



DOCUMENTAÇÃO DE PROCESSOS AGÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PROCESSO: GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Data: **23/09/2020** – Versão: **1.1**

SGD: 2020/26819/004863



Documento foi assinado digitalmente por ALIRIO FELIX MARTINS BARROS em 09/10/2020 15:48:58.

A autenticidade deste documento pode ser verificada no site <https://sgd.to.gov.br/verificador>, informando o código verificador: F491D16700A2BC68

Telma Pereira de Souza Pinheiro

Gerente de Processos de Tecnologia da Informação

Cristina Pereira de Oliveira

Diretora de Gestão de Projetos, Processos e Inovação

Alírio Felix Martins Barros

Superintendente de Gestão e Governança de Tecnologia da Informação

Pedro Luís de Oliveira

Vice-Presidente Executivo

Thiago Pinheiro Maciel

Presidente

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	17
VALIDAÇÃO	18
APROVAÇÃO.....	18



HISTÓRICO DE VERSÕES

VERSÃO	DATA	HISTÓRICO
1.0	19/06/2020	Homologação da primeira versão.
1.1	23/09/2020	Homologação da segunda versão.



APRESENTAÇÃO

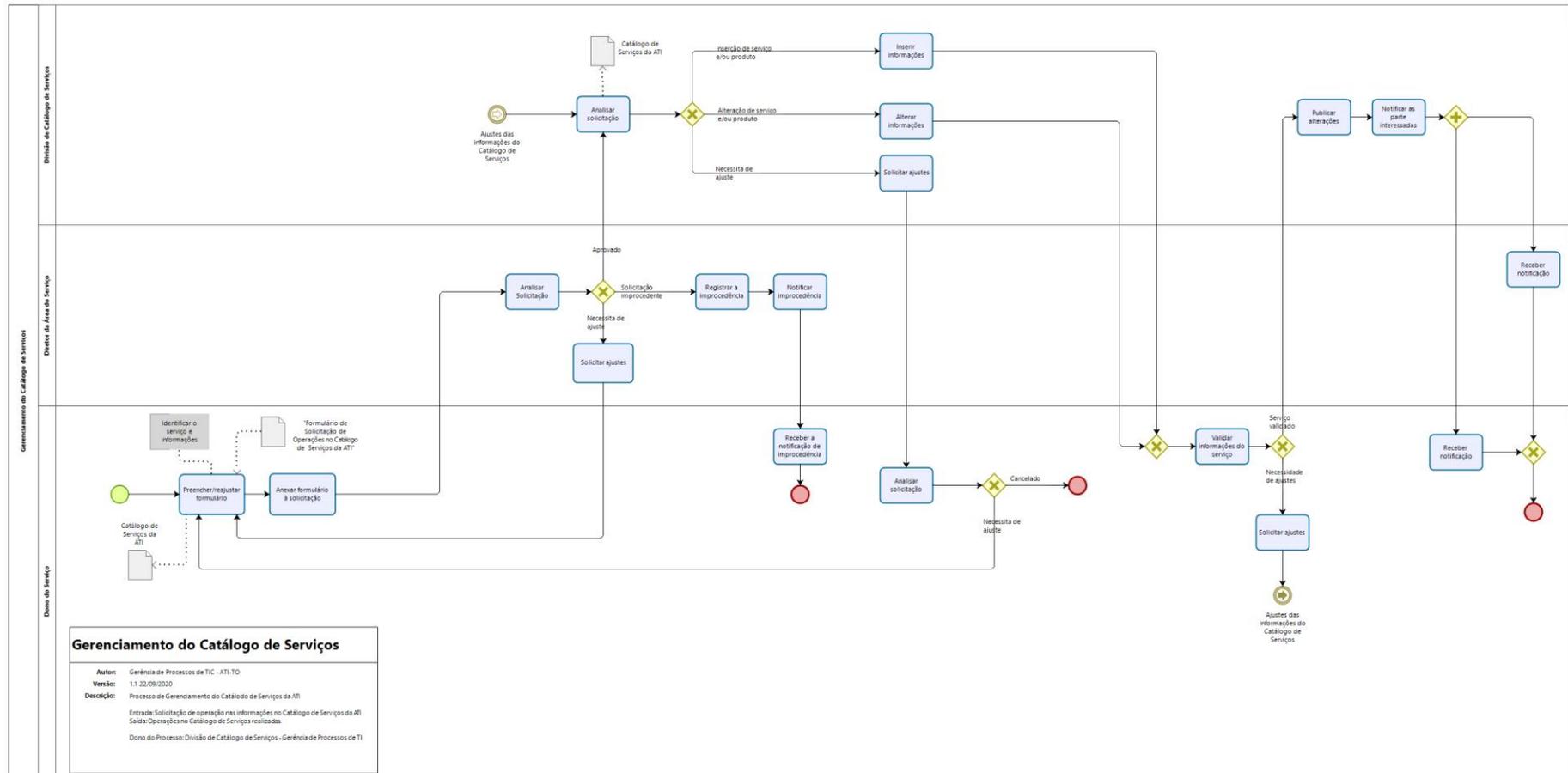
De acordo com o *The Stationery Office* (2011), que publica o *framework ITIL v3*, o Catálogo de Serviços é um documento onde estão listados todos os serviços de TI na visão de negócio, que estão ativos na organização e disponíveis aos usuários. No que tange ao conteúdo, o catálogo deve relacionar os serviços com os 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

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

Papéis	
Divisão de Catálogo de Serviços	Divisão da Gerência de Processos de TI responsável por atender as solicitações do Catálogo de Serviços demandadas pelo Dono do Serviço;
Diretor da Área do Serviço	Responsável pela aprovações das solicitações de operações vindas do Dono do Serviço;
Dono do Serviço	Responsável pelo serviço.

Termos / Artefatos	
Catálogo de Serviços da ATI	Documento onde constam todos os serviços de TI ativos na visão de negócio.
Formulário de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços	Formulário utilizado para a especificação das solicitações a serem feitas no Catálogo de Serviços.

Ferramentas	
-	-



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Preencher/reajustar formulário		
Descrição	Atividade de preenchimento/ajuste do "Formulário de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços da ATI".	
Papéis	Dono do Serviço	
Considerações importantes	As operações de inclusão/alteração das informações em serviços devem ser solicitadas no "Formulário de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços da ATI".	
Entradas	Necessidade de inclusão/alteração de informações no Catálogo de Serviços da ATI.	
Saídas	Formulário preenchido/ajustado.	
Tarefas	Identificar	Identificar o serviço e informações a preencher;
	Preencher	Preencher a planilha com as operações identificadas;
	Reajustar	Reajustar a planilha, caso necessário.
Ferramentas	"Formulário de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços da ATI"; Catálogo de Serviços da ATI.	

Anexar formulário à solicitação		
Descrição	Atividade de anexação do formulário preenchido na solicitação.	
Papéis	Dono do Serviço	
Considerações importantes	-	
Entradas	Formulário preenchido/ajustado.	
Saídas	Formulário anexado a solicitação.	
Tarefas	Anexar	Anexar formulário a solicitação.
Ferramentas	"Formulário de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços da ATI"; Meio de submissão da solicitação.	



Analisar solicitação			
Descrição	Atividade de análise da solicitação.		
Papéis	Diretor da Área do Serviço		
Considerações importantes	-		
Entradas	Formulário anexado a solicitação.		
Saídas	Solicitação analisada.		
Tarefas	<table border="1"> <tr> <td>Analisar</td> <td>Analisar a procedência da solicitação: "Aprovado", "Solicitação improcedente" ou "Necessita de reajustes".</td> </tr> </table>	Analisar	Analisar a procedência da solicitação: "Aprovado", "Solicitação improcedente" ou "Necessita de reajustes".
Analisar	Analisar a procedência da solicitação: "Aprovado", "Solicitação improcedente" ou "Necessita de reajustes".		
Ferramentas	"Formulário de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços da ATI"; Meio de análise da solicitação.		

Registrar a improcedência			
Descrição	Atividade de registro da improcedência da solicitação.		
Papéis	Diretor da Área do Serviço		
Considerações importantes	-		
Entradas	Solicitação analisada como aprovada.		
Saídas	Improcedência registrada.		
Tarefas	<table border="1"> <tr> <td>Registrar</td> <td>Registrar a improcedência da solicitação.</td> </tr> </table>	Registrar	Registrar a improcedência da solicitação.
Registrar	Registrar a improcedência da solicitação.		
Ferramentas	"Formulário de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços da ATI"; Meio de análise da solicitação.		

Notificar improcedência			
Descrição	Atividade de notificação do Dono do Serviço quando a solicitação for analisada como improcedente.		
Papéis	Diretor da Área do Serviço		
Considerações importantes	-		
Entradas	Improcedência registrada.		
Saídas	Requerente notificado da improcedência da solicitação.		
Tarefas	<table border="1"> <tr> <td>Notificar</td> <td>Notificar o requerente quanto à improcedência da solicitação.</td> </tr> </table>	Notificar	Notificar o requerente quanto à improcedência da solicitação.
Notificar	Notificar o requerente quanto à improcedência da solicitação.		
Ferramentas	"Formulário de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços da ATI"; Meio de notificação da improcedência.		



Receber a notificação de improcedência	
Descrição	Atividade de recebimento da notificação quando a solicitação for analisada como improcedente.
Papéis	Dono do Serviço
Considerações importantes	-
Entradas	Requerente notificado da improcedência da solicitação.
Saídas	Notificação de improcedência da solicitação recebida.
Tarefas	Receber Receber a notificação de improcedência da solicitação.
Ferramentas	"Formulário de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços da ATI"; Meio de notificação da improcedência.

Solicitar ajustes	
Descrição	Atividade de solicitação de ajustes da solicitação.
Papéis	Diretor da Área do Serviço
Considerações importantes	-
Entradas	Solicitação analisada como "Necessita de reajuste".
Saídas	Ajustes apontados e solicitados.
Tarefas	Solicitar Solicitar ajustes a serem feitos.
Ferramentas	"Formulário de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços da ATI"; Meio de análise da solicitação.

Analisar solicitação	
Descrição	Atividade de análise da solicitação.
Papéis	Divisão de Catálogo de Serviços
Considerações importantes	A solicitação deve ser aprovada pelo "Diretor da Área do Serviço".
Entradas	Solicitação analisada como "Aprovada".
Saídas	Solicitação analisada como "Inserção de serviço e/ou produto", "Alteração de serviço e/ou produto" ou "Necessita de ajuste".
Tarefas	Analisar Analisar a solicitação aprovada como "Inserção de serviço e/ou produto", "Alteração de serviço e/ou produto" ou "Necessita de ajuste".
Ferramentas	"Formulário de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços da ATI"; Meio de análise da solicitação.



Inserir informações	
Descrição	Atividade de inserção das informações analisadas na solicitação.
Papéis	Divisão de Catálogo de Serviços
Considerações importantes	-
Entradas	Solicitação analisada como "Inserção de serviço e/ou produto".
Saídas	Informações inseridas no Catálogo de Serviços da ATI.
Tarefas	Inserir Inserir as informações no Catálogo de Serviços da ATI.
Ferramentas	"Formulário de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços da ATI"; "Catálogo de Serviços da ATI"; Meio de análise da solicitação.

Alterar informações	
Descrição	Atividade de alteração das informações analisadas.
Papéis	Divisão de Catálogo de Serviços
Considerações importantes	Para informar a retirada do serviço da produção, deve-se alterar o status para "Desativado".
Entradas	Solicitação analisada como "Alteração de serviço e/ou produto".
Saídas	Informações alteradas no Catálogo de Serviços da ATI.
Tarefas	Alterar Alterar as informações no Catálogo de Serviços da ATI.
Ferramentas	"Formulário de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços da ATI"; "Catálogo de Serviços da ATI"; Meio de análise da solicitação.

Solicitar ajustes	
Descrição	Atividade de solicitação de ajustes da solicitação.
Papéis	Divisão de Catálogo de Serviços
Considerações importantes	-
Entradas	Solicitação analisada como "Necessita de ajuste".
Saídas	Ajustes apontados e solicitados.
Tarefas	Solicitar Solicitar ajustes a serem feitos.
Ferramentas	"Formulário de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços da ATI"; Meio de análise da solicitação.



Analisar solicitação	
Descrição	Atividade de análise da solicitação.
Papéis	Dono do Serviço
Considerações importantes	-
Entradas	Ajustes apontados e solicitados.
Saídas	Solicitação analisada como "Cancelado" ou "Necessita de ajuste".
Tarefas	Analisar Analisar a solicitação como "Cancelado" ou "Necessita de ajuste".
Ferramentas	"Formulário de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços da ATI"; Meio de análise da solicitação.

Validar informações do serviço	
Descrição	Atividade de validação das informações de operações solicitadas no serviço.
Papéis	Dono do Serviço
Considerações importantes	-
Entradas	Operações realizadas nas informações do serviço e pendentes de validação.
Saídas	"Serviço validado" ou "Necessita de ajustes".
Tarefas	Validar Validar as informações de operações sobre o serviço: "Serviço validado" ou "Necessita de ajustes".
Ferramentas	"Formulário de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços da ATI"; "Catálogo de Serviços da ATI"; Meio de análise da solicitação.

Solicitar ajustes	
Descrição	Atividade de solicitação de ajustes da solicitação.
Papéis	Dono do Serviço
Considerações importantes	-
Entradas	Solicitação analisada como "Necessita de reajuste".
Saídas	Ajustes apontados e solicitados.
Tarefas	Solicitar Solicitar ajustes a serem feitos.
Ferramentas	"Formulário de Solicitação de Operações no Catálogo de Serviços da ATI"; "Catálogo de Serviços da ATI"; Meio de análise da solicitação.



Publicar alterações			
Descrição	Atividade de publicação das alterações solicitadas e realizadas no Catálogo de Serviços da ATI.		
Papéis	Divisão de Catálogo de Serviços		
Considerações importantes	As informações solicitadas deverão ser publicadas apenas quando aprovadas e validadas.		
Entradas	Serviço validado.		
Saídas	Alterações no Catálogo de Serviços da ATI publicadas.		
Tarefas	<table border="1"> <tr> <td>Publicar</td> <td>Publicar as alterações realizadas, aprovadas e validadas.</td> </tr> </table>	Publicar	Publicar as alterações realizadas, aprovadas e validadas.
Publicar	Publicar as alterações realizadas, aprovadas e validadas.		
Ferramentas	“Catálogo de Serviços da ATI”; Meio de publicação da solicitação.		

Notificar as partes interessadas			
Descrição	Atividade de notificação das partes interessadas quanto às operações realizadas, aprovadas, validadas e publicadas no Catálogo de Serviços da ATI.		
Papéis	Divisão de Catálogo de Serviços		
Considerações importantes	-		
Entradas	Alterações no Catálogo de Serviços da ATI publicadas.		
Saídas	Partes interessadas notificadas.		
Tarefas	<table border="1"> <tr> <td>Notificar</td> <td>Notificar as partes interessadas.</td> </tr> </table>	Notificar	Notificar as partes interessadas.
Notificar	Notificar as partes interessadas.		
Ferramentas	“Catálogo de Serviços da ATI”; Meio de notificação.		

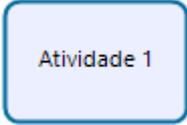
Receber notificação			
Descrição	Atividade de recebimento da notificação das partes interessadas quanto às operações realizadas, aprovadas, validadas e publicadas no Catálogo de Serviços da ATI.		
Papéis	Diretor da Área do Serviço		
Considerações importantes	-		
Entradas	Partes interessadas notificadas.		
Saídas	Notificação recebida.		
Tarefas	<table border="1"> <tr> <td>Receber</td> <td>Receber a notificação.</td> </tr> </table>	Receber	Receber a notificação.
Receber	Receber a notificação.		
Ferramentas	“Catálogo de Serviços da ATI”; Meio de notificação.		



Receber notificação	
Descrição	Atividade de recebimento da notificação das partes interessadas quanto às operações realizadas, aprovadas, validadas e publicadas no Catálogo de Serviços da ATI.
Papéis	Dono do Serviço
Considerações importantes	-
Entradas	Partes interessadas notificadas.
Saídas	Notificação recebida.
Tarefas	Receber Receber a notificação.
Ferramentas	“Catálogo de Serviços da ATI”; Meio de notificação.



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.

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

