



Universidade Federal de Viçosa  
Diretoria de Tecnologia da Informação  
Divisão de Apoio ao Usuário



# Processo de Gestão de Ativos de TI e Itens de Configuração

Setembro - 2019

## HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Data	Responsável	Observações
26/09/2019	Diego Fialho Rodrigues	Criação do documento

## Sumário

1. INTRODUÇÃO .....	4
2. GATILHOS .....	4
3. Escopo .....	4
4. ATIVIDADES .....	4
4.1 Controle da Configuração .....	4
Entradas .....	4
Saídas .....	5
4.2 Geração de Relatórios .....	5
Entradas .....	5
Saídas .....	5
4.3 Auditoria .....	5
Entradas .....	5
5. MATRIZ RACI .....	5
6. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO (CSF) E INDICADORES CHAVE DE PERFORMANCE (KPI) .....	6
6.1 Métricas Operacionais .....	6
6.2 Indicadores de Desempenho .....	6
6.3 Fatores Críticos de Sucesso .....	7
7. OPORTUNIDADES DE MELHORIA DO PROCESSO .....	7

# 1. INTRODUÇÃO

Para manter todos os serviços de TI com os níveis de qualidade esperados, vários ativos de TI devem estar operacionais e bem gerenciados. Cada serviço está disponível a seus usuários pelo fato de vários ativos de TI estarem configurados da maneira correta e em seu pleno funcionamento.

O Processo de Gestão de Ativos de TI e de Itens de Configuração (doravante SACM) tem como principal objetivo garantir que os ativos necessários para entregar um determinado serviço estejam devidamente controlados e que informações precisas sobre estes estejam disponíveis quando necessário. Estas informações incluem detalhes de como estes ativos estão configurados e a relação entre estes ativos.

## 2. GATILHOS

Os pontos de entrada para o processo de SACM sempre estão relacionados com atividades que impliquem mudanças em algum ativo de TI ou a de busca de informações sobre estes itens. Portanto, os gatilhos para estes processos incluem: mudanças, aquisições, baixa de itens e geração de relatórios.

## 3. ESCOPO

Para efeito de registro dos itens de configuração foi decidido dividir os itens de configuração em duas classes:

- Itens gerenciados diretamente pela DTI: como servidores, roteadores e demais itens necessários para entregar os serviços de TI. Para estes itens a ferramenta para armazenamento das informações será o OTRS e as mudanças serão devidamente registradas.
- Itens gerenciados indiretamente pela DTI: computadores de mesa usado diretamente pelos usuários de serviços de TI. Para estes itens, a ferramenta usada será o OCS e não registraremos mudanças ocorridas nestes itens uma vez que o esforço necessário para manter tais informações não apresenta uma relação custo/benefício favorável.

## 4. ATIVIDADES

As atividades do processo de Gerência de Incidentes serão definidas nas seções seguintes.

### 4.1 Controle da Configuração

O Controle da Configuração estabelece como os Itens de Configuração serão alterados e em que ocasiões. Geralmente, a gestão de mudanças irá motivar as alterações nos itens de configuração e todas as mudanças deverão ocorrer através dele. Portanto, o processo de gestão de mudanças se comunicará com o processo de SACM solicitando alteração dos itens pertinentes.

#### *Entradas*

- Mudanças

## *Saídas*

- Registros alterados

## **4.2 Geração de Relatórios**

Uma das motivações para se manter um processo de SACM operante é que ele subsidie a tomada de decisões gerenciais através da análise dos registros de itens de configuração. Por exemplo, em uma mudança, como medida mitigadora de riscos, um gerente pode querer saber quais os itens afetados pela atualização de um servidor. Ou então, como planejamento para o próximo ano, o mesmo gerente pode querer saber quantos computadores precisarão ser substituídos. A atividade de Geração de Relatórios as informações são extraídas e passadas para as partes interessadas.

## *Entradas*

- Base de itens de configuração

## *Saídas*

- Relatórios

## **4.3 Auditoria**

Para que o processo de SACM seja de fato efetivo, todas as informações que são mantidas na base de itens de configuração devem ser acuradas. A tomada de decisão sobre informações imprecisas pode ser um grande risco para a instituição. A atividade de Auditoria fica encarregada de checar de tempos em tempos se os itens de configuração refletem a realidade.

## *Entradas*

- Base de itens de Configuração

## **5. MATRIZ RACI**

A matriz RACI (tabela 1) relaciona os papéis desempenhados dentro de um processo com cada uma de suas atividades. Para cada relação existem quatro valores possíveis:

- R – Responsible: Representa quem irá, de fato, executar a tarefa. Deve haver ao menos um por tarefa.
- A – 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: Pessoas que serão consultadas durante a atividade. Geralmente exercem papel de conselho na tomada de decisões.
- I – Informed: Pessoas que deverão ser informadas da execução da atividade.

Atividade	Segundo Nível	Chefias	Gerente de Mudanças
Controle da Configuração	R	A	C/I
Geração de Relatórios	C/I	C/I	R/A
Auditoria		C/I	R/A

Tabela 1: Matriz RACI.

## 6. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO (CSF) E INDICADORES CHAVE DE PERFORMANCE (KPI)

### 6.1 Métricas Operacionais

ID	Nome	Possíveis Fontes
M1	Número de Itens de Configuração existentes (internos)	OTRS
M2	Número de Itens de Configuração registrados (internos)	OTRS
M3	Número de Itens de Configuração existentes (externos)	OCS
M4	Número de Itens de Configuração registrados (externos)	OCS
M5	Data da última auditoria	

Tabela 2: Métricas Operacionais.

### 6.2 Indicadores de Desempenho

ID	Nome	Cálculo	Alerta	Sucesso
KPI1	Nível de Precisão do Banco de Dados de Itens de Configuração	$(M2+M4)/(M1+M3)$	> 60%	> 80%
KPI2	Dias passados desde a última auditoria do Banco de Dados de Itens de Configuração	Data do relatório - M5	365 dias	< 360 dias

Tabela 3: Indicadores de Desempenho.

### 6.3 Fatores Críticos de Sucesso

ID	Nome	Indicadores envolvidos
CSF1	Manter a precisão dos itens de configuração	KPI1, KPI2

Tabela 4: Fatores Críticos de Sucesso.

## 7. OPORTUNIDADES DE MELHORIA DO PROCESSO

- Importar os itens do OCS para o OTRS
- Relacionar, no OTRS, Incidentes e Problemas aos Itens de Configuração afetados.

- Ter como KPI o número de incidentes causados por informações imprecisas no Banco de Dados de Itens de Configuração.