



**Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região**  
**Núcleo de Projetos e Processos de Negócios**



## **Documento descritivo – Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço**

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>Objetivo.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Aplicação.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Definições e abreviações.....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Regras gerais.....</b>	<b>3</b>
4.1	Considerações gerais sobre itens de configuração.....	
4.2	Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC).....	
4.3	Biblioteca de <i>Software</i> Definitiva (BSD).....	
4.4	Depósito de <i>Hardware</i> Definitivo (DHD).....	
4.5	Registro e histórico das situações dos ICs.....	
<b>5</b>	<b>Interfaces com demais processos.....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Entradas e saídas.....</b>	<b>5</b>
6.1	Entradas.....	
6.2	Saídas.....	
<b>7</b>	<b>Papéis e responsabilidades.....</b>	<b>6</b>
7.1	Dono do processo de gerenciamento de configuração.....	
7.2	Gerente de configuração.....	
7.3	Analista de configuração.....	
<b>8</b>	<b>Detalhamento dos principais subprocessos.....</b>	<b>6</b>
8.1	Manter configuração.....	
8.1.1	Identificar os ICs afetados na mudança.....	8
8.1.2	Registrar ou atualizar os ICs.....	8
8.1.3	Informar atualização.....	8
8.2	Auditar configuração.....	
8.2.1	Elaborar plano de auditoria.....	10
8.2.2	Acompanhar auditoria.....	10
8.2.3	Auditar BDGC.....	10
8.2.4	Registrar não conformidades encontradas.....	10
8.2.5	Registrar as ações corretivas.....	10
8.2.6	Elaborar relatório de auditoria.....	10
8.2.7	Publicar relatório de auditoria.....	10
<b>9</b>	<b>Indicadores de desempenho.....</b>	<b>10</b>
9.1	Quantidade de itens de configuração controlados.....	
9.2	Percentual de não conformidades entre auditoria física e BDGC.....	
9.3	Quantidade de atualizações no BDGC.....	
<b>10</b>	<b>Conclusão.....</b>	<b>11</b>
<b>11</b>	<b>Anexos.....</b>	<b>11</b>
<b>12</b>	<b>Referências.....</b>	<b>12</b>
<b>13</b>	<b>Histórico de versões deste documento.....</b>	<b>12</b>

<b>14</b>	<b>Execução e aprovação.....</b>	<b>12</b>
-----------	----------------------------------	-----------

## 1 Objetivo

Este relatório tem como objetivo definir o processo de gerenciamento de configuração e ativos de serviço a ser implantado pela área de tecnologia da informação (TI) do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT).

A gestão de configuração e ativos de TI é o processo descrito na ITIL[1] 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[1].

## 2 Aplicação

O gerenciamento de configuração é aplicável a todos os ICs associados aos serviços de TI prestados pela SEINFO do TRT.

## 3 Definições e abreviações

- 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.;
- RdM – Requisição de Mudança;
- SGS – Sistema de Gerenciamento de Serviços.

## 4 Regras gerais

### 4.1 Considerações gerais sobre itens de configuração

- Todos os ICs deverão ser identificados através de um código único de identificação interna ("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 BDGC 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 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 Tribunal (se existir) e legislação aplicável;
- Descarte – as mídias e documentos serão descartados em processo destrutivo definitivo, conforme definido na política de gerenciamento de segurança do TRT;
- 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 gerenciamento de segurança do TRT;
- Localização física – a BSD física está localizada na área de atendimento e concentrará a mídia (cópias originais) e documentações de todos os *softwares* adquiridos pela SI;
- 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.

#### **4.4 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 Tribunal (se existir) 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 gerenciamento de segurança do TRT;
- Gerenciamento – todo IC armazenado no DHD deverá 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 gerenciamento de segurança do TRT;
- Localização física – o DHD deverá estar localizado em ambiente protegido e com acesso físico controlado conforme definido na política de gerenciamento de segurança do TRT.

#### 4.5 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;
- 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 Interfaces com demais processos

A seguir estão descritas as principais interfaces do processo de gerenciamento de configuração com os demais processos contidos no escopo desse projeto, 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 abrangente das interfaces e dependências entre os serviços, clientes, processos de negócio, ativos de serviços e ICs.

### 6 Entradas e saídas

As principais entradas e saídas do processo de gerenciamento de configuração, conforme referência ITIL[1], estão relacionadas a seguir:

#### 6.1 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.

## **6.2 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.

## **7 Papéis e responsabilidades**

O Anexo I apresenta a matriz de responsabilidades – ou matriz RACI – para o processo de gerenciamento de configuração. O objetivo dessa matriz é 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* (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.

As atividades constantes na matriz RACI são aquelas definidas nos subprocessos modelados para o TRT (Anexo II), acrescidas de atividades relacionadas à gestão do processo de gerenciamento de configuração. Os papéis também são aqueles definidos nos subprocessos, adicionando-se o dono do processo. Segue a definição de cada papel contido na matriz RACI:

### **7.1 Dono do processo de gerenciamento de configuração**

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

### **7.2 Gerente de configuração**

Definir e controlar os serviços e componentes de TI e manter informações de configuração precisas e confiáveis com informações históricas do ciclo de vida dos serviços e componentes de TI.

### **7.3 Analista de configuração**

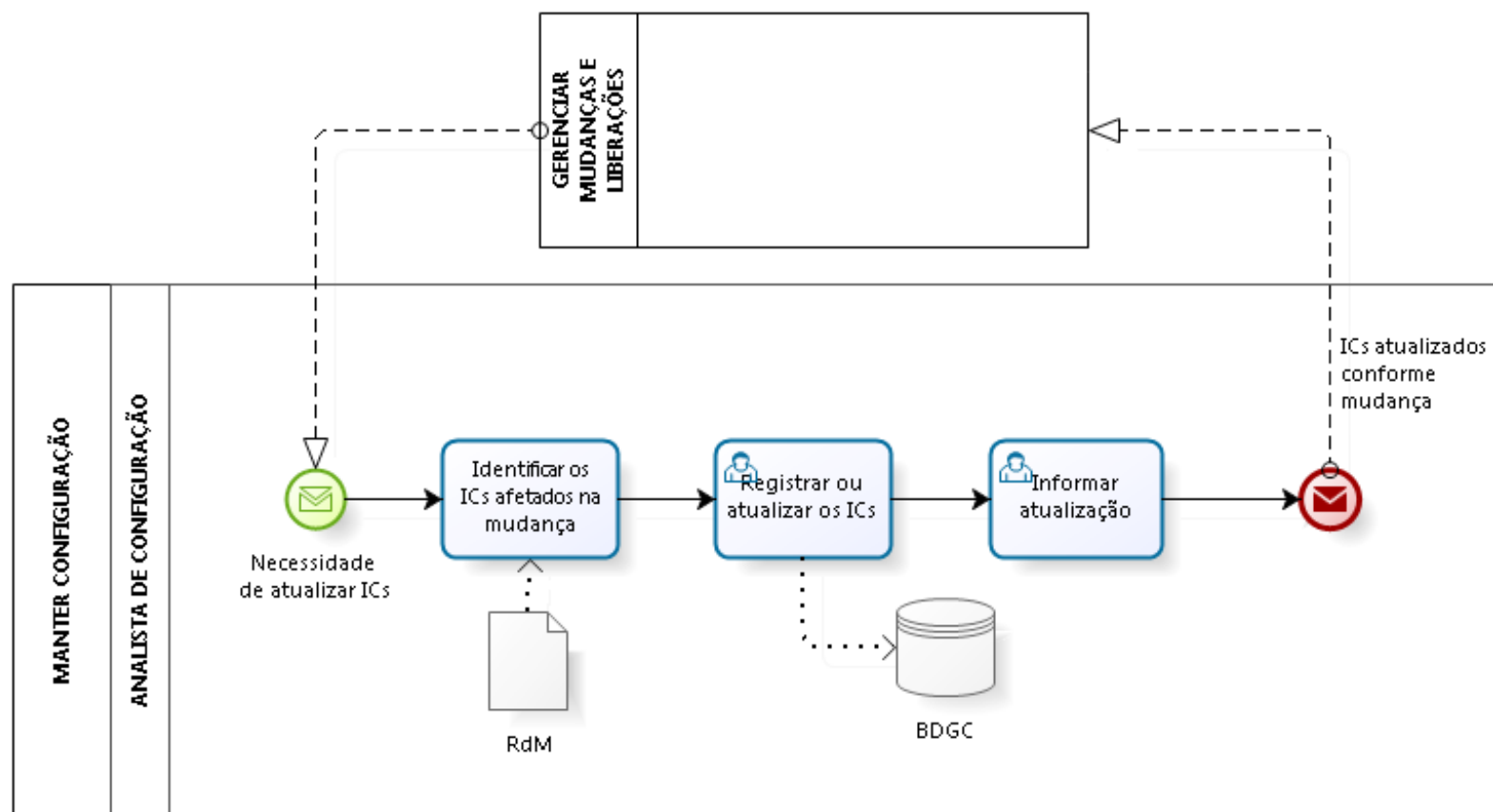
Fornecimento e registro de dados precisos e completos dos ICs e seus relacionamentos.

## **8 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, conforme Anexo II.

Para a modelagem dos subprocessos, foi adotada a notação BPMN, cujos símbolos utilizados e seus significados constam no Anexo III.

## 8.1 Manter configuração





### **8.1.1 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.

### **8.1.2 Registrar ou atualizar os ICs**

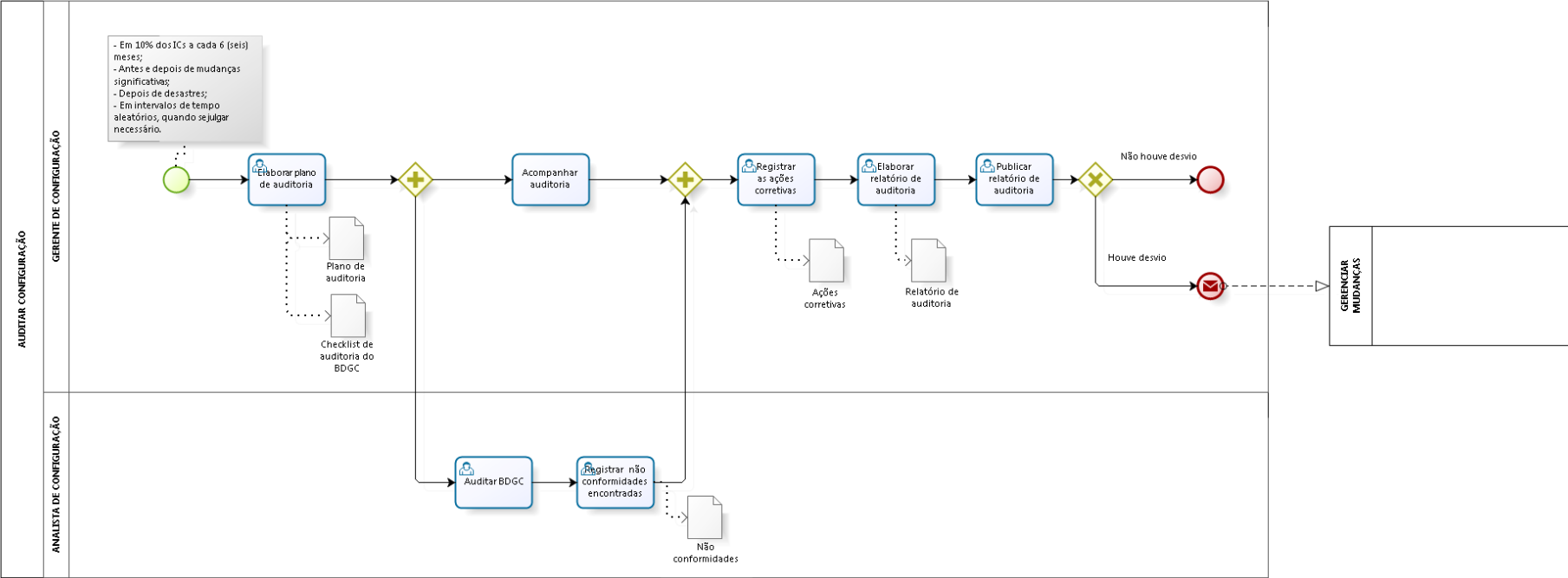
O analista de configuração registra ou atualiza no BDGC as informações dos ICs envolvidos na mudança.

Essa atividade inclui a verificação de itens obtidos via *discovery* ou provenientes de interface com sistema de patrimônio/ativos, sua efetivação no BDGC e seus relacionamentos com outros itens e serviços.

### **8.1.3 Informar atualização**

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.

8.2 Auditar configuração



### **8.2.1 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.

### **8.2.2 Acompanhar auditoria**

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

### **8.2.3 Auditar BDGC**

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

### **8.2.4 Registrar não conformidades encontradas**

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

### **8.2.5 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.

### **8.2.6 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.

### **8.2.7 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.

## **9 Indicadores de desempenho**

Os indicadores descritos a seguir são uma proposta para o TRT iniciar a medição do desempenho desse processo, a ser implantado na ferramenta SGS.

### 9.1 Quantidade de itens de configuração controlados

<b>Descrição</b>	Acompanhar a evolução da quantidade de itens de configuração que estão cadastrados no BDGC
<b>Objetivo</b>	Medir a quantidade de itens de configuração cadastrados
<b>Fonte</b>	SGS
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Regra de Cálculo</b>	Quantidade de itens cadastrados no BDGC
<b>Meta</b>	A definir

### 9.2 Percentual de não conformidades entre auditoria física e BDGC

<b>Descrição</b>	Verificar o percentual dos ICs que não estão cadastrados corretamente
<b>Objetivo</b>	Mediar o percentual de não conformidade entre a auditoria física e o BDGC
<b>Fonte</b>	SGS e Relatório de Auditoria
<b>Periodicidade</b>	Semestral
<b>Regra de Cálculo</b>	(Quantidade de itens não conformes na auditoria física / quantidade de itens da amostra da auditoria)
<b>Meta</b>	A definir

### 9.3 Quantidade de atualizações no BDGC

<b>Descrição</b>	Acompanhar o volume de atualizações de ICs no BDGC
<b>Objetivo</b>	Medir o volume de atualizações de ICs no BDGC
<b>Fonte</b>	SGS
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Regra de Cálculo</b>	Somatório de todas as inserções, atualizações e exclusões de ICs no BDGC realizadas durante o período.
<b>Meta</b>	A definir

## 10 Conclusão

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

Cabe ressaltar que a definição deste processo teve como base os pontos levantados e as recomendações apresentadas no Relatório de Consultoria PD.33.10.83A.0169A-RT-02 [2] gerado pelo CPqD, em conjunto com o TRT, referente ao diagnóstico dos processos de gerenciamento de serviços de TI, dentro do escopo desse projeto.

## 11 Anexos

Anexo I	Matriz de responsabilidades do processo gerenciamento de configuração
Anexo II	Fluxos do processo de gerenciamento de configuração
Anexo III	Tabela de símbolos BPMN

## 12 Referências

- [1] ITIL V3 Library – ITSMF
- [2] Relatório de Consultoria PD.33.10.83A.0169A-RT-02

## 13 Histórico de versões deste documento

Data de emissão	Versão	Descrições das alterações realizadas
28/nov/14	AA	Versão inicial.

## 14 Execução e aprovação

<b>Executado por:</b>
<div style="text-align: center;">Robson Barbosa Tidon Elizete José Alves</div>
<b>Aprovado por:</b>
<div style="text-align: center;"><hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> Edson Roberto Gaseta Gerente Gerência de Consultoria em Governança, Risco e Compliance (GRC) e Tecnologia da Informação (TI)</div>

Data da emissão: 28/nov/14