



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E DE ATIVOS DE SERVIÇOS DE TIC

SUMÁRIO

- [Objetivo](#)
- [Aplicabilidade](#)
- [Termos e Definições](#)
- [Regras Gerais](#)
- [Considerações gerais sobre Itens de Configuração](#)
- [Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração \(BDGC\)](#)
- [Registro e histórico das situações dos ICs](#)
- [Papéis e responsabilidades](#)
- [Interfaces com outros processos](#)
- [Macrofluxo do Processo](#)
- [Manter configuração](#)
- [Auditar configuração](#)
- [Matriz RACI](#)
- [Indicadores](#)
- [Divulgação dos Resultados](#)

HISTÓRICO DE VERSÕES

#	DATA	DESCRIÇÃO
1	12/07/2017	Criação do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço de TIC por meio da Portaria PORTARIA GP Nº 676/2017
2	17/08/2918	Revisão do processo com ajustes em: regras gerais do processo; interface com demais processos; papéis e responsabilidades; matriz de responsabilidades; Fluxo Manter configuração
3	06/02/2024	Revisão do processo com alteração do formato de apresentação; inclusão do macrofluxo do processo; alteração no fluxo Manter configuração; alteração na descrição das atividades previstas com os respectivos detalhamentos; alteração nos indicadores do processo com definição de metas com vistas à sua melhoria contínua. Ações em atendimento ao Relatório de Auditoria do Processo CSJT-A902-93.2021.5.90.0000.

1. OBJETIVO

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

2. APLICABILIDADE

O processo de gerenciamento de configuração é aplicável a todos os itens de Configuração e Ativos de serviço que existem ou possam vir a existir no Tribunal Regional do Trabalho 16ª Região.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

- 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;
- Ativo de Serviço: qualquer recurso ou conhecimento que pode contribuir para a entrega de um serviço de TIC;
- 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, documentos formais etc;
- BDGC: Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração;
- 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.
- Usuário: são os clientes dos serviços de TIC prestados pelo TRT16. Podem ser internos à estrutura do Tribunal, como magistrados, servidores, terceirizados e estagiários; ou externos, com advogados, membros do Ministério Público e partes.

4. REGRAS GERAIS

4.1. 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;
- 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.

4.2. 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.

4.3. 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;
- 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.

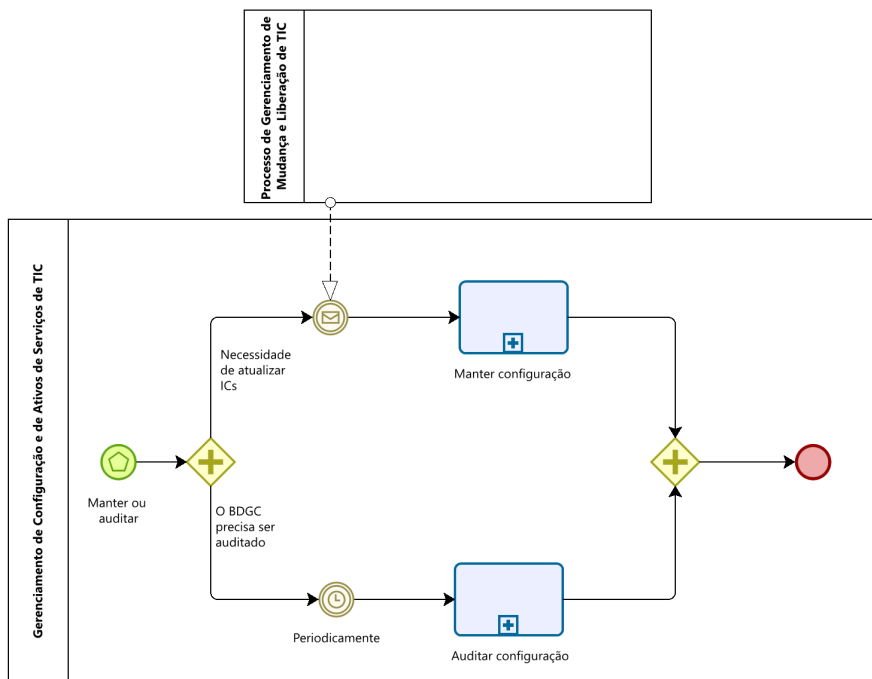
5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

PAPEL	RESPONSABILIDADE	RESPONSÁVEL
Dono do Processo	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar relatórios e indicadores de desempenho; • Propor mudanças no processo; • Autorizar mudanças no processo; • Remover impedimentos para a execução do processo; • Prover recursos para a execução das atividades do processo. 	Servidor da área de TIC formalmente designado
Gerente de configuração	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar relatórios; • Garantir que os indicadores de desempenho sejam medidos; • Garantir que o processo seja executado corretamente; • Registrar ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias; • Garantir a integração com outros processos; • Assegurar a disponibilidade de dados precisos e atualizados dos IC; • Assegurar a interface com a área de controle patrimonial da organização (depreciação e movimentação de equipamentos); • Elaborar plano de auditoria; • Auditar BDGC; • Registrar não conformidades encontradas; • Elaborar relatório de auditoria. 	Chefe da Divisão de Infraestrutura e Segurança da Informação
Analista de configuração	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar os ICs modificados na mudança; • Registrar ou atualizar os ICs; • Informar atualização. 	Servidor da área de TIC responsável por manter as informações sobre ICs atualizadas

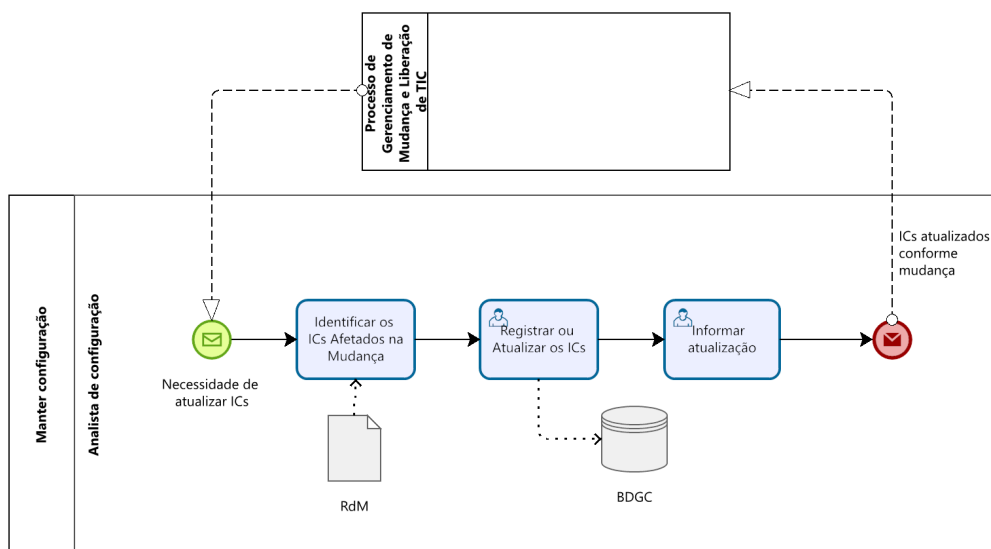
6. INTERFACES COM OUTROS PROCESSOS

- Processo Gerenciamento de Incidentes de TIC e Gerenciamento de Problemas de TIC: O processo de gerenciamento de configuração e ativos de serviços de TIC fornece informação dos ICs associados aos serviços de TI, possibilitando a realização de diagnósticos mais precisos sobre os incidentes e problemas a serem resolvidos.
- Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação de TIC: este processo habilita o Processo de Gerenciamento de Ativos e de Serviços de TIC na atividade de manter e atualizar o BDGC. Também auxilia nas atividades de análise de impacto das mudanças sobre o ambiente;
- Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC: o Processo de Gerenciamento de Ativos e de Serviços de TIC 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. MACROFLUXO DO PROCESSO



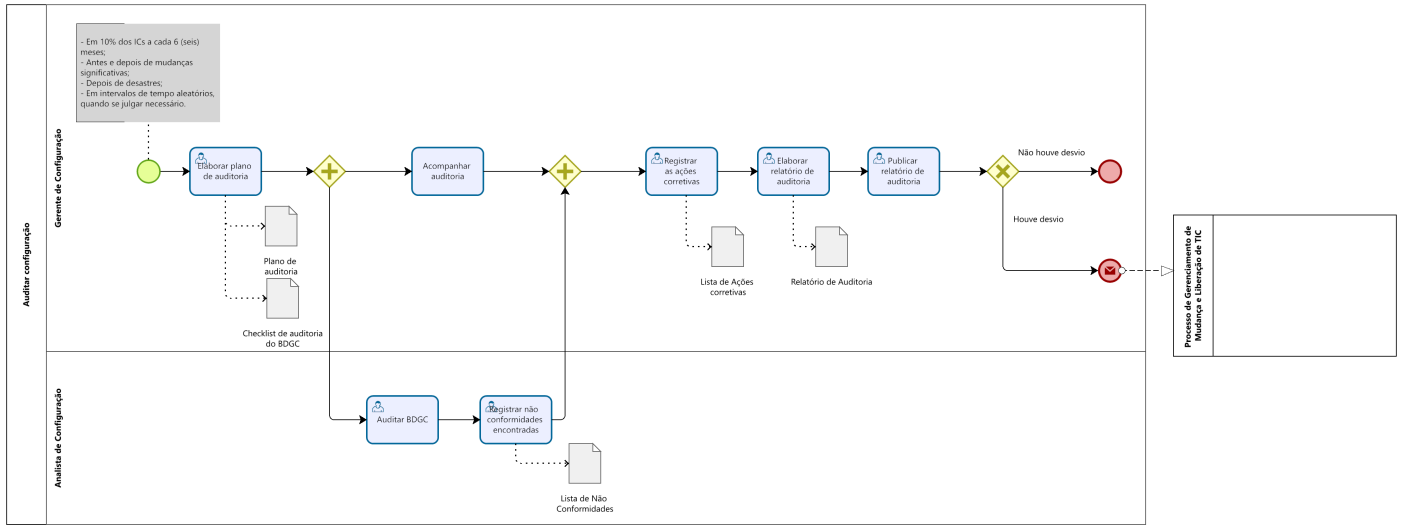
7.1. Manter configuração



ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Identificar os ICs Afetados na Mudança	Analista de Configuração	<p>Objetivo: Verificar na RdM se todos os ICs afetados pela mudança e seus respectivos dados e características estão corretamente informados</p> <p>Entradas: Requisição de Mudança (RdM)</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 Gerente/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 Gerente/analista de configuração interage com o gerente de mudanças para providenciar as adequações; Observação: manutenções no BDGC também envolvem o relacionamento entre Ics e desses com os serviços de catálogo. <p>Saídas: RdM validada</p>
Registrar ou Atualizar os ICs	Analista de Configuração	<p>Objetivo: Registrar ou atualizar no BDGC as informações dos ICs envolvidos na mudança.</p> <p>Entradas: RdM validada</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> O analista de configuração registra ou atualiza no BDGC as informações dos ICs envolvidos na mudança. Essa atividade inclui a verificação de itens obtidos via discovery ou provenientes de interface com sistema de patrimônio/ativos, sua efetivação no BDGC e seus relacionamentos com outros itens e serviços. <p>Saídas: BDGC com informações atualizadas</p>

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Informar Atualização	Analista de Configuração	<p>Objetivo: Dar publicidade aos envolvidos sobre as atualizações efetuadas na configuração.</p> <p>Entradas: BDGC com informações atualizadas</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Após o registro dos itens de configuração no sistema, o analista de configuração informa ao gerente de mudanças e ao gerente de configurações sobre as alterações realizadas na configuração. <p>Saídas: Mensagem informativa sobre a atualização dos ICs</p>

7.2. Auditar configuração



ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Elaborar plano de auditoria	Gerente de Configuração	<p>Entradas: Necessidade ou Demanda por Auditoria de Configuração</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> ◦ 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: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Escopo e amostra dos ICs; ◦ Data de início e fim da auditoria; ◦ Programação da auditoria; ◦ Responsáveis; ◦ Checklist de auditoria do BDGC. <p>Saídas: Plano de Auditoria, Checklist de auditoria do BDGC</p>
Acompanhar auditoria	Gerente de Configuração	<p>Entradas: Plano de Auditoria, Checklist de auditoria do BDGC</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acompanhar a auditoria durante a sua execução; • Prestar suporte em caso de necessidade. <p>Saídas: Plano de Auditoria, Checklist de auditoria do BDGC</p>
Auditar BDGC	Analista de Configuração	<p>Entradas: Plano de Auditoria, Checklist de auditoria do BDGC, BDGC</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar a auditoria dos ICs selecionados • conforme o checklist de auditoria do BDGC. • Verificar a conformidade ou não conformidade • dos ICs em relação aos requisitos especificados • no BDGC; <p>Saídas: Checklist de auditoria do BDGC preenchido, Não Conformidades encontradas</p>
Registrar não conformidades encontradas	Analista de Configuração	<p>Entradas: Checklist de auditoria do BDGC preenchido, Não Conformidades encontradas</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relacionar as desconformidades encontradas; • Elaborar Lista de não conformidades. <p>Saídas: Lista de Não Conformidades</p>

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Registrar as ações corretivas	Gerente de Configuração	Entradas: Checklist de auditoria do BDGC preenchido, Lista de Não Conformidades Descrição: <ul style="list-style-type: none"> Relacionar as ações corretivas capazes de resolver as falhas encontradas; Elaborar Lista de Ações Corretivas; Saídas: Lista de Ações Corretivas
Elaborar relatório de auditoria	Gerente de Configuração	Entradas: Checklist de auditoria do BDGC preenchido, Lista de Não Conformidades, Lista de Ações Corretivas, BDGC Descrição: <ul style="list-style-type: none"> Detalhar os fatos e circunstâncias observadas na auditoria; Elaborar o relatório de auditoria contendo as não conformidades e ações corretivas. Saídas: Relatório de Auditoria
Publicar relatório de auditoria	Gerente de Configuração	Entradas: Relatório de Auditoria Descrição: <ul style="list-style-type: none"> Enviar o relatório de auditoria às partes interessadas; Havendo desvio, o fluxo deve seguir para o processo gerenciar mudanças para a execução das ações corretivas necessárias a fim de sanar as falhas encontradas. Saídas: Relatório de Auditoria publicado

8. MATRIZ RACI

Atividades do Processo	Gerente de Configuração	Analista de Configuração
MANTER CONFIGURAÇÃO		
Identificar os ICs Afetados na Mudança	I	A/R
Registrar ou Atualizar os ICs	-	A/R
Informar Atualização	-	A/R
AUDITAR CONFIGURAÇÃO		
Elaborar plano de auditoria	A/R	C
Acompanhar auditoria	A/R	C
Auditar BDGC	A	R
Registrar não conformidades encontradas	A	R
Registrar as ações corretivas	A/R	C
Elaborar relatório de auditoria	A/R	-
Publicar relatório de auditoria	A/R	-

9. INDICADORES

1- Quantidade de itens de configuração controlados	
Objetivo:	Medir a quantidade de itens de configuração que estão cadastrados no BDGC
Periodicidade:	Trimestral
Forma de cálculo:	Quantidade de itens cadastrados no BDGC
Fonte:	SGS
Meta:	Para esse indicador não há como definir uma meta, uma vez que ele foi definido apenas para demonstrar como está o volume de ICs cadastrados no SGS

2 - Quantidade de atualizações no BDGC	
Objetivo:	Monitorar o volume de atualizações de ICs no BDGC
Periodicidade:	Trimestral
Forma de cálculo:	Somatório de todas as inserções, atualizações e exclusões de ICs no BDGC realizadas durante o período.
Fonte:	SGS
Meta:	Para esse indicador não há como definir uma meta, uma vez que ele foi definido apenas para demonstrar como está o volume de atualização de ICs do SGS

3 - Índice de desconformidade de auditoria	
Objetivo:	Medir o percentual dos ICs que não estão cadastrados corretamente
Periodicidade:	Anual
Forma de cálculo:	$(\text{Quantidade de itens não conformes na auditoria} / \text{Quantidade de itens da amostra da auditoria}) \times 100$
Fonte:	SGS e Relatório de Auditoria
Meta:	50%

10. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados do processo, indicadores e relatórios, serão demonstrados na página de Governança de TIC do Tribunal.



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL ROBINSON DE SOUSA NETO**, Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação, em 05/02/2024, às 14:26, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [Autenticar Documentos](#) informando o código verificador **0102224** e o código CRC **B7FE1589**.