



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
ASSESSORIA ESPECIAL DO DIRETOR-GERAL

PORTARIA Nº 305, de 05 de dezembro de 2016.

Estabelece o processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e dá outras providências.

O DIRETOR GERAL DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA, no uso das atribuições que lhe confere o art. 128, II, da Resolução Administrativa nº 5/2013, deste Tribunal, e tendo em vista as melhores práticas de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação e os requisitos previstos na norma ABNT NBR ISO/IEC 20.000:2011,

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer o processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação.

Parágrafo único: o propósito deste processo é garantir que os ativos requeridos para entregar os Serviços sejam controlados apropriadamente e que informações precisas e confiáveis sobre aqueles Ativos estejam disponíveis quando e onde sejam necessárias. Essas informações incluem detalhes de como os ativos foram configurados e os relacionamentos entre Ativos.

Art. 2º Para efeito desta Portaria, considera-se:

- I. Ativos de Serviço – qualquer recurso ou habilidade que pode contribuir para a entrega de um serviço;
- II. Itens de Configuração (IC) – Ativo de Serviço que necessita ser gerenciado para entregar um serviço de TI;
- III. Registro de configuração – conjunto de atributos e relacionamentos sobre o Item de Configuração (IC);
- IV. Sistema de Gerenciamento de Conhecimento de Serviço (SGCS) – conjunto de ferramentas e banco de dados usados para gerenciar informações de conhecimento e dados;
- V. Linha de base de configuração: é a configuração de um serviço, produto ou infraestrutura formalmente revisada e acordada;

- VI. Ativo fixo: são Ativos de longa vida útil e valor financeiro que podem ser usados pela organização para ajudar na criação de produtos ou serviços;
- VII. Gerenciamento de Ativo de Software: responsável por gerenciar software, licenças de software e códigos de ativação;
- VIII. Biblioteca de Mídia Definitiva (BMD): é a biblioteca segura, na qual as versões definitivas autorizadas de todos os ICs de mídia ficam armazenados e protegidos.

Art. 3º Definir os seguintes objetivos do processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço:

- I. Garantir que os Ativos sob o controle da organização de TI sejam identificados, controlados e cuidados através de seus ciclos de vida;
- II. Identificar, controlar, registrar, auditar e verificar Serviços e outros ICs, incluindo versões, minhas de base, componentes constituintes, atributos e relacionamentos;
- III. Responsabilizar-se por gerenciar e proteger a integridade de ICs através do Ciclo de Vida do Serviço trabalhando como Gerenciamento de Mudança para garantir que apenas componentes autorizados sejam usados e apenas mudanças autorizadas sejam feitas;
- IV. Garantir a integridade de ICs e configurações requeridas para controlar os serviços estabelecendo e mantendo um Sistema de Gerenciamento de Configuração ou SGC completo e preciso;
- V. Manter informações de configuração precisas sobre os estados históricos, planejados e atuais de Serviços e outros ICs;
- VI. Fornecer suporte eficiente e eficaz aos processos de Gerenciamento de Serviço fornecendo informações de configuração precisas para permitir tomadas de decisão no momento oportuno, por exemplo, autorizar Mudanças e Liberações ou resolver Incidentes e Problemas.

Art. 4º Instituir o papel de Dono do Processo de Gerenciamento de Mudanças, o qual será exercido pelo titular da Coordenadoria de Infraestrutura - COINFRA, atribuindo-lhe as seguintes atribuições:

- I. Assegurar que o processo seja realizado de acordo com o padrão acordado, documentado e que atende aos objetivos do processo;
- II. Patrocinar, definir a estratégia e assistir o desenho do processo;
- III. Assegurar que a documentação do processo esteja disponível e atualizada;
- IV. Definir políticas e padrões para serem empregados no processo;
- V. Auditar periodicamente o processo;
- VI. Comunicar informações ou alterações no processo;
- VII. Fornecer recursos para suportar as atividades;
- VIII. Assegurar que o pessoal esteja capacitado para exercer papéis requeridos pelo processo;
- IX. Identificar, realizar e revisar melhorias no processo.

Art. 5º Instituir o papel de Gerente do Processo de Gerenciamento de Mudanças, o qual será exercido pelo chefe da Seção de Estrutura Operacional – SESOP, atribuindo-lhe as seguintes atribuições:

- I. Realizar o gerenciamento operacional do processo;
- II. Planejar e coordenar todas as atividades do projeto, em conjunto com o Dono do processo;
- III. Assegurar que todas as atividades sejam realizadas conforme requeridas;
- IV. Designar servidores para exercerem papéis requeridos pelo processo;
- V. Gerenciar recursos atribuídos ao processo;
- VI. Monitorar e reportar o desempenho do processo e identificar oportunidades de melhoria;
- VII. Realizar melhorias na implementação do processo;
- VIII. Manter a programação de mudança e indisponibilidade de serviço planejada.

Art. 6º Estabelecer a Política de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço composta das seguintes premissas:

- I. Os Itens de Configuração (IC) devem ser identificados de forma única e registrados no BDGC – Banco de Dados de Gerenciamento da Configuração;
- II. O BDGC deve ser gerenciado de forma a assegurar sua confiabilidade e precisão, incluindo o controle de acesso para atualizações;
- III. Os registros armazenados no BDGC serão auditados periodicamente;
- IV. Mudanças nos Itens de Configuração devem ser rastreáveis e auditáveis para assegurar a integridades dos IC e dos dados do BDGC;
- V. Os Itens de Configuração são categorizados em: ICs do Ciclo de Vida do Serviço, ICs de Serviço; ICs da organização; ICs internos, ICs externos, ICs de interface;
- VI. Os ativos de um serviço obsoleto serão desativados;
- VII. As versões definitivas autorizadas de todos os ICs ficarão armazenadas e protegidas na Biblioteca de Mídia Definitiva (BMD).

Art. 7º Definir as atividades-chave do processo de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço:

- I. Gerenciamento e planejamento;
- II. Identificação de configuração;
- III. Controle de configuração;
- IV. Relato e acompanhamento do status;
- V. Verificação e auditoria.

§ 1º O Gerenciamento e planejamento consistem em planejar todos os aspectos do processo.

§ 2º A Identificação de configuração consiste em especificar, identificar e incluir os componentes de TI no BDGC.

§3º O Controle de configuração consiste em gerenciar cada IC e identificar as pessoas autorizadas para mudá-lo.

§4º O Relato e acompanhamento consistem em gerenciar o status de todos os ICs no BDGC e manter esta informação.

§5º A Verificação e auditoria consistem em conduzir revisões e auditorias para garantir a precisão da informação contida no BDGC.

Art. 9º O desempenho do processo de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço será medido periodicamente como base nos fatores críticos de sucesso e respectivos indicadores de desempenho.

Parágrafo único: São fatores críticos de sucesso:

- I. Precisão do Sistema de Gerenciamento de Configuração;
- II. Cobertura adequada do Sistema de Gerenciamento de Configuração.

Art. 10º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Salvador, em 05 de dezembro de 2016.

RAIMUNDO VIEIRA
Diretor-Geral

