

---

# **Instituto Federal da Bahia (IFBA)**

---

## **GUIA PARA GERENCIAMENTO DE ATIVOS DE TI**

### **IMPLEMENTAÇÃO DE GERENCIAMENTO DE ATIVOS DE TI COM ITIL 4**

**Versão 2.0**

# Histórico da Revisão

Data	Versão	Descrição	Autor
20/08/2025	1.0	Inclusão da seção de Introdução	Lara Brenda
27/08/2025	1.1	Inclusão das seções O framework ITIL 4; Prática Itil para gerenciamento de ativos de TI.	Lara Brenda
02/09/2025	1.2	Inclusão das seções Processos para Gerenciamento de Ativos de TI; Definição de Ativos de TI.	Lara Brenda
05/09/2025	1.3	Inclusão das seções Materiais e Ferramentas; GLPI; Fluxogramas de Controle de Ativos de TI.	Lara Brenda
08/09/2025	1.4	Atualização da seção Referências.	Lara Brenda
15/09/2025	1.5	Inclusão das seções Gerenciamento de Inventário de Ativos de TI; Glossário	Lara Brenda
16/09/2025	1.6	Inclusão da seção Inventário de Ativos de TI	Lara Brenda
19/09/2025	1.7	Inclusão da seção Planejamento do Inventário de Ativos de TI	Lara Brenda
20/09/2025	1.8	Inclusão da seção Outras práticas ITIL que integram com o Gerenciamento de ativos de TI	Lara Brenda
29/10/2025	1.9	Inclusão da seção Visões. Reorganização das seções	Lara Brenda
28/11/2025	2.0	Correções Gráficas	Lara Brenda

# Índice Analítico

<b>1. Introdução</b>	<b>4</b>
<b>2. O Framework ITIL 4</b>	<b>4</b>
<b>3. Visões para o gerenciamento de ativos de TI</b>	<b>8</b>
3.1 Visão de Implementação	8
3.2 Visão de Implantação	10
3.3 Visão de Validação	11
<b>4. Prática Itil para gerenciamento de ativos de TI</b>	<b>12</b>
<b>5. Processos para Gerenciamento de Ativos de TI</b>	<b>14</b>
5.1 Definição de Ativos de TI	14
5.2 Gerenciamento de Inventário de Ativos de TI	14
5.2.1 Inventário de Ativos de TI	15
5.2.2 Planejamento do Inventário de Ativos de TI	16
<b>6. Materiais e Ferramentas</b>	<b>18</b>
6.1 GLPI	19
6.2 Fluxogramas de Controle de Ativos de TI	19
<b>7. Inventário de ativos no GLPI</b>	<b>22</b>
<b>8. Outras práticas ITIL que integram com o Gerenciamento de ativos de TI</b>	<b>22</b>
<b>9. Glossário</b>	<b>22</b>
<b>10. Apêndice</b>	<b>24</b>
<b>11. Referências</b>	<b>24</b>

# Guia para Gerenciamento de Ativo de TI

## 1. Introdução

O objetivo deste Guia é facilitar o entendimento e a adoção das práticas ITIL versão 4 para gerenciamento de ativos de TI em um ambiente organizacional. Garantindo que os ativos de TI sejam gerenciados de forma eficiente, possibilitando a redução de custos e alinhar às necessidades do negócio.

Este Guia, assim como a organização o utilizará, é um documento vivo e está suscetível a mudanças e atualizações à medida que for necessário adequar as novas demandas para o gerenciamento de ativos de TI.

## 2. O Framework ITIL 4

O framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library) é um conjunto de práticas recomendadas, projetado para orientar organizações a alcançar o melhor valor da TI, alinhando os serviços de TI à estratégia de negócios. O *framework* de gerenciamento de serviços de TI, o ITIL, oferece recursos valiosos para definir, planejar, medir e controlar a entrega de suporte. Essas práticas ajudam a melhorar a qualidade e a eficiência dos serviços de TI.

O ITIL 4 é a versão atualizada do framework, publicado em 2019. Essa versão fornece a orientação que as organizações precisam para enfrentar novos desafios de gerenciamento de serviços e utilizar o potencial da tecnologia moderna. Foi projetado para garantir um sistema flexível, coordenado e integrado para a governança e gerenciamento de TI (Axelos, 2019). As reformas nas práticas estabelecidas de *ITSM* (*Information Technology Service Management*) proporcionam uma experiência mais ampla do cliente, fluxos de valor e transformação digital, além de adotar novas formas de trabalhar, como *Lean*, *Agile* e *DevOps*.

Ao contrário das versões anteriores, o *ITIL* 4 evita o uso intenso de terminologia específica de *ITSM* e apresenta uma abordagem mais dinâmica que pode ser aplicada a organizações de serviços diversos. A estrutura rígida do ciclo de vida do serviço da *ITIL* 3 foi substituída pelo Service Value System (SVS), com a Cadeia de Valor do

Serviço em seu núcleo. O *ITIL* 4 também se tornou menos prescritivo, permitindo às organizações mais flexibilidade na aplicação dos seus princípios.

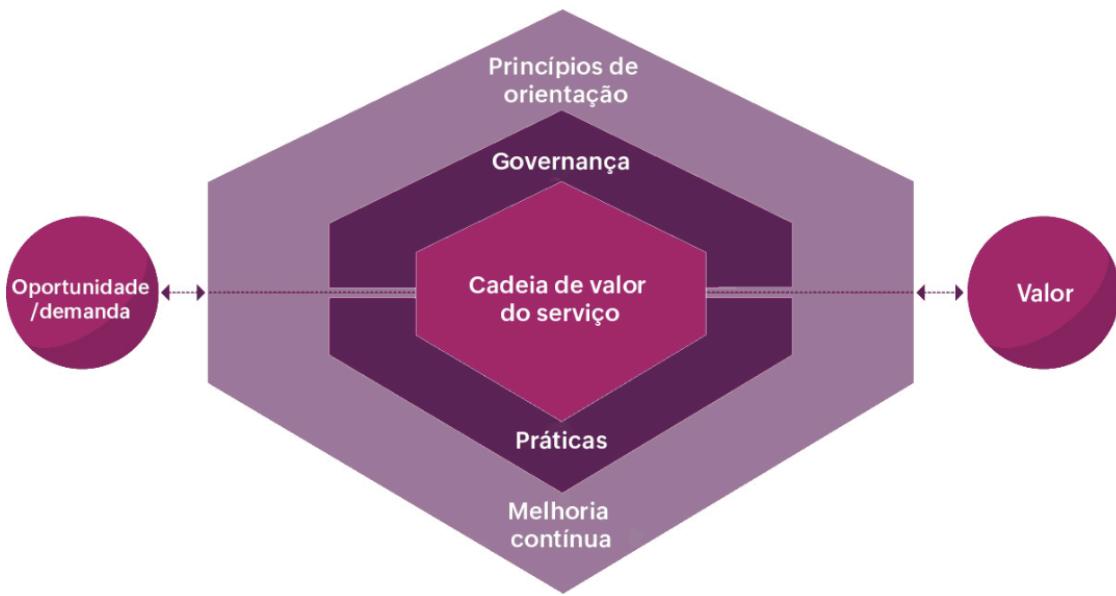


Figura 1 - Sistema de Valor de Serviço - ITIL 4

Fonte: Axelos, "ITIL Foundation: ITIL 4 Edition" (2019)

O conceito de valor é muito amplo e não está atrelado exclusivamente ao financeiro. Ao pensar sobre o que seria valor para uma organização a resposta pode depender de qual momento ela está vivendo, o mesmo se reflete para o cliente, colaboradores e todo o ecossistema em torno daquela organização.

A figura 1 demonstra a estrutura do Sistema de Valor de Serviço do *ITIL* 4, sendo composto pela cadeia de valor dos serviços:

- **As Práticas:** Conjuntos de recursos organizacionais projetados para realizar o trabalho ou atingir um objetivo.
- **Os Princípios Orientadores:** Recomendações que podem orientar uma organização em todas as circunstâncias, independentemente de mudanças em seus objetivos, estratégias, tipo de trabalho ou estrutura de gerenciamento.
- **Governança:** Os meios pelos quais uma organização é direcionada e controlada.

- **Cadeia de valor de serviço:** Um conjunto de atividades interconectadas que uma organização realiza para entregar um produto ou serviço valioso aos seus consumidores e para facilitar a realização de valor.
- **Melhoria contínua:** Uma atividade organizacional recorrente realizada em todos os níveis para garantir que o desempenho de uma organização atenda continuamente às expectativas das partes interessadas.

As quatro dimensões do gerenciamento de serviços buscam equilibrar as necessidades das partes interessadas (organização, clientes, colaboradores, etc) com a TI e fluxos/processos de valor. Dessa forma possibilita a criação de uma abordagem integrada dos anseios de cada dimensão, com foco na entrega e criação de valor.

Para a Axelos(2019), uma prática de gerenciamento é definida como um conjunto de recursos organizacionais projetados para realizar trabalho ou atingir um objetivo. As práticas são divididas em três grupos : Práticas gerais de gerenciamento, Práticas de gerenciamento de serviços e Práticas de gerenciamento técnicos. Para adoção das práticas de gerenciamento do *ITIL*, as organizações podem começar a partir dos sete princípios norteadores como suporte para impulsionar a mudança cultural interna.

Os princípios norteadores vão permitir que a organização faça avaliação da prática atual e trabalhe iterativamente para adaptar e melhorar a prática, utilizando feedback e colaboração no decorrer do processo.

1. **Foco no Valor:** Tudo o que a organização faz precisa mapear, direta ou indiretamente, para valorizar o stakeholder.
2. **Comece onde você está:** Não comece do zero e construa algo novo sem considerar o que já está disponível para ser aproveitado. É provável que haja muito nos serviços, processos, programas, projetos e pessoas atuais que possam ser usados para criar o resultado desejado. O estado atual deve ser investigado e observado diretamente para garantir que seja totalmente compreendido.

3. **Progride iterativamente com feedback:** Não tente fazer tudo de uma vez. Mesmo grandes iniciativas devem ser realizadas de forma iterativa. Ao organizar o trabalho em seções menores e gerenciáveis que podem ser executadas e concluídas em tempo hábil, é mais fácil manter um foco mais nítido em cada esforço. Usar feedback antes, durante e depois de cada iteração garantirá que as ações sejam focadas e apropriadas, mesmo que as circunstâncias mudem.
4. **Colabore e promova visibilidade:** Trabalhar juntos além das fronteiras produz resultados que têm maior adesão, mais relevância para os objetivos e maior probabilidade de sucesso a longo prazo. Alcançar objetivos requer informação, compreensão e confiança. O trabalho e as consequências devem ser tornados visíveis, agendas ocultas devem ser evitadas e informações compartilhadas na maior medida possível.
5. **Pense e trabalhe holisticamente:** Nenhum serviço, ou elemento usado para fornecer um serviço, permanece sozinho. Os resultados alcançados pelo provedor de serviços e pelo consumidor de serviços sofrerão, a menos que a organização trabalhe no serviço como um todo, não apenas em suas partes.
6. **Mantenha simples e prático:** Se um processo, serviço, ação ou métrica não fornecer valor ou produzir um resultado útil, elimine-o. Em um processo ou procedimento, use o número mínimo de etapas necessárias para atingir o(s) objetivo(s). Sempre use o pensamento baseado em resultados para produzir soluções práticas que entreguem resultados.
7. **Otimize e Automatize:** Recursos de todos os tipos, devem ser usados da melhor maneira possível. Elimine qualquer coisa que seja realmente um desperdício e use a tecnologia para alcançar o que for capaz de fazer. A intervenção humana só deve acontecer onde ela realmente agrega valor.



Figura 2 - Sete princípios norteadores do ITIL 4

Fonte : elaborada pelo autor

### **3. Visões para o gerenciamento de ativos de TI**

#### **3.1 Visão de Implementação**

A visão de implementação para o gerenciamento de ativos TI tem como objetivo planejar e documentar o escopo do processo de rastreamento de ativos, assim como definir as metas a serem alcançadas. De acordo com Aquino (2023), a implementação pode ser desde a atividade de codificação da solução, geração de um relatório de revisão bibliográfica ou realização de cálculos para a proposição de um modelo matemático.

Para este projeto, durante a etapa de implementação foram determinados quais seriam as partes interessadas, quais tipos de ativos serão gerenciados, quais serão as unidades organizacionais envolvidas, elaboração de documento de políticas de

gerenciamento de ativos, delimitação das *Key Performance Indicators (KPI)* e metas, escolha das ferramentas e tecnologias e estabelecimento dos papéis e responsabilidades. Ademais, foram determinadas a estratégia para disseminação da cultura de responsabilidade dos ativos e teste piloto. A visão é dividida em sete tópicos que irão conduzir todo o gerenciamento de ativos por parte da organização:

- Análise do contexto organizacional;
- Definição do escopo do *ITAM (IT Assets Management)*;
- Planejamento Estratégico;
- Desenvolvimento do modelo operacional;
- Treinamento e capacitação;
- Desenvolvimento e integração de sistemas;
- Teste Piloto.

Para ilustrar a visão de implementação foi desenvolvido um diagrama, conforme figura 3, com descrição das atividades de cada tópico. Além das atividades, documentos complementares de uso interno da organização foram criados para complementar a visão de implementação, como o documento de políticas de gerenciamento de ativos, fluxograma de trabalho, documento de estados dos ativos, manual de inventário de ativos.

O diagrama completo da visão de implementação e os documentos complementares podem ser consultados pelo *link* disponibilizado no apêndice.

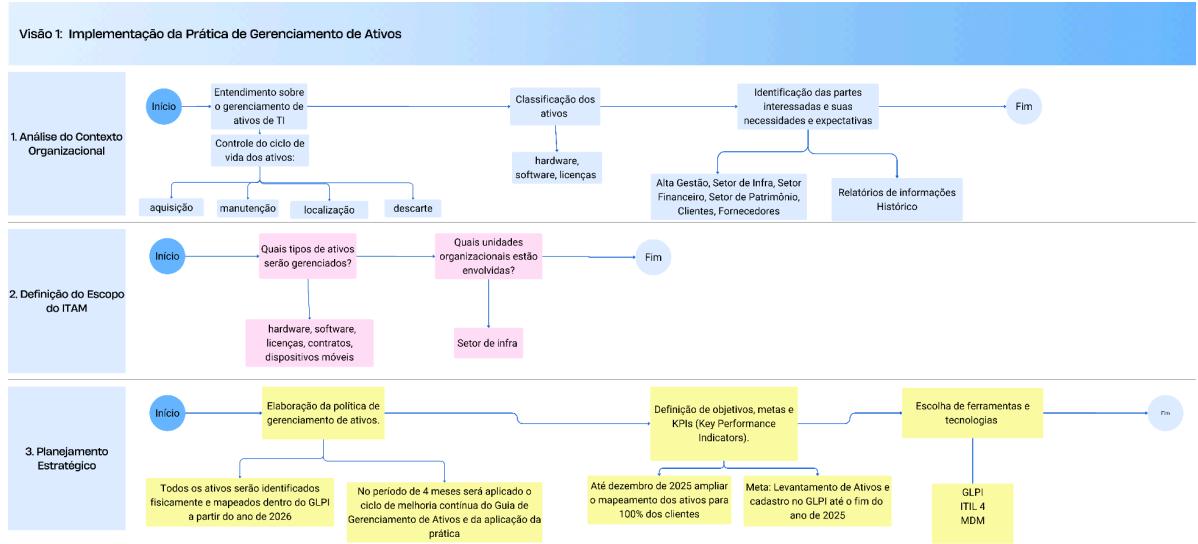


Figura 3 - Diagrama: Visão de Implementação

Fonte : elaborada pelo autor

### 3.2 Visão de Implantação

Para Pascoal (2022), a visão de implantação é a perspectiva que direciona o funcionamento para com as partes físicas que possam vir a fazer parte do sistema, logo abrange a topologia de hardware que pode vir a participar da distribuição e instalação do sistema em sua funcionalidade.

A visão de implantação para o gerenciamento de ativos de TI tem como objetivo colocar a prática *ITIL* em operação, garantindo que os ativos passem a ser gerenciados conforme os processos definidos na visão de Implementação .

Para este projeto, durante a etapa de implantação foram efetivadas as ferramentas escolhidas para o gerenciamento de ativos, assim como validado se os dados dos ativos estão sendo atualizados e consistentes. A visão foi dividida em seis tópicos que orienta o processo de implantação para a organização:

- Transição do projeto para Operação;
- Comunicação interna;
- Ativação dos operacionais;
- Coleta de dados em tempo real;
- Monitoramento inicial;
- Ajustes pós-implantação.

Para representar a visão de implantação foi desenvolvido um diagrama, conforme figura 4, com descrição das atividades de cada tópico. O diagrama completo da visão de implantação pode ser consultado pelo *link* disponibilizado no apêndice.

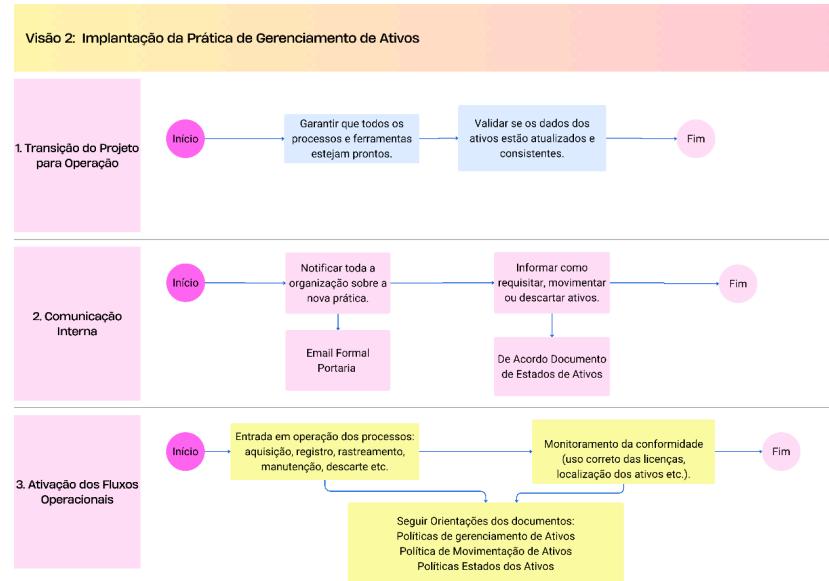


Figura 4 - Diagrama: Visão de Implantação

Fonte : elaborada pelo autor

### 3.3 Visão de Validação

Validação de software tem a intenção de mostrar que um software se adequa a suas especificações ao mesmo tempo que satisfaz as especificações do cliente do sistema (Sommerville, 2011).

A visão de validação para o gerenciamento de ativos de TI tem como objetivo assegurar que a prática *ITIL* está entregando valor e funcionando conforme os objetivos estratégicos definidos nas visões de implementação e implantação.

Para este projeto, durante a etapa de validação serão observados se as metas e *KPIs* estão sendo atendidas, comparação entre inventário físico e registros do inventário no *GLPI* e aplicação do ciclo de melhoria contínua. A visão foi dividida em seis tópicos que orienta o processo de validação para a organização:

- Avaliação de *KPIs* e Métricas;
- Auditorias Internas;

- *Feedback de Stakeholders*;
- Revisão de Processos;
- *Benchmarking*;
- Ciclo de Melhoria Contínua.

Para ilustrar a visão de validação foi desenvolvido um diagrama, conforme figura 5, com descrição das atividades de cada tópico. O diagrama completo da visão de validação pode ser consultado pelo *link* disponibilizado no apêndice.

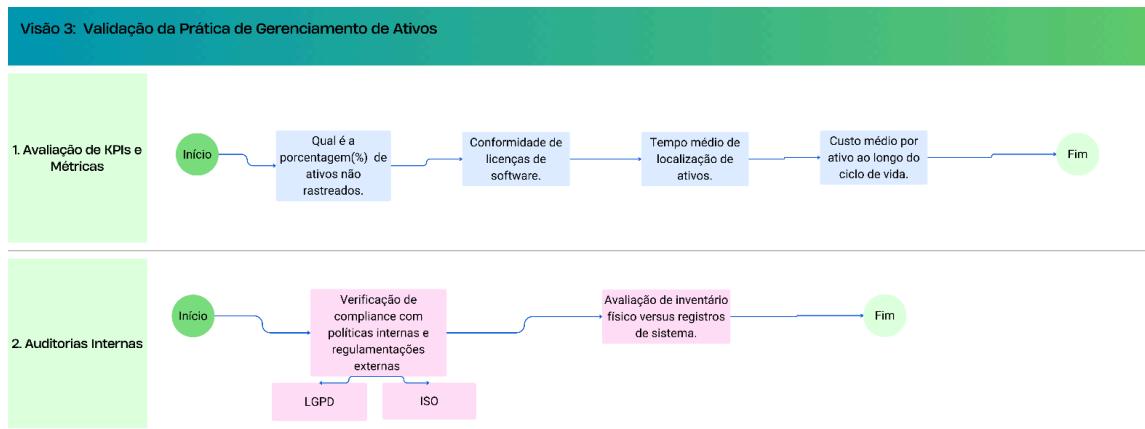


Figura 5 - Diagrama: Visão de Validação

Fonte : elaborada pelo autor

#### 4. Prática Itil para gerenciamento de ativos de TI

O objetivo da prática de gerenciamento de ativos de TI é planejar e gerenciar todo o ciclo de vida de todos os ativos de TI, para ajudar a organização a:

- Maximizar o valor
- Controlar os custos
- Gerenciar riscos
- Apoiar a tomada de decisões sobre compra, reutilização, aposentadoria e descarte de ativos
- Atender aos requisitos regulatórios e contratuais.

Para as organizações manter o controle dos ativos de TI é um desafio devido à dispersão desses ativos, quer seja pela complexidade física da organização, ou por

outros fatores como novas modalidades de trabalho, principalmente após a pandemia de 2020, quando a prática de home office se tornou o novo "normal". Essas dinâmicas organizacionais dificultam o rastreamento em tempo real, aumentando o risco de ativos perdidos ou subutilizados.

Entender o custo e o valor dos ativos é essencial para também compreender o custo e o valor de produtos e serviços e, portanto, é um importante fator de base em tudo o que o provedor de serviços faz. O gerenciamento de ativos de TI contribui para a visibilidade dos ativos e seu valor, o que é um elemento-chave para o gerenciamento de serviços bem-sucedidos, além de ser útil para outras práticas (Axelos, 2019).

O Gerenciamento de Ativos de TI, comumente referenciado na literatura como *ITAM* (*IT Assets Management*), é um processo contínuo de gerenciamento e rastreamento completo de ativos de TI, com atividades que tem como objetivo otimizar o custo e valor dos ativos ao longo do seu ciclo de vida. Algumas dessas atividades incluem:

- **Descoberta do Ativo de TI:** identificar todos os ativos da organização, incluindo os não documentados.
- **Gestão de Inventário de TI:** Mapear detalhadamente os ativos e sua respectiva localização.
- **Gestão de Ciclo de Vida:** Planejar a aquisição, implantação, manutenção e descarte dos ativos.
- **Gestão Financeira:** Promover o controle dos custos associados aos ativos.
- **Gestão de Conformidade:** Permitir que os ativos de TI, quer seja de *Hardware* ou *Software*, possam ser auditados regularmente com as conformidades e regulamentações de TI.

Promover a gestão dos ativos de TI tem se mostrado estratégica para o negócio, pois permite manter os custos sob controle, evitando desperdícios, garantindo que o negócio possa manter a atualização dos componentes de infraestrutura adequados às suas necessidades, e reduzindo o risco de falhas e apontamentos em eventuais auditorias.

## **5. Processos para Gerenciamento de Ativos de TI**

Nesta seção serão descritas as etapas para conduzir o gerenciamento de ativos de TI sob a perspectiva do *framework ITIL*.

### **5.1 Definição de Ativos de TI**

Para iniciar o processo de gerenciamento de ativos de TI é necessário definir e conceitualizar o que são ativos de TI. Ativos de TI são qualquer componente financeiramente valioso que possa contribuir para a entrega de um produto ou serviço de TI (Axelos, 2019).

O gerenciamento de ativos de TI abrange tradicionalmente *software*, *hardware*, rede, serviços em nuvem e dispositivos clientes. Seu escopo pode se estender para incluir: Ativos não-TI, como imóveis ou informações, desde que tenham valor financeiro e sejam necessários para um serviço de TI.

### **5.2 Gerenciamento de Inventário de Ativos de TI**

O processo de gerenciamento de inventário de ativos de TI tem como objetivo documentar, identificar, armazenar, organizar, rastrear os ativos de TI de uma organização em um único local, ressaltando as principais características desses ativos. Sobretudo, criar uma única fonte confiável para todos os recursos de *hardware*, *software*, dados e etc. da organização.

Segundo a ManageEngine (2025), a implementação de um *software* abrangente de gestão de inventário simplifica esse processo de documentação, capturando as especificidades dos ativos, incluindo *IDs* de identificação exclusivos, configurações, localização, *hardware* e *software* relacionados, detalhes do usuário, datas de atribuição e outras informações relevantes. Isso permite o rastreamento e a recuperação de ativos sem esforço, eliminando a probabilidade de ativos perdidos ou fantasmas.

O gerenciamento de inventário de ativos de TI é uma sub-atividade do gerenciamento de ativos de TI. A partir dela, será possível garantir o suprimento de

ativos necessários para a organização, contribuir para otimizar os gastos com ativos de TI, evitar a falta ou aquisições desnecessárias. Além disso, permite o conhecimento exato da localização desses ativos, possibilitando identificar possíveis áreas de vulnerabilidades de segurança e total controle dos ativos. Esta é uma atividade importante para determinar a disponibilidade dos ativos e observar padrões de uso para determinar necessidades futuras.

### **5.2.1 Inventário de Ativos de TI**

O inventário trata-se de uma pesquisa documentada de uma relação de itens e sua localização. Neste sentido, pode-se definir o inventário de ativos como a atividade que verifica a existência dos bens da organização, se os mesmos estão ativos operacionalmente, seu estado de conservação, entre outras informações necessárias especificamente para cada tipo de ativo ou de organização que esteja realizando o levantamento (Moraes, 2020).

O inventário de ativos de TI pode ser dividido em duas categorias: dinâmico e estático. De acordo com Buch (2023), o inventário dinâmico é um processo automatizado que coleta informações sobre os ativos de TI em tempo real. É considerado mais adequado para organizações que têm muitos ativos de TI que estão em constante mudança. Por outro lado, o inventário estático é uma lista detalhada dos ativos de TI da organização que é atualizada manualmente em intervalos regulares. O inventário estático somente é adequado para organizações que têm uma pequena quantidade de ativos de TI e não precisam monitorar as mudanças com muita frequência.

### **5.2.2 Planejamento do Inventário de Ativos de TI**

O Planejamento é o primeiro passo da diretriz que vai guiar a solução de ativos de TI proposta, é a elaboração de um plano descrevendo as regras, padrões, objetivos e ações que serão contempladas pelo *ITAM*. No documento de planejamento deve constar os padrões que irão uniformizar as ações, nomenclaturas e identificações dos ativos, os objetivos a serem alcançados e a estratégia para realizá-los (Buch, 2023).

A etapa de planejamento caracteriza o detalhamento dos ativos de TI que serão monitorados pela organização, esta atividade envolve:

**1. Padronização:**

Determina o modelo que será adotado pela organização para identificação dos ativos. Assegurado pelo princípio da exclusividade, a fim de evitar registros duplicados.

O identificador deve constar na regra de nomeação do ativo e possuir uma etiqueta física para visualização *in loco*. Esta etiqueta pode ser um código de barras, uma etiqueta *RFID* ou um adesivo de identificação (GREEN; HELSTROM, 2011).

**2. Nomenclatura dos Ativos:**

Determina o modelo de nomenclatura que será adotado pela organização para a identificação dos ativos como por exemplo: *String* numéricas ou alfanuméricas.

Cada organização deve definir o que melhor se adeque a sua realidade, levando em consideração que o padrão de nomenclatura deve ser escalável, legível e flexível (KLOSTERBOER, 2008).

**3. Identificadores de estado do Ativo:**

Determina quais serão os estados que o ativo poderá assumir durante todo o ciclo de vida como por exemplo : Ativo, Em Implantação, Em Manutenção, Desativado.

Para Klosterboer (2008), identificadores de estado tem como objetivo auxiliar a organização a entender e implementar as etapas necessárias quando um ativo passa de um estado para outro. Nesta etapa é necessário documentar uma política que descreve exatamente quais mudanças o ativo passa ao longo do seu ciclo de vida.

**4. Granularidade dos dados do Ativo:**

Processo de definição das informações referentes aos dados que se pretende coletar dos Ativos de TI, esses dados são determinados pelo escopo, abrangência e granularidade (KLOSTERBOER, 2008).

O escopo determina quais serão as categorias dos objetos que serão incluídos no inventário, como por exemplo: *Hardware*, *Software* e *Servidores*. A abrangência representa os tipos de cada categoria que serão incorporadas na aquisição dos dados, a exemplo: *Desktops*, *notebooks* e impressoras estarão na categoria de *Hardware*. A granularidade será a definição sobre quais informações serão coletadas e o nível de detalhe necessário. A figura 6 representa de maneira simplificada a granularidade dos dados dos ativos.

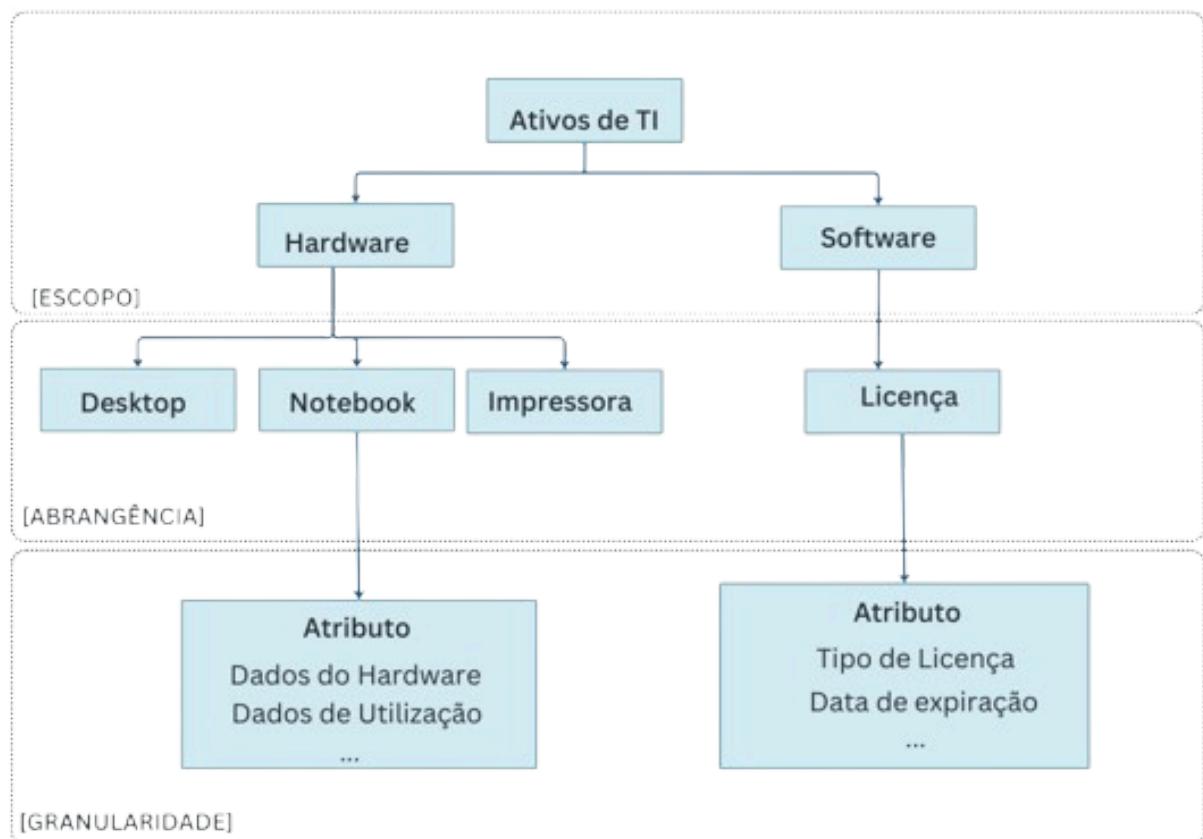


Figura 6 - Diagrama: Granularidade dos Dados dos Ativos

Fonte : elaborada pelo autor

## 6. Materiais e Ferramentas

As organizações de TI necessitam de ferramentas para organizar, gerenciar, monitorar e auditar seus processos de forma simples e automatizada, quando possível (Ramalho, 2022).

O mercado oferece muitas opções de ferramentas de *ITAM* (Information Technology Assets Management) as quais permitem integração com outras práticas de Gerenciamento de Serviços de TI (*Information Technology Service Management - ITSM*). Para o processo de implementação do gerenciamento de ativos de TI pode-se fazer necessário além das ferramentas de software, materiais que auxiliem na organização e simplificação das atividades relacionadas à inserção dos ativos no inventário.

A seguir serão detalhadas as ferramentas e materiais utilizados que são utilizadas para fomentar a descoberta e o gerenciamento de ativos de TI no setor de infraestrutura.

## 6.1 GLPI

O *GLPI* (*Gestionnaire Libre de Parc Informatique*) é um *software* de código aberto, para gerenciamento de serviços de TI. Tem como objetivo ajudar a planejar e gerenciar mudanças de TI, resolver problemas com eficiência, automatizar processos de negócios, obter controle sobre a infraestrutura de TI.

O *GLPI* é um sistema que gerencia incidentes de chamados, ativos de TI e ativos em *service desk*. Um fato relevante é a questão de ser *open source*, como já mencionado anteriormente, o qual o sistema fica adaptável ao ambiente e no formato em que o gestor desejar. Essa se tornou uma característica forte, como também a questão da sua fácil utilização, tanto da parte do usuário solicitante quanto da pessoa responsável por responder o chamado aberto (Oliveira, 2023).

## 6.2 Fluxogramas de Controle de Ativos de TI

Segundo o site plataforma de trabalho colaborativo Miro, o *Business Process Modeling Notation (BPMN)* é um método para delinear um processo de negócios. Gerentes de projeto e analistas de negócios usam esse tipo de diagrama para

visualizar como um processo funciona, o que está incluído nesse processo e qual o resultado esperado. Um diagrama *BPMN* é uma representação visual deste processo.

Para mapear as rotinas de fluxo de atividades de controle dos ativos de TI do setor de infraestrutura, foi desenvolvido um fluxograma *BPMN* em três etapas complementares, que tem como objetivo alimentar as atividades de implementação do inventário de ativos de TI. É importante ressaltar que os fluxos não apresentam uma ordem hierárquica, apenas foi dividido desta maneira para fins de entendimento didático.

A figura 7 apresenta o Fluxo: Triagem do ativo. Esse primeiro fluxo visa coletar informações técnicas do ativo como marca, cor, número de série e etc. Além disso, diferenciar se o ativo pertence à organização ou não, se é um ativo físico ou não e se está sob a responsabilidade da organização mesmo sem pertencer a ela.

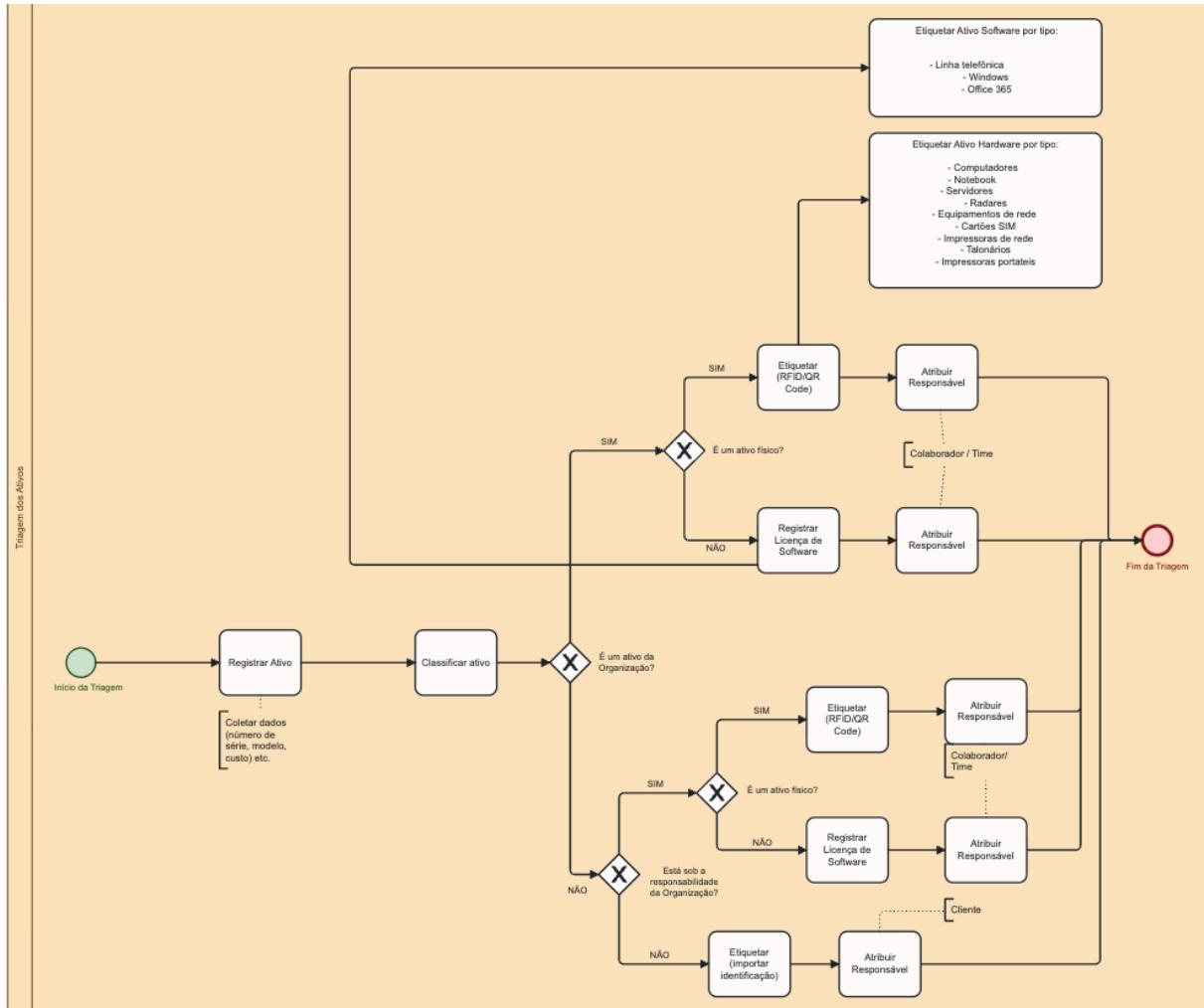


Figura 7 - Fluxo: Triagem do Ativo

Fonte : elaborada pelo autor

A figura 8 apresenta o Fluxo: Rastreamento do Ativo. Esse segundo fluxo tem como objetivo identificar se o ativo está na mesma rede da organização ou não. Em caso positivo, o ativo será auditado no inventário de ativos por meio de um agente da ferramenta *GLPI*, bem como serão atualizados os atributos de localização e status do ativo.

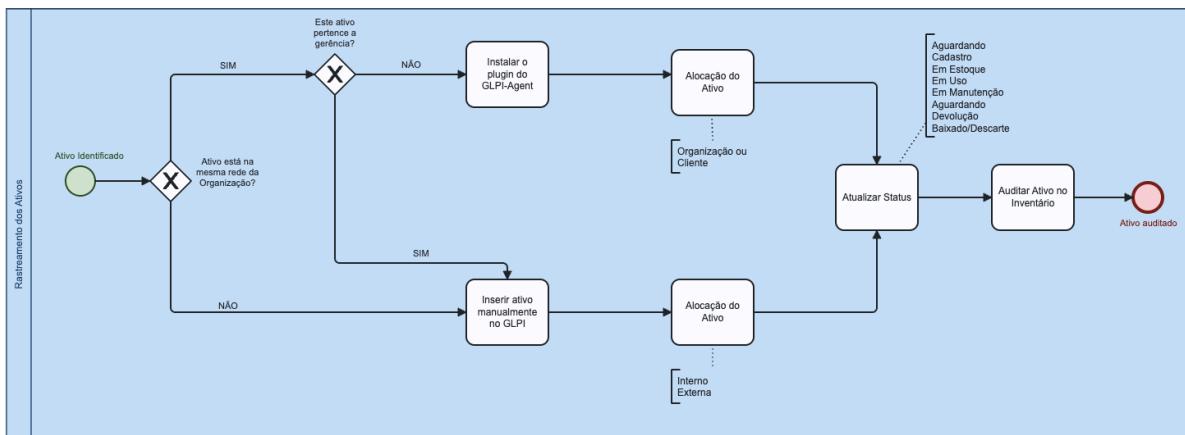


Figura 8 - Fluxo: Rastreamento do Ativo

Fonte : elaborada pelo autor

A figura 9 apresenta o Fluxo: Relacionamento do Ativo. Esse terceiro fluxo visa tipificar o ativo, diferenciar se o ativo está alocado na organização ou não, o setor que está alocado, se o ativo é de uso interno ou externo e com quem o ativo está atribuído.

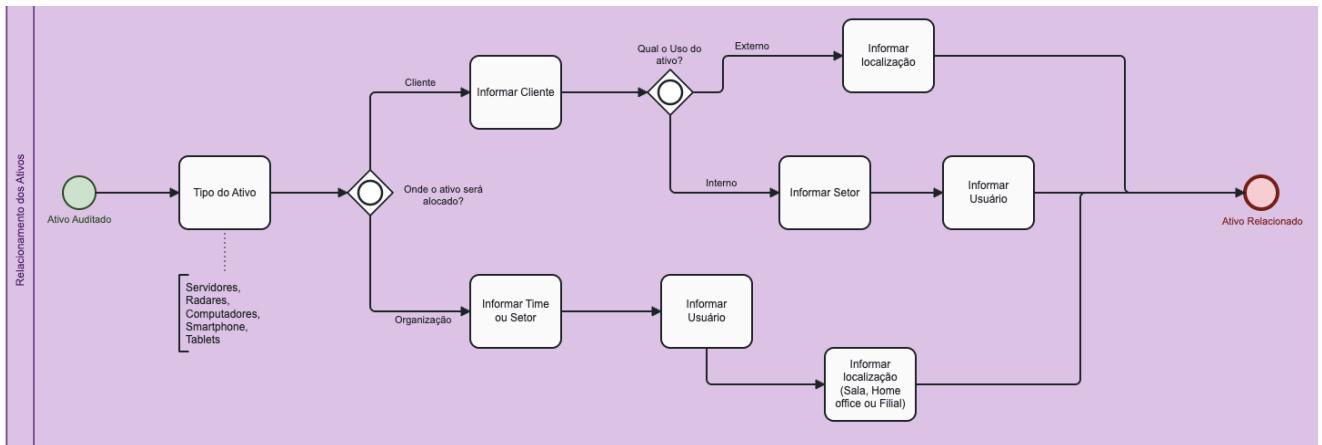


Figura 9 - Fluxo: Relacionamento do Ativo

Fonte : elaborada pelo autor

## 7. Inventário de ativos no GLPI

O cadastro de ativos no *GLPI* podem ser feitos por duas perspectivas. A primeira de forma automática através de um *plugin* agente do próprio *glpi* que quando instalado no ativo a ser cadastrado realizará a coleta de dados de forma automática. A segunda forma é via cadastro manual via interface gráfica do próprio sistema *GLPI*. O cadastro manual tem como finalidade atender ativos que não estejam na mesma rede do sistema, não é compatível com o *plugin* ou por motivos de segurança não pode ser violado por programas de terceiros. Para consultar o passo a passo de cadastro dos ativos acesse o manual de cadastro de ativos disponível no apêndice.

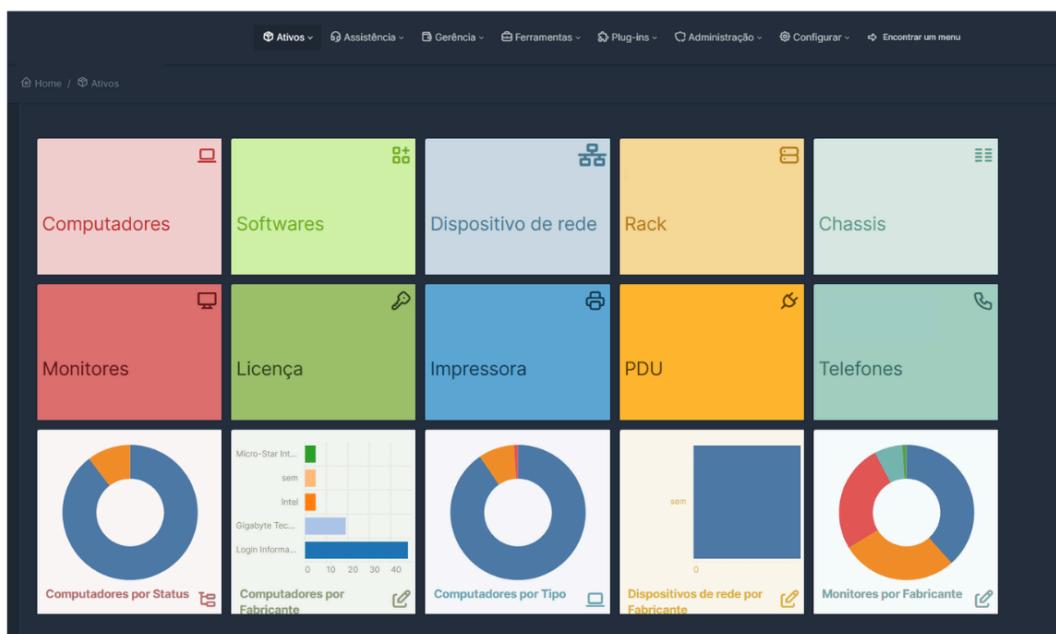


Figura 10 - Inventário de Ativos: Dashboard

Fonte : captura de tela do inventário da organização

### 7.1 Cadastro automático de ativos com GLPI Agent

Para que o ativo seja inserido no inventário, deve-se verificar se o ativo está na mesma rede do sistema e instalar o *plugin GLPI Agent* no ativo a ser cadastrado. Após a instalação do *plugin* serão coletados automaticamente dados referente a este ativo.

Um ativo do tipo computador pessoal apresentará informações sobre: nome do *host*, *IP*, sistema operacional, memória e etc.

## **7.2 Cadastro Manual via interface do GLPI**

Para cadastrar ativos que não possuem compatibilidade com o GLPI Agent, não estão na mesma rede do sistema ou por medidas de segurança não podem ser violadas, deve realizar o cadastro do ativo de forma manual via interface do *GLPI*.

## **7.3 Atualização de Inventário**

Os ativos cadastrados através do *plugin GLPI Agent* serão atualizados automaticamente. Os ativos cadastrados pelo método manual deverão ser revisados periodicamente.

## **7.4 Boas Práticas**

Para evitar inconsistências deverá ser utilizado o mesmo padrão para nomenclatura dos ativos, estabelecidos pelos documentos complementares, e manual de inventário de ativos.

# **8. Outras práticas ITIL que integram com o Gerenciamento de ativos de TI**

O *ITAM* não atua sozinho, ele se conecta a outras práticas do *ITIL 4*:

- **Gerenciamento de Configuração** (Configuração de serviços e CMDB).
- **Gerenciamento de Incidentes** (saber quais ativos estão impactados).
- **Gerenciamento Financeiro de Serviços** (custos dos ativos).
- **Gerenciamento de Segurança da Informação** (proteção de ativos críticos).
- **Gerenciamento de Fornecedores** (contratos de software, cloud, hardware).

# **9. Glossário**

## **Ativo**

*Recurso valioso para uma organização (ex.: hardware, software, informações, pessoas).*

## **BPMN**

Notação gráfica padrão para modelagem de processos de negócio.

**Fluxograma**

Diagrama visual que representa a sequência de etapas de um processo.

**Framework**

Estrutura ou conjunto de diretrizes que organiza e facilita o desenvolvimento de projetos ou processos.

**GLPI**

Sistema open-source de gerenciamento de ativos de TI e service desk.

**Gerenciamento**

Coordenação de recursos e atividades para atingir objetivos específicos.

**Guia**

Documento ou conjunto de recomendações que orientam a execução de atividades.

**Implantação**

Fase de liberação e instalação de um processo, sistema ou ferramenta no ambiente operacional.

**Implementação**

Processo completo de planejamento, execução e estabilização de uma prática ou sistema.

**Inventário**

Registro detalhado de todos os ativos de TI, com informações como localização e configuração.

**ITAM**

Prática de gerenciar o ciclo de vida completo dos ativos de TI .

**ITIL**

Framework de melhores práticas para gerenciamento de serviços de TI.

**ITSM**

Conjunto de atividades para projetar, entregar, gerenciar e melhorar serviços de TI.

## **KPI**

Uma métrica específica e vital que mede o progresso em relação aos objetivos estratégicos e ao sucesso de uma organização ou projeto. É o que realmente importa.

## **Métrica**

Um dado quantificável utilizado para medir o desempenho de uma atividade, processo ou sistema. É um número que descreve uma situação.

## **Validação**

Verificação se um processo, sistema ou atendimento atende aos requisitos e expectativas definidos.

## **10. Apêndice**

[Diagrama Visão de Implementação](#)

[Diagrama Visão de Implantação](#)

[Diagrama Visão de Validação](#)

[Fluxograma Gerenciamento de Ativos](#)

[Documentação Complementar](#)

[Manual de Inventário de Ativos](#)

## **11. Referências**

Ahriz, S., Benmoussa, N., El Yamami, A., Mansouri, K., &Qbadou, M. (2021). **A new approach for Information Technology Service Management in time of crisis using Information Technology Infrastructure Library.** *EDULEAR N21 Proceedings*, 1, 10159–10161. doi: 10.21125/edulearn.2021.2093

AMARAL, Alex Vinicius do. **Gestão de ativos com ITIL e GLPI.** 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Configuração e Gerenciamento de Servidores e Equipamentos de Redes) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2020.

Aquino, A. L., Nascimento-Jr, G., & Queiroz, F. (2023). **Estratégias ágeis aplicadas à projetos de PD&I: da teoria à prática.** Sociedade Brasileira de Computação

AXELOS Limited ITIL Foundation: **ITIL 4 Edition**. 1. Norwich: TSO - The Stationery Office, 2019. <https://www.axelos.com/> - Acesso em: 13 mar 2025.

BUCH, Gustavo Henrique. **Proposta e implementação de um sistema automatizado para o gerenciamento de ativos de TI integrando ferramentas open source**. 2023. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico, Sistemas de Informação, 2023.

GREEN, Ron; HELSTROM, Brian. **Information Technology Asset Management**. In: CAMPBELL, John D.; JARDINE, Andrew K. S.; MCGLYNN, Joel (org.). **ASSET MANAGEMENT EXCELLENCE: optimizing equipment life-cycle decisions**. Boca Raton: Crc Press, 2011. p. 364-378.

KNIESS, Andressa Buttore. **O que é pesquisa qualitativa?**. IBPAD, 21 jul. 2022. Disponível em: <<https://ibpad.com.br/politica/o-que-e-pesquisa-qualitativa/>>. Acesso em: 8 abr. 2025.

KLOSTERBOER, Larry. **Implementing ITIL configuration management**. Boston: Pearson Education, Inc, 2008.

ManageEngine. **IT asset management vs. IT inventory management** - ManageEngine. Disponível em: <<https://www.manageengine.com/products/service-desk/it-asset-management/asset-management-vs-inventory-management.html?exp-sbar>> . Acesso em: 15 set. 2025.

MOREIRA, Jean De Souza; DA SILVA FERNANDES, Ronaldo Augusto. **AVALIAÇÃO DA ADOÇÃO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS NOS PROCESSOS DE SERVIÇOS DE TI**. Revista Eletrônica Cosmopolita em Ação, v. 8, n. 1, p. 18-29, 2021.

MIRO. **O que é um diagrama BPMN?**. Disponível em: <<https://miro.com/pt/diagrama/o-que-e-bpmn/>>. Acesso em: 29 jun. 2025.

MORAES, Rodrigo Renan de Oliveira. **Inventário de ativos como ferramenta para implementação da gestão de ativos**. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização MBA em Gestão de Ativos) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2020.

OLIVEIRA, Felipe Eduardo Aguiar. **Processo de gerenciamento de serviços de TI: um estudo de caso utilizando GLPI**. 2023. Monografia (Graduação em Ciência da Computação) - Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2023.

PASCOAL, Maria Luísa Lustosa. **Visualização de ferramenta para levantamento planialtimétrico: TOPOFREE.** 2022. 35 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado Interdisciplinar em Ciência e Tecnologia) - Universidade Federal do Pampa, Itaqui, 2018.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico:** métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Universidade Feevale, 2013.

RAMALHO, Dhandara Christy Bandeira. **Impactos da mudança de ferramenta de ITSM em uma central de serviços de TI em uma mineração - estudo de caso.** 2022. Monografia (Graduação em Engenharia de Produção) - Escola de Minas, Universidade Federal de Ouro Preto, Ouro Preto, 2022.

SENGIK, Aline Rossales; BIANCHI, Isaias Scalabrin; WIEDENHÖFT, Guilherme Costa. **Uso da Design Science Research para proposição de um modelo de Governança de TI para Instituições de Ensino.** 2021.

SNIPE-IT. **Introdução ao Snipe-IT Documentação.** Disponível em: <<https://snipe-it.readme.io/docs/introduction>>. Acesso em: 15 jun. 2025.

SOMMERVILLE, I. **Engenharia de Software.** 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.