



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



MANUAL DO PROCESSO

Processo de Gerenciamento de Ativos de TIC

Práticas de Gerenciamento de Serviço - Itil v 4.0

versão 1.0 - Novembro de 2023



1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Descrição	Modelo	Período	Responsável	Local
1.0	Elaboração inicial do Processo de Gerenciamento de Configuração de Ativos de TIC	Itil v 4.0	Nov/2023	Bernardo Zell	COINT

2. HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão	Período	Revisor	Local	Próxima Revisão
1.0	Dez/2023	Marco Aurélio Fidelis Rêgo	COINT	Dez/2024

3. APRESENTAÇÃO

A gestão de ativos de TI, no contexto da ITIL v4, envolve a identificação, controle, contabilização e gerenciamento de todos os ativos de tecnologia da informação em uma organização. Isso inclui hardware, software, dados, pessoal e qualquer outro componente relacionado à entrega de serviços de TI.

4. INTRODUÇÃO

O processo de Gerenciamento de Ativos de TI tem o propósito de garantir que os ativos requeridos para entregar serviço sejam apropriadamente controlados e que a informação acerca deles seja precisa e confiável, assim como esteja disponível quando e onde for necessária.

5. ESCOPO

Este processo é aplicável a todos os ativos de responsabilidade da COINT referentes ao Data Center, a sala cofre, aos ambientes de nuvem pública (como AWS, Google ou outro provedor de nuvem) e ambientes SaaS (suíte de aplicativos da Google, e-mail corporativo e file server).



6. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

6.1 OBJETIVOS

Visa proporcionar uma visão holística e sistemática dos ativos de TI, desde a aquisição/contratação, a sucessiva disponibilização no ambiente de produção até a sua retirada de operação ou descarte.

6.2 BENEFÍCIOS ESPERADOS

6.2.1 Visibilidade e Controle: Proporciona uma visão completa e atualizada de todos os ativos de TI relacionados ao Data Center, a sala cofre, aos ambientes de nuvem pública (como AWS, Google ou outro provedor de nuvem) e ambientes SaaS (suíte de aplicativos da Google, e-mail corporativo e file server), permitindo um controle mais efetivo sobre o ambiente de TI.

6.2.2. Otimização de Custos: Ajuda na identificação de ativos redundantes, subutilizados ou obsoletos, permitindo a otimização dos custos associados à aquisição, manutenção e disposição de ativos.

6.2.3. Conformidade e Licenciamento: Facilita o acompanhamento e a conformidade com licenças de software, evitando penalidades legais e garantindo o uso eficiente das licenças adquiridas.

6.2.4. Gestão de Riscos: Contribui para a mitigação de riscos relacionados à segurança da informação, garantindo a atualização e manutenção adequada dos ativos para evitar vulnerabilidades.

6.2.5. Melhoria da Eficiência Operacional: Facilita a automação de processos relacionados ao ciclo de vida dos ativos, reduzindo a carga de trabalho manual e melhorando a eficiência operacional.

6.2.6. Suporte à Tomada de Decisão: Fornece dados e métricas confiáveis para apoiar a tomada de decisões estratégicas relacionadas aos investimentos em ativos de TI e às necessidades do negócio.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

6.2.7. Melhoria na Qualidade de Serviço: Contribui para a entrega consistente e confiável de serviços de TI, garantindo que os ativos estejam em bom estado de funcionamento e atendam aos requisitos operacionais.

6.2.8. Gestão de Configuração Aprimorada: Integra-se à Gestão de Configuração (Configuration Management) para garantir uma base de dados de configuração precisa, contribuindo para uma melhor compreensão das relações e dependências entre os componentes de TI.

6.2.9. Sustentabilidade Ambiental: Facilita a implementação de práticas de descarte responsável e reciclagem de hardware, apoiando iniciativas de responsabilidade social e ambiental.

6.2.10. Aprimoramento da Colaboração: Fomenta a colaboração entre equipes de TI, departamentos e partes interessadas, promovendo uma compreensão compartilhada dos ativos e de suas implicações nos processos de negócios.

6.2.11. Adoção de Práticas Ágeis e DevOps: Facilita a integração do Gerenciamento de Ativos de TI com práticas ágeis e DevOps, apoiando a rápida implementação e atualização de ativos em ambientes dinâmicos.

Ao alcançar esses benefícios, o Gerenciamento de Ativos de TI na ITIL 4 desempenha um papel crucial na criação e manutenção de um ambiente de TI eficiente, resiliente e alinhado aos objetivos estratégicos da organização.

7. DIRETRIZES

7.1 Planejamento e Estratégia:

Antes de iniciar o processo de gerenciamento de ativos, é crucial ter uma estratégia clara. Isso envolve entender os requisitos do negócio, determinar quais ativos são essenciais para suportar esses requisitos e estabelecer políticas para aquisição, uso e descarte de ativos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

7.2 Identificação de Ativos:

Os ativos de TI precisam ser identificados e registrados em um banco de dados de gerenciamento de ativos. Isso inclui hardware, software, documentos, dados, pessoas e qualquer outro componente relacionado à prestação de serviços de TI.

7.3 Aquisição e Implementação:

Esse estágio envolve a compra e implementação dos ativos de acordo com as diretrizes e políticas estabelecidas durante o planejamento. Isso também inclui a criação de registros precisos e atualizados no banco de dados de gerenciamento de ativos.

7.4 Gestão de Mudanças:

Quando há mudanças nos ativos (por exemplo, atualizações de software, substituição de hardware), é importante que essas mudanças sejam gerenciadas adequadamente, documentadas e refletidas no registro de ativos.

7.5 Utilização e Manutenção:

Os ativos devem ser monitorados e mantidos para garantir que continuem a fornecer o valor esperado. Isso inclui atividades como atualizações de software, manutenção preventiva de hardware e a aplicação de patches de segurança.

7.6 Retirada e Descarte:

No final do ciclo de vida de um ativo, o processo de retirada e descarte é acionado. Isso envolve a remoção segura de dados, a desativação de licenças de software e a disposição responsável de hardware.

7.7 Monitoramento e Relatórios:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Um componente crítico é o monitoramento contínuo dos ativos e a geração de relatórios para avaliar o desempenho, identificar áreas de melhoria e garantir conformidade com as políticas estabelecidas.

7.8 Melhoria Contínua:

Como parte da prática geral da ITIL, o Gerenciamento de Ativos de TI é sujeito a melhorias contínuas. Isso envolve revisar regularmente os processos, identificar oportunidades de otimização e ajustar as práticas conforme necessário.

8. DEFINIÇÕES E ABREVIACIONES

Item de configuração (IC) → Todo e qualquer recurso necessário para a sustentação dos serviços de TI. Agrega valor à entrega dos serviços. Ex.: Equipamentos, licenças, ativos de rede, etc.

Atributo de Item de Configuração (AIC) → Porção de informação que define e identifica cada IC e suas características. O nível de profundidade dos AICs deve ser elaborado para que a informação a ser gerida seja adequada. Muitos AICs, mais informações porém, maior complexidade no uso das mesmas. EX.: IC = Computador, AIC: Processador, memória, disco, etc

Gerenciamento de Configuração → Disciplina que visa o gerenciamento de todos ICs, seus relacionamentos e provê gestão destes para a entrega dos serviços de TI.

Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC) → Repositórios que centralizam as informações referentes aos ICs utilizados no ambiente de TI. Podem haver um ou mais BDGCs, desde que haja vínculos entre os mesmos. No âmbito do TRT da 8ª região é utilizado o sistema **SCMP** para controle de inventário do parque tecnológico.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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.

Automações → Método de coleta e auditoria das informações sobre os ativos e configurações existentes no ambiente. Devem estar disponíveis para viabilizar o controle sobre os mesmos. Essa atividade é normalmente executada por ferramentas de coleta de dados e análises dos responsáveis pelos processos.

Gerenciamento de Mudanças → Processo responsável pelo gerenciamento das alterações nos ICs e que dispara as atualizações nos BDGCs, decorrentes das atualizações ou modificações do ambiente.

Requisição de Mudança (RdM): pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;

9. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Papel	Executor	Responsabilidades
Analista de Configuração	Servidor da área de TIC responsável por manter as informações sobre ICs atualizadas	<ul style="list-style-type: none">● Identificar os ICs modificados;● Registrar ou atualizar os ICs;● Controlar o ciclo de vida dos ativos e configurações de TI

10. ATIVIDADES

10.1 Designar identificadores únicos para os ICs → Estabelecer a nomenclatura padrão para os ICs, definindo como serão armazenados nos bancos de dados de gerenciamento da configuração

10.2 Designar responsáveis pelos ICs → Identificar responsabilidades e responsabilizados pelos ICs em questão



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

10.3 Inserir dados dos ICs no BDGC → Alimentar o banco de dados de gerenciamento com informações sobre o IC e seus AICs. As informações devem ser criadas e disponibilizadas a todos os envolvidos.

10.4 Desativar IC no BDGC → No caso de haver um novo IC, é necessário que sejam coletadas as informações dos AICs, já com suas premissas estipuladas. Essa coleta pode ser manual ou automatizada e registrada no BDGC.

10.5 Atualizar lista de atributos do BDGC → Manter a lista de atributos atualizada de forma a refletir a realidade e necessidades específicas da SETIN e do TRT8. Esta atividade foca em garantir que os AICs estão de acordo com a profundidade de informações esperadas pela gestão e controles específicos

11. INDICADORES E METAS

Descrição do controle	Percentual de bens de informática sem tipo de bem registrado.
Objetivo	Fórmula: (*). Serão considerados apenas os bens de TIC com modelo informado, incluindo os bens de infraestrutura.
Fonte	Sistema SCMP e Assyst.
Periodicidade	Semestral
Cálculo	Número de bens que estão com o tipo de bem como "Sem agrupamento" dividido pelo total de bens de TIC. (*)
Polaridade	Menor é melhor
Meta	Manter abaixo de 3%

12. FERRAMENTAS UTILIZADAS



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

AssystWEB, Word, Excel, Zabbix e SCMP.



13. Modelagem do Processo

Disponível em: https://drive.google.com/file/d/1zDc_coLmmIHhVUoneX58hWNIIt7G5PT/view?usp=sharing

