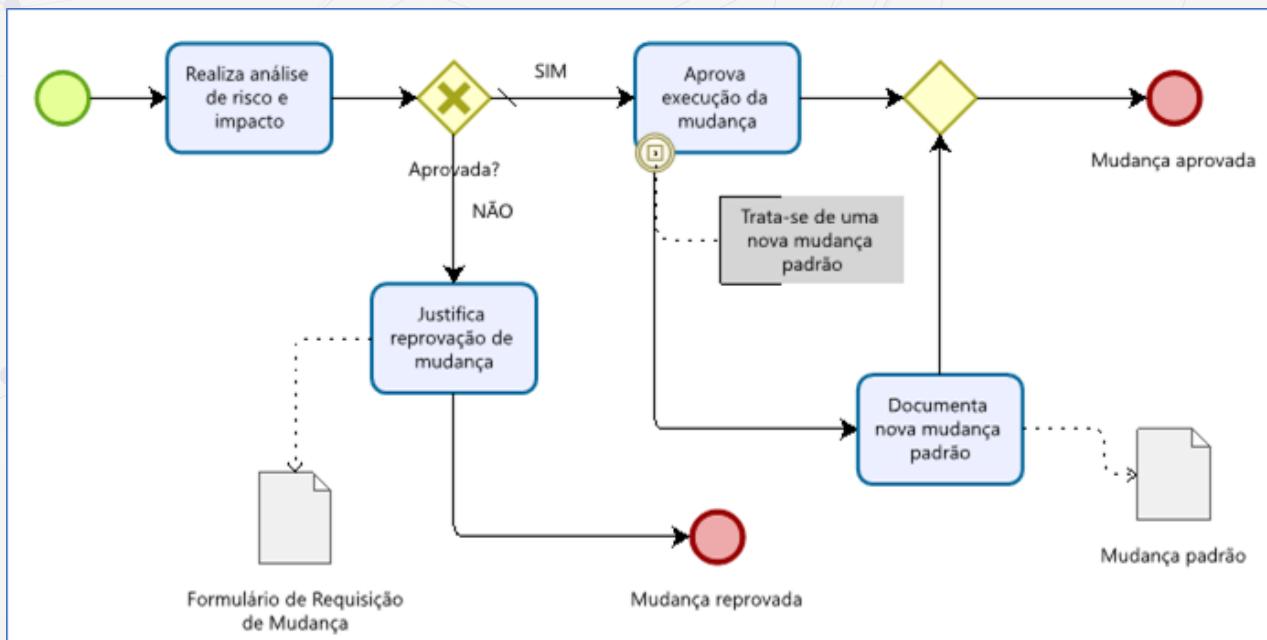
## 6. Processos da gestão da mudança

Para garantir que as mudanças, independentemente de seu tipo ou categoria, possam ser realizadas de forma controlada visando mitigar eventuais riscos que delas possam surgir, é imperativo que o seguinte processo seja executado:

## 6.1. Processo de gestão de mudanças



## 6.2. Subprocesso de Análise de Requisições recebidas



## 7. Ciclo de vida desta política e disposições gerais

A Omnisblue é responsável pela elaboração, supervisão e manutenção desta Política, que é parte integrante de seu Sistema de Governança Corporativa e deve ser mantida pelo seu Comitê de Governança e Integridade.

O teor desta Política poderá ser atualizado ou modificado a qualquer momento, conforme a finalidade ou conveniência da Omnisblue, tal qual para adequação e conformidade legal de disposição de lei ou norma que tenha força jurídica equivalente.

Ocorrendo atualizações neste documento, a Omnisblue deverá obter a ciência formal de todos os seus colaboradores sobre o teor da nova versão do documento, documentando o compromisso de todos em seguir as regras aqui estabelecidas.

Quando a Omnisblue fizer uso de algum parceiro ou fornecedor terceiro para a realização de parte ou todo da prestação de serviço, esse terceiro deverá respeitar as condições aqui estipuladas, obrigatoriamente. Esse compromisso deve ser documentado em cláusulas contratuais definidas nos contratos firmados entre a Omnisblue e nossos fornecedores.

**Última atualização e início de vigência desta política:** 10 de Abril de 2023

**Versão:** 1.0



Alameda Santos, 1773 - Jd. Paulista, São Paulo - SP



(11) 4810-2173



contato@omnisblue.com

**omnisblue**   
LGPD | COMPLIANCE