



# **DOCUMENTAÇÃO DE PROCESSOS AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**PROCESSO: GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

Data: **19/06/2020** – Versão: **1.0**

SGD: 2020/26819/002544

**Thiago Pinheiro Maciel**

Presidente

**Pedro Luís de Oliveira**

Vice-Presidente Executivo

**Alírio Felix Martins Barros**

Superintendente de Gestão e Governança de Tecnologia da Informação

**Cristina Pereira de Oliveira**

Diretora de Gestão de Projetos, Processos e Inovação

**Telma Pereira de Souza Pinheiro**

Gerente de Processos de Tecnologia da Informação

**Equipe Técnica:**

**Pedro Henrique Macedo Silva**

Analista Técnico Administrativo

**Vicente Hercílio da Costa e Silva Andrade**

Analista de Tecnologia da Informação

## SUMÁRIO

HISTÓRICO DE VERSÕES.....	4
APRESENTAÇÃO.....	5
OBJETIVO.....	5
DESENHO DO PROCESSO .....	6
DEFINIÇÕES .....	7
DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES.....	8
REFERÊNCIAS .....	15
VALIDAÇÃO .....	16
APROVAÇÃO.....	16

## HISTÓRICO DE VERSÕES

VERSÃO	DATA	HISTÓRICO
1.0	19/06/2020	Homologação da primeira versão.

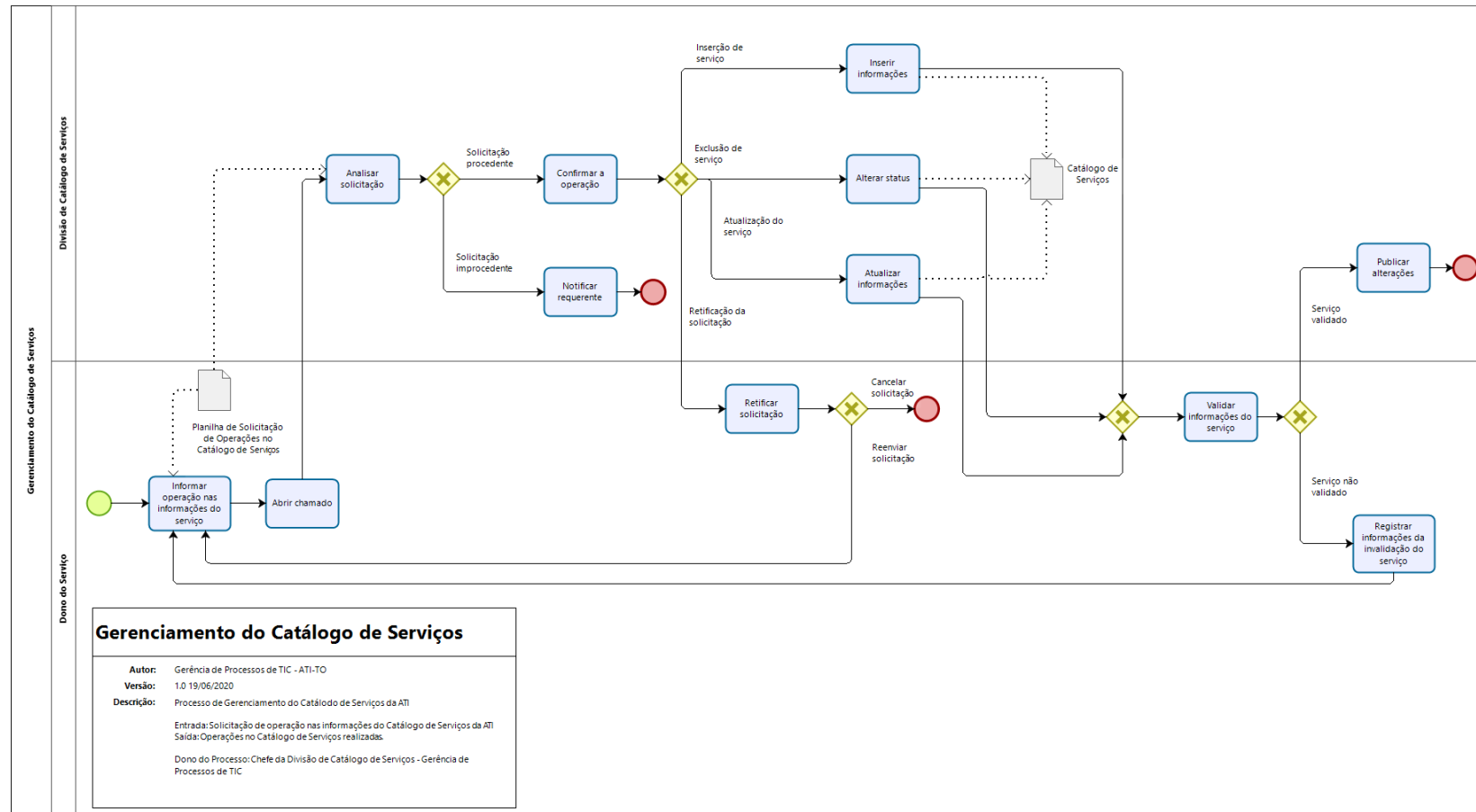
## APRESENTAÇÃO

De acordo com o *The Stationery Office* (2011), que publica o *framework ITIL v3*, o Catálogo de Serviços é um documento onde estão listados todos os serviços de TI na visão de negócio que estão ativos na organização e disponíveis aos usuários. No que tange ao conteúdo, o catálogo deve relacionar serviços com seus respectivos produtos, responsáveis e prazos para solução (SLA). Para tanto é necessária uma padronização sistemática das atividades, afim de que o catálogo seja gerido satisfatoriamente pela ATI e que os serviços de TI tenham a devida publicidade em âmbito institucional, com a finalidade de obtenção de valor.

## OBJETIVO

O processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços tem por objetivo estabelecer e padronizar as atividades de gestão dos serviços de TI no documento “Catálogo de Serviços” da ATI. Uma vez catalogados e geridos por um processo com papéis definidos, os serviços de TI podem ser mensurados, apresentados e utilizados a fim de agregar valor no tocante à prestação de serviços de TI da agência.

## DESENHO DO PROCESSO



## DEFINIÇÕES

<b>NOME DO PROCESSO:</b> Gerenciamento do Catálogo de Serviços	
Dono do Processo: Divisão de Catálogo de Serviços / Gerência de Processos de TI	

Papéis	
Dono do Serviço	Responsável pelo serviço na ATI.
Divisão de Catálogo de Serviços	Divisão que irá receber e atender as solicitações no Catálogo de Serviços demandadas pelo Dono do Serviço.

Termos / Artefatos	
Catálogo de Serviços	Documento onde constam todos os serviços de TI ativos na infraestrutura de TI na visão de negócio.
Planilha de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços	Artefato que precisa ser utilizado para a especificação das solicitações a serem feitas no Catálogo de Serviços.

Ferramentas	
Sistema OTRS	Sistema utilizado para a formalização da demanda de operação no Catálogo de Serviços a partir da abertura de um chamado.

## DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Informar operação nas informações do serviço			
Descrição	Atividade a qual deverá ser informada a operação a serem realizadas em um serviço de TI do Catálogo de Serviços.		
Papéis	Dono do Serviço		
Considerações importantes	As operações de inclusão, alteração e exclusão devem ser informadas na “Planilha de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços”.		
Entradas	Necessidade de alteração de informações no Catálogo de Serviços.		
Saídas	Solicitação de operação nas informações de serviço realizada.		
Tarefas	<table border="1"> <tr> <td>Informar</td> <td>Informar a operação a ser realizada (inclusão, exclusão ou alteração) de serviço conforme instruções específicas do documento referido nesta atividade.</td> </tr> </table>	Informar	Informar a operação a ser realizada (inclusão, exclusão ou alteração) de serviço conforme instruções específicas do documento referido nesta atividade.
Informar	Informar a operação a ser realizada (inclusão, exclusão ou alteração) de serviço conforme instruções específicas do documento referido nesta atividade.		
Ferramentas	Planilha de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços		

Abrir chamado							
Descrição	Atividade de abertura de solicitação de operação no Catálogo de Serviços.						
Papéis	Dono do Serviço						
Considerações importantes	O pedido de alteração no Catálogo de Serviços deve ser solicitado no texto do chamado em termos gerais. Ex.: Solicito os procedimentos de ( <u>inclusão, alteração ou exclusão</u> ) dos serviços ( <u>especificar</u> ) conforme constam na “Planilha de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços”.						
Entradas	Serviços a serem informados preenchidos na “Planilha de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços”.						
Saídas	Chamado aberto no sistema da Central de Serviços.						
Tarefas	<table border="1"> <tr> <td>Abrir chamado</td> <td>Abrir chamado no sistema da Central de Serviços.</td> </tr> <tr> <td>Categorizar</td> <td>Categorizar o chamado em “Gerenciamento do Catálogo de Serviços”.</td> </tr> <tr> <td>Definir tipo</td> <td>Definir o tipo do chamado para “Requisição”.</td> </tr> </table>	Abrir chamado	Abrir chamado no sistema da Central de Serviços.	Categorizar	Categorizar o chamado em “Gerenciamento do Catálogo de Serviços”.	Definir tipo	Definir o tipo do chamado para “Requisição”.
Abrir chamado	Abrir chamado no sistema da Central de Serviços.						
Categorizar	Categorizar o chamado em “Gerenciamento do Catálogo de Serviços”.						
Definir tipo	Definir o tipo do chamado para “Requisição”.						
Ferramentas	Planilha de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços; Sistema de Chamados da Central de Serviços.						

Analisar solicitação	
Descrição	Atividade de análise da procedência da solicitação formalizada em chamado previamente aberto.
Papéis	Divisão de Catálogo de Serviços



Considerações importantes	A solicitação deve ser formalizada via chamado e analisada com o apoio da “Planilha de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços”.	
Entradas	Solicitação aberta por chamado.	
Saídas	Solicitação analisada.	
Tarefas	Analisar	Analisar a procedência do chamado: “Solicitação procedente” ou “Solicitação improcedente”.
Ferramentas	Planilha de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços; Sistema de Chamados da Central de Serviços.	

Notificar requerente		
Descrição	Atividade de notificação do requerente quando a solicitação for analisada como improcedente.	
Papéis	Divisão de Catálogo de Serviços	
Considerações importantes		
Entradas	Solicitação analisada como improcedente.	
Saídas	Requerente notificado da improcedência da operação.	
Tarefas	Notificar	Notificar o requerente quanto à improcedência da solicitação.
Ferramentas	Planilha de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços; Sistema de Chamados da Central de Serviços.	

Confirmar a operação		
Descrição	Atividade de confirmação da operação de serviço solicitada.	
Papéis	Divisão de Catálogo de Serviços	
Considerações importantes		
Entradas	Solicitação analisada como procedente.	
Saídas	Operação confirmada.	
Tarefas	Confirmar	Confirmar a operação solicitada: Inserção de serviço, Exclusão de serviço, Atualização de serviço. Retificação da solicitação.
Ferramentas	Planilha de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços; Sistema de Chamados da Central de Serviços.	

Inserir informações		
Descrição	Atividade de inserção do serviço solicitado no Catálogo de Serviços.	
Papéis	Divisão de Catálogo de Serviços	

Considerações importantes	O serviço a ser inserido deve seguir as instruções que constam na “Planilha de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços”.	
Entradas	Operação confirmada como “Inserção de serviço”.	
Saídas	Serviço inserido no Catálogo de Serviços.	
Tarefas	Inserir	Inserir o serviço no Catálogo de Serviços.
Ferramentas	Catálogo de Serviços; Planilha de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços; Sistema de Chamados da Central de Serviços.	

Alterar status		
Descrição	Atividade de alteração do status do serviço solicitado como “exclusão” no Catálogo de Serviços.	
Papéis	Divisão de Catálogo de Serviços	
Considerações importantes	O serviço a ser excluído não deve ter seu registro apagado do Catálogo de Serviços. Para informar a retirada do serviço da produção, deve-se alterar o status para “Desativado”.	
Entradas	Operação confirmada como “Exclusão de serviço”.	
Saídas	Serviço com status alterado para “Desativado” no Catálogo de Serviços.	
Tarefas	Alterar	Alterar o status do serviço para “Desativado”.
Ferramentas	Catálogo de Serviços; Planilha de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços; Sistema de Chamados da Central de Serviços.	

Atualizar informações		
Descrição	Atividade de alteração das informações do serviço solicitado como “Atualização do serviço”.	
Papéis	Divisão de Catálogo de Serviços	
Considerações importantes		
Entradas	Operação confirmada como “Atualização do serviço”.	
Saídas	Informações do serviço atualizadas.	
Tarefas	Atualizar	Atualizar os campos onde constam as informações a serem alteradas.
Ferramentas	Catálogo de Serviços; Planilha de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços; Sistema de Chamados da Central de Serviços.	

Retificar solicitação	
Descrição	Atividade de retificação da solicitação do serviço.
Papéis	Dono do Serviço
Considerações importantes	
Entradas	Operação confirmada como “Retificação da solicitação”.
Saídas	Informações da solicitação retificadas.
Tarefas	Retificar Retificar as informações da solicitação e decidir pelo cancelamento ou reenvio da solicitação.
Ferramentas	Sistema de Chamados da Central de Serviços.

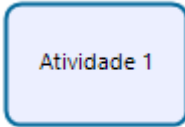







Validar informações do serviço	
Descrição	Atividade de validação das informações de operações solicitadas no Catálogo de Serviços.
Papéis	Dono do Serviço
Considerações importantes	
Entradas	Operações realizadas no serviço e pendentes de validação.
Saídas	Informações validadas ou invalidadas.
Tarefas	Validar Validar as informações de operações sobre o serviço: “Serviço validado” ou “Serviço não validado”.
Ferramentas	Catálogo de Serviços; Planilha de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços; Sistema de Chamados da Central de Serviços.







Registrar informações da invalidação do serviço	
Descrição	Atividade de registro das informações de invalidação da solicitação no Catálogo de Serviços.
Papéis	Dono do Serviço
Considerações importantes	
Entradas	Serviço invalidado.
Saídas	Submeter as informações de invalidação para retornar com a solicitação no Catálogo de Serviços.
Tarefas	Registrar Registrar os motivos de invalidação das operações realizadas no catálogo e submeter novamente para envio e atendimento.

Ferramentas	Catálogo de Serviços; Planilha de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços; Sistema de Chamados da Central de Serviços.
-------------	---

Publicar alterações			
Descrição	Atividade de publicação das alterações solicitadas e realizadas no Catálogo de Serviços.		
Papéis	Divisão de Catálogo de Serviços		
Considerações importantes			
Entradas	Serviço validado.		
Saídas	Alterações no Catálogo de Serviços publicadas.		
Tarefas	<table border="1"> <tr> <td>Publicar</td> <td>Publicar as alterações realizadas e validadas.</td> </tr> </table>	Publicar	Publicar as alterações realizadas e validadas.
Publicar	Publicar as alterações realizadas e validadas.		
Ferramentas	Catálogo de Serviços; Planilha de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços; Sistema de Chamados da Central de Serviços.		

## LEGENDA DOS ELEMENTOS BÁSICO DA NOTAÇÃO BPMN

ELEMENTO	DESCRIÇÃO	NOTAÇÃO
Atividade	Representa uma ação realizada no fluxo do processo. Atividades são conceituadas como “Tarefas” quando não puderem ser decompostas em níveis menores.	 Atividade 1
Subprocesso Reutilizável	É uma atividade cujos detalhes internos foram modelados e utilizam eventos, atividades, gateways e fluxo de sequência. Possui a borda mais escura que uma Atividade e pode ser chamado durante o fluxo.	 Subprocesso Reutilizável
Evento de Início	Indica onde começa um processo.	 Início
Evento de Início com Mensagem	Indica o início do processo pelo envio de uma mensagem por um dos participantes.	 Início com Mensagem
Evento com Início de Tempo	Indica o início do processo por um ciclo específico de tempo.	 Início com Tempo
Evento de Fim	Indica onde termina um processo.	 Fim
Evento de Fim com Mensagem	Indica que uma mensagem é enviada no fim do processo.	 Fim com Mensagem
Evento de Tempo	Indica um atraso no processo. Representa espera e pode ser utilizado entre duas atividades de um fluxo.	 Tempo

Evento de Link	Utilizado para conectar duas seções de um processo a fim de gerar loop ou evitar as linhas de sequencia de um fluxo. <b>“Link Lançado”</b> significa um envio de acesso à outra parte de um fluxo. <b>“Link Capturado”</b> aguarda o pedido de acesso e encaminha o fluxo.	 Link Lançado
		 Link Capturado
Evento de Mensagem	Utilizado para indicar envio ou recebimento de mensagem. <b>“Envio de mensagem”</b> envia a mensagem e interrompe o fluxo. <b>“Captura de Mensagem”</b> aguarda o recebimento da mensagem enviada e libera o fluxo do processo.	 Envio de Mensagem
		 Captura de Mensagem
Gateway Exclusivo	Utilizado para divergência ou convergência de caminhos. Como divergência: usado para criar caminhos alternativos em um processo, mas apenas um é utilizado por vez. Como convergência: usado para unir os caminhos alternativos.	 Gateway Exclusivo
Gateway Paralelo	Como divergência: usado para criar caminhos alternativos sem checar condições. Como convergência: usado para unir caminhos alternativos. O gateway espera por todos os fluxos de entradas antes de continuar.	 Gateway Paralelo
Gateway Inclusivo	Como divergência: os fluxos em que as condições forem verdadeiras seguirão os caminhos paralelamente ou não. Como convergência: usado para unir todos os caminhos (alternativos e paralelos) e liberar o fluxo após a união.	 Gateway Inclusivo

## REFERÊNCIAS

**BIZAGI Modeler: User Guide.** 2019. Disponível em:  
<<http://download.bizagi.com/docs/suite/1123/en/SuiteHelpEng.pdf>>. Acesso em: 05 fev. 2020.

The Stationery Office. **ITIL Service Design.** 2. ed. Londres: The Stationery Office (TSO), 2011. 458 p.  
Disponível em: <https://www.tsoshop.co.uk>. Acesso em: 27 maio 2020.

## VALIDAÇÃO

*Assinatura Digital*

**Vicente Hercílio da Costa e Silva Andrade**  
Analista em Tecnologia da Informação  
Responsável pela Compilação do Documento

## APROVAÇÃO

*Assinatura Digital*

**Telma Pereira de Souza Pinheiro**  
Gerente de Processos de Tecnologia da Informação

*Assinatura Digital*

**Cristina Pereira de Oliveira**  
Diretora de Gestão de Projetos, Processos e Inovação

*Assinatura Digital*

**Alírio Felix Martins Barros**  
Superintendente de Gestão e Governança de Tecnologia da Informação