



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região

PORTARIA GP Nº 676/2017

São Luís, julho de 2017.

Institui o Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço de Tecnologia da Informação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região.

O DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA SEXTA REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), instituída pela Resolução CNJ n. 211, de 15 de dezembro de 2015,

CONSIDERANDO a auditoria CSJT nº 26207-89.2015.5.90.0000 que determina no item 2.12.8 o estabelecimento formal do processo de gestão de ativos,

CONSIDERANDO a importância do Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço de Tecnologia da Informação para este Tribunal e seu alinhamento com o PETIC 2017-2020 (Planejamento Estratégico de TIC),

R E S O L V E

Art. 1º Instituir o Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço de Tecnologia da Informação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, conforme Anexo I.

Art. 2º Esta Portaria produzirá seus efeitos a contar da data de sua publicação.

São Luís, julho de 2017.

(assinado eletronicamente)
Des. JAMES MAGNO ARAUJO FARIAS
Presidente do TRT da 16ª Região



TRIBUNAL REGIONAL DO
TRABALHO DA 16ª REGIÃO

ANEXO I

Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço de Tecnologia da Informação

Julho/2017

Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço de Tecnologia da Informação

Sumário

1. Objetivo	3
2. Aplicabilidade	3
3. Referências Normativas.....	3
4. Termos e Definições.....	3
5. Regras Gerais.....	4
5.1. CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE ITENS DE CONFIGURAÇÃO	4
5.2. BANCO DE DADOS DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO (BDGC).....	4
5.3. BIBLIOTECA DE SOFTWARE DEFINITIVA (BSD).....	5
5.4. DEPÓSITO DE HARDWARE DEFINITIVO (DHD)	6
5.5. REGISTRO E HISTÓRICO DAS SITUAÇÕES DOS ICS.....	6
6. Interfaces com demais processos.....	7
7. Entradas e saídas.....	7
7.1. ENTRADAS	7
7.2. SAÍDAS.....	8
8. Papéis e responsabilidades.....	8
8.1. DONO DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO	8
8.2. GERENTE DE CONFIGURAÇÃO	8
8.3. ANALISTA DE CONFIGURAÇÃO	8
9. Matriz de Responsabilidades	8
10. Detalhamento dos principais subprocessos.....	10
10.1. MANTER CONFIGURAÇÃO.....	10
10.2. AUDITAR CONFIGURAÇÃO	11
11. Indicadores de desempenho.....	13
11.1. QUANTIDADE DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO CONTROLADOS	13
11.2. PERCENTUAL DE NÃO CONFORMIDADES ENTRE AUDITORIA FÍSICA E BDGC	13
11.3. QUANTIDADE DE ATUALIZAÇÕES NO BDGC	13
12. Conclusão	14

1. Objetivo

Este documento tem por objetivo estabelecer o processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço de Tecnologia da Informação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT16).

A gestão de configuração e ativos de tecnologia da informação (TI) é o processo descrito na ITIL, responsável por identificar e definir os componentes que fazem parte de um serviço de TI, bem como registrar e informar o estado desses componentes e das solicitações de mudança a eles associados. Adicionalmente, verifica se os dados relacionados foram todos fornecidos e se estão corretos, proporcionando o suporte necessário para a boa consecução dos objetivos dos demais processos da ITIL.

2. Aplicabilidade

O processo de gerenciamento de configuração é aplicável a todos os Itens de Configuração (ICs) associados aos serviços de TI prestados pela área de TI do TRT16.

3. Referências Normativas

A elaboração do processo descrito por este documento utilizou como referência as seguintes normas:

- ABNT NBR ISO 55000:2014;
- PAS 55:2008;
- ITIL V3 Library – ITSMF.

4. Termos e Definições

- **BDGC:** Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração;
- **BPMN:** Business Process Model and Notation;
- **BSD:** Biblioteca de Software Definitiva;
- **DHD:** Depósito de Hardware Definitivo;
- **IC:** Item de Configuração: qualquer componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um serviço de TI. Ex.: servidor, roteador, software, documentos etc.;
- **ITIL:** Information Technology Infrastructure Library ;
- **RdM:** Requisição de Mudança;

- **SGS:** Sistema de Gerenciamento de Serviços.

5. Regras Gerais

5.1. Considerações gerais sobre itens de configuração

- Todos os ICs deverão ser identificados através de um código único de identificação interno ("ID");
- Todo IC possui um dono, que é responsável por sua guarda e proteção. O dono do IC pode transferir temporariamente a custódia do IC para um usuário. Nesse caso, o usuário passa a ter as mesmas responsabilidades do dono de guardar e proteger o IC enquanto estiver em sua posse;
- O dono do IC ou seu usuário designado é responsável por comunicar ao(s) analista(s) de configuração qualquer mudança que ocorra em alguma característica controlada do IC;
- Todos os ICs que fazem parte do escopo do processo deverão ser registrados na ferramenta de gerenciamento de configuração pelo analista de configuração desde o seu recebimento até o descarte;
- Nenhum IC deverá ser adicionado, ter seus atributos modificados, ser substituído ou removido sem que exista documentação de controle apropriada como, por exemplo, o registro de mudança (RdM) aprovado;
- Antes de qualquer liberação no ambiente de produção, deverá ser tomada uma base de referência (baseline) dos ICs envolvidos;
- O acesso de leitura e gravação (atualização) no BDCG será controlado e auditado;
- A fim de manter a integridade dos sistemas, serviços e infraestrutura, recomenda-se que os ICs sejam mantidos em ambientes apropriados e seguros;
- As cópias-mestre de ICs digitais tais como softwares e documentos, devem ser mantidas em bibliotecas seguras cujo acesso seja controlado.

5.2. Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC)

O BDGC terá repositório principal centralizado para todas as informações de configuração e deverá manter o histórico de modificação dos ICs.

Será disponibilizado acesso de modificação ao BDGC apenas para o gerente e os analistas de configuração. O responsável por tais designações é o gerente de configuração. O acesso estará disponível aos integrantes da equipe técnica.

5.3. Biblioteca de Software Definitiva (BSD)

A BSD é uma área lógica ou física na qual as versões de todos os softwares aprovados (cópias-mestre de todos os softwares controlados, incluindo mídias dos softwares comprados), licenças e documentações são armazenadas de forma segura.

- Objetivo – prover um ambiente controlado de acesso às mídias, documentação e licenças dos softwares. Isso contribui para padronizar e facilitar a localização dos softwares e demais artefatos relacionados, além de possibilitar um maior controle e histórico de utilização das mídias;

- Escopo – código-fonte, arquivos executáveis, bibliotecas e componentes, documentação técnica associada aos sistemas;

- Período de retenção – os ICs armazenados terão seus períodos de retenção determinados de acordo com a política de substituição de equipamentos e softwares do TRT16 e legislação aplicável;

- Descarte – as mídias e documentos serão descartados em processo destrutivo definitivo, conforme definido na Política de Segurança da Informação e Comunicações do TRT16;

- Gerenciamento – todos os softwares na BSD estão sob o controle dos processos de gerenciamento de mudança e gerenciamento de liberação e devem ter suas informações cadastradas no BDGC;

- Acesso físico – o acesso físico será feito apenas por pessoas autorizadas. O registro de acesso será documentado para eventual auditoria, conforme definido na Política de Segurança da Informação e Comunicações do TRT16;

- Localização física – a BSD física está localizada na área de atendimento e concentrará a mídia (cópias originais) e documentações de todos os softwares adquiridos pelo TRT16;

- Localização lógica – a BSD lógica deverá ser implementada por meio de um programa de catalogação de softwares. Nesse programa, será possível definir as equipes que poderão ter acesso aos softwares e às respectivas licenças.

5.4. Depósito de Hardware Definitivo (DHD)

O DHD é uma área destinada ao armazenamento físico dos componentes de hardware (equipamentos e peças) sobressalentes.

- Objetivo – suprir de modo controlado as necessidades de capacidade adicional ou para a restauração de serviços de TI afetados por incidentes;
- Escopo – equipamentos de hardware e peças sobressalentes;
- Utilização – os equipamentos e peças sobressalentes serão utilizados sempre que necessário, os quais deverão ser devolvidos após sua utilização ao DHD ou repostos no caso de utilização em definitivo;
- Período de retenção – todos os ICs armazenados no DHD terão seu período de retenção determinados de acordo com a política de substituição de equipamentos e softwares do TRT16 e legislação aplicável;
- Descarte – os equipamentos serão descartados conforme sua obsolescência no ambiente de produção, os quais poderão ser doados após a verificação da eliminação de informações armazenadas nos equipamentos, conforme definido na Política de Segurança da Informação e Comunicações do TRT16;
- Gerenciamento – todo IC armazenado no DHD deverá ter suas informações cadastradas no BDGC;
- Acesso físico – o acesso físico será realizado apenas por pessoas autorizadas. O registro de acesso será documentado para eventual auditoria, conforme definido na Política de Segurança da Informação e Comunicações do TRT16;
- Localização física – o DHD deverá estar localizado em ambiente protegido e com acesso físico controlado conforme definido na Política de Segurança da Informação e Comunicações do TRT16.

5.5. Registro e histórico das situações dos ICs

Os registros de configuração deverão ser mantidos corretos e atualizados de forma que:

- Reflitam as mudanças nos ICs, tais como situação, localização, versões, etc.;
- Estejam disponíveis para planejamento, tomada de decisão e gerenciamento de mudanças das configurações definidas;

Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço de Tecnologia da Informação

- Estejam disponíveis, caso seja necessário, para usuários, clientes, fornecedores e parceiros com o objetivo de ajudá-los no planejamento e tomada de decisões;
- Os relatórios do gerenciamento de configuração deverão estar disponíveis para todas as partes interessadas e deverão incluir ao menos a identificação e a situação dos ICs, interdependências, localização, suas versões e documentação associada;
- Os registros de configuração deverão fornecer informações sobre o histórico de cada IC, durante o seu ciclo de vida.

6. Interfaces com demais processos

A seguir estão descritas as principais interfaces do processo de gerenciamento de configuração com os demais processos de gestão de TI do TRT16, bem como sua importância para o gerenciamento dos serviços de TI:

- **Gerenciamento de mudanças:** o processo de gerenciamento de configuração e consequente manutenção do BDGC habilita o processo de gerenciamento de mudanças nas atividades de análise de impacto das mudanças sobre o ambiente;
- **Gerenciamento de incidentes e gerenciamento de problemas:** O processo de gerenciamento de configuração e consequente manutenção do BDGC fornece informação dos ICs associados aos serviços de TI, possibilitando a realização de diagnósticos mais precisos sobre os incidentes e problemas a serem resolvidos.
- **Gerenciamento de catálogo de serviços:** o processo de gerenciamento de configuração colabora com o gerenciamento de catálogo de serviços, a fim de garantir que as informações no SGS e no catálogo de serviços estejam vinculadas de forma apropriada, com visão consistente, precisa e compreensiva das interfaces e dependências entre os serviços, clientes, processos de negócio, ativos de serviços e ICs.

7. Entradas e saídas

As principais entradas e saídas do processo de gerenciamento de configuração, conforme referência ITIL, estão relacionadas a seguir:

7.1. Entradas

- RdMs e ordens de trabalho do gerenciamento de mudanças;
- Informações atualizadas de configuração, coletadas por ferramentas e auditorias;

- Informações sobre os registros de ativos fixos.

7.2. Saídas

- Registros de configuração novos e usados;
- Ativos de informação atualizados, para uso no registro de ativo fixo (financeiro);
- Informação sobre os atributos e relacionamentos dos ICs;
- Linhas de base e snapshot de configuração;
- Relatórios de status e outras informações de configuração;
- Relatórios de auditoria.

8. Papéis e responsabilidades

Os papéis utilizados no processo de gerenciamento de configuração do TRT16 são descritos a seguir.

8.1. Dono do processo de gerenciamento de configuração

É formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução.

8.2. Gerente de configuração

É quem define e controla os serviços e componentes de TI e mantém informações de configuração precisas e confiáveis com informações históricas do ciclo de vida dos serviços e componentes de TI.

8.3. Analista de configuração

É o responsável pelo fornecimento e registro de dados precisos e completos dos ICs e seus relacionamentos.

9. Matriz de Responsabilidades

O objetivo da matriz de responsabilidade – ou matriz RACI – é estabelecer e formalizar os papéis e responsabilidades para os participantes envolvidos em determinada 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:

Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço de Tecnologia da Informação

- **R – Responsibility (responsabilidade):** responsável pela execução da atividade;
- **A – Accountability (responsabilidade final):** responsável por prestar contas do resultado final da atividade;
- **C – Consulted (consultado):** deve ser consultado durante a execução da atividade;
- **I – Informed (informado):** é informado sobre a execução da atividade.

Apresenta-se, na tabela abaixo, a matriz de responsabilidades para o processo de gerenciamento de configuração.

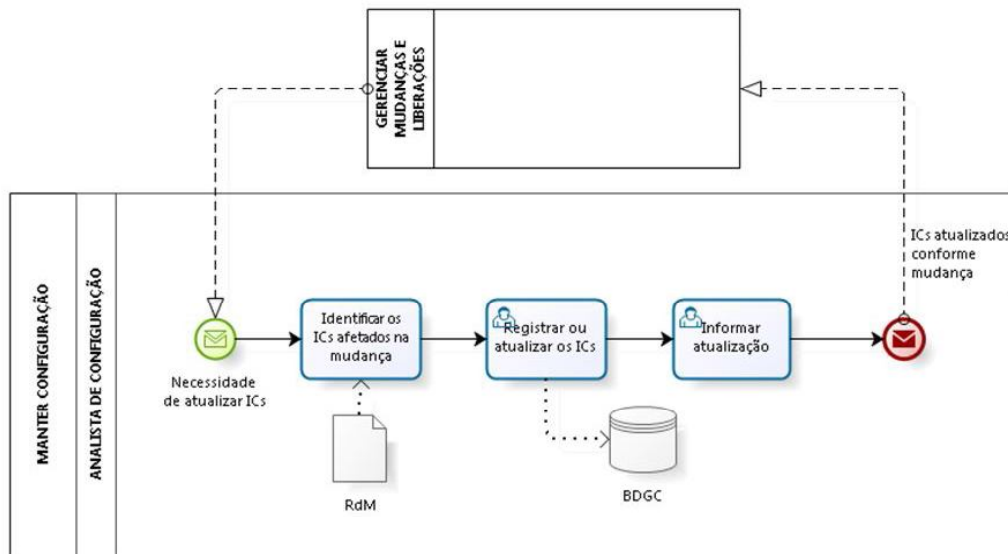
ATIVIDADES DO PROCESSO	Dono do Processo	Gerente de Configuração	Analista de Configuração
ATIVIDADES GERAIS			
Manter o desenho e indicadores do processo, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização.	A/R	C	I
Prover recursos para execução das atividades do processo.	A/R	C	-
Garantir que as metas de desempenho, eficiência e eficácia do processo sejam atingidas.	A/R	C	-
Promover e garantir que o processo seja corretamente utilizado.	I	A/R	I
Prover informações de controle para a direção e demais processos.	I	A/R	C
Garantir que os indicadores sejam medidos.	I	A/R	I
Maximizar a integração entre processos, pessoas, tecnologia e controles.	-	A/R	-
Garantir a execução plena das atividades do processo.	-	A/R	-
Registrar as ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias.	I	A/R	-
Assegurar a interface com a área de controle patrimonial da organização (depreciação e movimentação de equipamentos).	-	A/R	-
Assegurar a disponibilidade de dados precisos e atualizados dos ICs.	-	A/R	-
Administrar impasses durante execução das atividades do processo e notificar o dono do processo sobre condições de exceção.	I	A/R	-
Analisar informações de controle por meio de relatórios gerenciais.	-	A/R	-
SUBPROCESSO MANTER CONFIGURAÇÃO			
Identificar os ICs afetados na mudança.	-	I	A/R
Registrar ou atualizar os ICs.	-	-	A/R
Informar atualização.	-	-	A/R
SUBPROCESSO AUDITAR CONFIGURAÇÃO			
Elaborar plano de auditoria.	I	A/R	C
Acompanhar auditoria.	I	A/R	C
Auditar BDGC.	I	A	R
Registrar não conformidades encontradas.	I	A	R
Registrar as ações corretivas.	I	A/R	C
Elaborar relatório de auditoria.	-	A/R	-
Publicar relatório de auditoria.	I	A/R	-

10. Detalhamento dos principais subprocessos

Para o processo de gerenciamento de configuração foram definidos dois fluxos para representar suas principais atividades: manter configuração e auditar configuração.

Para a modelagem dos subprocessos, foi adotada a notação BPMN.

10.1. Manter configuração



10.1.1. Identificar os ICs afetados na mudança

As manutenções no BDGC (inclusão, alteração ou desativação de ICs) devem ser solicitadas por meio de requisição de mudança (RdM), recebida do processo gerenciar mudanças e liberações.

Quando o analista de configuração é acionado para realizar uma manutenção no BDGC, ele deve verificar na RdM se todos os ICs afetados pela mudança e seus respectivos dados e características estão corretamente informados. Caso identifique a falta de alguma informação ou de algum IC, o analista de configuração interage com o gerente de mudanças para providenciar as adequações.

Observação: manutenções no BDGC também envolvem o relacionamento entre os ICs e desses com os serviços do catálogo.

10.1.2. Registrar ou atualizar os ICs

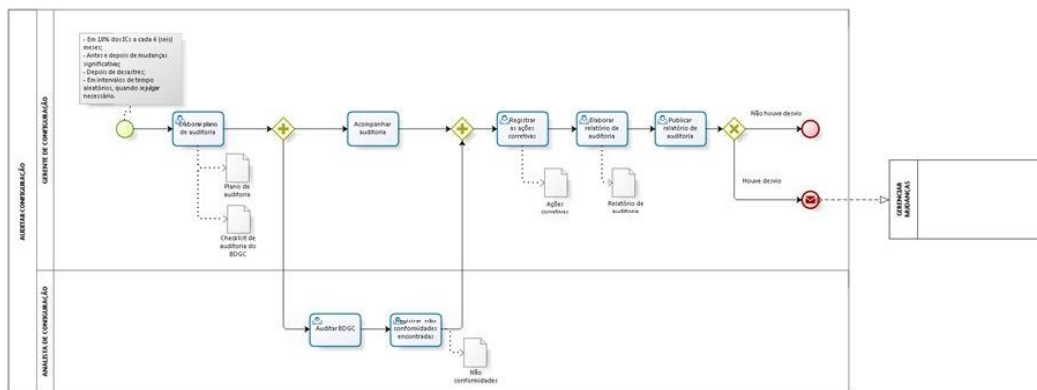
O analista de configuração registra ou atualiza no BDGC as informações dos ICs envolvidos na mudança.

Essa atividade inclui a verificação de itens obtidos por varredura na rede ou provenientes de interface com sistema de patrimônio/ativos, sua efetivação no BDGC e seus relacionamentos com outros itens e serviços.

10.1.3. Informar atualização

Após o registro dos ICs no sistema, o analista de configuração informa ao gerente de mudanças e ao gerente de configurações sobre as alterações realizadas na configuração.

10.2. Auditar configuração



10.2.1. Elaborar plano de auditoria

A auditoria de configuração consiste em determinar a conformidade ou não conformidade dos ICs em relação aos requisitos especificados no BDGC, devendo acontecer nos seguintes casos:

- Em 10% dos ICs a cada 6 (seis) meses;
- Antes e depois de mudanças significativas;
- Depois de desastres;
- Em intervalos de tempo aleatórios, quando se julgar necessário.

Para a realização da auditoria, o gerente de configuração deve elaborar um plano de auditoria para formalizar e programar sua ocorrência junto às áreas selecionadas. O plano de auditoria deve conter:

- Escopo e amostra dos ICs;
- Data de início e fim da auditoria;
- Programação da auditoria;
- Responsáveis;
- Checklist de auditoria do BDGC.

10.2.2. Acompanhar auditoria

O gerente de configuração acompanha a auditoria e presta o suporte necessário durante sua execução.

10.2.3. Auditar BDGC

O analista de configuração realiza a auditoria dos ICs selecionados conforme o checklist de auditoria do BDGC.

10.2.4. Registrar não conformidades encontradas

O analista de configuração deve registrar as não conformidades encontradas durante a auditoria.

10.2.5. Registrar as ações corretivas

Para sanar as não conformidades encontradas durante a realização da auditoria, o gerente de configuração deve registrar as ações corretivas a serem efetuadas.

10.2.6. Elaborar relatório de auditoria

O gerente de configuração deve elaborar o relatório de auditoria, contendo o registro das não conformidades encontradas e as ações corretivas necessárias para sanar as falhas detectadas.

O relatório de auditoria consiste em uma exposição detalhada de fatos e circunstâncias observados em auditoria. Deve conter os resultados da auditoria, conclusão,

recomendações e o registro dos casos e respectiva justificativa quando da impossibilidade de apresentar recomendações apropriadas.

10.2.7. Publicar relatório de auditoria

O gerente de configuração deve enviar o relatório de auditoria às partes interessadas.

Havendo desvio, o fluxo segue para o processo gerenciar mudanças para a execução das ações corretivas necessárias a fim de sanar as falhas encontradas.

11. Indicadores de desempenho

A seguir estão descritos os indicadores de desempenho deste processo.

11.1. Quantidade de itens de configuração controlados

Descrição	Medir a quantidade de itens de configuração que estão cadastrados no BDGC
Fonte	SGS
Periodicidade	Trimestral
Regra de Cálculo	Quantidade de itens cadastrados no BDGC
Meta	A definir

11.2. Percentual de não conformidades entre auditoria física e BDGC

Descrição	Medir o percentual dos ICs que não estão cadastrados corretamente
Fonte	SGS e Relatório de Auditoria
Periodicidade	Anual
Regra de Cálculo	$(\text{Quantidade de itens não conformes na auditoria física} / \text{Quantidade de itens da amostra da auditoria}) \times 100$
Meta	A definir

11.3. Quantidade de atualizações no BDGC

Descrição	Monitorar o volume de atualizações de ICs no BDGC
Fonte	SGS
Periodicidade	Trimestral
Regra de Cálculo	Somatório de todas as inserções, atualizações e exclusões de ICs no BDGC realizadas durante o período.

Meta	A definir
------	-----------

12. Conclusão

Este documento provê as diretrizes necessárias para operacionalização do processo de gerenciamento de configuração pela área de TI do TRT16, permitindo a melhoria dos serviços prestados aos seus usuários.