

Secretaria de TIC do TRT24

Processo Gerenciar Configuração e Ativos de Serviço

Histórico do Documento

	Data	Descrição
01	07/10/2015	Baseado no relatório de consultoria PD.33.10.83A.0167A-RT-08-AA
02	03/06/2016	Revisão do texto
03	17/06/2016	Atualização da definição do Gerente do Projeto e do Gerente/analista de configuração
04	02/03/2018	Revisão do fluxo e alinhamento COBIT 5.0
05	27/09/2024	Revisão do processo

Equipe de Documentação

	Nome	Cargo
01	Alessander Monteiro Silva	Chefe da Divisão de Infraestrutura de TIC
02	João Carlos Ferreira Filho	Chefe da Divisão de Governança e Gestão de TIC
03	Alex Sandro Pontes da Silva	Chefe do Setor de Apoio a Processos e Iniciativas Nacionais

Sumário

1. Objetivos	4
2. Abrangência	4
3. Definições	4
4. Processo Gerenciar Configuração e Ativos de Serviço	5
4.1. Papéis e Responsabilidades	5
4.2. Fluxo do Processo Gerenciar Configuração e Ativos de Serviço	6
4.3. Descrição do Processo	7
5. Tabela RACI	10
6. Controles do processo	11
6.1. Descrição dos Indicadores	11
7. Divulgação dos resultados	12
8. ANEXO I – Índice de Desconformidade de Auditoria	13

1. Objetivos

Definir o processo de gerenciamento de configuração de ativos de serviço para assegurar que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para identificar e definir os componentes que fazem parte dos ativos de serviços de TIC, bem como registrar e informar o estado desses componentes e das solicitações de mudança a eles associados. Adicionalmente, verificar 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. Abrangência

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT24.

3. Definições

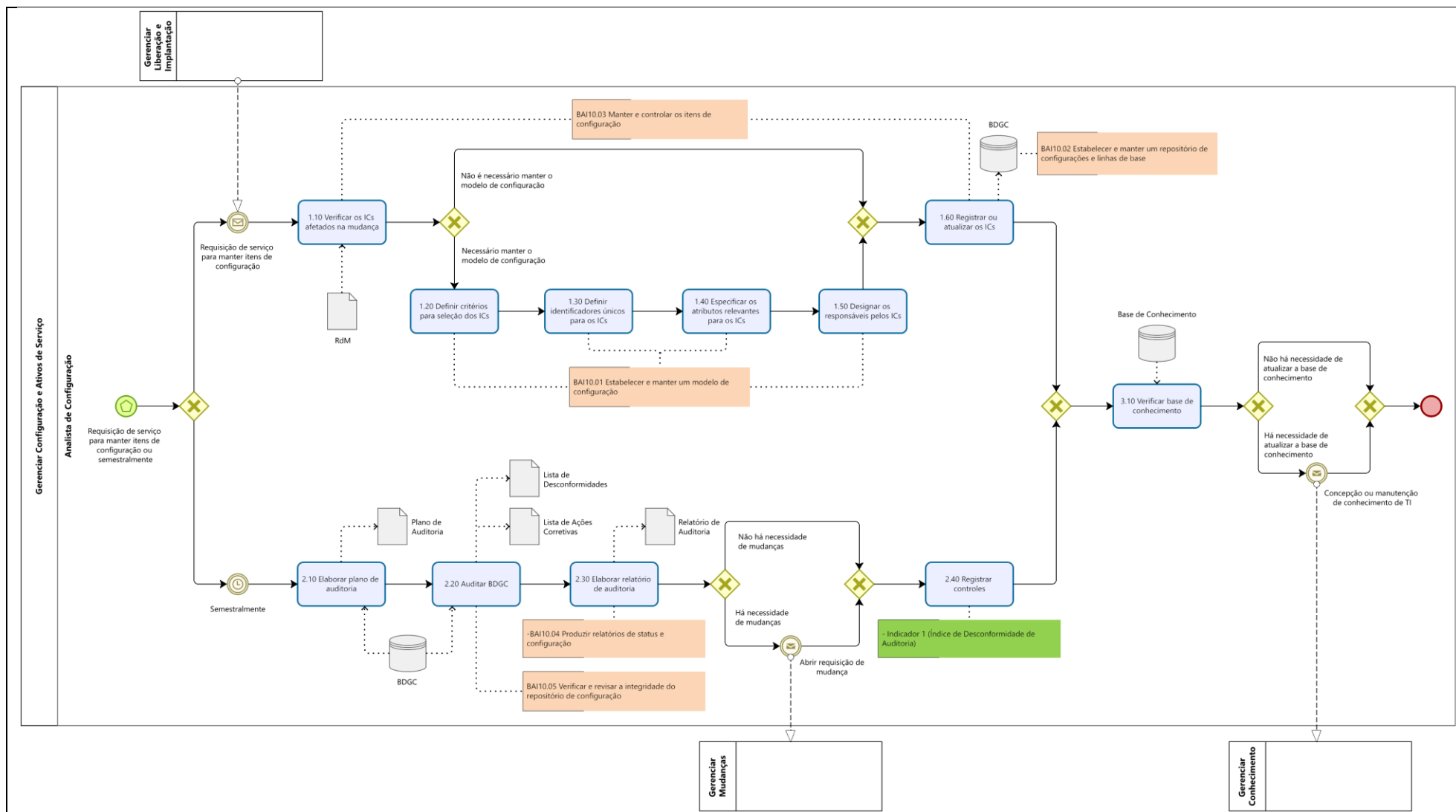
- **AIC** – Atributos dos Itens de Configuração. Conjunto de informações sobre o item de configuração (tipo, descrição, características, localização, relacionamentos, *status* etc.)
- **BDGC** – Banco de Dados de Gerenciamento da Configuração. Refere-se ao repositório onde estão registrados todos os itens de configuração (seus detalhes, relacionamentos e históricos de configuração).
- **Base de Conhecimento** – Conjunto de informações relevantes sobre um produto ou serviço de TIC organizadas para facilitar a tomada de decisão.
- **Ferramenta ITSM** – Aplicação utilizada para o gerenciamento de serviços de TIC (CITSmart).
- **IC** – Item de Configuração. Qualquer componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um serviço de TIC. É um elemento que agrega valor à entrega dos serviços. Ex.: equipamentos, licenças, ativos de rede, servidores, roteadores, *softwares*, documentos, pessoas etc.
- **RdM** – Requisição de Mudança.
- **Serviço de TIC** – Qualquer ferramenta ou mecanismo fornecido pela SETIC, descrito no Catálogo de Serviços, e utilizado pelos usuários de TIC para execução das tarefas.

4. Processo Gerenciar Configuração e Ativos de Serviço

4.1. Papéis e Responsabilidades

Papel	Responsabilidades	Responsável
Dono do Processo	- Aprovar as atualizações do processo - Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados - Buscar a qualidade e eficiência gerais do processo	Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicações.
Gerente do Processo	- Buscar a eficiência e a efetividade do processo - Manter o desenho e indicadores do processo atualizados, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização - Produzir informações gerenciais (indicadores) - Promover a execução das atividades do processo	Chefe da Divisão de Infraestrutura de TIC
Analista 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 - Fornecer e registrar dados precisos e completos dos itens de configuração e seus relacionamentos	Chefe da Divisão de Infraestrutura de TIC

4.2. Fluxo do Processo Gerenciar Configuração e Ativos de Serviço



4.3. Descrição do Processo

Id	Atividade	Responsável	Descrição
1.10	Verificar os ICs afetados na mudança	Analista de Configuração	Entradas: Requisição de serviço para manter itens de configuração; RdM (Requisição de Mudança)
			Processamento: • Verificar na RdM se todos os ICs afetados pela mudança e seus respectivos dados e características estão corretamente informados • Verificar na ferramenta ITSM se as informações sobre os modelos de configuração dos ICs afetados na mudança estão corretos (p.ex. critérios para seleção, identificadores únicos, atributos relevantes, responsáveis) • Caso identifique a falta, inconsistência ou inexatidão de alguma informação ou de algum IC, o Analista de Configuração deve interagir com o gerente de liberações para providenciar as adequações
			Saídas: ICs afetados na mudança verificados
			Se não for necessário manter o modelo de configuração, seguir para “Registrar ou atualizar os ICs”
			Se for necessário manter o modelo de configuração, seguir para “Definir critérios para seleção dos ICs”
1.20	Definir critérios para seleção dos ICs	Analista de Configuração	Entradas: Necessidade de manter o modelo de configuração
			Processamento: • Definir e chegar a acordo sobre o escopo para o gerenciamento de configuração, selecionando os ICs considerados necessários para gerenciar os serviços de forma eficiente e eficaz • Destaca-se aqui a importância de priorizar a seleção de ICs relevantes, pois o excesso de itens pode onerar e dificultar o processo de gerenciamento de configuração • Por exemplo, priorizar seleção de ICs relacionados altos níveis de exigência a respeito de gravidade, de criticidade, de segurança, de disponibilidade, de impacto, de estratégia institucional etc.
			Saídas: ICs selecionados para serem gerenciados
1.30	Definir identificadores únicos para os ICs	Analista de Configuração	Entradas: ICs selecionados para serem gerenciados
			Processamento: • Definir e estabelecer padrões de identificadores únicos para os ICs, de modo a facilitar e possibilitar a referência futura
			Saídas: ICs com identificadores únicos definidos
1.40	Especificar os atributos relevantes para os ICs	Analista de Configuração	Entradas: ICs com identificadores únicos definidos
			Processamento: • Para cada IC, identificar e especificar os atributos (AICs) que são relevantes para gerenciar e para fornecer uma

			descrição confiável e simples dos serviços
			Saídas: ICs com atributos relevantes especificados
1.50	Designar os responsáveis pelos ICs	Analista de Configuração	Entradas: ICs com atributos relevantes especificados Processamento: Definir e designar quem será o responsável por cada IC Saídas: ICs com os responsáveis designados
1.60	Registrar ou atualizar os ICs	Analista de Configuração	Entradas: RdM (Requisição de Mudança); Modelo de configuração pronto Processamento: - Registrar ou atualizar as informações dos ICs no BDGC através da ferramenta ITSM - Essa atividade inclui a verificação de ICs obtidos via <i>discovery</i> ou provenientes de interface com sistema de patrimônio/ativos, sua efetivação no BDGC e seus relacionamentos com outros ICs e serviços Saídas: ICs registrados/atualizados no BDGC
2.10	Elaborar plano de auditoria	Analista de Configuração	Entradas: Informações do BDGC Processamento: - 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; - Responsáveis. Saídas: Plano de auditoria
2.20	Auditar BDGC	Analista de Configuração	Entradas: Informações do BDGC; Plano de auditoria Processamento: Verificar a conformidade ou a não conformidade dos ICs em relação aos requisitos especificados no BDGC, relacionando as desconformidades encontradas e as respectivas ações corretivas a serem efetuadas Saídas: Lista de desconformidades e de ações corretivas
2.30	Elaborar relatório de auditoria	Analista de Configuração	Entradas: Informações do BDGC; Plano de auditoria; Lista de desconformidades e de ações corretivas Processamento: - Elaborar o relatório de auditoria, contendo o registro das desconformidades encontradas e as ações corretivas necessárias para sanar as falhas detectadas - O relatório de auditoria consiste em uma exposição detalhada de fatos e circunstâncias observadas em

			auditoria. Deve conter os resultados da auditoria, conclusão, recomendações e registro dos casos e respectiva justificativa quando da impossibilidade de apresentar recomendações apropriadas O relatório deve ser juntado ao respectivo PRAdm de acompanhamento do processo de trabalho Saídas: Relatório de auditoria juntado ao PRAdm
			Se não houver necessidade de mudanças, seguir para “Registrar controles” Se houver necessidade de mudanças, seguir abrir requisição de mudança (conforme processo Gerenciar Mudanças) e seguir para “Registrar controles”
2.40	Registrar controles	Analista de Configuração	Entradas: Relatório de auditoria Processamento: - Registrar os dados do indicador “Índice de Desconformidade de Auditoria” conforme ANEXO I - Juntar documento com os dados do indicador ao PRAdm de acompanhamento do processo de trabalho Saídas: Dados do indicador do processo juntados ao PRAdm
3.10	Verificar base de conhecimento	Analista de Configuração	Entradas: Manutenção ou auditoria na configuração de serviços; Base de conhecimento Processamento: Verificar a necessidade de atualizar informações sobre configuração e ativos de serviços na base de conhecimento Saídas: Base de conhecimento verificada
			Se houver necessidade de atualizar a base de conhecimento, proceder conforme o processo Gerenciar Conhecimento de TI e seguir para conclusão do processo Gerenciar Configuração e Ativos de Serviço Se não houver necessidade de atualizar a base de conhecimento, seguir para conclusão do processo Gerenciar Configuração e Ativos de Serviço

5. Tabela RACI

	Atividade	Analista de Configuração
1.10	Verificar os ICs afetados na mudança	R
1.20	Definir critérios para seleção dos ICs	R
1.30	Definir identificadores únicos para os ICs	R
1.40	Especificar os atributos relevantes para os ICs	R
1.50	Designar os responsáveis pelos ICs	R
1.60	Registrar ou atualizar os ICs	R
2.10	Elaborar plano de auditoria	R
2.20	Auditar BDGC	R
2.30	Elaborar relatório de auditoria	R
2.40	Registrar controles	R
3.10	Verificar base de conhecimento	R

Legenda: Responsável (R), Consultado (C) e Informado (I).

6. Controles do processo

6.1. Descrição dos Indicadores

Nome do Indicador	Índice de Desconformidade de Auditoria
Origem	- COBIT 5 – BAI10 (Gerenciar Configuração) - PAM outcome: BAI10-01 - Supports: PAM base practices BAI10-BP1, BAI10-BP2, BAI10-BP3, BAI10-BP4, BAI10-BP5 - Enabling process: Key management practice BAI10-01, BAI10-02, BAI10-03, BAI10-04, BAI10-05
Objetivo	Verificar o nível de conformidade dos ICs em relação aos requisitos especificados no BDGC
Periodicidade	Semestral
Meta	No máximo de 50%
Forma de cálculo	Total de itens em desconformidade na auditoria / Total de itens na amostra da auditoria
Fonte	- Planilha do ANEXO I - Total de itens em desconformidade na auditoria: ver o valor da coluna “Quantidade de itens em desconformidade” para a última apuração - Total de itens na amostra da auditoria: ver o valor da coluna “Quantidade de itens auditados” para a última apuração
Observação	Acumular valores

7. Divulgação dos resultados

Os resultados do processo serão demonstrados através dos indicadores de desempenho disponibilizados no Portal de Governança de TIC da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações, menu Indicadores, item Indicadores de Processos, processo Gerenciar Configuração e Ativos de Serviço.

8. ANEXO I – Índice de Desconformidade de Auditoria

Data da apuração	Quantidade de itens em desconformidade	Quantidade de itens auditados

Onde:

- **Para cada apuração:**
 - **Data da apuração:** data em que os dados estão sendo apurados;
 - **Quantidade de itens em desconformidade:** informar a quantidade de itens auditados com alguma desconformidade em relação ao BDGC;
 - **Quantidade de itens auditados:** informar a quantidade de itens auditados (tamanho da amostra).