



Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo

**STI - Secretaria de Tecnologia da Informação**

## **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVO DE SERVIÇO**

Vitória - 2024

1.1



**PRESIDÊNCIA**

Des. Samuel Meira Brasil Jr.

**VICE PRESIDÊNCIA**

Des. Namyrr Carlos de Souza Filho

**CORREGEDOR GERAL DA JUSTIÇA**

Des. Willian Silva

**SUPERVISÃO**

Marcelo Tavares de Albuquerque – Secretário Geral

**COORDENAÇÃO**

Marcianne Ribeiro Antunes Lima – Secretária de Tecnologia de Informação

**COLABORAÇÃO E DESENVOLVIMENTO**

Coordenadoria de Suporte e Manutenção

Coordenadoria de Desenvolvimento

**APROVAÇÃO**

Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC)



**Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço**  
Coordenadoria de Suporte e Manutenção

**HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES:**

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
1.0	16/08/2023	Versão Inicial	Jaderson Falcão
1.1	22/07/2024	Revisão	Havirdan Araujo



## SUMÁRIO

1. OBJETIVO .....	5
2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES .....	5
3. BENEFÍCIOS E RESULTADOS DO PROCESSO .....	6
4. ATIVIDADES RELACIONADAS.....	6
5. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO .....	6
6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES .....	7
7. FLUXOGRAMA GERAL DO PROCESSO .....	7
8. ATIVIDADES DO PROCESSO .....	10
9. INDICADORES DE DESEMPENHO .....	11
10. PRAZO E RESPONSÁVEL PELA REVISÃO .....	11



## **1. OBJETIVO**

Segundo a ITIL®, o objetivo do processo é de assegurar que existam informações precisas e confiáveis disponíveis sobre os ativos dos serviços de TIC e que as configurações e relacionamentos entre eles estejam identificadas, documentadas, controladas e atualizadas.

Vale destacar que nenhuma informação relativa a ativos e/ou serviços de TIC, informação essa gerenciada pelo processo em questão e que possa impactar os serviços de TIC providos, pode ser modificada sem que exista uma requisição de mudança aprovada à necessidade de atualização.

## **2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

- Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC): Banco de dados usado para armazenar os registros de configuração durante todo o ciclo de vida. O BDGC também mantém os relacionamentos entre os registros de configuração;
- Item de Configuração (IC): Qualquer componente que precisa ser gerenciado a fim de entregar um serviço de TI;
- Dono de Processo: a pessoa que é responsável por garantir que um processo é adequado para um propósito. As responsabilidades do dono de processo incluem patrocínio, desenho e gerenciamento de mudança e melhoria contínua do processo e das suas métricas. Esse papel é frequentemente atribuído à mesma pessoa que executa o papel de gerente de processo, mas os dois papéis podem estar separados em organizações maiores;
- Gerente de Processo: um papel responsável pelo gerenciamento operacional de um processo. As responsabilidades de um gerente de processo incluem o planejamento e coordenação de todas as atividades necessárias para executar, monitorar e relatar informações do processo. Pode haver vários gerentes de processo para um processo, por exemplo, gerentes de mudança regionais ou gerentes da continuidade do serviço de TI para cada centro de dados. O papel de gerente de processo é frequentemente atribuído à mesma pessoa que executa o papel de dono de processo, mas os dois papéis podem estar separados em organizações maiores;



### **3. BENEFÍCIOS E RESULTADOS DO PROCESSO**

São benefícios e resultados esperados com a implantação e operacionalização deste processo:

- Manter o inventário dos ICs;
- Fornecer informações precisas sobre Itens de Configuração;
- Controlar efetivamente os Itens de Configuração;
- Ajudar com o planejamento financeiro e despesas operacionais;
- Reduzir o uso de softwares não autorizados;
- Apoiar o Gerenciamento de Problema e o Gerenciamento de Incidente com dados sobre ocorrências relacionadas aos Itens de Configuração.

### **4. ATIVIDADES RELACIONADAS**

#### **4.1. GESTÃO DO CICLO DE VIDA E LINHA DE BASE DOS ITENS DE CONFIGURAÇÃO**

- Benefícios
  - Habilitar os agentes do processo para reconhecer em que fase está o atendimento do evento;
  - Fornecer informações corretas sobre um IC;
  - Fornecer insumos para tomada de decisão nos processos de Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Cumprimento de Requisição e, principalmente, no Gerenciamento de Mudança;
  - Possibilitar o rastreamento dos custos de um serviço de TI;
  - Prever o impacto em um ou mais serviços de TI em caso de falha de um IC ou em um conjunto de Itens de Configuração.

### **5. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO**

- Fornecimento de informações precisas sobre itens de configuração;
- Controle efetivo dos itens de configuração;
- Controle sobre o uso de softwares instalados;
- Apoio ao Gerenciamento de Problemas e Incidentes com dados sobre ocorrências relacionadas aos ICs.



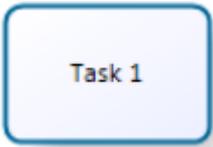
## 6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

### 6.1. Analista de Configuração e Ativo de Serviço:

- Responsabilidades:
  - Promover ações de melhoria;
  - Reportar sobre os resultados;
  - Prover os recursos para o funcionamento do processo, identificar atividades ou etapas que estejam interferindo na velocidade exigida pelo Negócio e propor melhorias.
  - Planejar a metodologia de população dos Itens de Configuração no Sistema de Gerenciamento de Configuração, definindo critérios de coleta de informações;
  - Prover relatórios gerenciais de análise e de estado da configuração;
  - Planejar a população da base de ativos de serviço;
  - Registrar novos Itens de Configuração;
  - Manter atualizados os atributos dos Itens de Configuração, garantindo a linha de base de configuração;
  - Fornecer informações para o Processo de Gerenciamento de Mudança;
  - Fornecer especificações dos Itens de Configuração para os serviços críticos;
  - Garantir que todo IC possua um proprietário;
  - Monitorar os indicadores de desempenho dos Itens de Configuração.

## 7. FLUXOGRAMA GERAL DO PROCESSO

A matriz a seguir documenta em linhas gerais os elementos utilizados para o mapeamento do processo:

ELEMENTO	SÍMBOLO	DESCRIÇÃO
Atividade		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Representam atividades, tarefas ou passos do processo que precisam ser executadas;</li><li>▪ Consomem recursos, exigem gerenciamento, tempo e atenção.</li></ul>



Evento		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ativam funções/atividades;</li><li>▪ São ativados por resultado das funções/atividades;</li><li>▪ Representam os estados e/ou marcos que o processo alcança;</li><li>▪ Pode ser uma pré-condição ou uma pós-condição para uma função/atividade;</li><li>▪ Não consome tempo nem recursos por si só.</li></ul>
Interface com outros processos		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Servem para indicar a ligação entre dois processos;</li><li>▪ Devem ser usadas para processos do mesmo nível.</li></ul>
Início e fim do processo		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Marca o início ou o fim do processo.</li></ul>
Gateway de Decisão		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Determina um momento de tomada de decisão;</li><li>▪ Muda a sequência de acontecimentos do processo.</li></ul>
Gateway Paralelo		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Inicia fluxo de atividades em paralelo</li></ul>



7.1. Fluxo do processo:

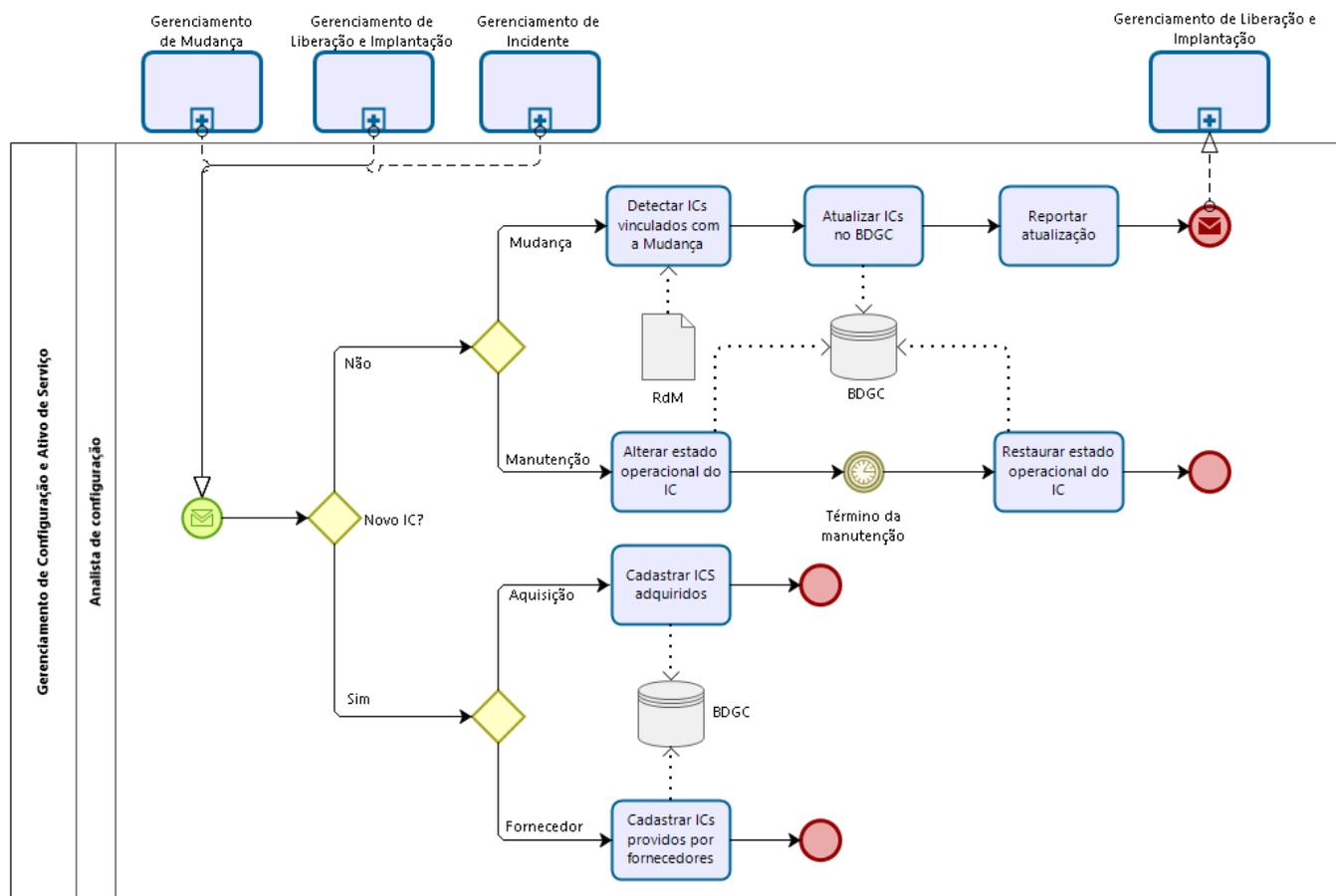


Figura 01: Fluxo do processo de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço



## **8. ATIVIDADES DO PROCESSO**

### **8.1. Novo IC**

Verificar se a demanda a ser tratada refere-se a um IC novo ou já existente no BDGC.

### **8.2. Mudança / Manutenção**

Caso seja um IC já existente, será verificado se a demanda refere-se à uma Mudança ou Manutenção do IC.

### **8.3. Detectar ICs vinculados com a Mudança**

A partir de uma Requisição de Mudança (RdM) oriunda dos processos de Gerenciamento de Mudança e Gerenciamento de Liberação e Implantação o Analista de Configuração deverá identificar os ICs associados à mesma e proceder com as devidas iterações no BDGC, que poderão ser para alterar ou desativar um item.

### **8.4. Atualizar IC's no BDGC**

Nesta atividade o Analista de Configuração deverá atualizar no BDGC o que fora previamente solicitado pelo Analista de Liberação e Implantação.

### **8.5. Reportar atualização**

Efetuada as atualizações no BDGC o Analista de Configuração deverá informar ao Analista de Liberação e Implantação sobre a conclusão das mesmas.

### **8.6. Alterar estado operacional do IC**

Assim que um IC entrar no setor de manutenção o Analista de Configuração deverá alterar no BDGC os seguintes campos do respectivo IC

- a) Estado de Implantação = Manutenção;
- b) Estado de Incidente = Incidente.
- c) Outras opções a serem definidas.

### **8.7. Restaurar estado operacional do IC**

Assim que um IC sair do setor de manutenção o Analista de Configuração deverá alterar no BDGC os seguintes campos do respectivo IC:

- a) Estado de Implantação = Produção;
- b) Estado de Incidente = Operacional.
- c) Outras opções a serem definidas.



#### 8.8. Cadastrar ICs adquiridos

O Analista de Configuração deverá cadastrar um novo IC (advindo de um processo licitatório por exemplo) assim que o mesmo for disponibilizado pelo fornecedor, selecionando para os campos do BDGC destacados abaixo os seguintes valores:

- a) Estado de Implantação = Estoque;
- b) Estado de Incidente = Operacional.
- c) Outras opções a serem definidas.

Ressalta-se que quando o IC começar a ser utilizado seu Estado de Implantação deve ser alterado de "Estoque" para "Produção".

#### 8.9. Cadastrar ICs providos por fornecedores

O Analista de Configuração deverá cadastrar um IC pertencente a um fornecedor de serviço assim que o mesmo for disponibilizado.

### **9. INDICADORES DE DESEMPENHO**

Um indicador de desempenho (Key Performance Indicator - KPI) é uma métrica utilizada para auxiliar no gerenciamento de um determinado processo medindo a sua eficiência ao longo do tempo de sua aplicação. Abaixo estão relacionados os indicadores de desempenho iniciais para o Processo de Gerenciamento de Problemas:

- Índice de Itens de Configuração (IC) cadastrados no Banco de Dados de Gerenciamento da Configuração (BDGC)

### **10. PRAZO E RESPONSÁVEL PELA REVISÃO**

Este documento deve ser revisado anualmente, a partir da data de sua publicação, ou sempre que necessário por força de leis e regulamentos vigentes, e adaptação às necessidades de TI e de negócio.

A Coordenadoria de Suporte e Manutenção é responsável pela revisão, manutenção e atualização deste documento.