



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO  
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO  
GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVO DE SERVIÇO**

**Sumário**

1. Objetivo .....	2
2. Definições .....	2
3. Processo: Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço .....	3
3.1. Papéis e Responsabilidades.....	3
3.2. Fluxo do Processo.....	6
3.3. Entradas e Saídas do Processo .....	7
3.4. Descrição do Fluxo do Processo .....	7
3.5. Matriz RECI (RACI) .....	9
4. Controles do Processo.....	11
4.1. Indicadores do Processo.....	11
4.2. Tipos de Relacionamentos dos ICs .....	11
4.3. Classes do BDGC .....	11
4.4. Granulidade do BDGC.....	12
4.5. Atributos dos ICs (exemplos).....	13
5. Histórico de Revisão e Periodicidade .....	14



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO  
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO  
GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVO DE SERVIÇO**

**1. Objetivo**

Os objetivos principais de um Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço é assegurar que estes ativos requeridos para a entrega de um serviço sejam adequadamente controlados, com informações precisas, confiáveis e disponíveis.

O Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço trata do ciclo de vida desses componentes, desde a aquisição até o fim do seu uso, o qual depende de processos e ferramentas que automatizam procedimentos manuais e se inicia a partir da coleta de dados de inventário, financeiros e contratuais em um repositório central. A integração desses dados permite um gerenciamento mais eficaz dos fornecedores, do portfólio de ativos de hardware e software e do desempenho destes durante todo o seu ciclo de vida.

**2. Definições**

Matriz RECI (RACI): matriz utilizada para atribuição das responsabilidades relativas à execução das atividades do processo.

Banco de Dados de Configuração de Ativos (BDGC) - repositórios que centralizam as informações referentes aos itens de configuração utilizados no ambiente de TI;

Cliente/Usuário: pessoas que utilizam os serviços de TIC tais como: magistrados, servidores, estagiários e colaboradores, que possuem um perfil de acesso aos sistemas e serviços de TIC oferecidos

Item de Configuração (IC) - todo recurso necessário para a sustentação dos serviços de TI. Ex.: equipamentos, licenças, ativos de rede etc.;

Atributos de Item de Configuração (AIC) – Dados de informação que define e identifica cada IC e suas características. O nível de profundidade dos AIC deve ser elaborado para que a informação a ser gerida seja adequada. EX.: IC = Computador, AIC: Processador, memória, disco etc.

Gerenciamento de Mudança - Processo responsável pelo gerenciamento das alterações nos ICs e que dispara as atualizações nos BDGCs, decorrentes das atualizações ou modificações do ambiente



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO**  
**GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVO DE SERVIÇO**

**3. Processo: Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço**

**3.1. Papéis e Responsabilidades**

<b>PAPEL</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>	<b>ATIVIDADES</b>
<b>Dono do Processo</b>	Diretor de Informática e Automação	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Patrocinar, projetar e alterar o gerenciamento do processo e suas métricas.</li><li>2. Trabalhar com os donos de outros processos a fim de garantir uma integração deste processo com os demais.</li><li>3. Definir a estratégia do processo.</li><li>4. Assistir com o desenho do processo juntamente com o gerente do processo.</li><li>5. Assegurar que a documentação adequada do processo esteja disponível e atualizada.</li><li>6. Definir políticas e padrões adequados para serem empregados em todo o processo.</li><li>7. Realizar auditorias periodicamente do processo para assegurar conformidade às políticas e padrões definidos.</li><li>8. Revisar periodicamente a estratégia do processo e alterá-la quando necessário.</li><li>9. Comunicar informações do processo ou suas alterações, conforme apropriado, para garantir a conscientização.</li><li>10. Prover recursos necessários que apoiem a execução das atividades do processo em todo o ciclo de vida do serviço.</li><li>11. Assegurar que os envolvidos na execução das atividades tenham o conhecimento, a competência técnica e compreensão do negócio para atuar no processo e entendimento sobre seus papéis.</li><li>12. Revisar e implementar as propostas de melhorias para o processo para elevar sua eficiência e eficácia.</li><li>13. Identificar e propor melhorias ao processo.</li><li>14. Trabalhar em conjunto com o gerente do processo para revisar e priorizar as melhorias levantadas.</li><li>15. Realizar as melhorias no processo.</li><li>16. Identificar oportunidades de melhoria para o processo.</li></ol>



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO**  
**GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVO DE SERVIÇO**

PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
<b>Gerente do Processo</b>	<b>DEFINIR</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Definir e acompanhar a execução do processo.</li><li>2. Assegurar o registro adequado de todos os ICs bem como acompanhar a execução de todo o fluxo desde o início até o encerramento.</li><li>3. Esclarecer as dúvidas dos solicitantes quanto ao processo e o fluxo de atividades quando for solicitado.</li><li>4. Avaliar toda e qualquer evidência de mudança de status no BDGC relativo aos ICs.</li><li>5. Promover auditorias regulares para a verificação de ICs não autorizados ou desatualizados.</li><li>6. Checar mudanças de atributos dos ICs.</li><li>7. Atualizar as informações no BDGC relativo aos ICs quanto aos seus atributos e relacionamentos com outros ICs após a execução de uma RDM.</li><li>8. Criar, implementar e manter o Plano de Gerenciamento da Configuração.</li><li>9. Definir a forma de identificação dos itens de configuração e a convenção de nomes, garantindo que todos tenham conhecimento e apliquem estas definições.</li><li>10. Planejar a população, manutenção e acesso ao BDGC.</li><li>11. Gerenciar o ciclo de vida dos ICs.</li><li>12. Trabalhar em conjunto com o dono do processo para planejar e coordenar todas as atividades do processo.</li><li>13. Assegurar que todas as atividades sejam realizadas em conformidade com as regras estabelecidas para o processo.</li><li>14. Definir atividades e os fluxos de atividades do processo.</li><li>15. Desenvolver os planos de procedimentos do processo.</li><li>16. Designar pessoas para os papéis requeridos.</li><li>17. Gerenciar os recursos requeridos para o processo.</li><li>18. Trabalhar com os donos dos serviços e outros gerentes de outros processos para assegurar o bom funcionamento dos serviços.</li><li>19. Monitorar e reportar o desempenho do processo.</li><li>20. Definir e disponibilizar dados do processo em forma de relatórios gerenciais e indicadores.</li><li>21. Identificar oportunidades de melhoria para o processo.</li></ol>



**PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO  
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO  
GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVO DE SERVIÇO**

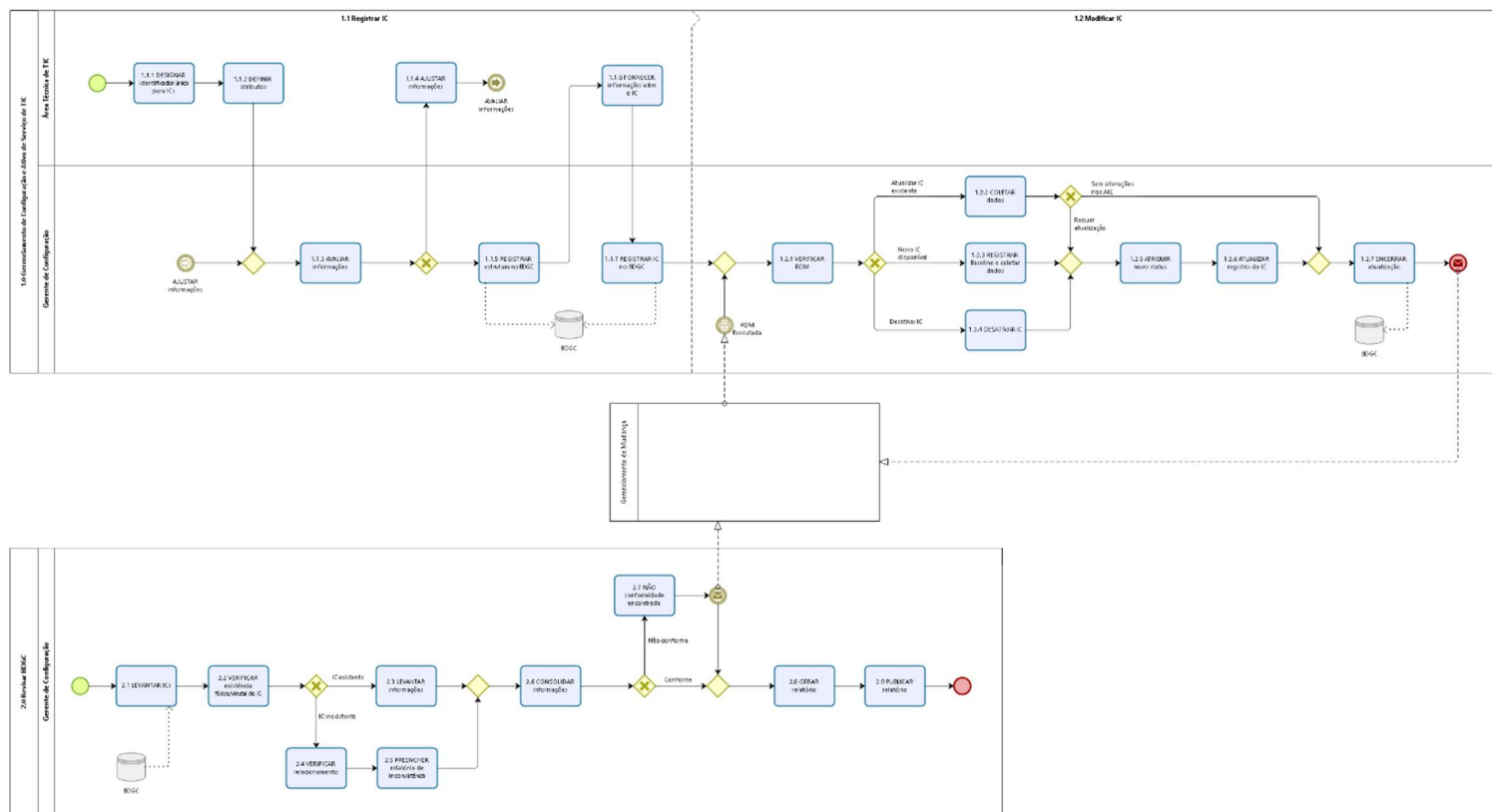
<b>PAPEL</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>	<b>ATIVIDADES</b>
		22. Propor melhorias ao processo e aplicar melhorias aprovadas. 23. Trabalhar em conjunto com o dono do processo para revisar e priorizar as melhorias levantadas. 24. Fazer melhorias na implementação do processo.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO**  
**GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVO DE SERVIÇO**

**3.2. Fluxo do Processo**





**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO**  
**GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVO DE SERVIÇO**

**3.3. Entradas e Saídas do Processo**

<b>ENTRADAS</b>	<b>SAÍDAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Aquisição e registro de novos ICs;</li><li>- Implantação de novos serviços de TI;</li><li>- Registro de ativos;</li><li>- Desativação de ativos;</li><li>- Resultados de inventários;</li><li>- Notificações de inconsistência no BDGC;</li><li>- Atualização do BGDC através de uma RDM;</li><li>- Solicitações de informações dos ICs a partir de outros processos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- BDGC atualizado;</li><li>- Informações dos IC, novos ou alterados;</li><li>- Relatórios de auditoria;</li><li>- Plano de Gerenciamento da Configuração, criado ou alterado;</li><li>- Registro de incidentes devido a inconsistências;</li><li>- Informações sobre atributos dos ICs;</li><li>- Informações sobre os relacionamentos dos ICs;</li><li>- Identificação de desvios no uso de licenças;</li><li>- Relatórios de status dos ICs;</li><li>- Relatórios de desempenho do processo.</li></ul>

**3.4. Descrição do Fluxo do Processo**

<b>#IT</b>	<b>Atividades</b>	<b>Responsável</b>	<b>Procedimentos</b>
	1.1.1 DESIGNAR identificador único para ICs	Área Técnica de TIC	Estabelecer a nomenclatura padrão para os ICs, definindo como serão armazenados nos bancos de dados de gerenciamento da configuração.
	1.1.2 DEFINIR atributos	Área Técnica de TIC	A área técnica de TIC, responsável pelo IC, deverá definir os atributos dos Itens de Configuração.
	1.1.3 AVALIAR informações	Gerente do Processo	O Gerente de Configuração deverá avaliar as informações fornecidas pela área técnica de TIC para adequação na estrutura no BDGC.
	1.1.4 AJUSTAR informações	Área Técnica de TIC	Realizar os ajustes solicitados pelo gerente do processo.
	1.1.5 REGISTRAR estrutura no BDGC	Gerente do Processo	O gerente do processo registrará a estrutura de controle do IC no BDGC.
	1.1.6 FORNECER informações sobre o IC	Área Técnica de TIC	A área técnica de TIC identificará o IC para cadastramento no BDGC. Os atributos, status e relacionamentos devem ser levantados e disponibilizados.
	1.1.7 REGISTRAR IC no BDGC	Gerente do Processo	O gerente do processo cadastrará o(s) IC(s) no BDGC.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO**  
**GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVO DE SERVIÇO**

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	1.2.1 VERIFICAR RDM	Gerente do Processo	O gerente do processo verificará a RDM executada para identificar qualquer alteração no(s) IC(s) envolvidos.
	1.2.2 COLETAR dados	Gerente do Processo	Coletar informação atualizada do IC, identificar o IC no BDGC e inserir informação atualizada no BDGC (de forma manual ou automatizada).
	1.2.3 REGISTRAR Baseline e coletar dados	Gerente do Processo	O gerente do processo registrará o Baseline (linha de base) quando se tratar de IC novo para servir de base histórica e coletar os dados (atributos) do IC em questão. Estes dados podem ser solicitados com a área técnica de TIC.
	1.2.4 DESATIVAR IC	Gerente do Processo	Caso seja necessário desativar ICs no BDGC, seja por uma alteração do mesmo ou ainda por não ser mais necessário, altera-se o status deste no BDGC para desativado.
	1.2.5 ATRIBUIR novo status	Gerente do Processo	O gerente do processo atribuirá o status de acordo com o ciclo de vida do IC.
	1.2.6 ATUALIZAR registro do IC	Gerente do Processo	O gerente do processo fará a correta atualização do IC no BDGC.
	1.2.7 ENCERRAR atualização	Gerente do Processo	O gerente do processo encerrará o controle do IC em questão.
	2.1 LEVANTAR ICs	Gerente do Processo	O gerente do processo deverá gerar uma lista com os ICs que serão auditados.
	2.2 VERIFICAR existência física/virtual do IC	Gerente do Processo	O gerente do processo verificará a existência dos ICs anteriormente listados, em ambiente físico ou virtual.
	2.3 LEVANTAR informações	Gerente do Processo	O gerente do processo levantará as informações do histórico de RDMs do IC.
	2.4 VERIFICAR relacionamento	Gerente do Processo	O gerente do processo verificará o relacionamento dos ICs com outros serviços ou ICs.
	2.5 PREENCHER relatório de inconsistência	Gerente do Processo	O gerente do processo preencherá o relatório com as inconsistências encontradas no BDGC e o ambiente de TIC.
	2.6 CONSOLIDAR informações	Gerente do Processo	O gerente do processo consolidará as informações dos ICs que foram auditados.
	2.7 NÃO conformidade encontrada	Gerente do Processo	O gerente do processo registrará a não conformidade que será tratada pelo processo de gerenciamento de mudança através de uma RDM. Caso haja mais de uma não conformidade, serão registradas quantas RDMs forem necessárias caso os ICs sejam de serviços de donos diferentes. Sendo de mesmo serviço, a RDM pode ser criada contendo o conjunto de ICs a serem alterados.
	2.8 GERAR relatório	Gerente do Processo	O gerente do processo gerará o relatório. Este relatório deve conter, inclusive, o(s) registro(s) da(s) RDM(s) para as não conformidades que forem identificadas.





**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO**  
**GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVO DE SERVIÇO**

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	2.9 PUBLICAR relatório	Gerente do Processo	O gerente do processo publicará o relatório que ficará disponível para os demais interessados.

**3.5. Matriz RECI (RACI)**

Atividades	Gerente do Processo	Área Técnica de TIC	Gerente de Mudança	Dono do Serviço
1.1.1 DESIGNAR identificador único para ICs	R	E		C
1.1.2 DEFINIR atributos	R	E		C
1.1.3 AVALIAR informações	R/E	C		C
1.1.4 AJUSTAR informações	R	E		C
1.1.5 REGISTRAR estrutura no BDGC	R/E	I		I
1.1.6 FORNECER informações sobre o IC	R	E		C
1.1.7 REGISTRAR IC no BDGC	R/E	I		I
1.2.1 VERIFICAR RDM	R/E	C	C	C
1.2.2 COLETAR dados	R/E	C		C
1.2.3 REGISTRAR Baseline e coletar dados	R/E	I		I
1.2.4 DESATIVAR IC	R/E		C	
1.2.5 ATRIBUIR novo status	R/E			
1.2.6 ATUALIZAR registro do IC	R/E			
1.2.7 ENCERRAR atualização	R/E	I	I	I
2.1 LEVANTAR ICs	R/E			
2.2 VERIFICAR existência física/virtual do IC	R/E	C		C
2.3 LEVANTAR informações	R/E		C	
2.4 VERIFICAR relacionamento	R/E	C		C
2.5 PREENCHER relatório de inconsistência	R/E			
2.6 CONSOLIDAR informações	R/E			
2.7 NÃO conformidade encontrada	R/E		I	



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO**  
**GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVO DE SERVIÇO**

<b>Atividades</b>	<b>Gerente do Processo</b>	<b>Área Técnica de TIC</b>	<b>Gerente de Mudança</b>	<b>Dono do Serviço</b>
2.8 GERAR relatório	R/E			
2.9 PUBLICAR relatório	R/E	I		I

**LEGENDA:** R – Responsável (*Accountable*) | E – Executor (*Responsible*) | C – Consultado (*Consulted*) | I – Informado (*Informed*)



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO**  
**GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVO DE SERVIÇO**

**4. Controles do Processo**

**4.1. Indicadores do Processo**

<b>Descrição</b>	Levantar a quantidade de inconsistências encontradas no BDGC.
<b>Periodicidade</b>	Semestral
<b>Meta</b>	N/A
<b>Cálculo</b>	Escolher aleatoriamente uma quantidade representativa de ICs no ambiente e confrontar as informações com o BDGC.

<b>Descrição</b>	Levantar a quantidade de RDMs que foram reprovadas por inconsistência do IC no BDGC.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Meta</b>	<3%
<b>Cálculo</b>	(Total de RDMs reprovadas por inconsistência / Quant. Total de RDM aprovadas) x 100

**4.2. Tipos de Relacionamentos dos ICs**

<b>Relacionamento</b>	<b>Descrição</b>
Pai – Filho	Relação que indica um IC acima ou abaixo de outro IC na estrutura do BDGC, auxiliando na avaliação de impactos (relacionamento físico).
Conectado a	Relação que indica que um IC está conectado diretamente a outro IC na estrutura de TI.
Principal – Contingência	Relação que indica que um determinado IC é principal para o funcionamento de uma determinada função e possui outro como contingência em casos de falhas.
Relacionado a	Relação que indica que um IC é 'parceiro' de outro IC e que ambos operam em conjunto para uma determinada função.
Instalado em	Relação que indica que um IC está contido dentro de outro IC ou que um IC contém dentro de si outro IC.
Depende de	Relação que indica quando um IC utiliza outro IC ou é utilizado por outro IC para alguma função.

**4.3. Classes do BDGC**

<b>Classe do IC</b>	<b>Descrição</b>
Data Center	Itens de configuração que estão inseridos no Data Center como Appliances de rede, segurança, ativos de rede e infraestrutura e lógica.
Infraestrutura	Racks e outros itens de configuração que garantam a estrutura do Data Center.
Documentação	Itens de configuração que sejam exclusivamente documentação.
Telecom	Itens de configuração destinados a canais de acesso de dados ou voz.
Computadores e periféricos	Computador, notebook ou um periférico que depende de um computador (ex. impressora ou monitor).
Sistemas corporativos	Identificação dos aplicativos desenvolvidos ou adquiridos e que estão vinculados diretamente ao negócio do Tribunal de Justiça do Maranhão.
Aplicativos	Qualquer item de configuração que seja um aplicativo.





**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO**  
**DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO**  
**GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVO DE SERVIÇO**

Classe do IC	Tipo	Descrição
	Sistema	Descrição do sistema
	Sistema	Descrição do sistema
	Sistema	Descrição do sistema
Aplicativos	Aplicativos de usuário	Identificação dos aplicativos de uso direto dos usuários, como suítes Office.
	Sistema operacional	Identificação dos sistemas operacionais de servidores e estações, incluindo seus hotfixes e patches
	Banco de dados	Identificação dos softwares de banco de dados do ambiente
	Aplicativos de administração	Identificação dos aplicativos para administração dos serviços de TI e seus recursos, como ferramenta de Service Desk, ferramentas de monitoramento, ferramentas de controle de acesso (Active Directory), etc.
	Aplicativos de rede	Identificação dos demais aplicativos usados para prover os serviços de TI, como web servers, ferramentas de correio etc.
	Aplicativos de segurança	Identificação dos softwares de segurança, como antivírus e controles de conteúdo, incluindo os softwares específicos de gerenciamento destes produtos

**4.5. Atributos dos ICs (exemplos)**

Tipo	Atributos
Servidor	Marca, modelo, nº serie, memória, processador, disco, data_compra, garantia, SO, IP, Tombo
Switches	Fabricante, Modelo, Hostname, IP, Tombo
Firewall/VPN	Marca, modelo, nº serie, memória, processador, disco, data_compra, garantia, SO, IP, Tombo
Storage	Fabricante, Modelo, Número de Série, Capacidade, IP, Tombo
Contrato	Fornecedor, Ativo, Validade
Política	Aprovador, versão, data última revisão
Instruções de Trabalho	Aprovador, versão, data última revisão
Processos	Aprovador, versão, data última revisão
Telefonia Voip	Ramal, Setor
Modem 3G	Operadora, usuário
Periféricos	Fabricante, modelo, localidade, IP, tipo (jato_tinta, laser)
Desktop	Marca, modelo, memoria, processador, disco, garantia, imagem, patrimônio
Monitor	Marca, modelo, tamanho, garantia, patrimônio
Notebook	Marca, modelo, memoria, processador, disco, usuário, garantia, SO, patrimônio
Pje	Versão, status
Aplicativos de usuário	Fabricante, nome_produto, num_licenças

