













**Tribunal Regional Eleitoral**  
do Paraná

# Gerenciamento de Ativos e Configuração de TI Bizagi Modeler



## Índice

1	GCONF - GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E DE ATIVO DE SERVIÇO .....	3
1.1	GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E DE ATIVO DE SERVIÇO (GCONF).....	4
1.1.1	Propósito do Processo.....	4
1.1.2	Valor para o Negócio .....	5
1.1.3	Riscos da Não Implementação.....	5
1.1.4	Matriz de Responsabilidades .....	6
1.1.5	Requisitos de Capacitação .....	8
1.1.6	Indicadores de Desempenho .....	8
1.1.7	Elementos do processo .....	9
1.1.7.1	 1 - Detecta IC potencial.....	9
1.1.7.2	 2 - Identifica e registra IC.....	11
1.1.7.3	 3 - Armazena IC em biblioteca ou depósito seguro .....	12
1.1.7.4	 4 - Atualiza registro do IC.....	12
1.1.7.5	 5 - Descarta IC .....	14
1.1.7.6	 6a - Registra não conformidade .....	15
1.1.7.7	 7 - Toma ações corretivas.....	16
1.1.7.8	 9 - Realiza auditoria de configuração .....	16
1.1.7.9	 6b - Registra não conformidade .....	17
1.1.7.10	 10 - Define e acorda políticas e procedimentos para o GCONF .....	18
2	RECURSOS .....	18
2.1	AUDITOR DA CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE TI (FUNÇÃO) .....	18
2.2	GESTOR DO PROCESSO (FUNÇÃO).....	19
2.3	EQUIPE DE SERVIÇO (ENTIDADE) .....	19

## 1



## **Descrição**

Processo de Gerenciamento da Configuração e Ativos de TI

## **Versão:**

1.1

## **Autor:**

Subgrupo GSTI / GT-GovTIC-JE

# **1.1 Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço (GCONF)**

## **1.1.1 Propósito do Processo**

Nenhuma organização consegue ser totalmente eficiente – ou até mesmo eficaz – se não gerencia bem seus ativos, particularmente aqueles que são vitais para a operação dos negócios da empresa e de seus clientes.

O propósito do processo de Gerenciamento de Configuração é garantir que os ativos necessários para entregar os serviços sejam adequadamente controlados, e garantir que informações precisas e confiáveis sobre tais ativos estejam disponíveis quando e onde forem necessárias.

Os ativos de serviço que precisam ser gerenciados são conhecidos como “itens de configuração” (IC). Outros ativos de serviço podem ser críticos para a entrega do serviço, mas se não puderem ser gerenciados individualmente, então não são tratados como “itens de configuração”.

Alguns tipos de IC típicos são:

- Servidores (Físicos ou Virtuais)
- Ativos de Rede
- Redes
- Aplicações
- Softwares
- Documentos

O escopo do Gerenciamento de Configuração inclui o gerenciamento de cada item de configuração ao longo de todo o seu ciclo de vida.

### 1.1.2 Valor para o Negócio

Um Gerenciamento de Configuração efetivo permite que a STI agregue valor:

- Otimizando o desempenho de dos ativos de TI;
- Protegendo seus ativos de modificações e usos não autorizados;
- Garantindo que todas as equipes compartilhem uma única visão dos serviços e dos ativos que sustentam tais serviços;
- Facilitando o planejamento de capacidade;
- Reduzindo o tempo de avaliação de mudanças;
- Aumentando a quantidade e a qualidade dos investimentos em TI, uma vez que o TRE-PR consegue demonstrar maior transparência e controle de seus ativos tecnológicos;
- Reduzindo custos e riscos geralmente associados a ativos mal gerenciados.

### 1.1.3 Riscos da Não Implementação

A ausência de um processo robusto de Gerenciamento de Configuração pode trazer as seguintes consequências:

- Ineficiências pela necessidade de levantar informações *in loco* cada vez que tais informações são necessárias;
- Indisponibilidades por falhas provocadas pela falta de controle sobre os ativos de serviço;
- Roubo ou perda de ativos valiosos;
- Multas e infrações;
- Uso de softwares não licenciados;
- Pagamento de licenças não utilizadas;
- Falhas em auditorias;
- Dificuldade para avaliar o impacto das mudanças;
- Desestímulo à inovação.

## 1.1.4 Matriz de Responsabilidades

**Legenda** R- Responsável pela execução A- Autoridade para aprovar C- Precisa ser consultado I- Precisa ser informado

	Analista de Configuração (Equipes de Serviço e Central de Serviços)	Auditor de Configuração (Equipes de Serviço e Central de Serviços)	Gestor do Processo de Gerenciamento de Configuração	Gestores de Outros Processos	Chefes de Seção	Coordenadores	Secretário	Usuários Facilitadores	Dono" da ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI	Equipe de suporte à ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI
Atividades Operacionais										
GCONF01 Define e acorda políticas e procedimentos para o Gerenciamento da Configuração	C/I	C/I	A/R	C/I	C/I	C/I	C/I	C/I	C/I	C/I
GCONF02 Detecta potencial item de configuração	R	R	A							
GCONF03 Identifica e registra itens de configuração	R		A							
GCONF04 Armazena itens de configuração em bibliotecas e depósitos seguros	R		A							
GCONF05 Atualiza registros de configuração	R		A							
GCONF06 Descarta item de configuração	R		A							
GCONF07 Realiza auditorias de configuração periódicas	C/I	R	A	I	I	I	I	I		
GCONF08 Registra não conformidade	R/I	R	A	I	I	I	I	I		
GCONF09 Toma ações corretivas	R		A/R	R	R	R	R	R		

	Analista de Configuração (Equipes de Serviço e Central de Serviços)	Auditor de Configuração (Equipes de Serviço e Central de Serviços)	Gestor do Processo de Gerenciamento de Configuração	Gestores de Outros Processos	Chefes de Seção	Coordenadores	Secretário	Usuários Facilitadores	Dono" da ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI	Equipe de suporte à ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI
<b>Atividades de Planejamento e Controle</b>										
Define e acorda os tipos de item de configuração que serão gerenciados, os atributos, os tipos de relacionamento e os documentos que serão registrados, a convenção de nomes dos itens de configuração e das versões	C/I	I	A/R	C/I	C/I					
Desenvolve modelos para padronizar as atividades de gerenciamento de configuração	R		A/R	R	C/I					
Implanta os tipos de item de configuração e os modelos de gerenciamento de configuração na ferramenta de gerenciamento de serviços	I	I	I	I	I				A	R
Documenta procedimentos e instruções de trabalho para controle de configuração e auditorias de configuração	R		A/R	R	R					
Treina a equipe no processo de gerenciamento de configuração	R		A/R	R	R					R
Produce e avalia os relatórios e indicadores de desempenho do processo	I		A/R	I	I	I	I	I	I	I
Toma ações preventivas ou corretivas no processo	R		A/R	R	R	R	R	R	R	R
Identifica oportunidades de automação e instiga melhorias no processo	C/I		A/R	C/I	C/I	C/I	C/I	C/I	C/I	C/I
Mantem a documentação do processo atualizada	C/I		A/R	C/I	C/I	C/I	C/I	C/I	C/I	C/I
Realiza auditorias periódicas nos registros de configuração para garantir que foram documentados adequadamente	I	R	A	I	I	I	I			



### 1.1.5 Requisitos de Capacitação

- Gestor do Processo de Gerenciamento de Configuração
  - Experiência gerencial ou de liderança de equipes
  - Experiência com equipamentos e sistemas de TI
  - Treinamento ITIL Foundations
  - Treinamento ITIL Intermediate Release Control and Validation (RCV)
  - Treinamento de usuário da ferramenta de Gerenciamento de Serviços
  - Treinamento no processo de G. de Configuração da STI
- Analista de Configuração (Equipes de Serviço, Central de Serviços)
  - Treinamento de usuário da ferramenta de Gerenciamento de Serviços
  - Treinamento no processo de G. de Configuração da STI
- Auditor de Configuração (Equipes de Serviço, Central de Serviços)
  - Treinamento de usuário da ferramenta de Gerenciamento de Serviços
  - Treinamento no processo de G. de Configuração da STI Treinamento em técnicas de auditoria

### 1.1.6 Indicadores de Desempenho

A lista a seguir mostra os fatores críticos de sucesso (FCS) definidos para o processo e os indicadores chave de desempenho (“*key performance indicator*” ou “KPI”) que suportam tais fatores.

- **FCS\_GCONF01:** Fornecer informações confiáveis e atualizadas sobre os itens de configuração
  - **KPI\_GCONF01:** Quantidade e percentual de itens de configuração registrados no Sistema de Gerenciamento da Configuração (SGC), em comparação com o total de itens de configuração estimados na organização
  - **KPI\_GCONF02:** Quantidade de novos itens de configuração registrados no SGC no período
  - **KPI\_GCONF03:** Quantidade de itens de configuração atualizados com o status “Descartado” no período
  - **KPI\_GCONF04:** Quantidade de auditorias de configuração realizadas no período
  - **KPI\_GCONF05:** Quantidade de itens de configuração auditados no período
  - **KPI\_GCONF06:** Quantidade e percentual de não conformidades encontradas durante as auditorias de configuração em comparação com a quantidade de itens de configuração auditados (Casos 1a e 3a citados na atividade GCONF08)





- **KPI\_GCONF07:** Quantidade total de mudanças corretivas realizadas no período para corrigir informações incorretas no SGC (Casos 1a e 1b citados na atividade GCONF08)
- **FCS\_GCONF02:** Proteger os itens de configuração e os ambientes de serviço contra mudanças e itens não autorizados
  - **KPI\_GCONF08:** Quantidade e percentual de não conformidades encontradas durante as auditorias de configuração em comparação com a quantidade de itens de configuração auditados (Casos 1b, 2 e 3b citados na atividade GCONF08)
  - **KPI\_GCONF09:** Quantidade total de incidentes registrados no período relativos a itens ilegítimos ou não autorizados encontrados nos ambientes do TRE-PR (Caso 1b citado na atividade GCONF08)
  - **KPI\_GCONF10:** Quantidade total de incidentes registrados no período relativos a itens que não foram encontrados nos locais em que deveriam estar instalados ou armazenados (Caso 2 citado na atividade GCONF08)
  - **KPI\_GCONF11:** Quantidade total de mudanças corretivas registradas no período para reverter mudanças não autorizadas (Caso 3b citado na atividade GCONF08)
- **FCS\_GCONF03:** Otimizar o uso de licenças de software e prevenir o uso de software não licenciados
  - **KPI\_GCONF12:** Razão entre a quantidade de licenças utilizadas e a quantidade de licenças disponíveis, para cada software sujeito a políticas de licenciamento.
  - **KPI\_GCONF13:** Quantidade total de incidentes registrados no período relativos a **softwares** ilegítimos ou não autorizados encontrados nos ambientes do TRE-PR (Caso 1b citado na atividade GCONF08)

## 1.1.7 Elementos do processo

### 1.1.7.1 1 - Detecta IC potencial

#### Descrição

Comumente, são considerados itens de configuração (IC) os seguintes e exemplificados tipos de componentes, sempre que estiverem sob a guarda ou gestão da STIC, independentemente de quem seja o proprietário (o Regional, o TSE, o próprio usuário ou qualquer outro fornecedor ou parceiro da unidade):

1. Serviços (correio eletrônico, acesso à *internet*, cadastro eleitoral)



2. Máquinas servidoras de rede (servidor físico ou virtual)
3. Dispositivos de rede (roteador, *switch*, *access point*, balanceador de *link*, modelador de banda, adaptador de telefonia IP, módulo de telefonia IP, controlador de acesso à rede, ponto de rede)
4. Dispositivo de segurança lógica (firewall, IP, ID, *software* anti-vírus, *dongle*)
5. Computador fixo de uso pessoal (*desktop*, *workstation*, *all-in-one*)
6. Computador móvel de uso pessoal (*notebook*, *netbook*, *ultrabook*, *tablet*)
7. Dispositivo de entrada e saída de dados (impressora, *scanner*, multifuncional)
8. *Link* de comunicação de dados
9. Urna eletrônica
10. Equipamentos de infraestrutura física (*nobreak*, estabilizador, gerador, equipamentos de detecção e prevenção de incêndio)
11. Aplicações de negócio (processo administrativo eletrônico)
12. *Softwares* licenciados (*MS Project*)
13. Documentos (contratos, acordos de nível de serviço, documentos de licenciamento de *software*)

Potencial IC pode ser identificado em diversos momentos, de diversas formas e em várias fases do ciclo de vida de um serviço de TIC, conforme detalhado a seguir:

1. No momento em que um novo IC está sendo projetado (detecção MANUAL, ocorrida na fase de DESENHO);
2. No momento em que o IC é solicitado (detecção MANUAL, ocorrida nas fases de TRANSIÇÃO e/ou OPERAÇÃO);
3. No momento em que o IC é recebido (detecção MANUAL, ocorrida nas fases de TRANSIÇÃO e/ou OPERAÇÃO);
4. Durante um inventário ou pesquisa de campo (detecção MANUAL ou AUTOMÁTICA, ocorrida na fase de OPERAÇÃO);
5. A qualquer momento (detecção MANUAL ou AUTOMÁTICA, ocorrida na fase de OPERAÇÃO);
6. Durante uma auditoria de configuração (detecção MANUAL ou AUTOMÁTICA, ocorrida na fase de OPERAÇÃO).

A fase DESENHO refere-se ao momento em que um serviço novo ou modificado está sendo planejado ou projetado para ser desenvolvido ou adquirido.

A fase TRANSIÇÃO refere-se ao momento em que os itens de configuração do serviço novo ou modificado são efetivamente desenvolvidos ou adquiridos.

A fase OPERAÇÃO refere-se ao momento em que o serviço novo ou modificado já está em funcionamento e disponível para seus usuários.

A detecção AUTOMÁTICA refere-se ao uso de ferramentas de inventário automático (também chamadas de *discovery tools* ou *inventory tools*) ou de gerenciamento de eventos capazes de detectar novos componentes instalados nos ambientes que estão sendo gerenciados.

#### Executantes

Equipe de Serviço

#### 1.1.7.2 2 - *Identifica e registra IC*

##### Descrição

A identificação e o registro dos ICs devem ocorrer o mais cedo possível no seu ciclo de vida e o mais rápido após a sua detecção, conforme os casos descritos na atividade 1.

A identificação do IC consiste em associá-lo a um código identificador pelo qual ele será reconhecido por todo seu ciclo de vida. Tal código deve ser capaz de identificar de forma inequívoca um único IC, não podendo ser usado por dois ou mais itens, assim como não pode haver mais de um código identificador para o mesmo IC ao longo de todo o seu ciclo de vida.

ICs patrimoniados são identificados pelo número do tombo; enquanto que os não patrimoniados, por número gerado pelo Sistema de Gerenciamento de Configuração, conforme quadro a seguir:

Código Identificador:	Aplica-se a:
Número do Patrimônio	ICs patrimoniados. Exemplo: <i>desktops</i>
Número gerado automaticamente pelo Sistema de Gerenciamento da Configuração	ICs não patrimoniados. Exemplo: documentos

Alguns softwares e documentos são identificados por meio de conjunto formado pelo código identificador, de acordo com padrões e procedimentos documentados para cada tipo de IC. Sempre que possível, etiquetas contendo códigos de barras devem ser usadas para melhorar a eficiência de auditorias físicas.

*Softwares* e objetos em formato digital devem conter informações que permitam associá-lo a seu código identificador.

Após a catalogação, os atributos e os relacionamentos de cada IC devem ser registrados no SGC, que é parte integrante da ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC.

Além da ferramenta, os atributos, os relacionamentos de cada IC e os respectivos documentos devem estar definidos na política de Gerenciamento de Configuração (documento à parte).

Para facilitar o seu gerenciamento, os ICs são agrupados em "tipos" (exemplos: computadores servidores, dispositivos de rede, computadores fixos de uso pessoal, computadores móveis de uso pessoal, entre outros).

Uma vez catalogados e registrados, os ICs passam a ser controlados e protegidos pelo Gerenciamento de Configuração.

#### **Executantes**

Equipe de Serviço

#### **1.1.7.3 3 - Armazena IC em biblioteca ou depósito seguro**

##### **Descrição**

Enquanto os registros de configuração são armazenados no SGC, os ICs propriamente ditos devem ser armazenados em locais seguros.

Os ICs de configuração físicos (equipamentos, documentos em papel e mídias físicas contendo cópias *master* de *softwares* e de documentos em formato digital) devem ser armazenados em depósitos seguros, onde o acesso deve ser controlado.

Os ICs digitais devem ser armazenados em bibliotecas seguras, onde o acesso também deve ser controlado.

A movimentação de ICs para dentro ou para fora dos locais seguros só deve ser feita com a autorização do Gerenciamento de Mudanças.

#### **Executantes**

Equipe de Serviço

#### **1.1.7.4 4 - Atualiza registro do IC**

##### **Descrição**

Esta atividade objetiva garantir que os registros de configuração sejam atualizados com todas as informações pertinentes, conforme os ICs evoluem em seu ciclo de vida, de maneira a refletir sempre a real situação da configuração de um serviço e de seus componentes.

Ao longo de seu ciclo de vida, os ICs passam por diversos estágios ou *status*, ajudando a compreender o histórico do item e a identificar como lidar com ele em determinada situação.

A evolução dos ICs ao longo de seu ciclo de vida pode ser registrada pelos seguintes *status*:

<i>Status</i>	Descrição
PLANEJADO	Indica que o IC foi planejado ou projetado.
EM DESENVOLVIMENTO / AQUISIÇÃO / RASCUNHO	Indica que o IC foi solicitado para aquisição ou desenvolvimento, mas ainda não foi recebido.
ARMAZENADO	Indica que o IC está armazenado em uma área segura, de onde pode ser retirado para ser implantado. Aplica-se somente a ICs físicos.
EM LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO	Aplica-se somente a ICs físicos.
EM OPERAÇÃO / VÁLIDO	Indica que o IC está em funcionamento ou vigente.
EM MANUTENÇÃO	Indica que o IC está temporariamente fora de operação para manutenção. Aplica-se somente a equipamentos.
OBSOLETO	Indica que o IC não é mais utilizado mas continua sob a gestão da área de tecnologia da informação e comunicação.
DESCARTADO	Indica que o IC não é mais utilizado e foi descartado.
SOB CUSTÓDIA	Indica que o IC está sob a guarda temporária de outra entidade (apenas para efeitos de auditoria)

O *status* do IC, assim como de seus atributos e relacionamentos, deve ser mantido sempre atualizado e o SGC deve registrar a data/hora e a pessoa que modificou a situação do item.

Por outro lado, qualquer mudança em um IC deve ser acompanhada por um registro de controle apropriado. Assim, nenhum IC deve ser adicionado, modificado ou removido sem um registro de controle, podendo ser utilizados os seguintes tipos de registros para controlar mudanças envolvendo ICs:

1. Registros de requisições de serviço autorizadas
2. Registros de mudanças autorizadas

Qualquer um desses registros pode ser usado para autorizar a execução de duas atividades distintas, porém complementares:



1. A realização da mudança propriamente dita, e
2. A atualização dos registros de configuração dos itens impactados pela mudança

Enquanto a realização da mudança propriamente dita é uma responsabilidade do processo de Gerenciamento de Liberações e Implementações, a atualização dos registros de configuração constitui atribuição do processo Gerenciamento de Configuração. Já as atividades de avaliação e autorização da mudança são feitas pelo processo Gerenciamento de Mudanças ou pelo processo Cumprimento de Requisições (para mudança padrão). Por esta razão, todos estes processos podem e devem desenvolver procedimentos comuns englobando tanto a avaliação, autorização e realização da mudança, quanto a atualização dos registros de configuração. Tais atividades, em seu conjunto, são denominadas de "Controle de Configuração".

Procedimentos de controle de configuração podem ser desenvolvidos para cada tipo de item de configuração e convém que incluam atividades para:

1. Verificar se a quantidade de licenças disponíveis coincide com a necessidade, evitando licenças sem uso ou uso sem licença (Controle de Licenças).
2. Verificar se o processo Gerenciamento de Mudanças ou Cumprimento de Requisições foi seguido.
3. Verificar se o código de versão está correto (Controle de Versões).
4. Verificar se a mudança envolve modificações em permissões de acesso físico e lógico (Controle de Acesso).
5. Verificar se há necessidade de armazenar a configuração de referência (*baseline*) antes de realizar a mudança ou antes de atualizar os registros de configuração.
6. Garantir a integridade das áreas de armazenamento seguro (bibliotecas e depósitos seguros).

#### **Executantes**

Equipe de Serviço

#### **1.1.7.5 5 - Descarta IC**

##### **Descrição**

Existem várias razões para o descarte de um IC:

1. Quando um serviço é retirado de operação, os ativos utilizados para entregar o serviço não são mais necessários.
2. Uma atualização tecnológica pode liberar ativos antigos que tenham sido substituídos.



3. Falhas de *hardware* podem resultar na substituição de componentes ou de todo o equipamento.
4. Mudanças na demanda podem resultar em capacidade ociosa e necessidade de remover componentes e recursos.

O descarte de mídias e equipamentos deve levar em consideração tanto os aspectos de segurança da informação (a exemplo do período de retenção dos dados ou a limpeza/destruição completa de dados confidenciais), quanto os aspectos ambientais (a exemplo da destinação correta de materiais poluentes).

O descarte de ICs também pode levar à atualização ou ao cancelamento de contratos de manutenção.

### Executantes

Equipe de Serviço

#### 1.1.7.6 6a - Registra não conformidade

##### Descrição

Diversas não conformidades podem ser encontradas durante o processo de Gerenciamento da Configuração e em suas respectivas auditorias.

Todas as exceções encontradas devem ser registradas e reportadas. A tabela a seguir lista os casos mais comuns, juntamente com a forma como devem ser registradas e as ações imediatas que devem ser tomadas.

Caso	Não Conformidade	Ação Imediata
1	Foi encontrado um item que não está registrado no SGC	1a Se o item é legítimo, ele deve ser identificado e registrado por meio de uma requisição de mudança corretiva.
		1b Se o item é ilegítimo ou não autorizado, ele deve ser removido do ambiente e a ação deve ser documentada em um registro de incidente.
2	Um item registrado não é encontrado no local onde deveria estar instalado ou armazenado.	2 Um registro de incidente deve ser aberto. Se a investigação concluir que o item foi roubado, um boletim de ocorrência policial deve ser registrado.
3	As informações contidas no registro de configuração não conferem com a situação real do item de configuração ao qual se refere.	3a Se a informação do registro está incorreta, ela deve ser corrigida por meio de uma requisição de mudança corretiva.
		3b Se a informação do registro está correta, trata-se de uma mudança não autorizada. O item de configuração deve ser colocado na situação em que deveria estar, por meio de uma requisição de mudança corretiva.

## Executantes

Equipe de Serviço

### 1.1.7.7 7 - *Toma ações corretivas*

#### Descrição

Todas as não conformidades devem ser tratadas pelas Equipes de Serviço e realizadas ações corretivas, conforme o caso:

Caso	Não Conformidade	Ação Imediata	
1	Foi encontrado um item que não está registrado no SGC	1a	Se o item é legítimo, ele deve ser identificado e registrado por meio de uma requisição de mudança corretiva.
		1b	Se o item é ilegítimo ou não autorizado, ele deve ser removido do ambiente e a ação deve ser documentada em um registro de incidente.
2	Um item registrado não é encontrado no local onde deveria estar instalado ou armazenado.	2	Um registro de incidente deve ser aberto. Se a investigação concluir que o item foi roubado, um boletim de ocorrência policial deve ser registrado.
3	As informações contidas no registro de configuração não conferem com a situação real do item de configuração ao qual se refere.	3a	Se a informação do registro está incorreta, ela deve ser corrigida por meio de uma requisição de mudança corretiva.
		3b	Se a informação do registro está correta, trata-se de uma mudança não autorizada. O item de configuração deve ser colocado na situação em que deveria estar, por meio de uma requisição de mudança corretiva.

## Executantes

Gestor do Processo, Equipe de Serviço

### 1.1.7.8 9 - *Realiza auditoria de configuração*

#### Descrição

Periodicamente, a STIC deve realizar auditorias de configuração comparando as informações contidas no SGC com a situação real encontrada nos diversos ambientes e áreas de armazenamentos gerenciados.

Auditorias de configuração periódicas são vitais para manter a acuracidade das informações contidas no Sistema de Gerenciamento da Configuração (SGC). Quando as informações contidas no SGC não são confiáveis, as equipes de serviço deixam de utilizá-las, evidenciando um processo de Gerenciamento de Configuração ineficaz.

Auditorias de configuração também têm como objetivos:





- Garantir que há conformidade entre os registros de configuração e a situação real dos itens de configuração aos quais se referem;
- Verificar a existência física dos itens de configuração nos ambientes controlados ou nas áreas de armazenamento seguras;
- Verificar as características funcionais e operacionais dos itens de configuração em comparação com as características esperadas de acordo com os registros de configuração e documentos associados;
- Verificar se a configuração real de um serviço novo ou modificado (“conforme construído”) está de acordo com a configuração planejada (“conforme planejado”);
- Verificar se os itens de configuração estão em sua versão correta e autorizada.

Auditorias de configuração também devem ser realizadas antes de grandes liberações ou mudanças, para garantir que o ambiente alvo está em conformidade com as informações contidas no Sistema de Gerenciamento da Configuração.

Como em qualquer outro tipo de auditoria, as auditorias de configuração devem seguir procedimentos documentados e coletar evidências de conformidade e não-conformidade.

Itens não registrados ou não autorizados, descobertos durante as auditorias de configuração, devem ser investigados e ações corretivas devem ser tomadas para endereçar possíveis falhas nos procedimentos ou na conduta do pessoal.

Os registros da auditoria devem ser mantidos para suportar verificações futuras de conformidade.

## **Executantes**

Auditor da Configuração e Ativos de TI

### **1.1.7.9 6b - Registra não conformidade**

#### **Descrição**

Diversas não conformidades podem ser encontradas durante o processo de Gerenciamento da Configuração e em suas respectivas auditorias.

Todas as exceções encontradas devem ser registradas e reportadas. A tabela a seguir lista os casos mais comuns, juntamente com a forma como devem ser registradas e as ações imediatas que devem ser tomadas.



Caso	Não Conformidade	Ação Imediata
1	Foi encontrado um item que não está registrado no SGC	1a Se o item é legítimo, ele deve ser identificado e registrado por meio de uma requisição de mudança corretiva.
		1b Se o item é ilegítimo ou não autorizado, ele deve ser removido do ambiente e a ação deve ser documentada em um registro de incidente.
2	Um item registrado não é encontrado no local onde deveria estar instalado ou armazenado.	2 Um registro de incidente deve ser aberto. Se a investigação concluir que o item foi roubado, um boletim de ocorrência policial deve ser registrado.
3	As informações contidas no registro de configuração não conferem com a situação real do item de configuração ao qual se refere.	3a Se a informação do registro está incorreta, ela deve ser corrigida por meio de uma requisição de mudança corretiva.
		3b Se a informação do registro está correta, trata-se de uma mudança não autorizada. O item de configuração deve ser colocado na situação em que deveria estar, por meio de uma requisição de mudança corretiva.

#### Executantes

Auditor da Configuração e Ativos de TI

#### 1.1.7.10 10 - Define e acorda políticas e procedimentos para o GCONF

##### Descrição

O Gestor do Processo Gerenciamento de Configuração é responsável por definir e acordar com as equipes da área de tecnologia da informação e comunicação e outras áreas do Tribunal as políticas e os procedimentos correspondentes, relacionados aos serviços de TIC e de seus componentes.

Tais políticas devem ajudar às equipes a tomarem decisões quanto aos componentes que devem ser gerenciados como ICs, as informações que devem ser registradas no SGC e a forma de controlar as mudanças nos itens e em seus registros. Devem, ainda, ser estabelecidas em um nível geral, aplicável a todos os serviços e tipos de ICs, ou em caráter específico, para um serviço ou tipo de IC em particular; além de incluir orientações sobre como identificar e registrar um IC.

#### Executantes

Gestor do Processo

## 2 Recursos

### 2.1 Auditor da Configuração e Ativos de TI (Função)

#### Descrição



Pessoa responsável por auditar o ambiente de TI e os ativos existentes nele, bem como o relacionamento existente entre eles.

## 2.2 Gestor do Processo (Função)

### Descrição

Para cada processo de Gerenciamento de Serviços de TI deve ser identificado um "Gestor do Processo". Por exemplo: o "Gestor do Processo de Gerenciamento de Incidentes". O "Gestor do Processo" presta contas ("accountable") sobre os resultados obtidos pelo processo. Por esta razão, deve atuar no sentido de obter apoio e recursos para melhorias contínuas no processo. Uma pessoa pode ser gestora de mais de um processo e todo gestor de processo deve ter um "substituto", que atua na ausência do gestor principal.

## 2.3 Equipe de Serviço (Entidade)

### Descrição

"Equipe de Serviço" é o termo utilizado para designar um sub-grupo de pessoas dentro de uma seção. Cada seção deve ser formada por pelo menos uma "Equipe de Serviço". O propósito de subdividir os profissionais de uma seção em "Equipes de Serviço" é facilitar o encaminhamento dos atendimentos para profissionais específicos, capazes de realizar tais atendimentos.