



DOCUMENTAÇÃO DE PROCESSOS AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PROCESSO: GERENCIAMENTO DE ACESSO

Data: **15/06/2020** – Versão: **1.0**

SGD: 2020/26819/002444



Documento foi assinado digitalmente por MARINALDO OLIVEIRA SANTOS em 17/09/2020 11:06:02.

A autenticidade deste documento pode ser verificada no site <https://sgd.to.gov.br/verificador>, informando o código verificador: B4EE2351009269E4

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	14
VALIDAÇÃO	15
APROVAÇÃO.....	15



HISTÓRICO DE VERSÕES

VERSÃO	DATA	HISTÓRICO
1.0	15/06/2020	Homologação da primeira versão.



APRESENTAÇÃO

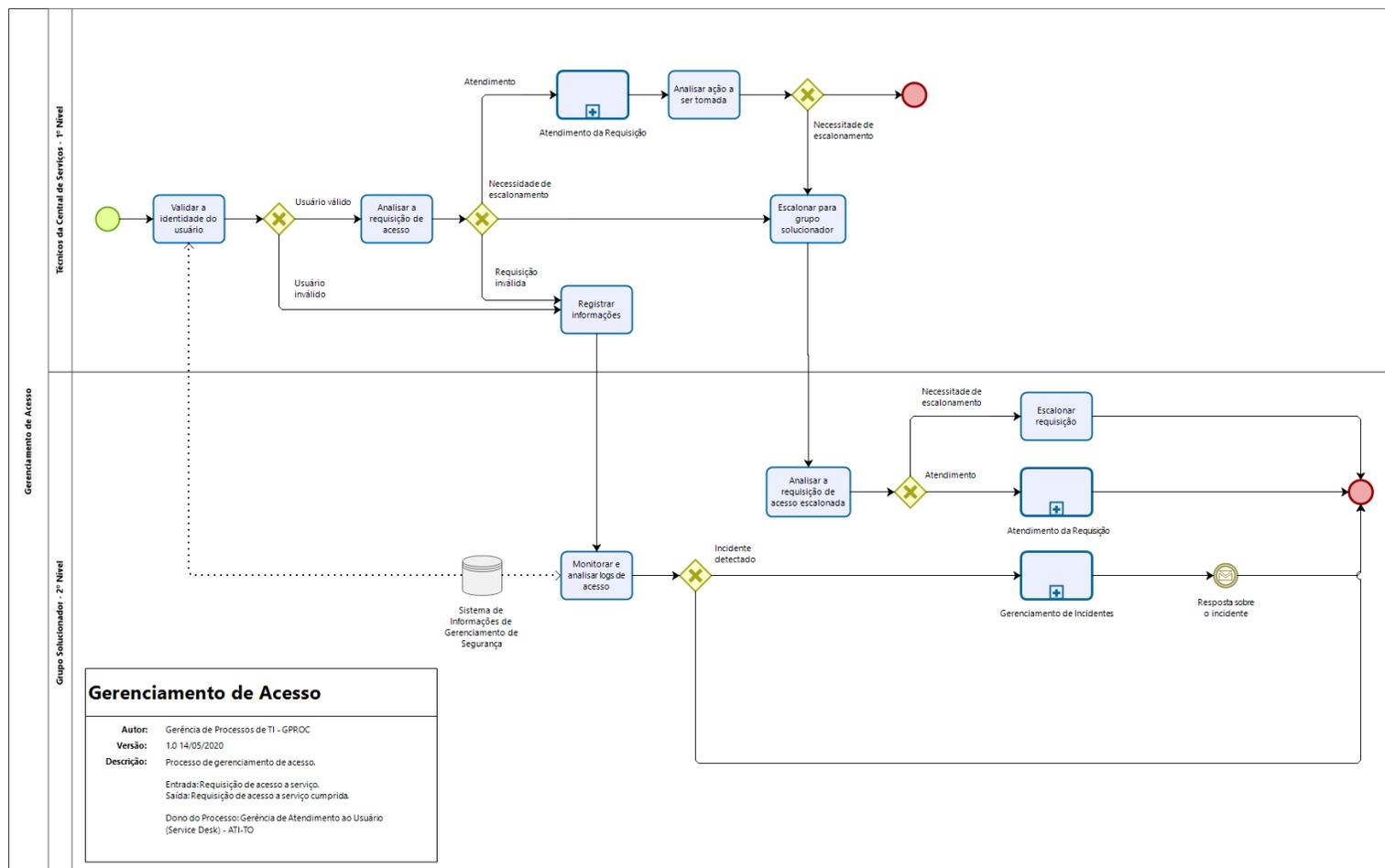
Sob a óptica de Fernandes e Abreu (2008), uma Central de Serviços é o primeiro contato do usuário com a TI de uma organização. De acordo com a perspectiva do *The Stationery Office* (2011), que publica o *framework ITIL v3*, o Gerenciamento de Acesso é um processo que trata especificamente das requisições de acesso aos serviços da infraestrutura de TI de uma organização.

OBJETIVO

O processo de “Gerenciamento de Acesso” tem como objeto padronizar e sistematizar as atividades necessárias para que ocorra a efetivação do atendimento das requisições de acesso aos serviços da infraestrutura de TI.



DESENHO DO PROCESSO



Gerenciamento de Acesso

Autor: Gerência de Processos de TI - GPROC
Versão: 1.0 14/05/2020
Descrição: Processo de gerenciamento de acesso.
 Entrada: Requisição de acesso a serviço.
 Saída: Requisição de acesso a serviço cumprida.
 Dono do Processo: Gerência de Atendimento ao Usuário (Service Desk) - ATI-TO



DEFINIÇÕES

NOME DO PROCESSO: Gerenciamento de Acesso Dono do Processo: Gerência de Atendimento ao Usuário (Service Desk)	
---	--

Papéis	
Técnicos da Central de Serviços – 1º Nível	Técnicos responsáveis pelo atendimento e solução no 1º nível (após a triagem).
Grupo Solucionador – 2º Nível	Técnicos responsáveis pelo atendimento e solução no 2º nível (após a escalção feita pelo 1º nível).

Termos / Artefatos	
-	-

Ferramentas	
Sistema OTRS – módulos: operador e cliente.	Sistema utilizado para a abertura de chamado.



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Validar a identidade do usuário		
Descrição	Atividade de validação da identidade do solicitante da requisição de acesso.	
Papéis	Técnicos da Central de Serviços – 1º Nível	
Considerações importantes	A validação utiliza como apoio um Sistema de Informações de Gerenciamento de Segurança.	
Entradas	Necessidade de validar o solicitante.	
Saídas	Solicitante validado.	
Tarefas	Validar	Validar a identidade do usuário: “Usuário válido” ou “Usuário inválido”.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Analisar a requisição de acesso		
Descrição	Atividade em que o analisa a requisição de acesso de usuário validado.	
Papéis	Técnicos da Central de Serviços – 1º Nível	
Considerações importantes	A requisição recebida poderá seguir: “Atendimento”, “Necessidade de escalonamento” ou “Requisição inválida”.	
Entradas	Requisição de acesso classificada pelo processo de Abertura de Chamado.	
Saídas	Requisição de acesso recebida e analisada.	
Tarefas	Receber	Receber a requisição.
	Analisar	Analisar a requisição de acesso e proceder com: “Atendimento”, “Necessidade de escalonamento” ou “Requisição inválida”.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Processo de “Atendimento de Requisição”	
Descrição	Processo composto pelas atividades necessárias para a efetivação do atendimento de uma requisição.
Considerações importantes	-
Entradas	Necessidade de atendimento de uma requisição.
Saídas	A requisição atendida.

Analisar ação a ser tomada	
Descrição	Atividade de análise da ação a ser tomada com a requisição após atendimento.
Papéis	Técnicos da Central de Serviços - 1º Nível



Considerações importantes	-	
Entradas	Requisição atendida.	
Saídas	Requisição analisada.	
Tarefas	Analisar	Analisar a requisição após o atendimento e decidir em: saída do processo ou “Necessita escalonar”.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Escalonar para grupo solucionador		
Descrição	Atividade de escalonamento do chamado.	
Papéis	Técnicos da Central de Serviços - 1º Nível	
Considerações importantes	Caso os técnicos de primeiro nível da Central de Serviços não consigam atender a requisição, a mesma deverá ser escalonada para as outras áreas de atendimento, como o Grupo Solucionador.	
Entradas	Requisição com necessidade de escalonamento.	
Saídas	Requisição escalonada para o Grupo Solucionador.	
Tarefas	Escalonar	Escalonar o chamado.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Analisar a requisição de acesso escalonada		
Descrição	Atividade de análise da requisição escalonada.	
Papéis	Grupo Solucionador – 2º Nível	
Considerações importantes	-	
Entradas	Requisição escalonada.	
Saídas	Requisição selecionada e analisada para: “Necessidade de escalonamento” ou “Atendimento”.	
	Analisar	Analisar a requisição como: “Necessidade de escalonamento” ou “Atendimento”.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Escalonar requisição		
Descrição	Atividade de escalonamento da requisição.	
Papéis	Grupo Solucionador – 2º Nível	
Considerações importantes	-	
Entradas	Requisição com “Necessidade de escalonamento”.	



Saídas	Requisição escalonada.	
Tarefas	Escalonar	Escalonar o chamado.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Registrar informações		
Descrição	Atividade de registro das informações de invalidade da requisição.	
Papéis	Técnicos da Central de Serviços - 1º Nível	
Considerações importantes	-	
Entradas	“Requisição inválida”.	
Saídas	Informações registradas.	
Tarefas	Registrar	Registrar informações
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

Monitorar e analisar logs de acesso		
Descrição	Atividade de monitoramento e análise dos logs de acesso aos serviços da infraestrutura de TI.	
Papéis	Grupo Solucionador – 2º Nível	
Considerações importantes	Monitoramento e análise apoiados por um Sistema de Informações de Gerenciamento de Segurança.	
Entradas	“Requisição inválida” e informações registradas.	
Saídas	“Incidente detectado”.	
Tarefas	Monitorar	Monitorar o acesso aos serviços da infraestrutura de TI.
	Analisar	Analisar os logs de acesso serviços da infraestrutura de TI e verificar se há “Incidente detectado” ou não.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.	

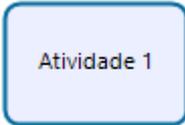
Processo de “Gerenciamento de Incidentes”	
Descrição	Processo para o atendimento de incidentes.
Considerações importantes	Processo utilizado o atendimento de incidentes nos serviços de TI.
Entradas	Chamado tipificado como incidente.
Saídas	Incidente atendido.



Evento: Resposta sobre o incidente	
Tipo	Recebimento
Descrição	Comunicação da resposta sobre o incidente tratado.
Papéis	Grupo Solucionador – 2º Nível
Considerações importantes	Após o tratamento do incidente, uma comunicação deve ser feita ao Grupo Solucionador – 2º Nível.
Ferramentas	Sistema OTRS – módulo operador.



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. “Link Lançado” significa um envio de acesso à outra parte de um fluxo. “Link Capturado” aguarda o pedido de acesso e encaminha o fluxo.	 Link Lançado
		 Link Capturado
Evento de Mensagem	Utilizado para indicar envio ou recebimento de mensagem. “Envio de mensagem” envia a mensagem e interrompe o fluxo. “Captura de Mensagem” 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.

FERNANDES, Aguinaldo Aragon; ABREU, Vladimir Ferraz de: **Implantando a governança de TI:** da estratégia à gestão de processos e serviços. - 2 ed. – Rio de Janeiro: Brasport, 2008.

The Stationery Office. **ITIL Service Operation.** 2. ed. Londres: The Stationery Office (TSO), 2011. 386 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 e Publicação

Assinatura Digital

Telma Pereira de Souza Pinheiro

Gerente de Processos de Tecnologia da Informação

APROVAÇÃO

Assinatura Digital

Janayna Alves Rocha

Gerente de Atendimento ao Usuário - Service Desk

Assinatura Digital

Ana Dolores Lima Dias

Diretora de Sistemas de Informação

Assinatura Digital

Cristina Pereira de Oliveira

Diretora de Gestão de Projetos, Processos e Inovação

Assinatura Digital

Hiram Melchiades Torres Gomes Sobrinho

Diretor de Suporte e Serviços

Assinatura Digital

Márcio Amadeu Lopes de Oliveira

Diretor de Treinamento e Implantação de Sistemas

Assinatura Digital

Michelly Ribeiro Gomes Queiroz Santos

Diretora de Gestão de Contratos

Assinatura Digital

Miguel Carlos Chaves Junior

Diretor de Administração Financeira

Assinatura Digital

Tairone Carneiro de Oliveira Barbosa

Diretor de Infraestruturas

Assinatura Digital

Alírio Félix Martins Barros

Superintendente de Gestão e Governança de Tecnologia da Informação

Assinatura Digital

Augusto Ayres de Oliveira

Superintendente de Infraestrutura e Serviços de Tecnologia da Informação

Assinatura Digital

Marinaldo Oliveira Santos

Superintendente de Sistemas de Informação

Assinatura Digital

Pedro Luis de Oliveira

Vice-Presidente Executivo

Assinatura Digital

Thiago Pinheiro Maciel

Presidente

Quadra 103 Norte, Rua NO-05, Lote 02
Bairro: Plano Diretor Norte - CEP: 77.001-020 – Palmas - TO
+55 (63) 3212-4500

www.ati.to.gov.br

