



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**SECRETARIA DA PRESIDÊNCIA - SECPRE**  
Pça Des. Edgard Nogueira s/n - Bairro Cabral - Centro Cívico - CEP 64000-830  
Teresina - PI - www.tjpi.jus.br

Portaria (Presidência) N° 636/2021 - PJPI/TJPI/SECPRE, de 05 de março de 2021

Dispõe sobre a instituição do **Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços de TIC** no Âmbito do Poder Judiciário do Estado do Piauí.

O **PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ**, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

**CONSIDERANDO** a Resolução n° 370-CNJ, de 28 de janeiro 2021, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTICJUD);

**CONSIDERANDO** a Tecnologia de Informação (TIC) como ferramenta indispensável à realização as funções institucionais do TJPI e como instrumento para viabilizar soluções que conduzam ao alcance dos objetivos estratégicos do Tribunal;

**CONSIDERANDO** o disposto nos itens 6.2.g, 6.2.h e 6.2.i, do Levantamento iGovTIC-Jud-2020 do CNJ, referente à formalização e cumprimento do processo de gerenciamento de incidentes de TIC;

**CONSIDERANDO** as recomendações das boas práticas de gerenciamento de serviços de TIC (ABNT ISO/IEC 20.000, COBIT 5.0 e ITIL 2011);

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

**Art. 1º** Fica instituído o Processo de Gerenciamento e Configuração de Ativos de Serviço no âmbito da Secretaria de Tecnologia e Comunicação, do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí.

**Art. 2º** Para os fins desta portaria, entende-se como:

**I - 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;

**II - Ativo de Serviço:** qualquer recurso ou conhecimento que pode contribuir para a entrega de um serviço de TIC;

**III - Requisição de Mudança (RdM):** pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;

**IV - Item de Configuração (IC):** qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TIC;

**V - 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;

**VI - Gerente do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço:** servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação designado para gerenciar e monitorar o processo, bem como implementar ações de melhoria contínua;

**VII - Dono do Serviço:** responsável pelas decisões relacionadas a um serviço. Este papel é desempenhado pela área de negócio do Tribunal;

**VIII - Usuário:** magistrados, servidores, requisitados, prestadores de serviços terceirizados, advogados, Ministério Público, peritos, outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça Estadual e qualquer outro usuário externo que esteja acessando os serviços de TIC do TJPI.

**Art. 3º** O processo definido visa a atingir os seguintes objetivos:

**I** – Definir e controlar os componentes de serviços e infraestrutura, mantendo informações precisas da configuração;

**II** – Suportar os objetivos e os requerimentos de controle dos clientes e do negócio;

**III** – Suportar todos os processos de gerenciamento de serviços;

**IV** – Otimizar os ativos do serviço, as configurações de TI, as capacidades e os recursos.

#### **DOS ITENS DE CONFIGURAÇÃO**

**Art. 4º** Todos os ICs deverão ser identificados através de um código único de identificação interna (“ID”).

**Art. 5º** Todo IC possui um dono, que é responsável por sua guarda e proteção.

**Parágrafo único.** O dono do IC pode transferir temporariamente a custódia desse recurso para um usuário, o qual passará a ter as mesmas responsabilidades do dono, devendo guardar e proteger o IC enquanto estiver em sua posse.

**Art. 6º** 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.

**Art. 7º** 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.

**Art. 8º** Nenhum IC deverá ser adicionado, ter seus atributos modificados, ser substituído ou removido sem que exista documentação de controle apropriada.

**Art. 9º** Antes de qualquer liberação no ambiente de produção, deverá ser tomada uma base de referência (baseline) dos ICs envolvidos.

**Art. 10.** O acesso de leitura e gravação (atualização) no BDCG será controlado e auditado.

**Art. 11.** A fim de manter a integridade dos sistemas, serviços e infraestrutura, recomenda-se que os ICs sejam mantidos em ambientes apropriados e seguros.

**Art. 12.** Os registros de configuração deverão ser mantidos corretos e atualizados de forma que:

- I** - Reflitam as mudanças nos ICs, tais como situação, localização, versões etc.;
- II** - Estejam disponíveis para planejamento, tomada de decisão e gerenciamento de mudanças das configurações definidas;
- III** - Estejam disponíveis, caso seja necessário, para usuários, clientes, fornecedores e parceiros com o objetivo de ajudá-los no planejamento e tomada de decisões;
- IV** - Permitam a extração de relatórios de gerenciamento de configuração para todas as partes interessadas, os quais deverão incluir ao menos a identificação e a situação dos ICs, interdependências, localização, suas versões e documentação associada;
- V** - Forneçam informações sobre o histórico de cada IC, durante o seu ciclo de vida.

#### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 13.** O Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço observará o manual do processo, Anexo Único desta Portaria, sendo dela parte integrante.

**Art. 14.** Os fluxos, o manual, a documentação e as demais informações sobre o processo estão disponíveis no Portal da Governança de TIC, na página do TJPI.

**Art. 15.** Os papéis definidos no manual do processo, relativos aos servidores da STIC, serão designados pelo Secretário da unidade.

**Art. 16.** Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

ANEXO ÚNICO  
**PORTARIA (PRESIDÊNCIA) Nº 636/2021 - PJPI/TJPI/SECPRE**  
PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO

#### 1. APRESENTAÇÃO

O processo de gerenciamento de configuração e ativos 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.

#### 2. ESCOPO

É aplicável a todos os serviços oferecidos pela STIC ( Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação).

#### 3. 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;

**-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;

**-Mudança:** adição, modificação ou remoção de qualquer item (hardware ou software) que possa afetar um ou mais serviços de TIC;

**-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 Estadual e qualquer outro usuário externo que esteja acessando os serviços de TIC.

#### 4. BENEFÍCIOS ESPERADOS

Os benefícios esperados com a implementação do Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço 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.

## 5. REGRAS GERAIS

### 5.1 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 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 com, 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 BDCG será controlado e auditado;
- A fim de manter a integridade dos sistemas, serviços e infraestrutura, recomenda-se que os ICs sejam marcados 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.

### 5.2 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 modificações dos ICs.

### 5.3 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 TJPI;

**-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 TJ;

**-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 STIC;

**-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.

### 5.4 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 e 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 pedido 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 TJPI;

**-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 TJPI;

**-Localização física:** o DHD deverá estar localizado em ambiente protegido e com acesso físico controlado, conforme definido na política de gerenciamento de segurança do TJ.

## 5.5 REGISTRO E HISTÓRICO DAS SITUAÇÕES DOS ICs

Os registros de configuração deverão ser mantidos e atualizados de forma que:

- Refletam 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.

## 6. INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS

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.

## 7. ENTRADAS E SAÍDAS

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

### 7.1 ENTRADAS

- RdMs e ordens de trabalho do gerenciamento de mudanças;
- Informações atualizadas de configurações, coletadas por ferramentas e auditorias;
- Informações sobre os registros de ativos fixos.

### 7.2 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;
- Relatório de auditoria.

## 8. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

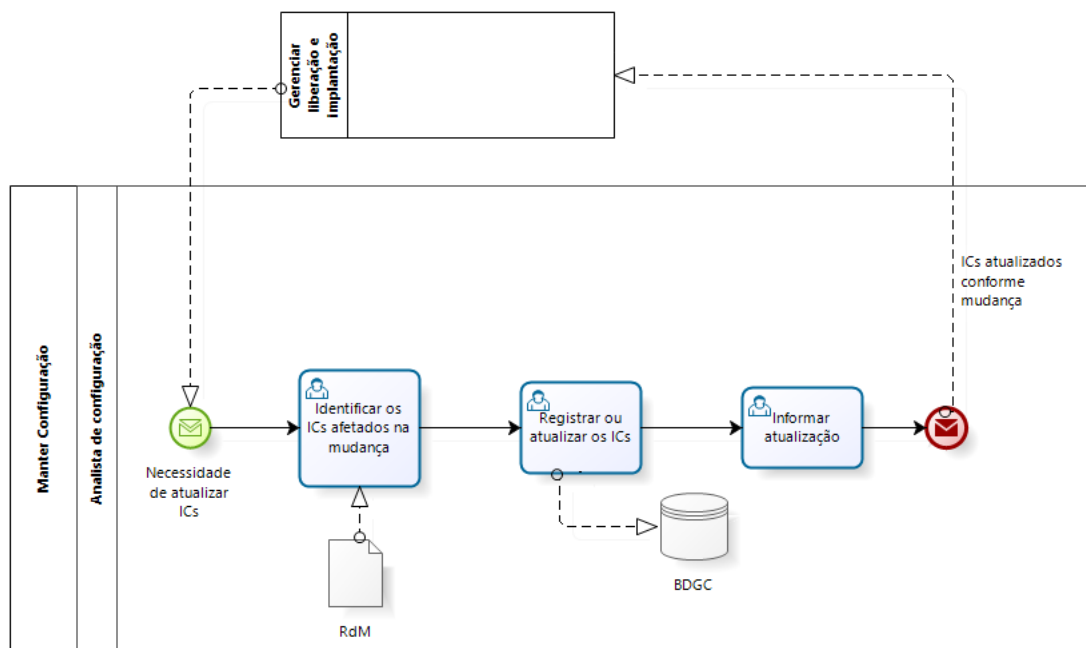
Abaixo estão definidos os papéis, seus executores e suas responsabilidades:

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>• 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 responsável pelo gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar relatórios;</li> </ul>

	correta execução e desempenho	<ul style="list-style-type: none"> <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>

**9. DETALHAMENTO DOS PRINCIPAIS SUBPROCESSOS**

**9.1 MANTER CONFIGURAÇÃO**



**9.1.1. 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.

### 9.1.2 REGISTRAR OU ATUALIZAR OS ICs

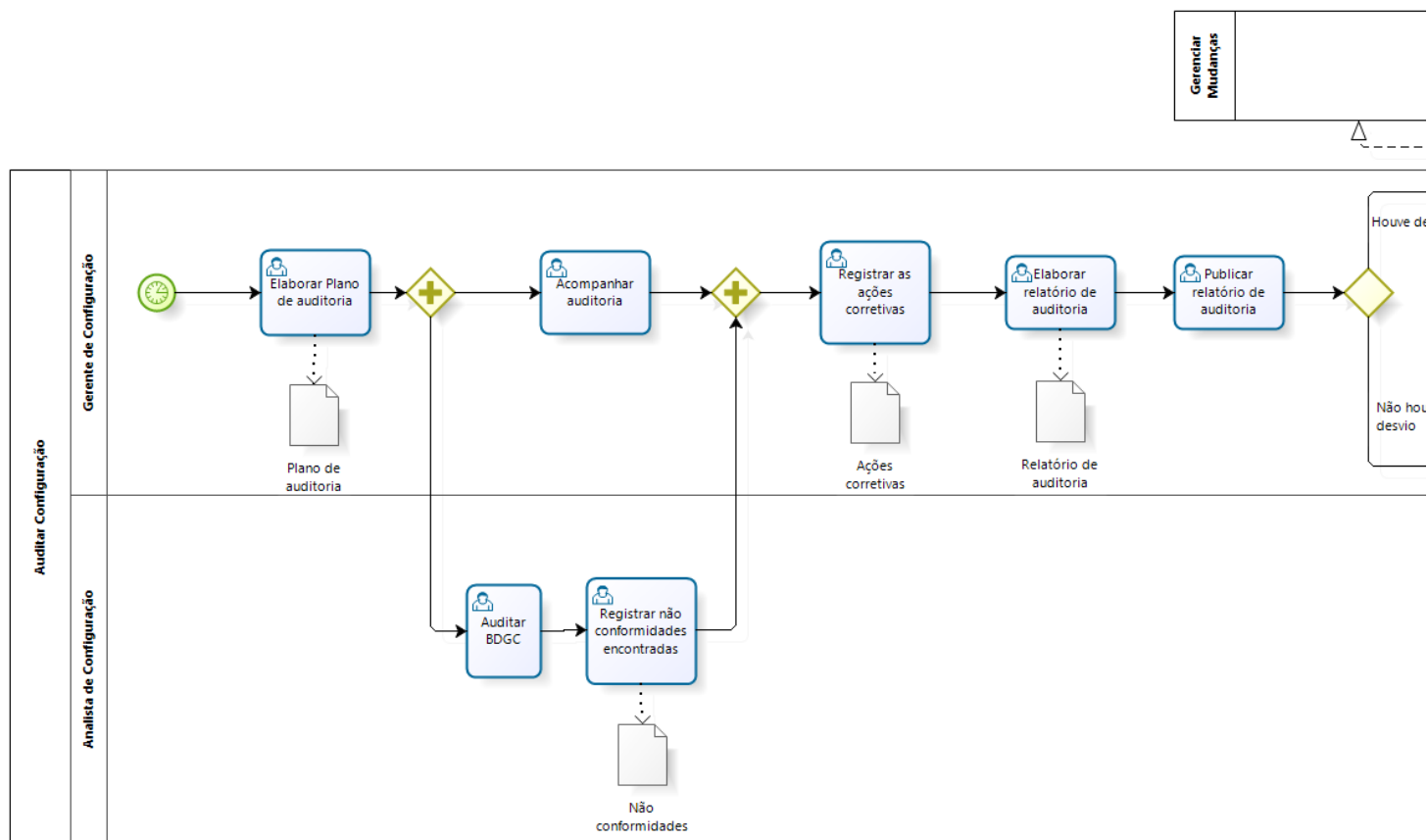
O analista de configuração registra ou atualiza no BDGC as informações dos ICs envolvidos na mudança.

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.

### 9.1.3 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.

## 9.2 AUDITAR CONFIGURAÇÃO



### 9.2.1 ELABORA 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..

### 9.2.2 ACOMPANHAR A AUDITORIA

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

### 9.2.3 AUDITAR O BDGC

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

### 9.2.4 REGISTRAR NÃO CONFORMIDADES

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

### 9.2.5 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.

### 9.2.6 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 registro dos casos e respectiva justificativa quando da impossibilidade de apresentar recomendações apropriadas.

### 9.2.7 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.

## 10 INDICADORES DE DESEMPENHO

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

### 10.1 QUANTIDADE DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO CONTROLADOS

<b>Objetivo</b>	Medir a quantidade de itens de configuração que estão cadastrados no BDGC
<b>Fonte</b>	SGS
<b>Periodicidade</b>	Trimestralmente
<b>Regra de cálculo</b>	Quantidade de itens cadastrados no BDGC
<b>Meta</b>	A definir

### 10.2 QUANTIDADE DE ATUALIZAÇÕES NO BDGC

<b>Objetivo</b>	Medir o volume de atualizações de ICs no BDGC

<b>Fonte</b>	SGS
<b>Periodicidade</b>	Trimestralmente
<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

### 10.3 PERCENTUAL DE NÃO CONFORMIDADES ENTRE AUDITORIA FÍSICA E BDGC

<b>Objetivo</b>	Medir o percentual de não conformidade entre a auditoria física e o BDGC
<b>Fonte</b>	SGS
<b>Periodicidade</b>	Semestralmente
<b>Regra de cálculo</b>	$(\text{Quantidade de itens não conformes na auditoria física} / \text{quantidade de itens da amostra da auditoria}) \times 100$
<b>Meta</b>	A definir



Documento assinado eletronicamente por **José Ribamar Oliveira, Presidente**, em 05/03/2021, às 15:12, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.tjpi.jus.br/verificar.php> informando o código verificador **2249649** e o código CRC **FEA15824**.