

# Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço

SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

**Gestor do Processo:** Coordenador de Infraestrutura e Serviços

**Área responsável:** Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços - SETIC

---

## OBJETIVO

**Assegurar que os ativos requeridos para a entrega de um serviço sejam adequadamente controlados, com informações precisas, confiáveis e disponíveis. Estas informações incluem detalhes de como os ativos estão configurados e o relacionamento entre eles.**

Os principais objetivos do processo de Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço são, portanto:

- Assegurar que os ativos sob controle da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC – sejam devidamente identificados, controlados e bem cuidados por todo o seu ciclo de vida;
- Identificar, controlar, registrar, reportar, auditar e verificar os serviços e itens de configuração (ICs), incluindo versões, linhas de base (baseline), componentes e seus atributos e relacionamentos;
- Responsabilidade em gerenciar e proteger a integridade dos ICs através do ciclo de vida do serviço alinhado com o processo de gerenciamento de mudanças para assegurar que apenas componentes autorizados sejam usados e apenas mudanças, também autorizadas, sejam executadas;
- Garantir a integridade dos ICs e as configurações necessárias para controlar os serviços estabelecendo e mantendo um Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração - BDGC - preciso e completo;
- Manter um histórico preciso das informações de configuração, planejado e estado atual dos serviços e outros ICs;
- Apoiar os demais processos e pessoas nas tomadas de decisão provendo informações precisas sobre os ICs e serviços – por exemplo: apoiar a avaliação de impacto de uma mudança; auxiliar na investigação de incidentes e problemas.

## DEFINIÇÕES GERAIS PARA A ADEQUADA EXECUÇÃO DESTE PROCESSO

Para que o processo de Gerenciamento da Configuração e Ativo de Serviço seja efetivo é necessário que as seguintes regras e diretrizes sejam cumpridas, conforme as Instruções de Trabalho das atividades desse processo.

### 1. Itens de Configuração (ICs)

- 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 controlada 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 como, 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 mantidos em ambientes apropriados e seguros;
- Todos os ICs deverão ser inventariados, contemplando em seus atributos, no mínimo:
  - Tipo de ativo;
  - Formato;
  - Localização;
  - Informações sobre cópia de segurança;
  - Importância do ativo para o negócio; e
  - Proprietário do ativo;

### 2. Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC)

- O BDGC terá repositório principal centralizado para todas as informações de configuração e deverá manter o histórico de modificação dos ICs.
- Será disponibilizado acesso de modificação ao BDGC apenas para o gerente e os analistas de configuração. O responsável por tais designações é o gerente de configuração. O acesso estará disponível aos integrantes da equipe técnica.

- As manutenções no BDGC (inclusão, alteração ou desativação de ICs) devem ser solicitadas por meio de requisição de mudança (RdM), recebida do processo gerenciar mudanças e liberações.
- O responsável pelas manutenções no BDGC é o analista de configuração, 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 deve interagir com o gerente de mudanças para providenciar as adequações.
- As manutenções no BDGC também envolvem o relacionamento entre os ICs e desses com os serviços do catálogo.

### **3. Registro e Histórico das Situações dos ICs**

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

- Reflitam 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.

### **4. Auditoria de configuração**

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.

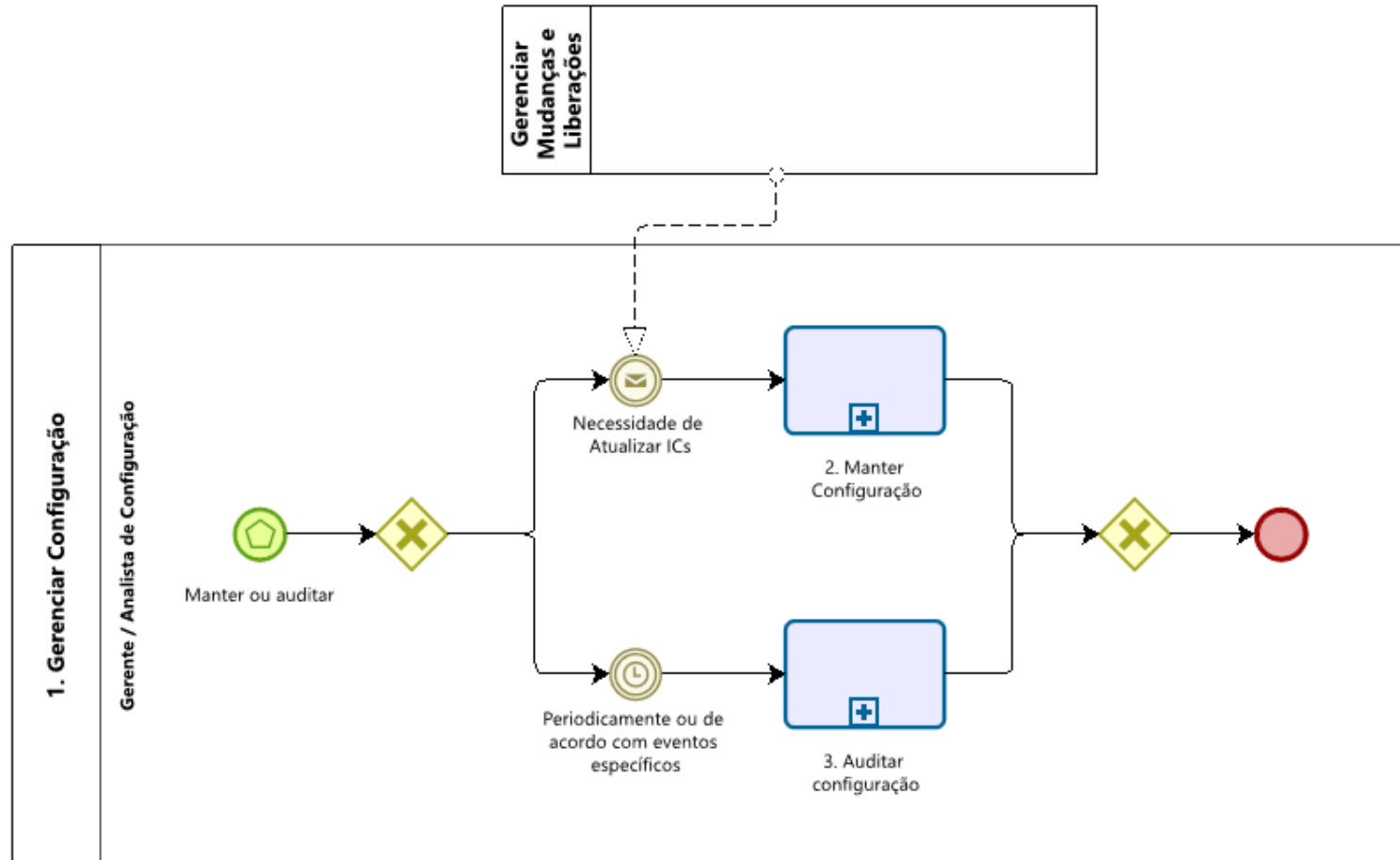
O gerente de configuração deve elaborar o relatório de auditoria, contendo o registro das não conformidades encontradas e as ações corretivas necessárias para sanar as falhas detectadas.

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

# FLUXOGRAMAS DESTE PROCESSO

## 1. Gerenciar Configuração

Fluxo principal de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço. Foram definidos dois subprocessos para representar suas principais atividades: Manter Configuração e Auditar Configuração.



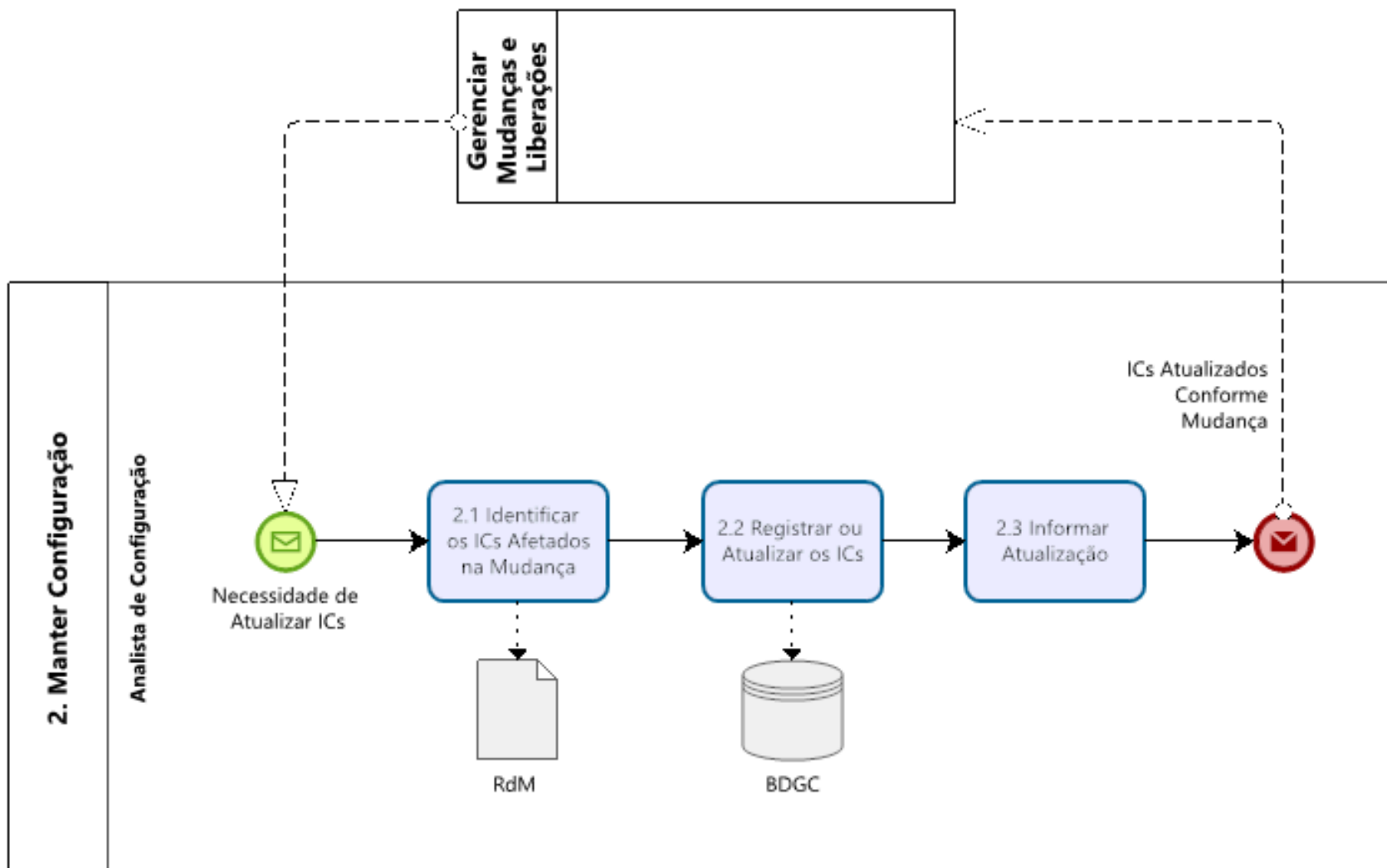
**DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA “1. GERENCIAR CONFIGURAÇÃO”**

<b>Nome da atividade</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Responsável</b>	<b>Tarefas / Ações</b>
2. Subprocesso - Manter Configuração	Manter e Controlar os ICs	Gerente / Analista de Configuração	<p><b>Entrada:</b> Necessidade de Registrar/Atualizar ICs</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descritas a seguir no fluxograma do subprocesso</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Itens de Configuração Registrados/Atualizados no BDGC</p>
3. Subprocesso - Auditar Configuração	Auditar os ICs verificando a conformidade com relação ao BDGC	Gerente / Analista de Configuração	<p><b>Entrada:</b> Necessidade de Auditar ICs</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descritas a seguir no fluxograma do subprocesso</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Relatório de Auditoria</p>

## FLUXOGRAMAS DESTE PROCESSO

### 2. Manter Configuração

Fluxo do subprocesso Manter Configuração.



## DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA “2. MANTER CONFIGURAÇÃO”

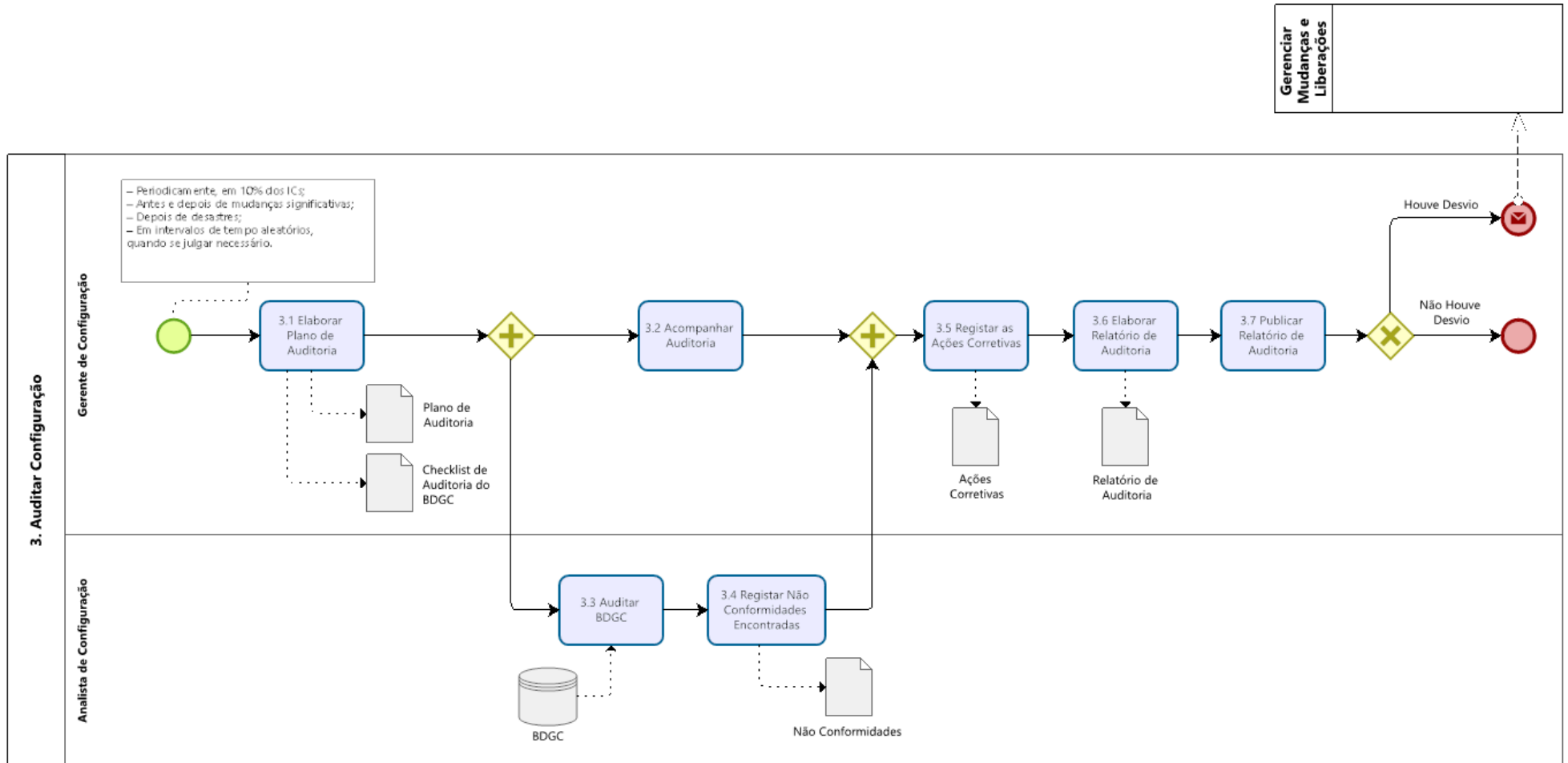
Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefas / Ações
2.1 Identificar os ICs Afetados na Mudança	Verificar na RdM se todos os ICs afetados pela mudança e seus respectivos dados e características estão corretamente informados	Analista de Configuração	<p><b>Entrada:</b> Requisição de Mudança (RdM)</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Validar se os ICs afetados pela mudança estão corretamente informados na RdM;</li> <li>● Em caso de inconsistências dos Itens de Configuração na RdM, comunicar o gerente de mudanças para providências.</li> </ul> <p><b>Saída:</b> RdM validada</p>
2.2 Registrar ou Atualizar os ICs	Registrar ou atualizar no BDGC as informações dos ICs envolvidos na mudança.	Analista de Configuração	<p><b>Entrada:</b> RdM validada</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Utilizando o Sistema de Gerenciamento de Configuração (SGC), efetuar as modificações no BDGC, registrando ou atualizando as informações do ICs identificados na RdM;</li> <li>● Verificar os itens provenientes de interface com sistema de patrimônio/ativos, sua efetivação no BDGC e seus relacionamentos com outros itens e serviço.</li> </ul> <p><b>Saída:</b> BDGC com informações atualizadas</p>
2.3 Informar Atualização	Dar publicidade aos envolvidos sobre as atualizações efetuadas na configuração.	Analista de Configuração	<p><b>Entrada:</b> BDGC com informações atualizadas</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informar ao gerente de mudanças e ao gerente de configurações sobre as alterações realizadas na configuração conforme a RdM.</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Mensagem informativa sobre a atualização dos ICs</p>



# FLUXOGRAMAS DESTE PROCESSO

## 3. Auditar Configuração

Fluxo do subprocesso Auditar Configuração.



### DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA “3. AUDITAR CONFIGURAÇÃO”

Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefas / Ações
3.1 Elaborar Plano de Auditoria	Planejar a auditoria de configuração junto às áreas envolvidas	Gerente de Configuração	<p><b>Entrada:</b> Necessidade ou Demanda por Auditoria de Configuração</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Criar e formalizar o plano de auditoria:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Estabelecer o escopo e a amostra de ICs;</li> <li>○ Programar a ocorrência da auditoria com as áreas selecionadas;</li> <li>○ Definir as responsabilidades na auditoria;</li> <li>○ Elaborar o checklist de auditoria do BDGC.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Saída:</b> Plano de Auditoria, Checklist de auditoria do BDGC</p>
3.2 Acompanhar Auditoria	Acompanhar e apoiar a execução da auditoria	Gerente de Configuração	<p><b>Entrada:</b> Plano de Auditoria, Checklist de auditoria do BDGC</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Acompanhar a auditoria durante a sua execução;</li> <li>● Prestar suporte em caso de necessidade.</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Plano de Auditoria, Checklist de auditoria do BDGC</p>
3.3 Auditar BDGC	Realizar auditoria dos ICs selecionados	Analista de Configuração	<p><b>Entrada:</b> Plano de Auditoria, Checklist de auditoria do BDGC, BDGC</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Realizar a auditoria dos ICs selecionados conforme o checklist de auditoria do BDGC;</li> <li>● Verificar a conformidade ou não conformidade dos ICs em relação aos requisitos especificados no BDGC.</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Checklist de auditoria do BDGC preenchido, Não Conformidades encontradas</p>
3.4 Registrar Não Conformidades Encontradas	Identificar e registrar as não conformidades encontradas durante a auditoria	Analista de Configuração	<p><b>Entrada:</b> Checklist de auditoria do BDGC preenchido, Não Conformidades encontradas</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Relacionar as desconformidades encontradas;</li> <li>● Elaborar Lista de não conformidades.</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Lista de Não Conformidades</p>
3.5 Registrar as ações corretivas	Definir as ações corretivas a serem efetuadas para sanar as não conformidades apontadas pela auditoria	Gerente de Configuração	<p><b>Entrada:</b> Checklist de auditoria do BDGC preenchido, Lista de Não Conformidades</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Relacionar as ações corretivas capazes de resolver as falhas encontradas;</li> <li>● Elaborar Lista de Ações Corretivas;</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Lista de Ações Corretivas</p>

3.6 Elaborar Relatório de Auditoria	Construir o relatório de auditoria	Gerente de Configuração	<p><b>Entrada:</b> Checklist de auditoria do BDGC preenchido, Lista de Não Conformidades, Lista de Ações Corretivas, BDGC</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Detalhar os fatos e circunstâncias observadas na auditoria;</li> <li>● Elaborar o relatório de auditoria contendo as não conformidades e ações corretivas.</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Relatório de Auditoria</p>
3.7 Publicar Relatório de Auditoria	Dar publicidade aos envolvidos do relatório de auditoria	Gerente de Configuração	<p><b>Entrada:</b> Relatório de Auditoria</p> <p><b>Tarefas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Enviar o relatório de auditoria às partes interessadas;</li> <li>● Havendo desvio, o fluxo deve seguir para o processo gerenciar mudanças para a execução das ações corretivas necessárias a fim de sanar as falhas encontradas.</li> </ul> <p><b>Saída:</b> Relatório de Auditoria encaminhado</p>

## INDICADORES DE DESEMPENHO

INDICADOR	
<b>Descrição</b>	Índice de Itens de Configuração cadastrados no Banco de Dados de Gerenciamento da Configuração – BDGC
<b>Processo</b>	Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço
<b>Responsável pela medição</b>	Gerente de Configuração
<b>Local da medição</b>	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>Instrumento de captação</b>	Banco de Dados de Gerenciamento da Configuração – BDGC
<b>Periodicidade da medição</b>	Trimestral
<b>Fórmula</b>	$(\text{Total de ICs Cadastrados} / \text{Total Estimado de ICs})$
<b>Meta</b>	33% (para 2023)

## GLOSSÁRIO

**Ambiente de TIC** - É o contexto no qual a TIC busca atingir seus objetivos.

**Ambiente de Produção** - Um ambiente controlado contendo os itens de configuração em produção usados para entregar serviços de TIC para clientes.

**Análise de Impacto** - Ação necessária para identificar as consequências da execução da mudança nas áreas e processos de negócio, bem como no ambiente de TIC.

**Analista de Configuração** - é o responsável pelo fornecimento e registro de dados precisos e completos dos ICs e seus relacionamentos.

**Atributo** - Uma informação sobre um item de configuração. Exemplos são: nome, localização, número de versão e custo. Os atributos de ICs são registrados em um banco de dados de gerenciamento de configuração (BDGC) e mantidos como parte do sistema de gerenciamento de configuração (SGC).

**Ativo** - qualquer dado, dispositivo, ou outro componente, tangível ou intangível, de um ambiente que dá suporte a atividades relacionadas à TIC.

**Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC)** - repositórios que centralizam as informações referentes aos itens de configuração utilizados no ambiente de TIC. Armazenam os atributos dos itens de configuração e os relacionamentos entre os ICs. Permite determinar a causa, a solução e o escalonamento de um incidente, rastreando as falhas anteriores ao mesmo IC.

**Baseline** - ver *Linha de Base*.

**Ciclo de Vida de Ativo** - período compreendido entre a disponibilização do Ativo de TIC e o seu desfazimento, no âmbito da responsabilidade da SETIC;

**Componente de TIC** - ver *Componente de Serviço de TIC*.

**Componente de Serviço de TIC** - Parte de um serviço de TIC que quando combinada com outros elementos entregará um serviço completo. Um componente de serviço pode incluir itens de configuração, ativos ou outros elementos. Exemplos: infraestrutura, aplicativos, documentação, licenças, informação, recursos ou serviços de suporte.

**Ferramenta de Gerenciamento de Configuração** - ver *Sistema de Gerenciamento de Configuração*.

**Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC** - ver *Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC*.

**Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço** - processo responsável por identificar e definir os componentes que fazem parte de um serviço de TI, bem como registrar e informar o estado desses componentes e das solicitações de mudança a eles associados. Adicionalmente, verifica se todos os dados relacionados foram fornecidos e se estão corretos, proporcionando o suporte necessário para a boa consecução dos objetivos dos demais processos de Gerenciamento de Serviços de TIC.

**Gerenciamento de Mudanças** - processo responsável pelo acompanhamento e controle do ciclo de vida de todas as mudanças, permitindo mudanças benéficas ao negócio com o mínimo de indisponibilidade ou de redução da qualidade dos serviços de TIC.

**Gerenciamento de Serviços de TIC (GSTI/ITSM)** - corresponde ao acompanhamento e gerenciamento do ciclo de vida dos serviços de TIC através de um conjunto de estratégias, metodologias, controles e ferramentas.

**Gerente de Configuração** - responsável por definir e controlar os serviços e componentes de TIC e manter informações de configuração precisas e confiáveis com informações históricas do ciclo de vida dos serviços e componentes de TIC. É formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução.

**Incidente** - Uma interrupção não planejada de um serviço de TIC ou uma redução da qualidade de um serviço de TIC. A falha de um item de configuração que ainda não afetou o serviço também é um incidente, por exemplo, a falha em um disco de um conjunto espelhado.

**Information Technology Infrastructure Library (ITIL)** - é um conjunto de boas práticas para o gerenciamento de serviços de TIC que visa alinhar os serviços de TIC com as necessidades de negócio da organização.

**Item de Configuração (IC)** - Qualquer componente ou outro ativo de serviço que precisa ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TI. As informações sobre cada item de configuração são registradas em um registro de configuração no sistema de gerenciamento de configuração e é mantido por todo o seu ciclo de vida pelo Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço. Os itens de configuração estão sob o controle do Processo de Gerenciamento de Mudança. Eles incluem tipicamente hardware, software, instalações, pessoas e documentos formais tais como documentação de processos e acordos de nível de serviço.

**Linha de Base:** Um instantâneo que é usado como um ponto de referência. Muitos instantâneos podem ser feitos e registrados ao longo do tempo, porém apenas alguns serão usados como linhas de base. Por exemplo:

- Uma linha de base do GSTI pode ser usada como ponto de partida para medir o efeito de um plano de melhoria do serviço.
- Uma linha de base de desempenho pode ser usada para medir mudanças no desempenho durante todo o período em que um serviço de TI estiver na ativa.
- Uma linha de base da configuração pode ser usada como um plano de retorno para permitir que a infraestrutura de TI seja restaurada para uma configuração conhecida se uma mudança ou liberação falhar.

**Mudança** - Compreende a adição, ativação, modificação, desativação ou remoção de serviços de Tecnologia da Informação ou de seus componentes.

**Objetivo de TIC** - Resultado a ser alcançado pela TIC. Pode ser estratégico, tático ou operacional.

**Problema** - A causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o registro de problema é criado e o processo do gerenciamento de problemas é responsável pela investigação a ser conduzida.

**Provedor de Serviços de TIC** - Unidade organizacional ou pessoa que oferece Serviços de TIC para usuários internos ou externos;

**Requisição de Mudança (RdM)** - É uma solicitação de mudança em algum atributo de um Item de Configuração submetida à análise e aprovação do Gerenciamento de Mudanças.

**Serviços de TIC** - Qualquer ferramenta ou procedimento fornecido pela área de TIC para a execução das tarefas dos usuários.

**SETIC** - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 14a Região.

**Sistema de Gerenciamento de Configuração (SGC)** - mantém um ou mais bancos de dados de gerenciamento de configuração, fornecendo informações e relatórios sobre os ICs e os relacionamentos de dependência entre eles.

**Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC (SGS)** - software adotado pelo Tribunal, de uso obrigatório, para registro de incidentes ou requisições de serviços de TIC.

**Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)** - Compreende a infraestrutura e os componentes que viabilizam a computação moderna. São os elementos, que combinados, permitem às pessoas e organizações interagirem no mundo digital.

**Usuários** - Magistrados, servidores, advogados, peritos, membros do Ministério Público, estagiários, terceirizados, pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo, desde que autorizados, que estejam acessando, em caráter temporário ou definitivo, os serviços e recursos tecnológicos oferecidos por este Tribunal.

## REFERÊNCIAS

[AXELOS. \(2012\). \*ITIL® Glossary of Terms English - Brazilian Portuguese v1.0. Axelos Global Best Practice.\*](#)

[AXELOS. \(2017\). \*What is ITIL ?.\* Axelos Global Best Practice.](#)

[ISO/IEC. \(2018\). \*ISO/IEC 20000-1:2018 - Information technology — Service management — Part 1: Service management system requirements.\* ISO - International Organization for Standardization.](#)

[ISO/IEC. \(2018\). \*ISO/IEC 27000:2018 - Information technology — Security techniques — Information security management systems — Overview and vocabulary.\* ISO - International Organization for Standardization.](#)

[ITSMF. \(2012\). \*An Introductory Overview of ITIL® 2011.\* The IT Service Management Forum.](#)

[ITSMF. \(2020\). \*Introductory Overview of ITIL® 4.\* The IT Service Management Forum.](#)

[TJ-RO. \(2017\). \*Processo de Gerenciamento da Configuração e Ativos de Serviço.\* Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia.](#)

TRT04. (2016). *Gestão de Configuração e Ativos de TIC*. Tribunal Regional do Trabalho 4a Região - Rio Grande do Sul.

TRT07. (2016). *Fluxo do Processo de Gerenciamento de Configuração*. Tribunal Regional do Trabalho 7a Região - Ceará.

TRT08. (2017). *Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços de TIC*. Tribunal Regional Do Trabalho 8a Região - Pará e Amapá.

TRT13. (2018). *Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço*. Tribunal Regional Do Trabalho 13a Região - Paraíba.

TRT14. (2012). *Regras de planejamento e controle dos chamados abertos pelas unidades junto ao Sistema de Suporte do TRT14 - Portaria n. 0628, de 7 de maio de 2012*.Tribunal Regional Do Trabalho 14a Região - Rondônia e Acre.

TRT14. (2017). *Manual de Gerenciamento de Processos de Trabalho do Tribunal Regional do Trabalho 14a Região*. Tribunal Regional Do Trabalho 14a Região - Rondônia e Acre.

TRT14. (2017). *Metodologia de Gestão de Processos de Trabalho do TRT14 - Portaria GP n. 0800, de 11 de maio de 2017*. Tribunal Regional Do Trabalho 14a Região - Rondônia e Acre.

TRT14. (2018). *Política de Uso dos Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT14 – Resolução Administrativa nº 130, de 11 de dezembro de 2018*. Tribunal Regional Do Trabalho 14a Região - Rondônia e Acre.

TRT16. (2018). *Processo de Gerenciamento da Configuração e Ativos de Serviços de TIC*. Tribunal Regional Do Trabalho 16a Região - Maranhão.

TRT17. (2018). *Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos*. Tribunal Regional Do Trabalho 17a Região - Espírito Santo.

TRT18. (2014). *Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço*. Tribunal Regional Do Trabalho 18a Região - Goiás.



## DESTINAÇÃO DO PROCESSO

Usuários de serviços de Tecnologia do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região e servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

## OUTRAS INFORMAÇÕES DESTE PROCESSO

<b>Elaboração:</b> Marcus Vinicius Alencar Terra	<b>Data:</b> 22/06/2021
<b>Data de aprovação formal:</b>	14/07/2021

<b>Histórico de Revisões</b>			
<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Responsável</b>
14/07/2021	1.0	Versão inicial do processo	Marcus Vinicius Alencar Terra
29/06/2022	2.0	Revisão do processo	Marcus Vinicius Alencar Terra
03/07/2023	2.1	Revisão do processo	Rômulo Valente Ferreira