



Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região

## **ATO TRT SGP N.º 229, DE 16 DE DEZEMBRO DE 2021**

Altera o anexo do ATO TRT SGP N.º 309/2018, que disciplina o Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço de TIC.

**O DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, nos termos do PROAD N.º 30614/2021,

**CONSIDERANDO** a revisão do Manual do Processo de Capacidade e Disponibilidade de TIC, com base na recente auditoria do CSJT SECAUDI 035/2021,

### **R E S O L V E:**

**Art. 1º** Alterar o anexo do Ato TRT SGP N.º 309/2018, o qual passa a vigorar nos termos do documento em anexo ao presente Ato, disponibilizado no Portal da Governança de TIC.

**Art. 2º** Os demais dispositivos do ATO TRT SGP N.º 309/2018 permanecem inalterados.

**Art. 3º** Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência.  
Publique-se no DA\_e.

**LEONARDO JOSÉ VIDERES TRAJANO**  
Desembargador Presidente

 **Tribunal Regional do Trabalho**  
13ª Região | Paraíba



# **MANUAL DO PROCESSO GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO**

Escritório de Gerenciamento de Processos de Tecnologia da  
Informação e Comunicação – EGPr-TIC

João Pessoa – 2021  
Versão 1.2

## **Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região**

### **Desembargador Presidente**

Dr. Leonardo José Videres Trajano

### **Secretário Geral da Presidência**

Antônio Fragoso Cavalcante Neto

### **SETIC - Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação**

Rodrigo Cartaxo Marques Duarte

### **NGGTIC - Núcleo de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação**

Breno Moreno Luna

Carlos Alberto Araújo Correia Filho

Raimundo Jose Campos Junior

Rômulo Alexandre Fernandes Silva

### **Chefes de Núcleos da SETIC**

Bruno Rafael de Araújo Sales

Emerson Diego da Costa Araújo

Luiz Alberto Alves dos Santos

Breno Moreno Luna

Ewerton Leandro da Costa Araújo

Rodrigo Mafra

Marcelo Luis Machado Moura

## SUMÁRIO

<b>Objetivo</b>	<b>5</b>
<b>Propósito do processo</b>	<b>5</b>
<b>Escopo</b>	<b>5</b>
<b>Definições e abreviações</b>	<b>5</b>
<b>Benefícios Esperados</b>	<b>6</b>
<b>Regras gerais</b>	<b>6</b>
<b>Interfaces com demais processos</b>	<b>8</b>
<b>Entradas e saídas</b>	<b>9</b>
<b>Papéis e responsabilidades</b>	<b>10</b>
<b>Detalhamento dos principais subprocessos</b>	<b>11</b>
<b>Indicadores de desempenho</b>	<b>13</b>
<b>Melhorias futuras</b>	<b>15</b>

## 1. Objetivo

Definir o Processo de Gerenciamento de Ativos de Serviço a ser implantado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

## 2. Propósito do processo

O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço tem o propósito de garantir que os ativos requeridos para entregar serviço sejam apropriadamente controlados e que informação precisa e confiável sobre esses ativos esteja disponível quando e onde seja necessária.

## 3. Escopo

Este processo é aplicável a todos os serviços oferecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT13ª Região.

## 4. Definições e abreviações

- **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;
- **Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC):** fornece informações sobre ICs e os relacionamentos de dependência entre eles. Permite determinar a causa, a solução e o escalonamento de um incidente, rastreando as falhas anteriores ao mesmo IC;
- **Requisição de Mudança (RdM):** pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;
- **Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS):** ferramenta de gestão dos serviços de TIC;
- **Usuário:** magistrados, servidores, requisitados, prestadores de serviços terceirizados, advogados, Ministério Público, peritos, outras pessoas que se

encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo que esteja acessando os serviços de TIC do TRT 13ª Região;

## 5. Benefícios Esperados

Os benefícios esperados com a implementação do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço no TRT 13ª Região são:

- Definir e controlar os componentes de serviços e infraestrutura, mantendo informações precisas da configuração;
- Suportar os objetivos e os requerimentos de controle dos clientes e do negócio;
- Suportar todos os processos de gerenciamento de serviços;
- Otimizar os ativos do serviço, as configurações de TI, as capacidades e os recursos.

## 6. Regras gerais

### 6.1. 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.

## 6.2. Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC)

O BDGC será o 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.

## 6.3. 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 implantação 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.

## 6.4. 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.

### **6.5. 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.

## 7. Interfaces com demais processos

Abaixo estão descritas as principais interfaces do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço com os demais processos contidos no escopo do gerenciamento dos serviços de TIC:

- **Gerenciamento do Catálogo de Serviços:** o processo de gerenciamento de configuração auxilia na atualização do catálogo de serviços de TIC após uma manutenção no BDGC, informado os ICs afetados por uma eventual mudança;
- **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 Problemas e Incidentes:** 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.

## 8. Entradas e saídas

As principais entradas e saídas do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço são:

### 8.1. 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.

### 8.2. 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.

## 9. Papéis e responsabilidades

Abaixo estão definidos os papéis, seus executores e suas responsabilidades:

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

## 10. Detalhamento dos principais subprocessos

### 10.1. Manter Configuração

[Link para o Diagrama](#)

#### 10.1.1. Identificar os ICs afetados na mudança

As manutenções no BDGC devem ser solicitadas por meio de requisição de mudança (RdM), recebida a partir do processo gerenciar implantação 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.

Obs.: 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 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 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.

## 10.2. Auditar Configuração

[Link para o diagrama](#)

### 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:

- Periodicamente, em 10% dos ICs;
- 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 a auditoria

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

### 10.2.3. Auditar o BDGC

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

### 10.2.4. Registrar não conformidades

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

Os indicadores descritos a seguir irão avaliar o desempenho do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço.

#### 11.1. Percentual de Itens de Configuração Controlados

<b>Objetivo</b>	Medir o percentual de itens de configuração que estão cadastrados e controlados no BDGC
<b>Periodicidade</b>	Trimestralmente
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$(\text{Total de ICs controlados no BDGC} / \text{total de ICs cadastrados no BDGC}) \times 100$
<b>Procedimento de Coleta</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificar quais ICs estão controlados no BDGC;</li><li>2. Identificar qual o total de ICs no BDGC;</li><li>3. Fazer o cálculo conforme a fórmula.</li></ol>
<b>Polaridade</b>	Quanto maior melhor
<b>Responsável pela Coleta</b>	Gerente do Processo
<b>Meta</b>	90%

## 11.2. Quantidade de atualizações no BDGC

<b>Objetivo</b>	Medir o volume de atualizações de ICs no BDGC.
<b>Periodicidade</b>	Trimestralmente
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Somatório de todas as inserções, atualizações e exclusões de ICs no BDGC realizadas durante o período.
<b>Procedimento de Coleta</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar todas as inserções , atualizações e exclusões de ICs no BDGC no período de três meses;</li> <li>2. Realizar o somatório de todas as inserções, atualizações e exclusões identificadas no item 1, em um período de três meses.</li> </ol>
<b>Polaridade</b>	Quanto menor melhor
<b>Responsável pela Coleta</b>	Gerente do Processo
<b>Meta</b>	100 atualizações

## 11.3. Percentual de não conformidades na auditoria de configuração

<b>Objetivo</b>	Mediar o percentual de não conformidades entre a auditoria de configuração e o BDGC.
<b>Periodicidade</b>	Semestralmente
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$(\text{ICs que apresentaram não conformidades na auditoria de configuração} / \text{Total de ICs auditados na auditoria de configuração}) \times 100$ .
<b>Procedimento de Coleta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar quais ICs apresentaram não conformidade na auditoria de configuração realizada;</li> <li>• Total de ICs que foram auditados;</li> <li>• Fazer o cálculo conforme a fórmula de cálculo.</li> </ul>
<b>Polaridade</b>	Quanto menor melhor
<b>Responsável pela Coleta</b>	Gerente do Processo
<b>Meta</b>	20%

## 12. Melhorias futuras

Propõe-se as seguintes melhorias a serem realizadas no próximo ciclo de revisão deste processo:

- Analisar a possibilidade de criação de novos indicadores para monitorar a execução deste processo.