



MANUAL DE PROCEDIMENTOS (MAP)

**GERENCIAMENTO DE
CONFIGURAÇÃO E DE ATIVOS DE
SERVIÇO
60.214-02**

**Sistema de Administração
Subsistema de Administração de Recursos Materiais**

SUTIN

SUMÁRIO

CAPÍTULO I – GENERALIDADES.....	2
I - Conceitos e Definições.....	2
CAPÍTULO II – FLUXO DO PROCESSO DE CONFIGURAÇÃO E DE ATIVOS DE SERVIÇO	4
.....	4
I - Descrição do Fluxo.....	4
II - Fluxo do Processo de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço.....	6
CAPÍTULO III – DISPOSIÇÕES GERAIS.....	7
I - Das Responsabilidades.....	7

CAPÍTULO I – GENERALIDADES

- 1 - Área Gestora: Superintendência de Tecnologia da Informação (Sutin).
- 2 - Áreas Corresponsáveis: Não se Aplica.
- 3 - Histórico e vigência dos documentos de aprovação: (Preenchido pela Gemor).
 - a) 1ª versão: Ato de Direção Dipai Nº 02, de 3/04 /2024 (vigência a partir de 17/04/2024).

I - Conceitos e Definições

- 1 - Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração de Ativos (BDGC): repositórios que centralizam as informações referentes aos ICs utilizados no ambiente de Tecnologia da Informação. É utilizada para rastrear, gerenciar e controlar os ativos e componentes de um ambiente de TI. Esses itens de configuração podem incluir *hardware*, *software*, documentação, serviços e relacionamentos entre eles. A ideia principal é fornecer uma visão abrangente e atualizada do ambiente de TI, fundamental para o gerenciamento eficaz dos serviços.
- 2 - Itens de Configuração (IC): Item que compõem os serviços de TI.
- 3 - Mudança Padrão: É uma mudança que segue um processo pré-definido e pré-aprovado, envolvendo baixo risco e impacto conhecido. Ela é repetitiva, rotineira e frequentemente aplicada para atividades que já foram testadas e documentadas.
- 4 - *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL): É uma biblioteca de melhores práticas na definição dos processos para o gerenciamento de serviços de TI.
- 5 - Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração de Tipos de Mudança: É uma base de dados centralizada que contém o cadastro de tipos mudanças as quais precisam de comunicação de acordo com o impacto e complexidade.
- 6 - Líder Técnico: Profissional responsável por analisar a proposta de requisição de mudança.
- 7 - Gestor Negocial: empregado responsável pelas definições negociais e priorização das demandas referentes aos sistemas de Informação sob a responsabilidade da área gestora negocial, conforme Cap III da Norma de Gestão de Serviços de TI – 60.214, sobre a indicação e responsabilidades.
- 8 - Ferramenta de Gestão de Demandas: É um *software* ou aplicativo projetado para ajudar as equipes de tecnologia da informação a capturar, priorizar, rastrear e gerenciar todas as solicitações e necessidades relacionadas a TI de uma organização.

CAPÍTULO II – FLUXO DO PROCESSO DE CONFIGURAÇÃO E DE ATIVOS DE SERVIÇO

- 1 - O processo de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de serviços desempenha um papel fundamental para garantir que as organizações de TI possam fornecer serviços de alta qualidade de maneira consistente e adaptável às alterações. Esse processo se integra estreitamente a outros processos de Gerenciamento de Serviços sendo um deles o processo de Gerenciamento de Mudança. Esse processo consiste em:
 - a) identificar e registrar os Itens de Configuração (ICs) que compõem os serviços de TI;
 - b) manter o controle de versões de todos os itens de configuração para garantir que apenas versões autorizadas estejam em uso;
 - c) estabelecer *baselines* de configuração para fornecer uma referência estável e controlada para mudanças;
 - d) rastrear e gerenciar os relacionamentos entre os diferentes itens de configuração;
 - e) realizar auditorias regulares para garantir que as configurações estejam em conformidade com as *baselines* e políticas estabelecidas;
 - f) fornecer informações precisas para suportar a gestão de mudanças, ajudando dessa forma a avaliar o impacto das alterações propostas.

I - Descrição do Fluxo

- 1 - O gestor negocial registra uma solicitação de serviço na ferramenta de gestão de Demandas.
- 2 - O líder técnico da Sutin analisa o tipo da solicitação e verifica se é necessária uma alteração para atender a demanda:
 - 2.1 - Caso a solicitação não se caracterize como uma alteração do tipo: mudança padrão, o líder técnico encaminha a solicitação para o Processo de Gerenciamento de Mudança, MANUAL DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇA - 60.214.01.
 - 2.2 - Após aprovação da solicitação pelo processo de Gerenciamento de mudança, a alteração é executada e segue por meio dos subitens “a” e “b” do item 2.3.
 - 2.3 - Caso a solicitação caracterize-se como alteração do tipo: mudança padrão, o líder técnico deve:

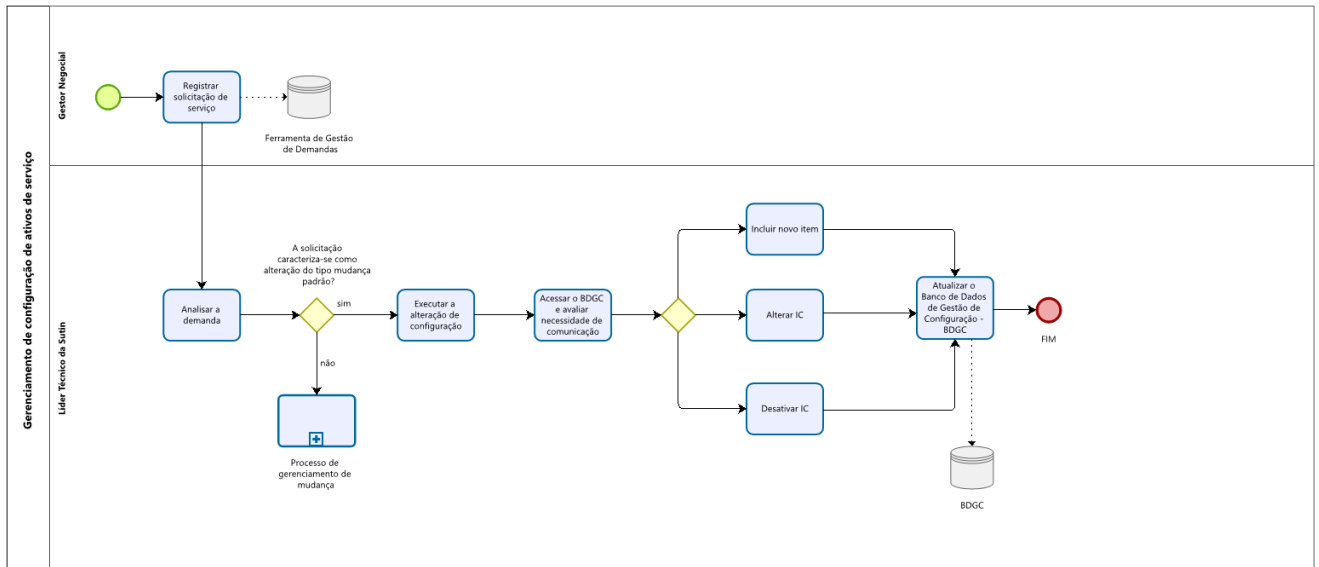
- a) Acessar o banco de dados de gestão de configuração e avaliar a necessidade de enviar comunicação para as áreas envolvidas, sobre a execução da mudança.
- b) Após avaliação e comunicação é iniciada a execução da alteração que pode consistir em:
 - b.1) inclusão de um novo item, deve ser comunicado para todas as Gerências da Sutin;
 - b.2) a alteração de IC;
 - b.3) desativação de IC.

3 - As inclusões, alterações e desativações dos ICs são feitas no banco de dados de gerenciamento de configuração (BDGC). São atividades necessárias:

- a) Registro de Itens de Configuração (RIS): Cada componente ou ativo relevante para a infraestrutura de TI é registrado no BDGC como um IC;
- b) Relacionamentos: O BDGC não apenas armazena informações sobre os ICs, mas também os relacionamentos entre eles. Isso ajuda a entender como os diferentes elementos do ambiente estão interconectados;
- c) Histórico de Mudanças: O BDGC mantém um histórico de mudanças nos ICs, permitindo rastrear quando e como uma determinada configuração foi modificada;
- d) Suporte a Processos ITIL: O BDGC é fundamental para vários processos ITIL, incluindo Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Problemas;
- e) Integração com Ferramentas de Descoberta: Muitas organizações usam ferramentas de descoberta automática para alimentar informações na BDGC e garantir que ela esteja sempre atualizada.

3.1 - Após a atualização do IC no BDGC o processo é encerrado.

II - Fluxo do Processo de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço



CAPÍTULO III – DISPOSIÇÕES GERAIS

I - Das Responsabilidades

- 1 - O gestor que não elaborar ou atualizar o normativo sob sua competência poderá ser responsabilizado conforme os REGULAMENTO DE PESSOAL – 10.105 e 10.106 e demais normativos cabíveis por descumprimento de função administrativa.
- 2 - O empregado que não observar os normativos vigentes poderá ser responsabilizado, conforme os REGULAMENTO DE PESSOAL – 10.105 e 10.106 e demais normativos cabíveis.
- 3 - Os casos omissos e as dúvidas com relação a este Manual de Procedimentos (MAP) devem ser submetidos à área gestora, que avaliará a necessidade de encaminhar à instância superior.