



Diretrizes para Processo de Gerenciamento de Ativo de TI

Subsecretaria de
Tecnologia da
Informação

SGG
Secretaria-Geral
de Governo

GOVERNO DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

HISTÓRICO DE VERSÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
07/2023	1.0	Elaboração do documento	Gerência de Serviços de TIC
09/2023	1.1	Revisão e aprovação do documento	Gerência de Serviços de TIC
12/2024	2.0	Revisão do documento	Assessoria Técnica da STI

SUMÁRIO

CONSIDERAÇÕES INICIAIS	3
DEFINIÇÕES	5
I - REGRAS GERAIS.....	6
II - INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS.....	7
III - ENTRADAS E SAÍDAS	8
IV - ESCOPO.....	8
V - POLÍTICAS DO GERENCIAMENTO DE ATIVO DE TI	10
VI - MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO PROCESSO	12
VII - FLUXO DE GERENCIAMENTO DE ATIVO	14
VIII - ATIVIDADES DO PROCESSO.....	15
CONCLUSÃO	19

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Objetivo: Estabelecer diretrizes e regras gerais para o Processo de Gerenciamento de Ativos de TI, garantindo a identificação, controle e gestão eficiente dos ativos da STI ao longo de todo o seu ciclo de vida. Este processo tem como finalidade maximizar o valor dos ativos, otimizar custos, mitigar riscos e apoiar a entrega eficaz dos serviços de TI, em conformidade com as melhores práticas do ITIL® versão 4. Além disso, promove integração com o Gerenciamento de Requisição de Serviço, estabelecendo orientações que asseguram a execução eficiente de solicitações relacionadas a ativos de TI, abrangendo desde a aquisição até o descarte.

Resumo: Conjunto de diretrizes fundamentadas nas melhores práticas do ITIL® versão 4 para o gerenciamento de ativos de TI, abordando conceitos essenciais como CMDB (*Configuration Management Database*), ciclo de vida do ativo, baseline e atribuição de responsabilidades. Ele estabelece orientações detalhadas para a padronização de processos relacionados ao registro, rastreamento, manutenção, substituição e descarte de ativos de TI. O objetivo central é garantir visibilidade e controle abrangentes sobre os ativos, promovendo eficiência operacional, conformidade normativa e otimização na alocação de recursos. Além disso, o documento prioriza a atualização contínua dos dados no CMDB e o alinhamento com padrões contemporâneos de gerenciamento, assegurando que a organização esteja preparada para inovações tecnológicas e as crescentes demandas de gestão.

Público-alvo: Este documento, de abrangência interna, aplica-se a todos os servidores, colaboradores e usuários/clientes envolvidos no Processo de Gerenciamento de Ativos de TI no âmbito da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI).

Contexto: Desenvolvido com base nas práticas recomendadas de ITSM (*Information Technology Service Management*), este documento formaliza as políticas de TI relacionadas à gestão de ativos tecnológicos, garantindo que todos os ativos, desde o recebimento até o descarte, sejam gerenciados de forma eficaz e em conformidade com padrões reconhecidos. As diretrizes abrangem o registro inicial dos ativos no CMDB com informações completas, como número de série, modelo e fornecedor, o monitoramento do ciclo de vida dos ativos desde a aquisição, manutenção e substituição até o descarte, e a avaliação de ativos obsoletos para reutilização, descarte adequado ou doação. Além disso, o documento assegura a integração com processos relacionados, como Gestão de Incidentes, Gestão de Mudanças e Gestão de Configuração. Esse gerenciamento centralizado promove a otimização dos recursos tecnológicos, a redução de custos e a continuidade operacional, minimizando interrupções nos serviços de TI.

Benefícios: A implementação de um Processo de Gerenciamento de Ativos de TI no âmbito da STI proporciona diversos benefícios, incluindo:

- disponibilização de informações precisas sobre os ativos de TI, facilitando a tomada de decisões;
- controle efetivo dos ativos de TI, com monitoramento abrangente e gestão eficiente, assegurando o uso adequado e seguro dos recursos tecnológicos;
- contribuição para o planejamento de contingência e continuidade, com estratégias que garantam a resiliência e a continuidade dos serviços;
- suporte ao Gerenciamento de Mudança, com aprimoramento do planejamento e previsão, minimizando riscos associados a alterações no ambiente de TI;
- redução do uso de softwares não autorizados, com controle rigoroso que assegura conformidade com licenças e políticas organizacionais; e
- apoio ao Gerenciamento de Problema e Incidente com fornecimento de dados relevantes sobre ocorrências relacionadas aos ativos, facilitando diagnósticos e soluções rápidas.

Atualização: Documento sujeito a revisões e atualizações periódicas, visando incorporar novas práticas, avanços tecnológicos ou requisitos de segurança. Todas as alterações realizadas serão comunicadas de forma clara e oportunamente aos usuários, utilizando os canais oficiais de comunicação interna, garantindo que todos estejam devidamente informados e alinhados às mudanças implementadas.

DEFINIÇÕES

As definições a seguir são extraídas ou baseadas no glossário oficial do ITIL® em português do Brasil, com adaptações para o contexto da Subsecretaria de Tecnologia de Informação (STI):

Ativo de TI: Qualquer componente com valor financeiro que contribua para a entrega de um produto ou serviço de TI, abrangendo hardware, software, documentos, pessoal e infraestrutura. Os ativos de TI são gerenciados ao longo de seu ciclo de vida para assegurar sua disponibilidade, confiabilidade e alinhamento com os requisitos do negócio.

Banco de dados de gerenciamento de configuração (BDGC) ou Configuration Management Database (CMDB): Repositório utilizado para armazenar registros de configuração ao longo de todo o ciclo de vida dos ativos, incluindo os relacionamentos entre esses registros.

Baseline: Conjunto de especificações, métricas ou configurações padrão que servem como ponto de referência para avaliar progresso, mudanças ou conformidade dos ativos de TI.

Depósito de Hardware Definitivo (DHD): Área designada para o armazenamento físico de componentes de hardware, como equipamentos e peças sobressalentes, garantindo disponibilidade para atender demandas adicionais ou restaurar serviços afetados por incidentes.

I - REGRAS GERAIS

1. Considerações gerais sobre ativos de TI

O Processo de Gerenciamento de Ativos de TI deve observar as seguintes diretrizes para assegurar o controle eficiente e a conformidade dos ativos ao longo de seu ciclo de vida:

- **Identificação única:** Todos os ativos de TI devem ser registrados e identificados por meio de um código interno único, garantindo rastreabilidade e organização no inventário.
- **Responsabilidade atribuída:** Cada ativo de TI deve ter um responsável formalmente designado pela sua guarda e proteção. No caso de ativos patrimoniados, é obrigatório que estejam vinculados a uma unidade administrativa específica.
- **Registro de alterações:** O proprietário ou o usuário responsável pelos ativos deve registrar, na ferramenta de gerenciamento de serviços, qualquer alteração relevante, como mudanças de localização, estado ou configuração.
- **Abrangência do registro:** Todos os ativos de TI sob a responsabilidade do processo devem ser registrados na ferramenta de gerenciamento de ativos desde o momento de seu recebimento até o descarte, garantindo controle contínuo.
- **Controle de mudanças:** Nenhum item de Configuração pode ser adicionado, alterado, substituído ou removido sem a devida documentação de controle, que deve incluir o registro formal de mudanças por meio de uma requisição específica.
- **Ambientes seguros:** Para preservar a integridade dos sistemas, serviços e infraestrutura, é essencial que os itens de Configuração sejam armazenados e mantidos em locais apropriados, com condições ambientais e de segurança adequadas.

2. Depósito de Hardware Definitivo (DHD)

- **Objetivo:** Garantir a disponibilidade controlada de componentes para atender a necessidades adicionais de capacidade ou restaurar serviços de TI afetados por incidentes, minimizando interrupções e impactos operacionais.
- **Escopo:** Abrange equipamentos de hardware e peças sobressalentes que podem ser utilizados como recursos temporários ou permanentes, conforme necessário.
- **Utilização:** Os itens armazenados no DHD serão utilizados de acordo com a demanda, sendo devolvidos ao depósito após o uso ou substituídos em caso de utilização definitiva.
- **Período de retenção:** O tempo de armazenamento dos ativos será determinado com base na política de substituição de equipamentos e softwares da STI (se aplicável) e nas legislações vigentes.
- **Descarte:** Os equipamentos obsoletos serão descartados em conformidade com sua condição no ambiente de produção, podendo ser doados após a completa eliminação

de informações armazenadas, conforme estabelecido na política de gerenciamento de segurança da STI.

- **Acesso físico:** O acesso ao DHD será restrito a pessoas autorizadas, conforme as diretrizes da política de gerenciamento de segurança da STI.
- **Localização física:** O DHD deverá estar instalado em um ambiente protegido, com controle rigoroso de acesso físico, seguindo as definições da política de gerenciamento de segurança da STI.

3. Registro e histórico da situação dos ativos

Os registros de configuração dos ativos devem ser mantidos precisos e atualizados, garantindo sua utilidade para o gerenciamento eficiente e a tomada de decisões estratégicas. As seguintes diretrizes devem ser observadas:

- **Reflexo de mudanças:** Os registros devem refletir com precisão quaisquer alterações nos ativos, incluindo estado, localização, versões e demais atributos relevantes.
- **Disponibilidade estratégica:** As informações registradas devem estar acessíveis para subsidiar o planejamento, a tomada de decisões e o gerenciamento de mudanças relacionadas às configurações definidas.
- **Apoio a partes interessadas:** Sempre que necessário, os registros devem estar disponíveis para usuários, clientes, fornecedores e parceiros, auxiliando-os no planejamento e em decisões relacionadas aos ativos.
- **Relatórios abrangentes:** Relatórios de gerenciamento de ativos devem ser disponibilizados para todas as partes interessadas, incluindo, no mínimo, a identificação, a situação, as interdependências, a localização, as versões e a documentação associada aos ativos.
- **Histórico de ciclo de vida:** Os registros de configuração devem fornecer informações detalhadas sobre o histórico de cada Item de Configuração (IC), cobrindo todas as fases de seu ciclo de vida.

II - INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS

O Processo de Gerenciamento de Ativos interage diretamente com outros processos essenciais do gerenciamento dos serviços de TIC, conforme descrito a seguir:

- **Gerenciamento de Mudanças:** O Gerenciamento de Ativos, por meio da manutenção do Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC), suporta o Gerenciamento de Mudanças ao fornecer informações fundamentais para a análise de impacto de alterações no ambiente de TI, permitindo decisões mais embasadas e seguras.

- **Gerenciamento de Problemas e Incidentes:** O Gerenciamento de Ativos, com a atualização contínua do BDGC, disponibiliza dados detalhados sobre os ativos associados aos serviços de TI. Essas informações possibilitam diagnósticos mais precisos de incidentes e problemas, contribuindo para soluções ágeis e eficazes.

III - ENTRADAS E SAÍDAS

O Processo de Gerenciamento de Ativo conta com entradas e saídas essenciais para garantir sua eficácia e continuidade, conforme detalhado abaixo:

1. Entradas

1.1. As principais entradas do processo incluem:

- Requisição de mudança;
- Dados sobre contratos e garantias de ativos;
- Dados de inventário de ativos; e
- Relatórios de conformidade e auditoria.

2. Saídas

2.1. As principais saídas do processo incluem:

- Informação sobre os atributos e relacionamentos entre os ativos;
- Linhas de base e snapshot de configuração;
- Relatórios de status e outras informações de configuração; e
- Relatórios de auditoria.

IV - ESCOPO

O processo de solicitação de serviços de TIC é estruturado para atender às demandas de usuários internos e externos da organização, abrangendo recursos de tecnologia da informação como equipamentos, softwares, serviços e licenças. Esse processo engloba desde a identificação da necessidade até a entrega e instalação do item solicitado, sendo dividido em três categorias principais:

1. Computadores e periféricos (mouse, teclado, webcam, fone de ouvido etc.)

1.1 Abertura de solicitação

- A solicitação deve ser realizada pelo responsável da área e deve incluir informações sobre o destino do computador ou periférico, especificando setor, colaborador responsável e finalidade de uso.

- Em caso de remanejamento de computadores, o destino também deve ser informado para avaliação da infraestrutura necessária, como rede elétrica e lógica.

1.2 Processamento da Solicitação

- A área responsável verificará a disponibilidade do item e da infraestrutura necessária, realizando a instalação conforme requerido.
- A equipe de TI registrará e controlará o item no inventário da organização.

1.3 Manutenção e Conservação

- Manutenções de computadores serão realizadas pela área técnica da STI.
- Para recuperação ou formatação do sistema operacional, o usuário deve realizar o backup de seus arquivos previamente.
- Garantias serão acionadas por meio dos canais do fornecedor, conforme orientações contratuais.

1.4 Uso e Responsabilidade do Usuário

- O usuário deve utilizar o item de forma responsável, observando as normas organizacionais, direitos autorais e licenças dos softwares, além de zelar pela conservação e segurança do equipamento.
- Todos os computadores entregues pela STI possuem sistema operacional Windows 11 OEM licenciado e são integrados ao AD. Caso o usuário opte por um sistema operacional diferente, este deve ser instalado conforme as regras estabelecidas:
 - a. sistemas operacionais permitidos;
 - b. configuração de hostname; e
 - c. criação de usuários para acesso via Discovery.

2. Serviço de instalação, manutenção e remanejamento de pontos de rede e elétricos

- O responsável pela área deve abrir uma solicitação com informações detalhadas, incluindo localização (bloco, andar e sala), setor e VLAN, se aplicável.
- A área responsável avaliará a solicitação e tomará as providências necessárias.

3. Instalação de softwares homologados

3.1 Definição

- Softwares homologados são aqueles testados e aprovados pela STI, atendendo aos requisitos técnicos e legais. Eles garantem:
 - a. qualidade e desempenho, evitando falhas ou incompatibilidades;
 - b. segurança e confiabilidade, prevenindo vírus, malwares e ataques cibernéticos; e

- c. conformidade legal, evitando penalidades ou processos por uso de softwares não autorizados.

3.2 Abertura de Solicitação

- A solicitação deve incluir informações sobre o patrimônio do computador, setor, colaborador responsável e finalidade de uso. No caso de erros, mensagens de falha devem ser anexadas.

3.3 Processamento da Solicitação

- A área responsável verificará se o software solicitado está homologado.
- Caso não esteja, a solicitação deverá ser aprovada pelo responsável da área e, posteriormente, avaliada para homologação pela STI.

V - POLÍTICAS DO GERENCIAMENTO DE ATIVO DE TI

Políticas são intenções e expectativas gerenciais formalmente documentadas, utilizadas para orientar decisões e garantir a implementação consistente de processos, papéis e atividades. Abaixo, seguem as políticas que orientam a execução do Processo de Gerenciamento de Ativos de TI na Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI):

1. Registro e Classificação dos Ativos de TI

1.1 Descrição: Todos os ativos de TI devem ser registrados, atribuindo-lhes categorias e atributos adequados para facilitar o controle e rastreamento durante todo o ciclo de vida.

1.2 Razão:

- Garantir visibilidade e controle completo sobre todos os ativos de TI da STI; e
- Facilitar a identificação e recuperação dos ativos em caso de incidentes ou problemas.

1.3 Benefícios:

- Otimizar o uso dos ativos de TI;
- Facilitar a tomada de decisões sobre aquisições, manutenção e descarte de ativos; e
- Garantir a conformidade com políticas e regulamentações relacionadas aos ativos de TI.

2. Aquisição e Descarte de Ativos de TI

2.1 Descrição: Todas as aquisições e descartes de ativos de TI devem seguir um processo formal, que inclui avaliação de requisitos, estudo técnico, aprovações adequadas e garantia de descarte seguro dos ativos obsoletos.

2.2 Razão:

- Garantir que as aquisições de ativos de TI atendam às necessidades do negócio e estejam alinhadas com as políticas e regulamentações; e
- Assegurar que o descarte de ativos seja feito de forma segura e ambientalmente responsável.

2.3 Benefícios:

- Reduzir riscos de aquisição de ativos inadequados ou de descarte inadequado que possam causar impactos negativos à organização.

3. Controle de Mudanças em Ativos de TI

3.1 Descrição: Todas as alterações em ativos de TI devem seguir um processo formal de gerenciamento de mudanças, incluindo avaliação de impacto, planejamento, testes e aprovações adequadas antes da implementação.

3.2 Razão:

- Evitar impactos negativos não planejados nos serviços de TI causados por mudanças em ativos; e
- Garantir a integridade e a disponibilidade dos ativos de TI durante o processo de mudança.

3.3 Benefícios:

- Reduzir riscos de interrupções e falhas nos serviços de TI; e
- Garantir que as mudanças sejam implementadas de forma controlada e documentada.

4. Controle de Acesso e Segurança dos Ativos de TI

4.1 Descrição: Devem ser implementados controles adequados de acesso físico e lógico aos ativos de TI, incluindo restrições baseadas em funções, autenticação, criptografia e monitoramento de atividades suspeitas.

4.2 Razão:

- Proteger os ativos de TI contra acessos não autorizados, uso indevido e violações de segurança; e
- Garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações e dos sistemas.

4.3 Benefícios:

- Minimizar riscos de violações de segurança e vazamento de dados; e
- Garantir o cumprimento das regulamentações e requisitos de conformidade relacionados à segurança dos ativos de TI.

5. Manutenção e Atualização dos Ativos de TI

5.1 Descrição: Deve ser estabelecido um programa de manutenção preventiva e atualização regular dos ativos de TI, incluindo aplicação de patches de segurança, atualizações de software e substituição de componentes obsoletos.

5.2 Razão:

- Garantir a disponibilidade, desempenho e segurança dos ativos de TI ao longo do tempo; e
- Evitar falhas e interrupções causadas por falta de manutenção adequada.

5.3 Benefícios:

- Prolongar a vida útil dos ativos de TI e otimizar seu desempenho; e
- Reduzir riscos de vulnerabilidades de segurança decorrentes de versões desatualizadas de software e firmware.

VI - MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO PROCESSO

1. Análise de Desempenho: O desempenho do Processo de Gerenciamento de Ativo de TI será avaliado utilizando o Processo de Monitoramento, Controle e Avaliação dos Serviços de TIC, assegurando que o processo esteja alinhado com os objetivos e metas estabelecidos.

2. Indicadores de Desempenho: Indicadores específicos serão utilizados pelos gestores para monitorar a eficácia do processo e realizar ajustes conforme necessário, promovendo a melhoria contínua e a otimização dos serviços prestados.

3. Relatórios de Desempenho:

- Os relatórios de desempenho serão configuráveis, permitindo a parametrização do período de consulta, como mês completo ou intervalos específicos; e

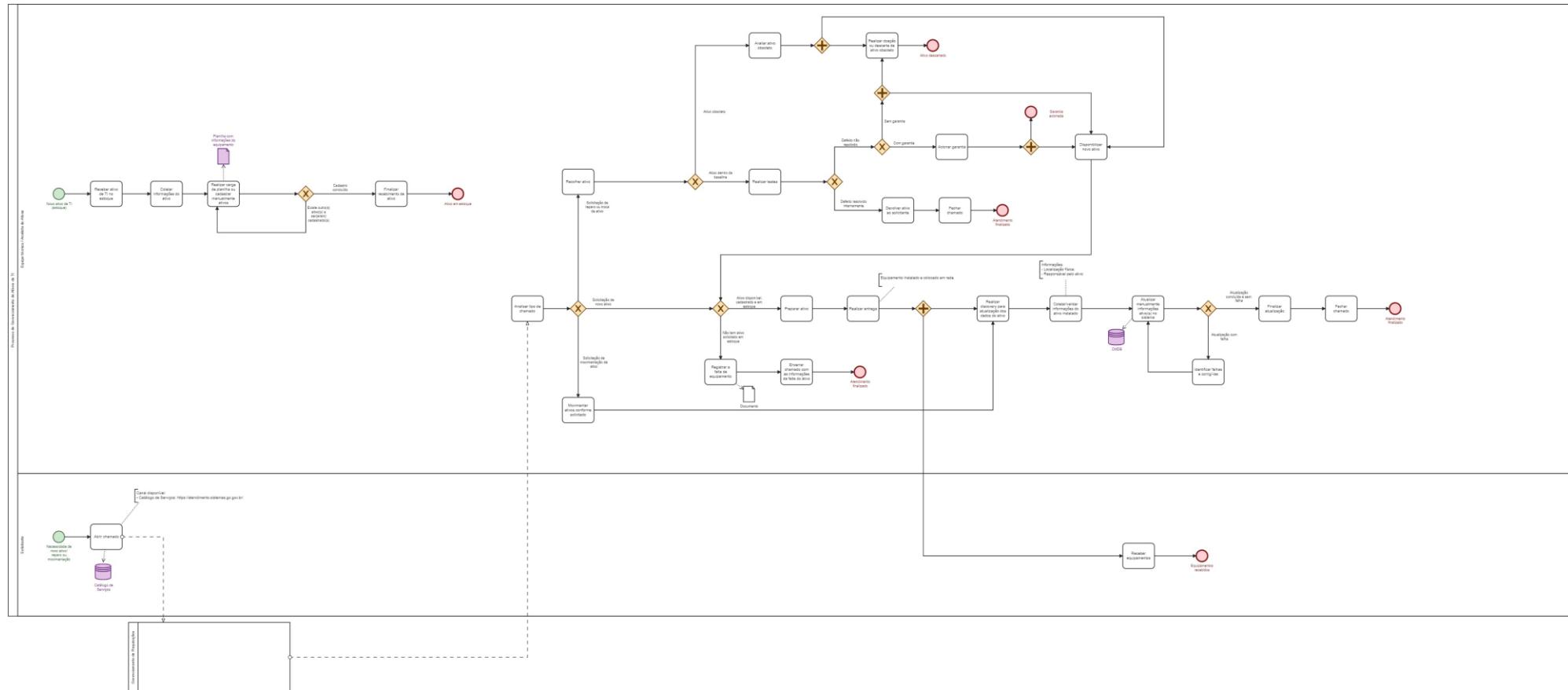
- Os relatórios incluirão dados sobre o volume de chamados por fila e o tempo de atendimento, fornecendo uma visão detalhada da operação e desempenho do processo.

Considerações Importantes:

- Feedback: As equipes envolvidas receberão feedback regular sobre seu desempenho, promovendo um ambiente de melhoria contínua;
- Relatórios Gerenciais: Os gerentes receberão relatórios detalhados para facilitar a tomada de decisões e o aprimoramento do processo; e
- Distribuição dos Relatórios: Os relatórios serão enviados conforme a necessidade, com foco no grau de conformidade com o processo, garantindo a transparência e a accountability em todas as etapas do gerenciamento de ativo de TI.

VII - FLUXO DE GERENCIAMENTO DE ATIVO

(Fluxo do Gerenciamento de Ativo de TI)



VIII - ATIVIDADES DO PROCESSO

Receber ativo de TI no estoque

O ativo de TI é recebido fisicamente nas instalações da STI, sendo inspecionado quanto à sua integridade e conformidade com a entrega prevista, garantindo o registro inicial de sua chegada.

Coletar informações do ativo

São coletadas e registradas informações detalhadas do ativo recebido, incluindo número de série, modelo, fabricante, data de compra e fornecedor, entre outros dados relevantes. Essas informações são organizadas em uma planilha para controle e rastreabilidade.

Finalizar recebimento de ativo

Após a coleta e registro das informações, o processo de recebimento do ativo é concluído. O ativo é então armazenado de forma adequada no estoque, onde ficará disponível para futura atribuição a um usuário ou instalação em um ambiente específico.

Abrir chamado

A abertura de um chamado é realizada para documentar solicitações relacionadas ao ativo, como a aquisição de novos itens, reparos em equipamentos existentes ou movimentações para outros locais, garantindo que todas as ações sejam devidamente rastreadas e processadas.

Analisar tipo de chamado

O tipo de chamado é analisado para determinar a natureza da solicitação e qual ação deve ser tomada. Os cenários possíveis incluem:

- **Solicitação de reparo ou troca de ativo:** Nessa situação, é essencial identificar o ativo específico que requer reparo ou substituição. Isso pode ser realizado com base nas informações fornecidas pelo solicitante ou, quando necessário, por meio de diagnósticos técnicos detalhados.
- **Solicitação de um novo ativo:** Quando o chamado indica a necessidade de aquisição de um novo ativo, é importante compreender as especificações e requisitos do solicitante. Essa análise deve considerar fatores como a finalidade do uso, os recursos necessários, a compatibilidade com a infraestrutura existente e outros critérios relevantes para assegurar a escolha adequada do ativo.
- **Solicitação de movimentação de ativo:** Para chamados que envolvem a transferência de ativos entre locais, é imprescindível verificar as informações detalhadas, como os locais de origem e destino, além das medidas de segurança a serem adotadas durante o transporte.

Solicitação de reparo ou troca de ativo

Recolher ativo

O ativo é recolhido para análise inicial, verificando se está em conformidade com a *baseline*, ou seja, o conjunto de especificações e configurações padrão estabelecido para os ativos.

Avaliar ativo obsoleto

Caso o ativo não esteja dentro da *baseline*, é realizada uma avaliação para determinar seu estado de obsolescência. Essa análise define se o ativo pode ser descartado, doado ou reutilizado. Durante esse processo, um novo ativo é disponibilizado ao solicitante, se necessário.

Realizar doação ou descarte de ativo obsoleto

Se o ativo for considerado obsoleto e inviável para reutilização, são adotadas medidas para seu descarte adequado ou doação, garantindo conformidade com as políticas de segurança e sustentabilidade.

Realizar testes

Para ativos dentro da *baseline*, são realizados testes para avaliar seu funcionamento e conformidade. Caso o ativo esteja funcional, mas sem garantia em vigor, ele deve ser destinado ao descarte ou doação. Caso a garantia esteja válida, o próximo passo é acioná-la.

Acionar garantia

Se o ativo apresentar falhas e estiver dentro do período de garantia, o fornecedor ou fabricante é acionado para realizar o reparo ou a substituição necessária, assegurando a continuidade do uso.

Devolver ativo ao solicitante

Após o reparo interno, o ativo é devolvido ao solicitante em pleno funcionamento, acompanhado de orientações de uso, quando aplicável.

Fechar chamado

Com a devolução do ativo ao solicitante, o chamado é encerrado, incluindo todos os registros das atividades realizadas e informações relevantes para rastreabilidade futura.

Disponibilizar novo ativo ao solicitante

Quando identificado que um novo ativo é necessário, este é selecionado e configurado conforme os critérios da *baseline*, garantindo que esteja pronto para uso e adequado às necessidades do solicitante.

Solicitação de novo ativo

Preparar ativo

Antes da preparação, verifica-se a disponibilidade do ativo solicitado em estoque. Caso esteja disponível, o ativo é configurado e testado para garantir seu funcionamento e adequação às necessidades do solicitante. Caso o ativo não esteja disponível, registra-se a falta e a demanda é enviada à Gerência de Serviços para providências, como aquisição ou realocação de um equipamento.

Realizar entrega

Após a preparação, o ativo é entregue ao solicitante conforme as especificações e requisitos definidos. A entrega pode incluir instalação física no local designado e testes iniciais para validar seu funcionamento.

Registrar a falta do equipamento

Quando o ativo solicitado não está disponível no estoque, registra-se a falta do equipamento. Essa informação é comunicada à Gerência de Serviços, que tomará medidas corretivas para atender à demanda.

Encerrar chamado com as informações da falta do ativo

O chamado relacionado à solicitação é encerrado, documentando a falta do equipamento e as ações realizadas para resolver a situação. Isso assegura rastreabilidade e transparência no processo.

Realizar Discovery para atualização dos dados do ativo

Após a entrega e instalação do ativo na rede, realiza-se o processo de Discovery para coletar informações detalhadas, como componentes, características técnicas e número de série, que serão utilizadas para atualizar os registros do ativo no CMDB.

Coletar/validar informações do ativo instalado

Confirma-se a localização física, o responsável pela utilização e outros atributos relevantes do ativo instalado, assegurando a precisão das informações registradas.

Atualizar manualmente informações do ativo no sistema

As informações coletadas são inseridas ou atualizadas manualmente no CMDB. Caso sejam encontradas inconsistências ou problemas, estes são corrigidos antes da conclusão da atualização.

Finalizar atualização

Com as informações inseridas e validadas, a atualização no CMDB é concluída, garantindo que os dados estejam precisos e refletem o estado atual do ativo.

Fechar chamado

Após a instalação e atualização do ativo, o chamado é encerrado, indicando que todas as etapas foram concluídas com sucesso e o ativo está devidamente preparado, entregue e registrado no sistema.

Identificar falhas e corrigi-las

Caso sejam detectadas falhas durante a atualização ou instalação, estas são analisadas e corrigidas. Isso pode envolver revisão das informações, verificação de inconsistências ou busca de dados adicionais para garantir a integridade dos registros.

Receber equipamento(s)

O(s) equipamento(s) é(são) entregue(s) ao solicitante.

Solicitação de movimentação de ativo

Movimentar ativos conforme solicitado

Ao receber uma solicitação para movimentação de um ativo, o técnico responsável realiza a transferência para o local físico designado dentro da STI, seja para um departamento diferente ou qualquer outra área previamente definida. Durante a movimentação, é fundamental seguir as orientações específicas para garantir a segurança e a integridade do ativo.

Atualizar informações no processo de gerenciamento de ativos

Após a movimentação, o processo de gerenciamento de ativos é retomado com a atividade de "Realizar Discovery para atualização dos dados". Isso envolve etapas como coleta de informações adicionais, validação dos dados atualizados, registro no sistema de gerenciamento de ativos (CMDB) e outras ações necessárias.

CONCLUSÃO

Este documento formaliza o Processo de Gerenciamento de Ativo de TI no âmbito da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI). Após aprovação, deverá constituir referência obrigatória para as atividades relacionadas ao suporte de serviços de TIC, com o objetivo de proporcionar a melhoria dos serviços prestados aos usuários de TIC da STI.