



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins
Reitoria

PROCESSO DE GESTÃO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1. INTRODUÇÃO

A gestão de configuração de ativos de serviços é um processo que visa acompanhar, dar suporte, otimizar e planejar melhorias para o parque tecnológico de uma instituição. Este processo é uma estrutura que gerencia, de forma proativa e estratégica, a aquisição, utilização, manutenção e descontinuidade de ativos de TI.

Este processo pode ser considerado como um dos principais processos da área de TI, por fornecer suporte e informação sobre a infraestrutura de TI. Isto porque este processo identifica e define os componentes que fazem parte de um serviço de TI, bem como registra e informa o estado desses componentes e das solicitações de mudanças.

1.1. Escopo

O processo de gestão de configuração e ativos de serviços de Tecnologia da Informação (TI) 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.

1.2. Objetivos

O objetivo geral do processo de gestão de configuração e ativos de serviços é definir e controlar os componentes de serviços, manter informações precisas no histórico sobre configuração, estado dos serviços e infraestrutura atual e planejada sobre TI. Para que este objetivo seja alcançado foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- a) Definir e controlar os componentes de serviços e infraestrutura, mantendo informações precisas da configuração;
- b) Suportar os objetivos e os requerimentos de controle dos clientes e do negócio;
- c) Suportar todos os processos de gerenciamento de serviços; e
- d) Otimizar os ativos do serviço, as configurações de TI, as capacidades e os recursos.

1.3. Abrangência

O processo de gestão de configuração e ativos de serviços de TI abrange planejamento, identificação, controle, manutenção, verificação e auditoria de *hardware* e *software* gerenciados pela área de Tecnologia da Informação do IFTO.

1.4. Benefícios

A implementação do processo de gestão de configuração e ativos de serviços de TI traz os seguintes benefícios:

- a) Disponibilidade para fornecer informações para outros processos sobre IC's e o relacionamento entre eles;
- b) Contribuição para o planejamento da continuidade dos serviços em TI;
- c) Controle da infraestrutura de TI possibilitando identificar onde o IC está e quem é responsável por ele;
- d) Gerenciamento de problemas eficiente;
- e) Gerenciamento de mudanças eficaz.

2. DEFINIÇÕES

Para uma melhor compreensão dos termos abordados neste processo foram definidos alguns conceitos. São eles:

- a) **Ativo de serviço:** qualquer recurso ou conhecimento que possa contribuir para a entrega de um serviço de TI. São considerados ativos de serviço: pessoas, instalações, servidores, *software*, dados, redes, telefones e vários outros itens;
- b) **Ativo de TI:** qualquer recurso necessário para a entrega de um serviço que contribui para agregar valor ao usuário deste serviço. Neste contexto, pode-se considerar como ativos de TI os meios de armazenamento, transmissão e processamento, os sistemas de informação, bem como os locais onde se encontram esses meios e as pessoas que a eles têm acesso;
- c) **Atributos dos itens de configuração (AIC):** conjunto de informações sobre o item de configuração (descrição, características, localização etc). Ex.: IC = microcomputador; AIC= descrição, processador, memória, disco, etc;
- d) **Banco de dados de gerenciamento de configuração (BDGC):** repositório que centraliza as informações referentes aos ICs utilizados no ambiente de TI;
- e) **Biblioteca de software definitiva (BSD):** 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;
- f) **Depósito de hardware definitivo (DHD):** área destinada ao armazenamento físico dos componentes de *hardware* (equipamentos e peças) sobressalentes;
- g) **Gerenciamento de ativos:** disciplina que tem foco no controle de todos os ativos de TI no que diz respeito aos responsáveis pelos mesmos, localização, detalhes, etc;
- h) **Incidente:** é uma paralisação não previamente programada em um serviço de TI;
- i) **Inventário:** repositório central de ativos, com todos os componentes de *hardware* e *software* de TI;
- j) **Inventário de ativos de TI:** conjunto de informações necessárias à gestão de ativos de TI, que fornece subsídio aos demais processos de TI, tais como gestão de riscos e gestão de continuidade de negócio;
- k) **Item de configuração (IC):** todo e qualquer recurso necessário para a sustentação dos serviços de TI. É um elemento que agrega valor à entrega dos serviços. Ex.: equipamentos,

licenças, ativos de rede, servidor, roteador, *software*, documentos etc;

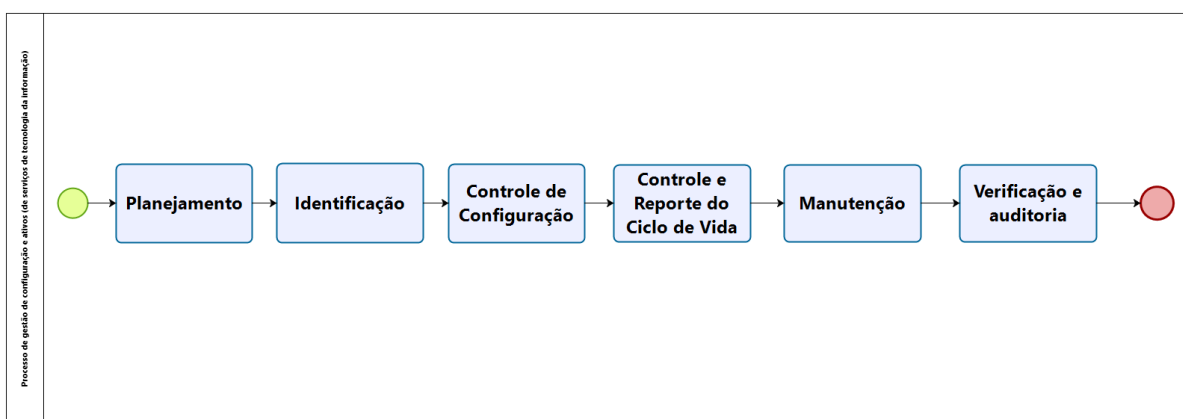
l) **Requisição de mudança (RDM):** requisição de mudança;

m) **Serviço de TI:** serviço baseado no uso de TI provido a um ou mais usuários para apoiar os processos de negócio do IFTO. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;

n) **Usuário:** pessoa física ou jurídica que utilize os serviços de TI do IFTO.

3. GERENCIAMENTO DE ATIVOS E SERVIÇOS

O processo de gestão de configuração e ativos de serviços de TI garante a eficiência dos investimentos já realizados, bem como escalar o serviço para possíveis mudanças de cenário e expansões do negócio. Neste sentido, este processo no IFTO é composto por 6 (seis) fases, conforme mostra a figura 1.



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 1 - Processo de gestão de configuração e ativos de serviços.

A figura 1 apresenta o processo de gestão de configuração de ativos de serviços de TI composto pelas fases: planejamento, identificação, controle de configuração, controle e reporte do ciclo de vida, manutenção, verificação e auditoria. Estas fases são gerenciadas pela equipe da área de Tecnologia da Informação.

3.1. Planejamento

A fase "**Planejamento**" é responsável por definir o nível de detalhamento do gerenciamento de configuração e ativos de serviços e como será realizado o processo. Nesta fase estão incluídas 5 (cinco) atividades conforme demonstra a figura 2.

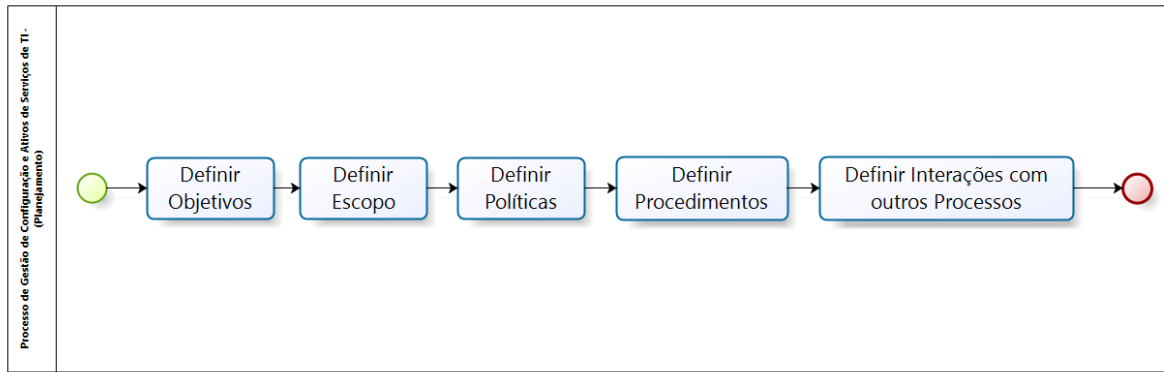


Figura 2 - Planejamento

A fase "**Planejamento**" apresentada na figura 2 define a configuração dos limites do processo como: objetivos, escopo, políticas, procedimentos e interação esperada com outros processos. Esta fase é gerenciada pelo gerente de configuração (gerente do processo) que é responsável por determinar o que deve ser alcançado, e em que custo, balanceando com as necessidades do negócio.

3.1.1. Definir os objetivos

Atividade responsável por definir os objetivos do processo de gestão de configuração e ativos de serviços disponibilizados pela área de TI.

3.1.2. Definir o escopo

Atividade responsável por definir o escopo do processo de gestão de configuração e ativos de serviços de TI.

3.1.3. Definir políticas

Atividade responsável por definir políticas do processo de gestão de configuração e ativos de serviços de TI.

3.1.4. Definir procedimentos

Atividade responsável por definir procedimentos a serem adotados para a execução do processo de gestão de configuração e ativos de serviços de TI.

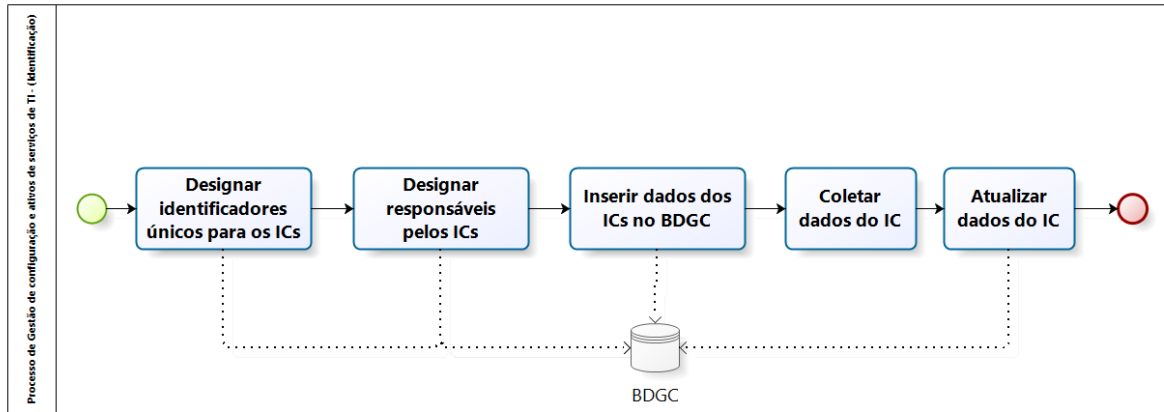
3.1.5. Definir interações com outros processos

Atividade responsável por definir as interações com os demais processos executados pela área de TI.

3.2. Identificação

A fase "**Identificação**" é responsável por definir as categorias e as informações necessárias (nomes, códigos, etc) que serão mantidas a respeito de cada item de configuração no banco de dados de configurações. Envolve a coleta de todas as informações do IC dentro do escopo do processo.

A informação do item de configuração é coletada por meio de ferramentas automatizadas e manualmente. Esta fase é composta por 5 (cinco) atividades, conforme apresenta a figura 3.



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 3 - Identificação

A figura 3 apresenta a fase "**Identificação**" composta pelas atividades: designar identificadores únicos para os itens de configuração, designar responsáveis pelos itens de configuração, inserir dados dos itens de configuração no BDGC, coletar dados do item de configuração e atualizar dados do item de configuração.

3.2.1. Designar identificadores únicos para os itens de configuração

Esta atividade visa estabelecer a nomenclatura padrão para os itens de configuração, definindo como serão armazenados nos bancos de dados de gerenciamento da configuração. Ela deverá gerar documentação que determina um padrão de nomenclatura e identificadores únicos dos recursos.

3.2.2. Designar responsáveis pelos ICs

Esta atividade é responsável por identificar responsabilidades e responsabilizados pelos itens de configuração. Ela deve gerar documentação formalizada sobre as responsabilidades, formalmente aprovadas dentro da área de TI e comunicadas aos setores inerentes ao processo.

3.2.3. Inserir dados do IC no BDGC

Esta atividade consiste em inserir nos bancos de dados de gerenciamento de informações os dados sobre o item de configuração e seus atributos. Estas informações devem ser criadas e disponibilizadas a todos os envolvidos. Para cadastro de um novo item

de configuração, é necessário que sejam coletadas as informações dos AICs. Essa coleta poderá ser manual ou automatizada e registrada no BDGC.

3.2.4. Coletar dados do IC

Esta atividade é responsável por coletar informação atualizada do IC, identificar o IC no BDGC e inserir informação atualizada no BDGC (de forma manual ou automatizada). Esta atividade poderá ser realizada manualmente ou automaticamente registrada no BDGC.

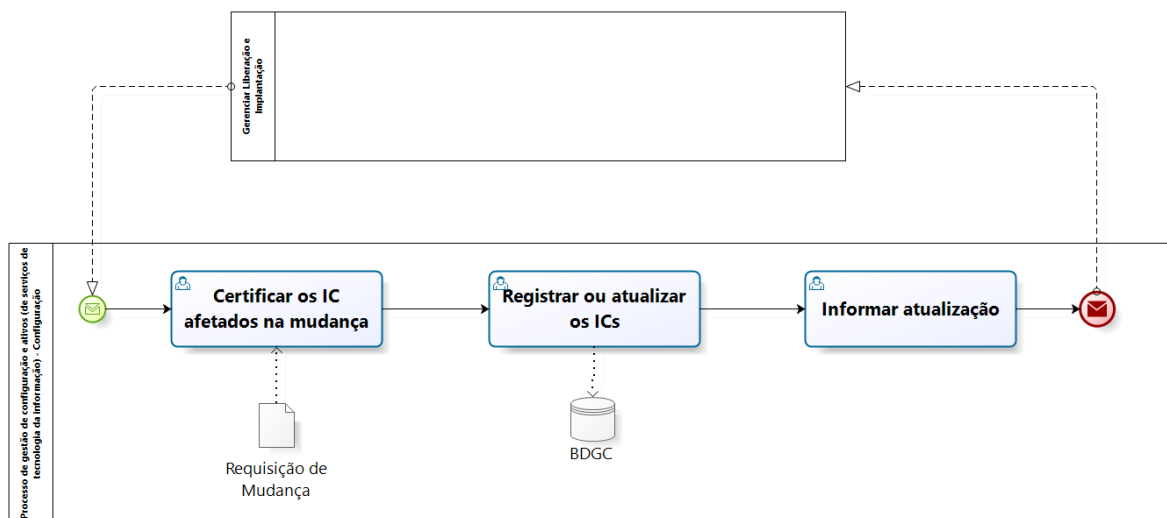
3.2.5. Atualizar dados do IC

A atividade consiste em manter a lista de atributos atualizada de forma a refletir a realidade e necessidades específicas do IFTO. Ela foca em garantir que os AICs estão em conformidade com as informações requeridas pelas atividades e controles específicos.

Caso seja necessário desativar ICs no BDGC, seja por uma alteração ou por não ser mais necessário, deverá ser alterado o status deste no BDGC para desativado. Esta atividade deverá gerar lista atualizada dos ICS e respectivos AICS que atendam às necessidades da área de TI do IFTO.

3.3. Configuração

A fase "**Configuração**" é responsável por manter o controle efetivo dos ICS. A figura 4 apresenta as 3 (três) atividades que compõem a fase.



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 4 - Configuração

A figura 4 detalha as atividades que compõem a fase "**Configuração**". São elas: certificar os itens de configuração afetados pela mudança, registrar ou atualizar os itens de configuração e informar atualização. Estas atividades serão detalhadas nas próximas seções.

3.3.1. Identificar os ICs afetados na mudança

Nesta atividade o responsável pela configuração identifica os itens de configuração afetados na mudança de forma a ter o registro histórico e o rastreamento das alterações realizadas.

3.3.2. Registrar ou atualizar os ICs

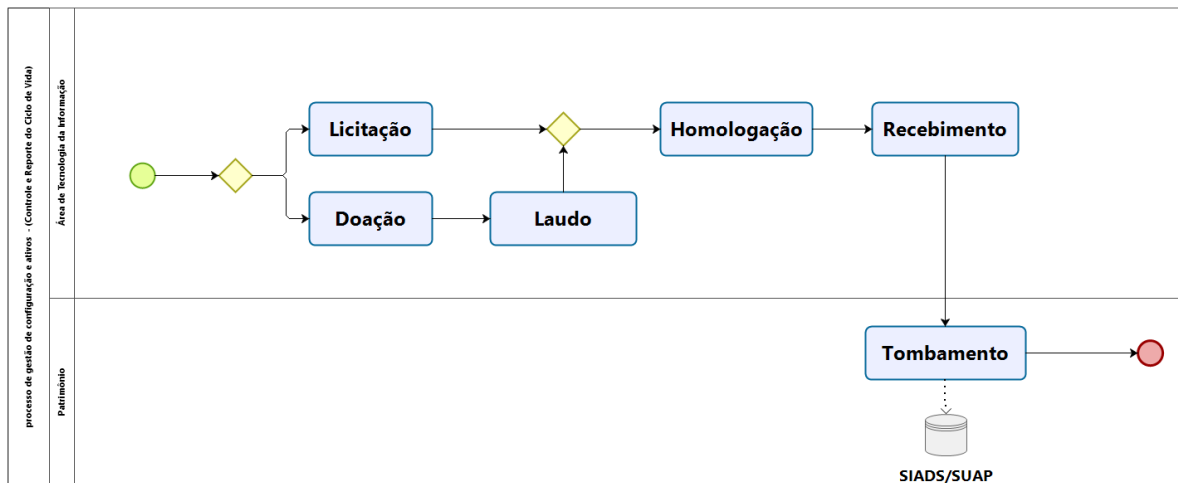
Atividade responsável pela configuração registrada ou atualizada no BDGC as informações dos itens de configuração envolvidos na mudança. Ela inclui a verificação de itens obtidos via *discovery* ou provenientes de interface com sistema de patrimônio/ativos, sua efetivação no BDGC e seus relacionamentos com outros itens e serviços.

3.3.3. Informar atualização

Após o registro dos itens de configuração no sistema, o responsável pela configuração deverá informar ao gerente do processo sobre as alterações realizadas na configuração.

3.4. Controle e reporte do ciclo de vida

Antes de o BDGC ser populado, procedimentos de controle deverão ser realizados. Esta fase é fundamental para que os itens de configuração sejam controlados durante todo o ciclo de vida do item de configuração. A figura 5 apresenta as atividades desta fase.



Powered by
bizagi
Módulo

Figura 5 - Controle e reporte do ciclo de vida

Conforme apresenta a figura 5, a fase "**Controle e reporte do ciclo de vida**" do item de configuração é composta pelas seguintes atividades: licitação, doação, homologação, recebimento, laudo e tombamento.

3.4.1. Licitação

Atividade responsável por adquirir o item de configuração. Seu início ocorre com o recebimento do documento de oficialização de demanda (DOD) por parte do setor demandante (solicitante). Em seguida deve ser realizada a aquisição do ativo de TI conforme a legislação vigente. Como saída tem-se a definição do fornecedor para o ativo de TI licitado.

3.4.2. **Doação**

Atividade responsável por realizar uma avaliação técnica do ativo de TI a ser recebido. O setor de TI deverá informar que o ativo recebido possui condições de uso por parte do IFTO.

3.4.3. **Laudo**

Atividade responsável por gerar um relatório de confirmação de recebimento do item de configuração doado ao IFTO. O setor de TI deverá informar a viabilidade técnica de uso do item de configuração. Esta atividade é iniciada no momento em que se recebe o ativo e encerra-se com a disponibilização para tombamento.

3.4.4. **Homologação**

Atividade responsável por homologar o item de configuração recebido pelo setor de TI, seja ele adquirido ou doado por outra entidade pública. Caso o item de configuração seja adquirido através de licitação esta tarefa verifica se o item de configuração está de acordo com o edital de licitação.

Esta atividade deverá avaliar a especificação técnica do ativo de TI a ser adquirido, verificando se o mesmo está em acordo com os termos do edital. Ela é encerrada com a homologação do ativo de TI.

3.4.5. **Recebimento**

Atividade responsável por receber e verificar se o item de configuração atende as necessidades da área de TI do IFTO. É observado a qualidade, especificação técnica e testes são realizados, caso necessário. Caso o item de configuração seja adquirido por meio de licitação a equipe de TI deverá realizar o recebimento provisório ou definitivo e disponibilizar para o tombamento. Esta atividade inicia-se quando recebe o ativo e é encerrada quando se recebe os ativo licitado e disponibilizado para o tombamento.

3.4.6. **Tombamento**

Atividade responsável por registrar o bem no sistema de controle patrimonial do IFTO e torná-lo disponível para uso. Atividade inicia-se com o recebimento definitivo do ativo. Nesta atividade poderão ser realizadas as tarefas: fixação de plaquetas patrimoniais, cadastramento do ativo no sistema de controle patrimonial, disponibilização no estoque.

3.5. **Manutenção**

A fase "**Manutenção**" é responsável por realizar a manutenção do ativo de TI disponibilizado pelo IFTO. A figura 6 apresenta as atividades que compõem esta fase.

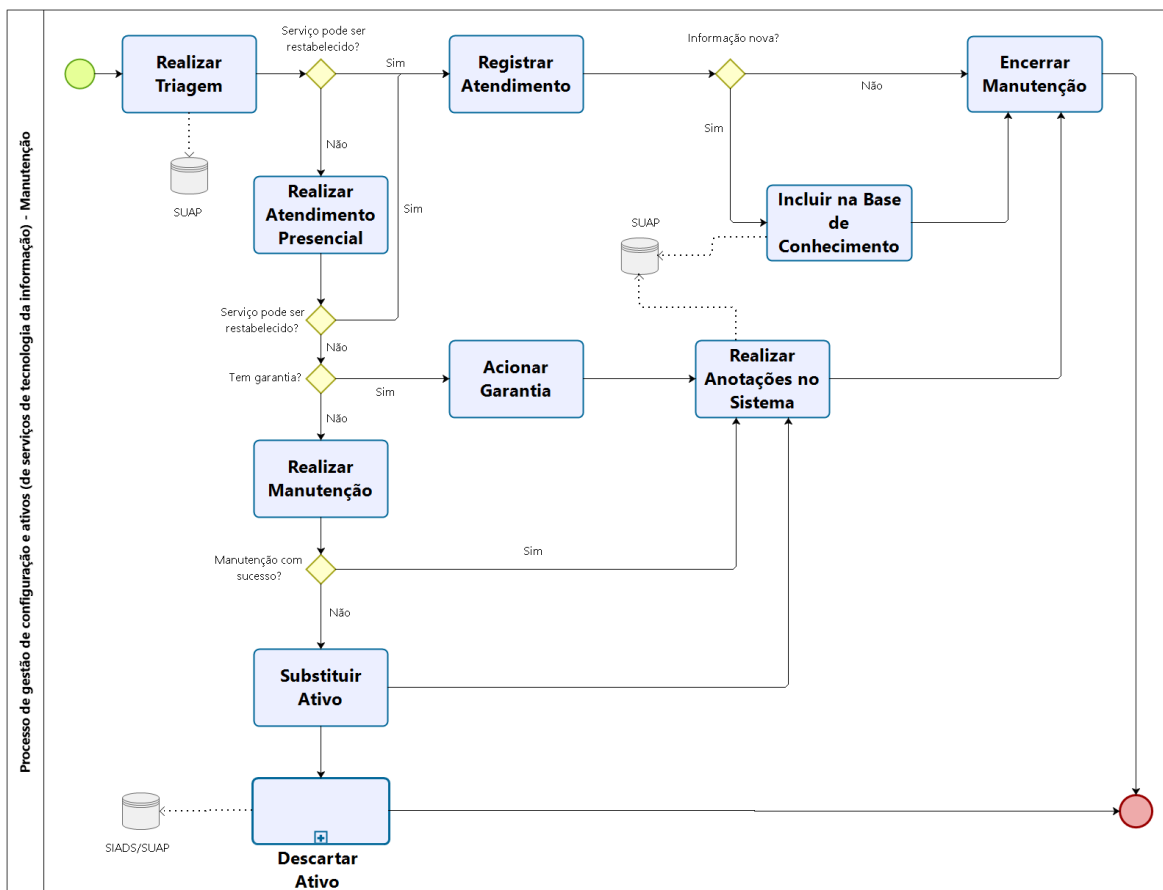


Figura 6 - Manutenção

A figura 6 apresenta as atividades que compõem a fase "**Manutenção**". São elas: realizar triagem, realizar atendimento, realizar atendimento presencial, realizar manutenção, substituir ativo, acionar garantia, realizar anotações no sistema, incluir na base de conhecimento, descartar ativo e encerrar manutenção.

As manutenções no BDGC (inclusão, alteração ou desativação de itens de configuração) devem ser solicitadas por meio de requisição de mudança (RDM), recebida do processo de gestão de mudanças. Quando o responsável pela configuração é acionado para realizar uma manutenção no BDGC, ele deverá verificar na RDM se todos os itens de configuração afetados pela mudança e seus respectivos dados e características estão corretamente informados.

Caso identifique a falta de alguma informação ou de algum item de configuração, o responsável pela configuração deve interagir com o gerente do processo para providenciar as adequações. Manutenções no BDGC também envolvem o relacionamento entre os itens de configuração e aqueles com os serviços do catálogo de serviços de TI.

3.5.1. Realizar triagem

Atividade responsável por definir o problema apresentado pelo ativo de serviço. Esta triagem deverá ser realizada através da central de chamados (SUAP), através do atendimento dos chamados registrados pelos usuários ou manualmente. Nesta atividade poderão ser realizadas as tarefas: verificar o problema apresentado, documentar tentativas de solução remota, agendamento de horário de visita técnica.

3.5.2. Realizar atendimento

Atividade responsável por atender chamados relacionados aos ativos de TI do IFTO. Visa atender os incidentes e documentar as ações realizadas. O atendimento inicial poderá ser realizado remotamente.

3.5.3. Realizar atendimento presencial

Atividade responsável por realizar o atendimento de forma presencial quando o atendimento remoto não for possível. Tem por finalidade atender o usuário diretamente em seu ambiente de trabalho. Nesta atividade o responsável pela configuração deverá atender o usuário diretamente em seu ambiente de trabalho. Nesta atividade poderão ser realizadas as seguintes tarefas: verificações de rotina, atualização de *patches*, suporte a outras questões. A atividade é encerrada com o encerramento do chamado, caso o atendimento foi realizado com sucesso.

3.5.4. Realizar manutenção

Atividade responsável por realizar a manutenção preventiva ou corretiva do ativo de TI. Ela realiza a intervenção a nível de *hardware* e/ou atualização de *software*, substituição de peças e/ou partes com problemas.

Esta atividade tem a finalidade de restabelecer o status anterior ao incidente. Nesta atividade poderá ser realizada a tarefa: realizar a manutenção a nível de *hardware* e/ou atualização de *software*, substituição de peças e/ou partes com problema. A atividade é encerrada com o incidente solucionado (manutenção interna e/ou garantia técnica ou substituição do equipamento).

3.5.5. Substituir ativo

Atividade responsável por substituir o ativo de TI que apresentar problema não coberto pela garantia e não passível de solução. Trata-se de ativo com defeito irreparável, instalação de outro ativo equivalente.

Esta atividade poderá ser iniciada após constatação de incidente em equipamento não coberto por garantia e não passível de solução. Nesta atividade poderá ser realizada a tarefa: remover ativo com defeito irreparável, instalação de outro ativo equivalente. A atividade é finalizada com o incidente solucionado e equipamento encaminhado para descarte.

3.5.6. Acionar garantia

Atividade responsável por acionar empresa contratada para a prestação de garantia referente ao ativo de TI. O responsável pela configuração deverá registrar o serviço realizado pela prestadora de serviços.

Esta atividade é iniciada após a constatação da necessidade de manutenção do ativo de TI. Nesta atividade poderá ser realizado o acionamento da empresa contratada para a prestação do serviço de garantia técnica. A atividade é encerrada com o incidente solucionado (manutenção interna e/ou garantia técnica ou substituição do equipamento).

3.5.7. Realizar as anotações no sistema

Atividade responsável por registrar ocorrência de incidentes e suas soluções no histórico do ativo de TI. Estas anotações servirão para a avaliação da condição de uso do

ativo de TI.

Atividade iniciada com a constatação da necessidade de manutenção do ativo de TI. Nesta atividade poderá ser realizada a tarefa de registrar ocorrência, assentamentos. A atividade é encerrada com o encerramento da ocorrência no sistema.

3.5.8. **Incluir na base de conhecimento**

Atividade responsável pelo registro de soluções para incidentes ocorridos nos ativos de TI. Os dados armazenados na base de conhecimento servem para agilizar futuras configurações e manutenções.

Esta atividade é iniciada após a conclusão do chamado ou registro independente da abertura de chamado. Nesta atividade poderá ser realizada a inclusão de soluções para incidentes conhecidos na base de conhecimento. A atividade é finalizada com o registro na base de conhecimento.

3.5.9. **Descartar ativo**

Atividade responsável pela disponibilização do bem inservível para o setor de patrimônio. Trata-se de avaliar, disponibilizar e encaminhar o ativo de TI para que o setor de patrimônio possa declarar o ativo como inservível para o IFTO.

Esta atividade é iniciada após a constatação da necessidade de descarte de equipamento inservível. Nesta atividade poderá ser realizada a disponibilização do bem inservível para o setor de patrimônio. A atividade é encerrada com o encaminhamento do bem inservível para baixa patrimonial.

3.5.10. **Encerrar o chamado**

Atividade responsável por finalizar o chamado relacionado à configuração do ativo de TI. Trata-se de atividade que garante a finalização da configuração ou manutenção do ativo de TI.

Atividade iniciada com o incidente solucionado (manutenção interna e/ou garantia técnica ou substituição do equipamento). Nesta atividade é realizado o encerramento do chamado onde o usuário poderá proceder com o aceite ou reabertura do chamado. Nesta atividade o usuário poderá avaliar o atendimento realizado.

3.6. **Verificação e auditoria**

Atividade responsável pela verificação e auditoria para garantir que as informações dos itens de configuração que estão registradas no banco de dados de configurações estão atualizadas e fiéis à configuração real do item de configuração. Ao conduzir auditorias regulares no IFTO pode-se verificar que todos os itens de configuração estão registrados corretamente. A figura 7 apresenta as atividades desta fase.

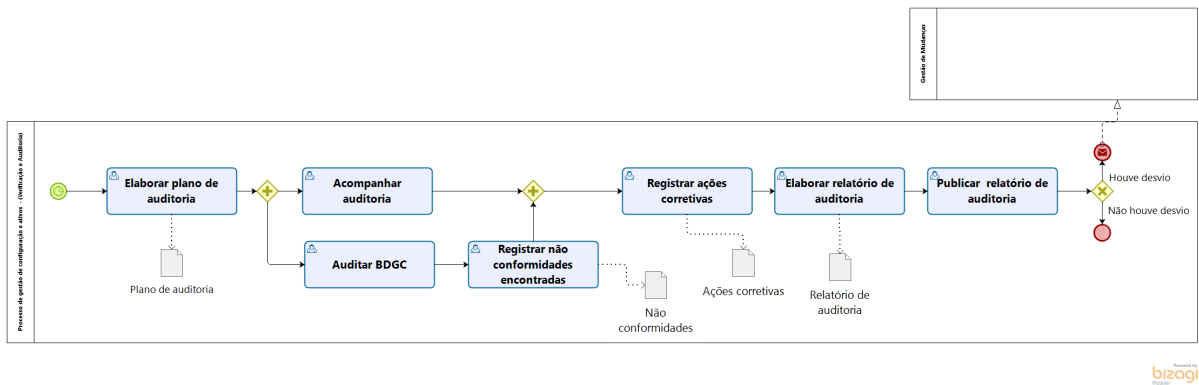


Figura 7 - Verificação e auditoria

Conforme demonstra a figura 7 a fase "**Verificação e Auditoria**" é composta pelas atividades: elaborar plano de auditoria, acompanhar auditoria, auditar BDGC, registrar não conformidades encontradas, registrar ações corretivas, elaborar relatório de auditoria e publicar relatório de auditoria. Estas tarefas serão detalhadas nas próximas seções.

3.6.1. Elaborar plano de auditoria

Atividade responsável por determinar a conformidade ou não dos itens de configuração em relação aos requisitos especificados no BDGC, devendo acontecer nos seguintes casos:

- Em 10% dos ICs a cada 6 (seis) meses;
- Antes e depois de mudanças significativas;
- Depois de desastres;
- Em intervalos de tempo aleatórios, quando se julgar necessário.

Para a realização da auditoria, o responsável pela configuração deverá elaborar um plano de auditoria para formalizar e programar sua ocorrência junto às áreas selecionadas. O plano de auditoria deverá conter:

- Escopo e amostra dos itens de configuração;
- Data de início e fim da auditoria;
- Programação da auditoria;
- Responsáveis;
- Checklist* de auditoria do BDGC.

3.6.2. Acompanhar auditoria

Atividade responsável por acompanhar a auditoria no ativo de TI e prestar o suporte necessário durante sua execução. Ela deverá ser registrada de forma a facilitar a tomada de decisões futuras.

3.6.3. Auditar BDGC

A auditoria do BDGC é feita pelo responsável pela configuração que realiza a auditoria dos ICs selecionados conforme o *checklist* de auditoria do BDGC. Esta atividade deverá ser registrada para auxiliar o processo de tomada de decisão futura.

3.6.4. Registrar não conformidades encontradas

O responsável pela configuração deverá registrar as não conformidades encontradas durante a auditoria. Esta tarefa ajuda a área de TI em configurações futuras. A atividade deverá ser documentada através de relatório.

O relatório de auditoria consiste em uma exposição detalhada de fatos e circunstâncias observados em auditoria. Neste documento deve conter os resultados da auditoria, conclusão, recomendações e o registro dos casos e respectiva justificativa quando da impossibilidade de apresentar recomendações apropriadas.

3.6.5. Registrar as ações corretivas

Para sanar as não conformidades encontradas durante a realização da auditoria, o responsável pela configuração deve registrar as ações corretivas a serem efetuadas.

3.6.6. Elaborar relatório de auditoria

O responsável pela 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. Este documento deve conter os resultados da auditoria, conclusão, recomendações e o registro dos casos e respectiva justificativa quando da impossibilidade de apresentar recomendações apropriadas.

3.6.7. Publicar relatório de auditoria

O responsável pela 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.

4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Um papel é um conjunto de responsabilidades, atividades e autoridades definidas em um processo e atribuídas a uma pessoa, equipe ou função. Os papéis e responsabilidades dos envolvidos neste processo são:

4.1. Dono do processo

Profissional com perfil de gestão e autoridade funcional instituída para alocar recursos, bem como definir a visão e os objetivos de negócio do processo. No IFTO este papel é representado pela Diretoria de Tecnologia da Informação que é responsável pela especificação e execução do processo, tendo como responsabilidades:

- a) Definir os objetivos do processo;
- b) Definir o escopo do processo;
- c) Definir a política e diretrizes para o processo;
- d) Atualizar políticas de gerenciamento de configurações;
- e) Apoiar as equipes envolvidas no processo;
- f) Planejar a implantação do processo;
- g) Identificar atividades e tarefas do processo que estão interferindo na velocidade exigida pelo negócio e propor melhorias;
- h) Identificar pontos de melhorias e promover mudanças na política;
- i) Promover as verificações e auditorias, tomando as providências, sempre que necessárias;
- j) Garantir recursos (materiais e humanos) para o processo;
- k) Defender a aplicação do processo e suas políticas;
- l) Propor minutas de portaria referente ao processo.

4.2. Gerente do processo

Profissional com experiência em gerenciamento e coordenação de equipes de operações de TI. Este papel também é conhecido como gerente de configuração, sendo responsável por definir e controlar os serviços e componentes de TI e mantém informações de configuração precisas e confiáveis com informações históricas do ciclo de vida dos serviços e componentes de TI. Fornecimento e registro de dados precisos e completos dos itens de configuração e seus relacionamentos. No IFTO este papel é representado pelas coordenações de área de TI, tendo como responsabilidades:

- a) Planejar a metodologia de população dos itens de configuração no sistema de gerenciamento de configuração, definindo critérios de coleta de informações;
- b) Planejar mudanças no relacionamento entre itens de configuração em um registro de mudança;
- c) Definir junto com a equipe de TI os procedimentos a serem utilizados no processo;
- d) Prover relatórios gerenciais de análise e de estado da configuração;
- e) Acompanhar e relatar a auditoria;
- f) Apoiar os demais papéis na execução de suas atividades e responsabilidades;
- g) Garantir políticas e padrões para o gerenciamento de configuração e ativo de serviço;
- h) Conscientizar todos os envolvidos da importância do processo.

4.3. Responsável pela configuração

Profissional responsável pelos aspectos funcionais e operacionais de um determinado tipo de item de configuração. Este papel é responsável pela configuração dos ativos de serviço e deve ter profundo conhecimento sobre o funcionamento da tecnologia envolvida. Também conhecido como gerente de mudanças em alguns casos. Este profissional deve fornecer e registrar dados precisos e completos dos itens de configuração e seus relacionamentos. No IFTO este papel é representado pelos analistas e técnicos de TI, tendo as seguintes responsabilidades:

- a) Definir junto com o gerente do processo os procedimentos a serem executados no processo;
- b) Acordar a identificação e convenção de nomes para os itens de configuração de serviço;
- c) Criar um grupo de itens de configuração;
- d) Editar um grupo de itens de configuração;
- e) Adicionar um registro de item de configuração de serviço de negócios;
- f) Determinar se um item de configuração está em conformidade com sua referência;
- g) Associar um item de configuração a uma referência;
- h) Atualizar um registro de item de configuração de serviço de negócios;
- i) Exibir grupos de itens de configuração associados;
- j) Exibir registros relacionados para um registro de item de configuração de serviço de negócios;
- k) Exibir os membros de um grupo de itens de configuração;
- l) Revisar e validar atualizações do SGC e criar relatórios de exceção, se necessário;
- m) Realizar auditorias de configuração e tomar as medidas apropriadas se um componente não registrado for detectado ou se um componente estiver ausente;
- n) Visualizar o estado real de um item de configuração;
- o) Visualizar a manutenção programada para um item de configuração;
- p) Contribuir na atualização ou elaboração de políticas e padrões para o Gerenciamento de item de configuração;
- q) Apoiar a auditoria;
- r) Controlar e supervisionar o item de configuração em todo o seu ciclo de vida;
- s) Avaliar a necessidade de uma atualização no modelo de dados do SGC; (sistema de gerenciamento de configurações);
- t) Gerar relatórios de status e distribuí-los às partes envolvidas;
- u) Visualizar a manutenção para um item de configuração;
- v) Adicionar um modelo de instalação de *software* ao catálogo;
- w) Adicionar um modelo de licença de *software* ao catálogo;
- x) Criar um item de configuração de licença de *software*.

5. MATRIZ RACI

A matriz RACI apresentada na tabela 1 é um método utilizado para definir com clareza os papéis e responsabilidades de cada ator na execução da atividade relacionada ao processo. A sigla RACI significa, em inglês: *Responsible, Accountable, Consulted e Informed*.

- a) **Responsible (Responsável):** pessoa, função ou unidade organizacional responsável pela execução de uma atividade no âmbito de um processo; representa quem irá, de fato executar a tarefa. Deve haver ao menos um por tarefa.
- b) **Accountable (Responsabilizado):** dono da atividade, deverá fornecer os meios para que a atividade possa ser executada, e será responsabilizado caso a atividade não alcance os seus objetivos; cada atividade só pode possuir um *Accountable*; Define quem será responsável

pelo sucesso da atividade. Fica encarregado de verificar se a atividade foi realizada com sucesso e dentro do prazo. Deve haver um, e apenas um, por atividade.

c) **Consulted (Consultado):** pessoa que deve ser consultada durante a execução da atividade; As informações levantadas junto a essas pessoas tornam-se entradas para a execução da atividade; Geralmente exercem papel de conselho na tomada de decisões.

d) **Informed (Informado):** pessoa que será informada acerca do progresso da execução da atividade.

Tabela 1 - Matriz de responsabilidades

Processo de gestão de configuração e ativos de serviços				
Fase	Atividade	DP	GP	RC
Planejamento	Definir objetivos.	A	R	C
	Definir escopo.	A	R	C
	Definir políticas.	A	R	C
	Definir procedimentos.	A	R	C
	Definir interações com outros processos.	A	R	C
Identificação	Designar identificadores únicos para os ICs.	A	I	R
	Designar responsáveis pelos ICs.	A	I	R
	Inserir dados dos ICs no BDGC.	A	I	R
	Coletar dados do IC.	A	I	R
	Atualizar dados do IC.	A	I	R
Configuração	Certificar os ICs afetados na mudança.	A	R	I
	Registrar ou atualizar os ICS.	A	C	R
	Informar atualização.	A	C	R
Controle do Ciclo de Vida	Licitação.	A	C	R
	Doação.	A	C	R
	Laudos.	A	C	R
	Homologação.	A	C	R
	Recebimento.	A	C	R
	Tombamento.	A	C	R
Manutenção	Realizar triagem.	A/I	C	R
	Registrar atendimento.	A/I	C	R
	Realizar atendimento presencial.	A/I	C	R
	Realizar manutenção.	A/I	C	R
	Acionar garantia.	A/I	C	R
	Substituir ativo.	A/I	C	R
	Descartar ativo.	A/I	C	R
	Realizar anotações no sistema.	A/I	C	R
	Incluir na base de conhecimento.	A/I	C	R
	Encerrar chamado.	A/I	C	R
Verificação e Auditoria	Elaborar plano de auditoria.	A/I	R	C
	Acompanhar auditoria.	A/I	R	C
	Auditar BDGC.	A/I	C	R
	Registrar não conformidades encontradas.	A/I	C	R
	Registrar as ações corretivas.	A/I	R	C
	Elaborar relatório de auditoria.	A/I	R	C

Fonte: Diretoria de Tecnologia da Informação**Legenda:**

DP: Dono do processo (Diretoria de TI).

GP: Gerente do processo (Coordenações de TI).

RC: Responsável pela configuração.

6. INDICADOR DE DESEMPENHO

O processo de gestão de configuração e ativos de serviços será monitorado e constantemente medido através de indicador de desempenho. Os dados deverão consolidados periodicamente pelo gerente do processo e farão parte do relatório de gestão de TI.

Esse relatório tem como objetivo acompanhar a eficácia do processo, identificando tendências, falhas e oportunidades de correções, promovendo sempre a melhoria contínua. Em geral, o papel responsável por coletar os dados do indicador é o dono do processo. No entanto, havendo um responsável diferente, então o mesmo deverá ser informado. A tabela 2 apresenta as métricas que foram definidas para o processo de gestão de configuração de ativos e serviços de TI.

Tabela 2 - Indicador de desempenho

Indicador	Quantidade de itens de configuração cadastrados na BDGC.
Descrição	Quantidade de itens de configuração cadastrados na BDGC.
Objetivo	Medir a quantidade de itens de configuração que estão cadastrados na BDGC.
Periodicidade	Anual
Fórmula	Soma
Meta	Aumentar em 10% a quantidade de itens de configuração cadastrados na BDGC durante o ano.
Fonte	GLPI
Ferramenta	GLPI
Responsável	Coordenação de suporte e manutenção.

7. PROCESSOS RELACIONADOS

O processo de gestão de configuração e ativos de serviços de TI possui interfaces com os seguintes processos:

I - **Gestão do catálogo de serviços:** o processo de gerenciamento de configuração colabora com o gerenciamento de catálogo de serviços, a fim de garantir que as informações no BDGC e no catálogo de serviços estejam vinculadas de forma apropriada, com visão consistente, precisa e compreensiva das interfaces e dependências entre os serviços, clientes, processos de negócio, ativos de serviços e itens de configuração;

II - **Gestão de mudanças:** o processo de gerenciamento de configuração e consequente manutenção do BDGC habilita o processo de gestão de mudanças nas atividades de análise de impacto das mudanças sobre o ambiente;

III - **Gestão de incidentes:** o processo de gerenciamento de configuração e consequente manutenção do BDGC fornece informação dos itens de configuração associados aos serviços

de TI, possibilitando a realização de diagnósticos mais precisos sobre os incidentes a serem resolvidos.

IV - **Gestão de problemas:** processo responsável por administrar o ciclo de vida de todos os problemas que chegam na TI. Ele tem o objetivo de prevenir incidentes e minimizar impactos de incidentes que não podem ser evitados.

8. PRÁTICAS RECOMENDADAS

Para que o processo de configuração e ativos de serviço seja executado com sucesso são recomendadas as seguintes práticas:

8.1. Itens de configuração

- a) Todos os itens de configuração deverão ser identificados através de um código único de identificação interna (“ID”);
- b) Todo item de configuração possui um dono, que é responsável por sua guarda e proteção. O dono do item de configuração pode transferir temporariamente a custódia do item de configuração para um usuário. Nesse caso, o usuário passa a ter as mesmas responsabilidades do dono de guardar e proteger o item de configuração enquanto estiver em sua posse;
- c) O dono do item de configuração ou seu usuário designado é responsável por comunicar ao(s) responsável pela configuração qualquer mudança que ocorra em alguma característica controlada do item de configuração;
- d) Todos os itens de configuração que fazem parte do escopo do processo deverão ser registrados na ferramenta de gerenciamento de configuração pelo responsável pela configuração desde o seu recebimento até o descarte;
- e) Nenhum item de configuração 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;
- f) Antes de qualquer liberação no ambiente de produção, deverá ser tomada uma base de referência (baseline) dos itens de configuração envolvidos;
- g) O acesso de leitura e gravação (atualização) no BDCG será controlado e auditado;
- h) A fim de manter a integridade dos sistemas, serviços e infraestrutura, recomenda-se que os itens de configuração sejam mantidos em ambientes apropriados e seguros;
- i) As cópias-mestre de itens de configuração digitais tais como softwares e documentos, devem ser mantidas em bibliotecas seguras cujo acesso seja controlado;
- j) Os itens de configuração serão inventariados, identificando-se, pelo menos, o tipo, formato, localização, informações sobre cópias de segurança e informações sobre licenças, quando houver.

8.2. Banco de dados de gerenciamento de configuração (BDGC)

- a) O BDGC terá repositório principal centralizado para todas as informações de configuração e deverá manter o histórico de modificação dos itens de configuração;

- b) Será disponibilizado acesso de modificação ao BDGC apenas para o gerente e os responsáveis pela configuração;
- c) O responsável por tais designações é o gerente de configuração. O acesso estará disponível aos integrantes da equipe técnica.

8.3. 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. As diretrizes são:

- a) 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;
- b) O escopo da BSD abrange código-fonte, arquivos executáveis, bibliotecas e componentes, documentação técnica associada aos sistemas;
- c) Os itens de configuração armazenados terão seus períodos de retenção determinados de acordo com a política de substituição de equipamentos e *softwares* do IFTO e legislação aplicável;
- d) As mídias e documentos serão descartados em processo destrutivo definitivo, conforme definido nas normas complementares da política de de segurança da informação do IFTO;
- e) Todos os *softwares* na BSD estão sob o controle dos processos de gestão de mudança e gerenciamento de liberação e devem ter suas informações cadastradas no BDGC;
- f) O acesso físico será feito apenas por pessoas autorizadas. O registro de acesso será documentado para eventual auditoria, conforme definido na política de gestão de segurança da informação do IFTO;
- g) A BSD física está localizada na área de atendimento e concentra a mídia (cópias originais) e documentações de todos os *softwares* adquiridos pelo IFTO;
- h) 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.

8.4. Depósito de hardware definitivo (DHD)

O DHD é uma área destinada ao armazenamento físico dos componentes de hardware (equipamentos e peças) sobressalentes. As diretrizes do DHD são:

- a) O DHD é uma área destinada ao armazenamento físico dos componentes de *hardware* (equipamentos e peças) sobressalentes;
- b) O DHD visa suprir de modo controlado as necessidades de capacidade adicional ou para a restauração de serviços de TI afetados por incidentes;
- c) Os equipamentos e peças sobressalentes serão utilizados sempre que necessário, os quais deverão ser devolvidos após sua utilização ao DHD ou repostos no caso de utilização em definitivo;
- d) Todos os itens de configuração armazenados no DHD terão seu período de retenção determinado de acordo com a política de substituição de equipamentos e *softwares* do IFTO

(se existir) e legislação aplicável;

e) 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 gestão de segurança do IFTO;

f) Todo item de configuração armazenado no DHD deverá ter suas informações cadastradas no BDGC;

g) O acesso físico será feito apenas por pessoas autorizadas. O registro de acesso será documentado para eventual auditoria, conforme definido na política de gestão de segurança do IFTO;

h) O DHD deverá estar localizado em ambiente protegido e com acesso físico controlado conforme definido na política de gestão de segurança do IFTO.

8.5. Registro e histórico das situações dos ICS

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

a) Reflitam as mudanças nos itens de configuração, tais como situação, localização, versões, etc;

b) Estejam disponíveis para planejamento, tomada de decisão e gerenciamento de mudanças das configurações definidas;

c) Estejam disponíveis, caso seja necessário, para usuários, clientes, fornecedores e parceiros com o objetivo de ajudá-los no planejamento e tomada de decisões;

d) Os relatórios de gestão de configuração deverão estar disponíveis para todas as partes interessadas e deverão incluir ao menos a identificação e a situação dos itens de configuração, interdependências, localização, suas versões e documentação associada;

e) Os registros de configuração deverão fornecer informações sobre o histórico de cada item de configuração, durante o seu ciclo de vida.

9. REFERÊNCIAS

Office of Government Commerce (OGC, 2007). **ITIL: The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle**. London: TSO (The Stationary Office), 2007. ISBN 9780113310616. Disponível em: <<https://www.kornev-online.net/ITIL/The%20Official%20Introduction%20to%20the%20ITIL%20Service%20Lifecycle.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2021.

Palmas, 15 de janeiro de 2021.

Kleyton Matos Moreira
Diretor de Tecnologia da Informação

Paula Karini Dias Ferreira Amorim
Presidente do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação
PORTARIA Nº 242/2019/REI/IFTO, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2019

Documento assinado eletronicamente por **Kleyton Matos Moreira**, Diretor, em



16/04/2021, às 09:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Paula Karini Dias Ferreira Amorim, Presidente**, em 16/04/2021, às 11:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ifto.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1274071** e o código CRC **AD568BD2**.

Avenida Joaquim Teotônio Segurado, Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8 - Plano Diretor Sul — CEP 77020-450 Palmas/TO — (63) 3229-2200
portal.ifto.edu.br — reitoria@ifto.edu.br