



**Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos**

**Setembro de 2025**

## SUMÁRIO

SUMÁRIO .....	2
INFORMAÇÃO .....	3
FINALIDADE DO DOCUMENTO .....	3
CONCEITOS E DEFINIÇÕES.....	3
DIRETRIZES E BENEFÍCIOS DO PROCESSO .....	4
DESENHO DO PROCESSO .....	4
PROCEDIMENTO.....	5
MATRIZ RACI .....	5
POLÍTICAS .....	6
INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO .....	6
REVISÕES .....	7

### INFORMAÇÃO

O documento contempla a apresentação das características do **processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos** de Serviço utilizado no âmbito do Tribunal Regional Federal da 6ª região (TRF6), contendo seu objetivo, políticas e demais informações necessárias para se manter e rodar de forma correta este processo.

### FINALIDADE DO DOCUMENTO

O objetivo deste documento é detalhar as características que determinam o modo de funcionamento do **processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos** de Serviço, controlando o ambiente tecnológico com as devidas identificações, registros, monitoramento e auditorias dos ativos de serviços de forma efetiva durante todo o ciclo de vida, assegurando que os ativos gerenciáveis suportem os requisitos de negócio e ofereçam informações consistentes para os demais processos de sua interface, tais como: Gerenciamento de Mudança, Liberação, Incidente, Problema e Requisição.

### CONCEITOS E DEFINIÇÕES

- a. **ITIL:** O ITIL é o modelo de referência para gerenciamento de processos de TI mais aceito mundialmente. O foco deste modelo é descrever os processos necessários para gerenciar a infraestrutura de TI eficientemente e eficazmente de modo a garantir os níveis de serviço acordados com os clientes internos e externos.
- b. **Catálogo de Serviços:** O catálogo é um subconjunto do portfólio de serviços, listando todos os serviços em produção, incluindo os disponíveis para liberação. É a única parte do portfólio publicada para operação dos serviços e para os clientes, sendo usada para apoiar a venda e entrega dos serviços e inclui informações sobre os entregáveis, e pontos de contatos. Além disso, ele pode ser dividido em duas porções dependendo do formato de trabalho da organização: uma mais voltada para o cliente (Serviços de Negócio) e outra mais voltada para as áreas técnicas (Serviços de Apoio ao Negócio).
- c. **Ativo de Serviço:** Qualquer recurso ou capacidade que pode contribuir para a entrega do serviço.
- d. **Item de Configuração:** Item de Configuração (IC) é um ativo de serviço que precisa ser gerenciado de modo a entregar um serviço. Todos os ICs são ativos de serviços, mas muitos ativos de serviços não são itens de configuração.

Classificação dos ICs:

- **IC do ciclo de vida de serviço (documentação)** – Plano de mudança, liberação e pacote de desenho do serviço.

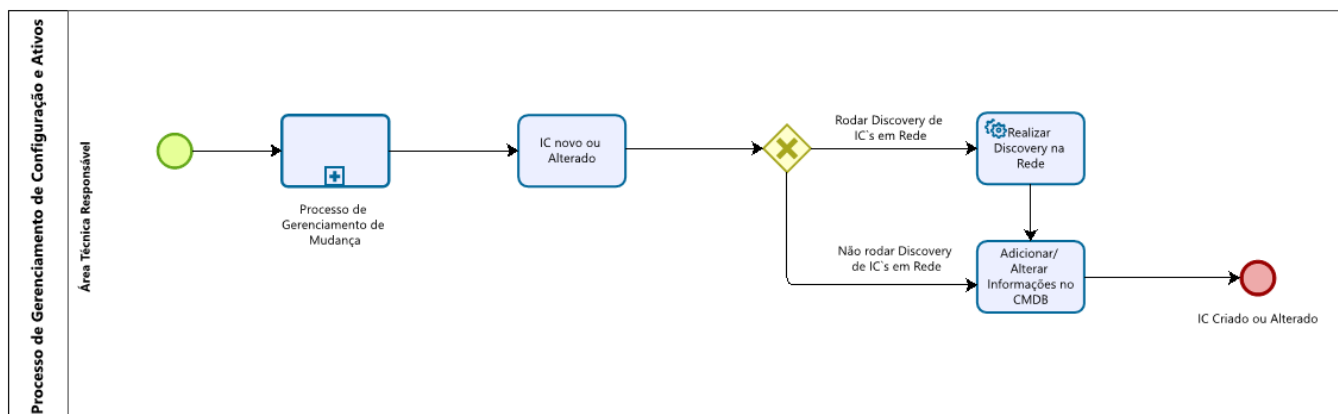
- **IC de Serviço** – aplicações, infraestrutura, ativos e recursos relacionados.
  - **IC interno** – equipamentos e softwares.
  - **IC de Interfaces** – interfaces de softwares, bases de dados, rede, etc.
- e. **Sistema de Gerenciamento de Configuração (SGC):** sistema utilizado para gerenciar grandes e complexos serviços e infraestrutura de TI.
- f. **CMDDB/BDGC:** Configuration Management Database/Banco de dados do Gerenciamento de Configuração, é um repositório que atua como um banco de dados que armazena informações sobre seu ambiente de TI, ou seja, os componentes usados para fornecer serviços de TI. Os dados armazenados em um CMDDB incluem listas de recursos (chamados de itens de configuração) e as interações entre eles.
- g. **Impacto:** É o efeito de algum incidente, problema ou mudança que impacto no processo do negócio. Normalmente baseia-se em os níveis de serviço serão afetados.
- h. **Prioridade:** A prioridade é definida de acordo com a sequência em que as requisições de mudança devem ser tratadas, baseadas no impacto sobre o negócio e na urgência.
- i. **Urgência:** Indica a velocidade necessária para resolver uma requisição de mudança.
- j. **Incidente:** É evento que pode causar interrupção não planejada ou uma redução da qualidade de um serviço.
- k. **JIRA:** Plataforma de software para gerenciamento de serviços de Tecnologia, contratada pela TRF6.
- l. **Wiki:** Repositório onde são armazenadas as documentações de Itens de Configuração do TRF6.

## DIRETRIZES E BENEFÍCIOS DO PROCESSO

Abaixo estão listados alguns benefícios e resultados esperados com a implantação e operacionalização deste processo:

- a) Fornecer informações precisas sobre os itens de configuração;
- b) Ter um controle efetivo dos itens de configuração dentro do SGC;
- c) Melhor previsão, avaliação, planejamento e entrega das mudanças e liberações;
- d) Disponibilidade de informações para resolução dos incidentes e problemas dentro das metas de nível de serviço;
- e) Rastreabilidade das mudanças dos Itens de Configuração;
- f) Auxílio para levantamento de custos de um serviço;
- g) Redução de custos e tempo para descobrir informações de configuração;
- h) Gestão adequada dos ativos fixos, que estão sob o controle do provedor de serviços.

## DESENHO DO PROCESSO



Powered by  
brazgi  
Modeler

## PROCEDIMENTO

### a) Gerenciamento de Mudanças de TIC/IC novo Alterado

A partir da necessidade de inclusão ou alteração de um IC ou conjunto destes referentes a mudança, será criada uma tarefa acessória e oriunda da mudança, para que o Gestor do Configuração possa avaliar a inclusão e alteração do IC ou conjunto de IC, visando futura atualização da base de dados do CMDB que é gerida através da página: <https://wiki.trf6.ius.br/>.

### b) Realizar Discovery na rede

Caso a solução de Discovery no Jira ou GLPI esteja licenciada para comportar o determinado IC a ser criado/alterado, a mesma será configurada e acessará todos os IC's que tenham comunicação com o MidServer CMDB e suas informações serão adicionadas automaticamente ou manualmente pelo sistema.

### c) Adicionar/Alterar informações no CMDB

Após ser realizado o Discovery / Service Mapping ou após uma solicitação de mudança ou inclusão de um IC, o Gerente do Processo poderá alterar ou adicionar informações no CMDB de um IC existente ou adicionar um novo IC manualmente pois nem todas as informações necessárias podem ter sido capturadas ou adicionadas corretamente. Caso queira adicionar um IC que não é passível de busca por Discovery /Service Mapping, esta adição deverá ser feita manualmente.

## MATRIZ RACI

Garantir comprometimento e definir claramente a responsabilidade dos envolvidos com as principais entregas deste processo.

Atividades	Usuário Solicitante	SUDES	CGTIC
Realizar abertura da demanda e testes de homologação e validação	R/A	C/I	I
Realizar planejamento e desenvolvimento do projeto	I	R/A	I
Implantar sistema em produção	I	R/A	I
Encerrar projeto	I	R/A	I
Comunicar entrega do projeto as partes interessadas	I	R/A	I

Responsável – R; Responsabilizado – A; Consultado – C; Informado – I.

## POLÍTICAS

As políticas aplicadas neste processo devem conduzir seguindo um fluxo pré-definido com as fases necessárias para garantir a integridade do CMDB.

As políticas definidas deverão ser respeitadas da seguinte forma:

- a) Os incidentes deverão possuir, quando disponível, vínculo de IC's relacionados para manter o CMDB atualizado;
- b) Quando o processo de gerenciamento de mudança for implantado, toda e qualquer mudança em IC deverá possuir vínculo a um registro de mudança;
- c) O inventário dos ICs de hardware deverá ser automatizado e as informações adicionais que não são capturadas no Discovery do Inventário deverão ser adicionadas manualmente pelo dono do processo ou quem for atribuído esta ação;
- d) O inventário de ICs de Software ou que não estão vinculados à rede do TRF6 podem ser manuais.

## INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO

O KPI (Key Performance Indicator) é um indicador utilizado para medir o desempenho e eficiência de um determinado processo ao longo do tempo de sua aplicação.

Recomenda-se os seguintes indicadores de desempenho para de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço:

Indicadores Mensais (ou pré-definidos no processo)	
<b>KPI 1</b>	Índice de ICs documentados na Wiki de infraestrutura do TRF6: <a href="https://wiki.trf6.jus.br/">https://wiki.trf6.jus.br/</a>

## REVISÕES

Controle de Versões					
Título:	Processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos				
Código:		Criado em: 18/02/2025	Revisado: 01/04/2025	Versão:	1.0
Classificação:	Interna Informação	Elaborador(es):	Matheus Gonzalez Giovani Gomes		
		Revisor(es):	Jane Pereira Samuel Taveira Yuri Faria Rodrigo Vieira Rafael Rocha Helder Costa		
Gestão do Documento:		Governança de TIC			