



Termo de Cooperação/Projeto:

Termo de Cooperação Técnica FUB/FUNAPE e PGFN

Pesquisas e inovação tecnológica aplicadas às temáticas da informação e das comunicações no domínio da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional - PGFN

Desenvolvimento e inovação visam realizar um estudo de inovações tecnológicas, nas áreas de tecnologia da informação, com ênfase na interoperabilidade de sistemas, gestão corporativa, processos de gestão, gerência de redes e gestão de dados, para áreas estratégicas da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI) da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional – PGFN.

Documento:

RT de Acompanhamento da Implantação dos Processos - Parcial

Data de Emissão:

30/01/2023

Elaborado por:

Universidade de Brasília – UnB

**Laboratório de Tecnologias da Tomada
de Decisão – LATITUDE.UnB**

Digital Object Identifier:

10.5281/zenodo.7767342

**PROCURADORIA-GERAL DA FAZENDA NACIONAL –
PGFN**

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Ricardo Soriano de Alencar
Procurador-Geral da Fazenda Nacional

Márcia Abrahão Moura
Reitora

Daniel de Saboia Xavier
Procurador da Fazenda Nacional

Prof.^a Maria Emília Machado Telles Walter
Decana em exercício
Decanato de Pesquisa e Inovação – DPI

José Renato Fragoso Lobo
Coordenador-Geral de Gestão de Pessoas e
Desenvolvimento Institucional

Rafael Timóteo de Sousa Júnior
Coordenador do Laboratório de Tecnologias da Tomada de
Decisão – LATITUDE

Aleksey Lanter Cardoso
Diretor de Gestão Corporativa

Rodrigo Otávio Pova Pullen Parente
Coordenador-Geral de TI

EQUIPE TÉCNICA

EQUIPE TÉCNICA

Alan Zuanella Vila Nova
Alex Aranda
Fernando Maciel Lima e Sousa
Hiago Pereira Kanashiro
Júlio Sergio Fernandes Alves
Leandro Veloso Rodrigues
Priscila Fatima Pinheiro de Siqueira
Rosiane Aparecida Moreira
Thiago Oliveira Hoerlle
Equipe da Algar TI Consultoria S/A

Rafael Timóteo de Sousa Júnior
(Pesquisador Sênior)
Fábio Lúcio Lopes de Mendonça
(Pesquisador Sênior)
Georges Daniel Amvame Nze
(Pesquisador Sênior)
Robson de Oliveira Albuquerque
(Pesquisador Sênior)
William Ferreira Giozza
(Pesquisador Sênior)
Alex Mendes Pacheco da Silva
Allan Filipe Almeida
Ana Beatrice Neubauer de Moura
Ana Paula Bernadi da Silva
Ana Paula Morais Vale
Ayra de Avila Almeida
Caio Henrique Caetano
Carlos Eduardo Ramalho de Souza
Cleuber Santos Silva
Diego Martins de Oliveira
Felipe Barreto de Oliveira
Flavio Garcia Praciano
Gabriel Ribeiro de Araújo
Guilherme Batista Meneses Alves
Hiago Pereira Kanashiro
Isaac Silva Martins
Ismael Ithalo Barbosa Pinto
João Paulo da Costa e Silva Garcia
Joao Paulo Pimentel
Johnan Nicholas Reed
Klainer Mateus Estrela Gomes
Kelly Santos de Oliveira Bezerra
Leonardo Jorge França Morais
Letícia Ramos Reinaldi
Lucas da Silva Barbosa
Luiz Augusto dos Santos Pires
Marcos Tércio Ramos
Maria Karoline Domingues
Maria Tereza Correa Pacheco Alves
Marília do Nascimento T. Valentim
Orlando Werbeth dos Santos Gomes
Paulo Henrique Batista Rodrigues

Projeto: PGFN	Emissão: 30/01/2023	Arquivo: 20230130 RT de Acompanhamento da Implantação dos Processos - Parcial	Pág.2/44
---------------	---------------------	--	----------

Confidencial.

Este documento foi elaborado pela Universidade de Brasília (UnB) para a PGFN.
É vedada a cópia e a distribuição deste documento ou de suas partes sem o consentimento, por escrito, da PGFN.

Paulo Lima Machado
Phelipe Alan Almeida
Priscila Batista Rodrigues
Renato Jose da Silva Camoes
Thiago Leite de Souza
Valeria Simas Schultz
Wellington Domingos Neves

Projeto: PGFN	Emissão: 30/01/2023	Arquivo: 20230130 RT de Acompanhamento da Implantação dos Processos - Parcial	Pág.3/44
---------------	---------------------	---	----------

Confidencial.

Este documento foi elaborado pela Universidade de Brasília (UnB) para a PGFN.
É vedada a cópia e a distribuição deste documento ou de suas partes sem o consentimento, por escrito, da PGFN.

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição
08/09/2022	1.0	Criação do RT e sua formatação inicial.
14/09/2022	1.1	Revisão do documento e atualização das atividades realizadas (Parte I) do RT.
11/11/2022	1.2	Revisão do documento e atualização das atividades realizadas (Parte II) do RT.
30/01/2023	1.3	Desmembramento e atualização arquivo: 20230130 PGFN Acompanhamento_da_Instrumentalização_dos_Processosde_Gestão_e_Governança_de_TI



Universidade de Brasília – UnB
 Campus Universitário Darcy Ribeiro - FT – ENE – Latitude
 CEP 70.910-900 – Brasília-DF
 Tel.: +55 61 3107-5598 – Fax: +55 61 3107-5590

Projeto: PGFN	Emissão: 30/01/2023	Arquivo: 20230130 RT de Acompanhamento da Implantação dos Processos - Parcial	Pág.4/44
---------------	---------------------	---	----------

Confidencial.

Este documento foi elaborado pela Universidade de Brasília (UnB) para a PGFN.
 É vedada a cópia e a distribuição deste documento ou de suas partes sem o consentimento, por escrito, da PGFN.

Quadro 1: Atributos apresentados no catálogo de serviços de TI (Cliente)	13
Quadro 2: Atributos e características dos serviços que compõe o catálogo de serviços de TI	13
Quadro 3: Cronograma de reuniões	15
Quadro 4 - Cronograma das reuniões	15
Quadro 5: Catálogo de Serviços de TI - Serviços.....	16
Quadro 6: Catálogo de Serviços - Governança	30
Quadro 7: Catálogo de serviços de TI -Dados	33
Quadro 8: Catálogo de Serviços - Contratos.....	36
Quadro 9: Catálogo de Serviços - Sistemas.....	38

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

TI	Tecnologia da Informação
CGTI	Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação
PGFN	Procuradoria Geral da Fazenda Nacional
FUB	Fundação Universidade de Brasília
FUNAPE	Fundação de Apoio a Pesquisa
UnB	Universidade de Brasília
MPU	Ministério Público da União
AGU	Advocacia-Geral da União
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicações
LATITUDE	Laboratório de Tecnologias da Tomada de Decisão
PPGEE	Programa de Pós-Graduação em Engenharia Elétrica
EMA	Enterprise Management Associates

1. INTRODUÇÃO.....	8
2. DESCRITIVO DO RELATÓRIO.....	10
2.1. CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI.....	11
2.2. CONTEXTUALIZAÇÃO.....	11
2.3. ELEMENTOS DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS.....	12
2.4. O ARTEFATO.....	14
2.5. RESULTADOS.....	16
3. CONCLUSÃO.....	41
4. REFERÊNCIAS.....	42

1. INTRODUÇÃO

Com base na Lei nº 2.642, de 9 de novembro de 1955, houve a criação da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – PGFN, na forma atualmente conhecida, em substituição à Procuradoria-Geral da Fazenda Pública. Instituída como órgão de consultoria jurídica do Ministério da Fazenda, à PGFN era atribuída, principalmente, examinar e fiscalizar os contratos de interesse da União, apurar e inscrever a dívida ativa federal para fins de cobrança judicial e cooperar com o Ministério Público da União junto à justiça comum (art. 1º).

O Decreto-Lei nº 147, de 3 de fevereiro de 1967, estabeleceu a segunda lei orgânica da PGFN. Esse diploma legislativo fixou competências até hoje mantidas pelos demais atos normativos que o sucederam, na mesma direção do que previa a Lei nº 2.642, de 1955, estabelecendo o seguinte: a) a vinculação administrativa da PGFN como órgão do Ministério da Fazenda responsável pela prestação de serviços jurídicos da Pasta; b) a atribuição de apurar e inscrever, para fins de cobrança judicial, a dívida ativa da União, tributária ou de qualquer outra natureza; c) e sua atuação nacional por força da descentralização do órgão.

Com a promulgação da Constituição da República de 1988, houve uma mudança significativa da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional quanto a sua vinculação exclusiva ao Ministério da Fazenda. A PGFN passou a integrar a nascente Advocacia-Geral da União, órgão criado para defender, judicial ou extrajudicialmente, os interesses da União.

A Lei Complementar nº 73, de 10 de fevereiro de 1993, que institui a Lei Orgânica da Advocacia-Geral da União, previu, expressamente, a subordinação técnica e jurídica da PGFN ao Advogado-Geral da União, confirmando a finalidade do legislador constituinte em vincular a Procuradoria como órgão da PGFN responsável pela atuação na área fiscal.

Com isso, a PGFN tornou-se órgão de direção superior da Advocacia-Geral da União e suas atribuições residem, principalmente, na representação da União em causas fiscais, na cobrança judicial e administrativa dos créditos tributários e não-tributários e no assessoramento e consultoria no âmbito do Ministério da Fazenda onde atualmente encontra-se no âmbito do Ministério da Economia.

De outro lado, temos o Laboratório de Tecnologias da Tomada de Decisão – LATITUDE, que foi criado em 2010 com recursos da Lei de Informática provenientes da DELL

Projeto: PGFN	Emissão: 30/01/2023	Arquivo: 20230130 RT de Acompanhamento da Implantação dos Processos - Parcial	Pág.8/44
---------------	---------------------	---	----------

Confidencial.

Este documento foi elaborado pela Universidade de Brasília (UnB) para a PGFN.
É vedada a cópia e a distribuição deste documento ou de suas partes sem o consentimento, por escrito, da PGFN.

Computadores do Brasil, constituído como um ambiente de inovação e desenvolvimento para projetos de pesquisa interdisciplinar entre as engenharias, a computação, a ciência da informação, bem como os demais domínios do conhecimento de interesse para a temática focal da tomada de decisão.

Criado no âmbito do Departamento de Engenharia Elétrica da Universidade de Brasília - UnB, onde tem seu espaço físico próprio, o Laboratório LATITUDE é vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia Elétrica – PPGEE e ao Programa de Pós-Graduação Profissional em Engenharia Elétrica - Segurança Cibernética, contando também com professores, pesquisadores e estudantes de Programas de Pós-Graduação das áreas de Engenharia Civil, Engenharia Computação, Engenharia da Produção, Engenharia da Automação, Engenharia de Software, Ciência da Computação, Ciência da Informação, Administração, Direito, Educação, Psicologia, História, bem como dos respectivos cursos de graduação, nos Campi Darcy Ribeiro e Gama.

A PGFN vem buscando, gradativamente, desenvolver soluções para sanar parte dos problemas existentes nas áreas de tecnologia da informação, administração interna, gestão corporativa, pessoal e documental. Para isso foram realizados estudos em diversas áreas da PGFN, realizando um levantamento dos problemas e sua descrição.

No que se relaciona às tecnologias da informação e das comunicações, é necessário trazer inovações tecnológicas aos processos e sistemas administrativos que se integram aos sistemas estruturantes (Sistemas SIDA, SAJ, Flexa, SISPAR, Regularize, Dívida, FGTS) de forma que a PGFN consiga atender às suas demandas de forma rápida e eficiente, fornecendo uma plataforma inteligente que auxilie tanto o acesso às diversas pesquisas internas e externas realizadas como à tomada de decisão. Entende-se que esse aprimoramento envolve o sistema informacional, que organize a informação e banco de dados customizado, de acordo com necessidades das áreas de negócio envolvidas, procurando as seguintes resultantes: identificar, mitigar e tratar riscos, quantificar a ocorrência de fenômenos, mapear correspondentes processos. Além do acompanhamento contínuo das informações, com aprimoramento das análises administrativas e das defesas apresentadas. Ante o exposto, complementa-se que a informação é hoje um dos patrimônios mais importantes de uma organização, seja ela pública ou privada. As Tecnologias da Informação e Comunicações (TIC) se consolidam como ativo estratégico, onde integra recursos, processos, métodos, técnicas para obter, processar, armazenar, disseminar e fazer

Projeto: PGFN	Emissão: 30/01/2023	Arquivo: 20230130 RT de Acompanhamento da Implantação dos Processos - Parcial	Pág.9/44
---------------	---------------------	---	----------

Confidencial.

Este documento foi elaborado pela Universidade de Brasília (UnB) para a PGFN.
É vedada a cópia e a distribuição deste documento ou de suas partes sem o consentimento, por escrito, da PGFN.

uso da informação. Sob essa ótica, a governança de TIC garante a boa e regular gestão dos serviços de TIC, que se desdobram ao encontro da estratégia corporativa do órgão. Entretanto, esse alinhamento só é viável com a estruturação de um planejamento que reflita como a TIC contribuirá, através do alcance das suas metas e ações, para o alcance dos objetivos organizacionais.

Assim, é pertinente e relevante evoluir a maturidade das tecnologias utilizadas em tais sistemas de informação, assim como dos processos de gestão e governança associados. Em especial, coloca-se a necessidade de interoperação entre sistemas, assim como a preparação para a interoperação com outros sistemas que deverão ser concebidos, desenvolvidos e operacionalizados. Tal necessidade precisa de soluções inovadoras no que se refere à semântica da informação e à algorítmica de operação simultânea e paralela de módulos de sistemas interdependentes, sejam eles internos à PGFN, sejam sistemas externos que necessitem de serviços ou informações dos sistemas da PGFN. Colocam-se nesse contexto as questões de confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações e serviços, o que implica no requisito de agregar uma abordagem de segurança da informação às atividades de gestão de sistemas de informação da PGFN. O próprio planejamento diretor desses sistemas e das respectivas tecnologias de suporte (armazenamento, processamento, rede, acesso etc.) merece estudos que levem a seu aprimoramento e sua colocação em um processo de governança que contribuam para uma melhoria continuada da maturidade da PGFN em tais domínios de tecnologias da informação.

No contexto desse projeto, o presente documento esboça a metodologia elaborada e os resultados das atividades de acompanhamento da implementação dos processos na CGTI/PGFN.

2. DESCRITIVO DO RELATÓRIO

Para iniciar o processo de implantação de processos de Governança/Gestão de TI, foi acordado, entre as equipes deste projeto e a coordenação de governança de TI da CGTI, a elaboração de um catálogo de serviços de TI.

Projeto: PGFN	Emissão: 30/01/2023	Arquivo: 20230130 RT de Acompanhamento da Implantação dos Processos - Parcial	Pág.10/44
---------------	---------------------	---	-----------

Confidencial.

Este documento foi elaborado pela Universidade de Brasília (UnB) para a PGFN.
É vedada a cópia e a distribuição deste documento ou de suas partes sem o consentimento, por escrito, da PGFN.

2.1. CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI

O Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação é um documento que faz referência aos serviços prestados pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI) da PGFN. No qual, cada serviço prestado aos usuários está detalhado e apresenta orientações que auxiliam os clientes no momento da requisição dos serviços de TI. O “*Catálogo de Serviços: apresenta informação documentada sobre os serviços que uma organização fornece aos seus usuários*” (BRASIL, 2021).

Nesse sentido, o Catálogo de Serviços de TI torna-se um ponto estratégico para manter a organização e a centralização das informações, além de permitir a visualização dos investimentos que serão feitos para manter o processo em funcionamento. (GAMA, ROSA, SILVA, 2013). Esse processo contribui para valorizar a TI perante as outras áreas da organização (TACONI ET AL., 2014).

Com isso, o gerenciamento do catálogo de serviços de TI tem por objetivo apresentar uma fonte única, central e precisa de informações de todos os serviços disponíveis, além de facilitar o seu de acesso.

2.2. CONTEXTUALIZAÇÃO

No atual contexto organizacional, onde a evolução tecnológica associada à redução de custos é imprescindível que a TI esteja alinhada com a estratégia de negócio. Com isso, é de extrema relevância que a TI esteja preparada para agir com agilidade, precisão e objetividade perante as necessidades do negócio. No entanto, é importante que o usuário tenha conhecimento dos serviços prestados pelo suporte.

Atualmente há uma excessiva oferta de recursos e serviços de TI nas instituições, com isso, cabe ressaltar a necessidade com que elas façam a implementação de práticas de gerenciamento de serviços de TI. No entanto, se faz necessário o mapeamento do que a TI faz ou deveria fazer para que o seu cliente tome conhecimento. Nesse contexto, observa-se a relevância da construção do catálogo de Serviços de TI para que os clientes tenham conhecimento tanto dos serviços prestados quanto seu tempo de execução e a equipe de suporte tenha conhecimento das suas responsabilidades perante os seus clientes. Isso gera um relacionamento mais claro e preciso entre a TI e os seus clientes, uma vez que estão

Projeto: PGFN	Emissão: 30/01/2023	Arquivo: 20230130 RT de Acompanhamento da Implantação dos Processos - Parcial	Pág.11/44
---------------	---------------------	---	-----------

Confidencial.

Este documento foi elaborado pela Universidade de Brasília (UnB) para a PGFN.
É vedada a cópia e a distribuição deste documento ou de suas partes sem o consentimento, por escrito, da PGFN.

documentadas e expostas às obrigações da TI por meio do Catálogo de Serviços e o cliente poderá escolher o serviço necessário para suprir a sua necessidade de negócio, tendo conhecimento do serviço que pode ser prestado.

Segundo a EMA (2009), os principais benefícios do Catálogo de Serviços de TI são:

- Alinhamento da TI com os negócios;
- Padronização dos serviços de TI;
- Melhoria na qualidade dos serviços;
- Agilidade na comunicação com o suporte; e
- Redução de custos e fluxo de trabalhos.

Com isso, sua ausência pode acarretar:

- Complexidade do organograma de serviços;
- Informações perdidas após a troca de um integrante da equipe; e
- Dificuldade no atendimento do Service Desk.

Tais fatos podem acarretar uma imagem negativa do setor de TI dentro da organização. Cabe ressaltar que “Service Desk” deve ser o único setor responsável por concentrar o gerenciamento das solicitações e abertura de chamadas de serviços dentro da organização (BRIGANÓ, BARROS, 2010).

2.3. ELEMENTOS DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Esta seção descreve os elementos necessários para o desenvolvimento do catálogo de serviços de TI da CGTI/PGFN. Como uma das etapas iniciais tem-se a identificação dos serviços de TI, conforme é preconizado por O’Sullivan (2006).

A ISO 20000 que dispões a respeito da gestão de qualidade de serviços de TI, apresenta alguns requisitos para o Catálogo de Serviços de TI. A norma descreve o que o Catálogo de Serviços de TI deve conter:

- Todos os serviços;
- As informações devem estar sempre atualizadas;
- Cada serviço de TI deve possuir nome, responsáveis, meios de contato; e
- Horários de utilização.

Projeto: PGFN	Emissão: 30/01/2023	Arquivo: 20230130 RT de Acompanhamento da Implantação dos Processos - Parcial	Pág.12/44
---------------	---------------------	---	-----------

Confidencial.

Este documento foi elaborado pela Universidade de Brasília (UnB) para a PGFN.
É vedada a cópia e a distribuição deste documento ou de suas partes sem o consentimento, por escrito, da PGFN.

Além disso, a norma prevê que o catálogo é um documento que deve estar acessível e sempre disponível ao usuário e as áreas de TI, assim como, suprir as expectativas dos clientes.

Segundo Hubbers *et al.* (2007), existe inúmeras maneiras de identificar os serviços de TI existentes em uma organização. No entanto, este trabalho levou em consideração para a elaboração do catálogo de serviços de TI da CGTI: a identificação dos clientes internos e externo; levantamento de suas principais demandas; mapeamento dos serviços prestados pela equipe de Suporte, infraestrutura, Dados, Governança e Sistemas. Com isso, estruturou-se o catálogo de serviços de TI (Cliente) com as especificações dos serviços prestados por cada equipe. O Quadro 1 faz a descrição dos atributos apresentados no catálogo.

Quadro 1: Atributos apresentados no catálogo de serviços de TI (Cliente)

Nº		1				
Grupos de serviços		ATENDIMENTO 1º NÍVEL				
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores

Fonte: Elaborado pelos autores.

A Quadro 2 descreve as variáveis e características dos serviços que compõe o catálogo de serviços de TI. Tais como: nome do serviço prestado, prazo de atendimento, grupos de serviço, etc.

Quadro 2: Atributos e características dos serviços que compõe o catálogo de serviços de TI

ATRIBUTO	DESCRIÇÃO
Nome do serviço:	Nome simples do serviço;
Objetivos do Serviço:	Descrição resumida do que o serviço faz;
Grupos de serviços:	A Portaria 6.432 estabelece alguns grupos de serviços mais comuns (Ex.: Serviços de Internet; Serviços de Impressão; e Serviços de Backup);
Área/Unidade responsável:	CGTI-Sistemas; CGTI-Suporte e infraestrutura; CGTI-Governança; CGTI-Dados; CGTI-Contratos;
Meios de solicitação:	Indicação do meio (ferramenta) pelo qual a solicitação será feita;

Período definido para atendimento:	Indica os horários em que o serviço será atendido pelo executor do serviço;
Tempo de atendimento:	Descreve o tempo de atendimento definido para o serviço solicitado;
Forma de atendimento:	Forma como o atendimento será realizado. (Exemplo: Remoto ou presencial); e
Aprovadores:	Indica os aprovadores do serviço, caso exista, que pode ser um grupo de pessoas ou uma pessoa específica.

Fonte: Elaborado pelos autores.

2.4.O ARTEFATO

O artefato “Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação do Usuário/Cliente da CGTI” foi construído a partir de algumas definições estabelecidas entre este grupo de pesquisa e os responsáveis da PGFN, equipe de governança da CGTI.

O cartólogo apresenta as seguintes características:

TIPO DE CATÁLOGO: Catálogo do Usuário/Cliente - Responsável por apresentar todos os itens (serviços) do catálogo do suporte de TI, da CGTI/PGFN, traduzido para a linguagem do usuário. Ele deve entender com clareza qual o item que ele deve escolher no momento da abertura do chamado.

ABRANGÊNCIA: Unidades ligadas a PGFN que utilizam os serviços de TI da CGTI. Na qual, considera os clientes da CGTI, sendo eles colaboradores e stakeholders, ou seja: Clientes Internos e Clientes Externos.

MODALIDADE: Levantamento e elaboração do catálogo de serviço (Cliente)

PERÍODO DE LEVANTAMENTO: Ano: 2022 / Meses: de julho até novembro.

O Quadro 3 descreve o cronograma de trabalho realizado no processo de construção do catálogo.

Quadro 3: Cronograma de reuniões

ETAPA	DESCRIÇÃO	PRAZO
PASSO 1.	RECEBIMENTO DA PLANILHA DE LEVANTAMENTO DOS SERVIÇOS	11/JUL
PASSO 2.	REUNIÃO DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DO PROJETO	12/JUL
PASSO 3.	ANÁLISE E ADAPTAÇÃO DAS INFORMAÇÕES CONTIDAS NO MATERIAL ENVIADO NO DIA 11/JULHO PARA ELABORAÇÃO DO CATÁLOGO	13/JUL - 15/JUL
PASSO 4.	REUNIÃO DE CONCEITO	19/JUL
PASSO 5.	REUNIÃO INDIVIDUAL DE ALINHAMENTO	26/JUL - 09/SET
PASSO 6.	CONSOLIDAÇÃO DO MATERIAL	27/JUL - 12/SET
PASSO 7.	APRESENTAÇÃO DA VERSÃO BETA DO CATÁLOGO	13/SET

Fonte: Elaborado pelos autores.

O Quadro 4 descreve o cronograma das reuniões realizadas no processo de construção do catálogo.

Quadro 4 - Cronograma das reuniões

ÁREA	RESPONSÁVEL (PGFN)	RESPONSÁVEL (UNB)	DATA (25/JUL - 29/JUL)
SISTEMAS	FERNANDO	MARILIA / ANA	REUNIÃO DE ALINHAMENTO: 03/AGOSTO (10H)
SUORTE E INFRAESTRUTURA	HUGO/HIAGO	MARILIA / ANA	REUNIÃO DE ALINHAMENTO: 27/JULHO (10H) 09/SETEMBRO (14H30MIN)
GOVERNANÇA E DADOS	THIAGO	MARILIA / ANA	REUNIÃO DE ALINHAMENTO: 26/JULHO (10H)
CONTRATOS	BRUNO	MARILIA / ANA	REUNIÃO DE ALINHAMENTO: 26/JULHO (10H)

Fonte: Elaborado pelos autores.

2.5. RESULTADOS

Nesta seção estão todas as informações mapeadas, que fazem parte do Catálogo de Serviços de TI da PGFN (Quadros de 5 a 9).

Quadro 5: Catálogo de Serviços de TI - Serviços

Nº	1					
Grupos de serviços	ATENDIMENTO 1º NÍVEL					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Recepção, classificação e escalonamento e atendimento de demandas de TIC via ferramenta ITSM.	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	06h às 22h	30min		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Registro de demandas de TIC via ferramenta ITSM.	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	10horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Suporte ao usuário na utilização e configuração de softwares, sistemas e programas diversos.	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	10horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Atualização cadastral de usuários	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	08horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Alteração / reinicialização de Senha de domínio	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	04horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
VPN - Suporte ao usuário - acesso e utilização	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	06horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Certificado Digital - suporte ao usuário - renovação	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	06horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Certificado Digital - suporte ao usuário - emissão	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	06horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
SAJ Suporte ao usuário - acesso ao sistema	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	06horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura

SIDA - Suporte ao usuário - acesso ao sistema	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	06horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
E-processo - Suporte ao usuário - acesso ao sistema	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	06horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
DW - Suporte ao usuário - acesso ao sistema	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	06horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	2					
Grupos de serviços	Correio Eletrônico					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Criação de caixa de e-mail	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	10horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Desativação de caixa de e-mail	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	10horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Reativação de e-mail	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	10horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Troca de Titularidade do e-mail	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	10horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Troca de Nomenclatura do e-mail	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	10horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Criação de listas de e-mails	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	10horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Take out de e-mail	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	10horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Inclusão/Exclusão de participante em lista	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	10horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	3					
Grupos de serviços	Desktops e Periféricos					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Instalação / Desinstalação de Estações de Trabalho	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	10horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura

Configuração de Estação de Trabalho	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	10horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Instalação, Desinstalação de Periféricos	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	10horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Configuração de Periférico	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	10horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	4					
Grupos de serviços	Monitores					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Instalação de monitores de vídeo	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	10horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Configuração de monitores de vídeo	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	10horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Substituição de monitores de vídeo	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	10horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	5					
Grupos de serviços	Impressoras					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Instalação de impressora	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	10horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Substituição de impressora	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	10horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Configuração ou instalação de driver de impressão	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	10horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Substituição de tonner	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	6					
Grupos de serviços	Dispositivos Portáteis					
Descrição/Objetivo do Serviço						

ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Gravação de Dados em Unidades Portáteis de Armazenamento	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	7					
Grupos de serviços	Áudio e Vídeo					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Instalação, Desinstalação ou Configuração de Projetores de Vídeo	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	8					
Grupos de serviços	SOFTWARE CORPORATIVOS - ATENDIMENTO N2					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Instalação e Atualização de Softwares Corporativos	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Aplicação e renovação de licenças de Softwares Corporativos	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	9					
Grupos de serviços	Contas e E-mail					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Recuperação de dados em caixas de e-mail	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Recuperação de dados em estação de trabalho	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura

Nº	10					
Grupos de serviços	Garantia					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Acionar garantia - registrar chamados utilizando os canais disponibilizados pelo contratado.	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Acompanhar atendimento realizado por serviço de garantia.	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	11					
Grupos de serviços	Active Directory - Manutenção e Administração De Objetos					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Criação / Exclusão de Conta de Domínio	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	08horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Criação ou Alteração de Grupos ou Unidades Organizacionais de Domínio	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	08horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Alteração de Perfil de Acesso domínio	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	08horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais de Serviço de Diretório	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelas estações de trabalho	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Inclusão ou Alteração de Políticas de Domínio	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	08horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	12					

Grupos de serviços	Serviço de E-mail					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Criação / Exclusão de Conta de e-mail	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	08horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Criação / Exclusão de Grupos de e-mails	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	08horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Alteração de Permissão de Conta de e-mail	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	08horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	13					
Grupos de serviços	VPN					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Criação / Exclusão de Conta de Acesso VPN	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	08horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Alterar Perfil de Acesso VPN	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Instalação ou Configuração de Soluções de VPN	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	14					
Grupos de serviços	Servidores de Arquivos					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Permissão em pastas em servidores de arquivos	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	10horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Criação de Estrutura de Pastas em servidores de arquivos ou Drives de Rede	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura

Recuperar dados de arquivos em servidor	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	15					
Grupos de serviços	Serviços Corporativos					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Instalação ou Configuração de Serviços Corporativos	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Administração de Serviços Corporativos	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Habilitar acesso à sistemas da PGFN	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	08horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Criação de Conta em Sistemas Corporativos	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail		08horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Alteração de Perfil de Acesso Sistemas Corporativos	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	08horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Criação de Conta em Portais Corporativos	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	08horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Alteração de Perfil de Acesso em Portais Corporativos	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	08horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	16					
Grupos de serviços	Data Center					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Instalação / Desinstalação física de Ativos de Rede	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Interconexão de Ativos de rede	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Instalação ou Desinstalação física de Servidores de Rede	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	10horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	17					
Grupos de serviços	Servidores De Rede					

Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Configuração de Servidores de Rede	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Manutenção preventiva e corretiva dos Servidores de Rede	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Instalação e Configuração de Sistema Operacional em Servidores de Rede	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores de Rede	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	18					
Grupos de serviços	Sistemas Operacionais					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Instalação de novos pacotes em Sistemas Operacionais de Servidores	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Atualização de Sistemas Operacionais de Servidores	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Instalação e Configuração de software de Gerenciamento de Atualizações de Sistemas Operacionais	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Administração de software de Gerenciamento de Atualizações de Sistemas Operacionais	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	19					
Grupos de serviços	Backup					

Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Instalação e Configuração de Soluções de Backup	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Configuração de Políticas de backup	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	06horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Inclusão ou Alteração de Rotinas de Backup	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	06horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Execução de Rotinas em Soluções de Backup	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	06horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Acompanhamento de Manutenção de Servidores e Storage	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Instalação de Storage	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Configuração de Storage	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Criação de Unidade Lógica em Storage	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Restauração de Dados em Solução de Backup	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	20					
Grupos de serviços	Inventário					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Instalação e/ou Configuração de Ferramenta de Inventário de hardware e software	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Instalação / Configuração de Agentes de Ferramenta de Inventário de hardware e software	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Inclusão / Alteração de Item de	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura

Inventário de hardware e software						
Configuração de Descobertas de Inventário de hardware e software	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Elaboração de relatório de hardware e software	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Atualização de Inventário de hardware e software de TI	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Inclusão ou Alteração de Item de Configuração de TI	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	21					
Grupos de serviços	Virtualização					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Criação / Exclusão de Servidor Virtual / Nuvem	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Configuração de interface de rede em Servidor Virtual / Nuvem	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Exportação de Servidor Virtual para imagem	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Importação de Imagem de Servidor Virtual para Nuvem	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Criação e associação de novo disco Virtual / Volume em Nuvem	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	22					
Grupos de serviços	Antivírus / AntiSpam					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Instalação e Configuração de Solução de Antivírus / AntiSpam	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura

Instalação / Configuração de Agentes de Antivírus / AntiSpam	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Administração de Solução de Antivírus / AntiSpam	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	23					
Grupos de serviços	Firewall					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendim ento	Tempo de atendim ento	Forma de atendim ento	Aprovadores
Instalação e Configuração de Solução de Firewall	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Instalação e Configuração de solução de filtro de conteúdo	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Administração de solução de filtro de conteúdo	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	08horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Administração de solução de Firewall	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	24					
Grupos de serviços	Segurança					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendim ento	Tempo de atendim ento	Forma de atendim ento	Aprovadores
Execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança de ambiente	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	08horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	25					
Grupos de serviços	Ativos De Rede					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendim ento	Tempo de atendim ento	Forma de atendim ento	Aprovadores

Configuração de Ativos de rede	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	26					
Grupos de serviços	Monitoramento					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Inclusão / Alteração de Configurações de Monitoramento	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Abertura / acompanhamento de chamado de Monitoramento	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	08horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	27					
Grupos de serviços	Aplicações					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Deploy de Aplicação	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Configuração de Servidores de Aplicação	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Verificação de log de servidores	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Elaboração de documentação de servidores de aplicações Web	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Reiniciar Aplicação / Datasource de Aplicação	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Reiniciar servidor de aplicação	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Configurar sistemas e especificar ambiente para implantação	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura

Realizar Debug e Testes automatizados	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Analisar a qualidade de produtos e softwares para implantação	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	28					
Grupos de serviços	Banco De Dados					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Configuração de Servidores de Bancos de Dados	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Órgão Central
Criação de Bancos de Dados	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Órgão Central
Cargas de Dados em Banco de Dados	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Órgão Central
Migrações de Banco de Dados	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Órgão Central
Execução de Scripts em Banco de Dados	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	08horas		Órgão Central
Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Órgão Central
Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso em Bancos de Dados	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	08horas		Órgão Central
Criação e Manutenção de documentação com foco na Administração de Dados e na Administração de Banco de Dados:	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Órgão Central
Criação ou Atualização de Scripts de Banco de Dados	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Órgão Central
Nº	29					
Grupos de serviços	Apoio a Gestão e Planejamento de Projetos de Infraestrutura					
Descrição/Objetivo do Serviço						

ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Apoio na gestão de serviços infraestrutura de TI	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	08h às 18h	N/A		Órgão Central
Apoio na homologação de ativos e serviços de infraestrutura de TI	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	08h às 18h	N/A		Órgão Central
Apoio no planejamento, elaboração, estudos de viabilidade, implementação, acompanhamento e gestão de projetos de infraestrutura de TI	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	08h às 18h	N/A		Órgão Central
Apoio na elaboração de planos de capacidade de infraestrutura de TI	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	08h às 18h	N/A		Órgão Central
Apoio no gerenciamento de Níveis de Serviços de serviços de TI	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	08h às 18h	N/A		Órgão Central
Participar de reuniões com representantes do CONTRATANTE	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	08h às 18h	N/A		Órgão Central
Apoio na elaboração de normas e orientações referente a infraestrutura de TI.	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	08h às 18h	N/A		Órgão Central
Nº	30					
Grupos de serviços	REUNIÕES					
Descrição/Objetivo do Serviço						
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Participar de reuniões	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	N/A		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	31					
Grupos de serviços	Relatórios					
Descrição/Objetivo do Serviço						

ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Elaboração de relatórios gerenciais e técnicos	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Extração de relatórios de ferramentas diversas	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Elaboração Extração de relatório de Antivírus / AntiSpam	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Geração de relatório de Filtro de Conteúdo	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Elaboração de relatório de Disponibilidade de Ativos	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Disponibilizar os relatórios e dashboards de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	07h às 22h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Nº	32					
Grupos de serviços	Base De Conhecimento					
Descrição/Objetivo do Serviço						

ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Criação ou Alteração de Item de Conhecimento	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	08 h às 20h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura
Atualização de base de conhecimento	CGTI-Suporte e infraestrutura	Telefone / E-mail	08 h às 20h	24horas		Divisão de Suporte e Infraestrutura

Quadro 6: Catálogo de Serviços - Governança

Nº	1					
Grupos de serviços	Governança de TI					
Descrição/Objetivo do Serviço	Participação em comitês internos e interórgãos representando a CGTI					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores

Atuação em comitês como representante de TI	CGTI-Governança	E-mail / SEI	N/A	N/A		CGTI
Nº	2					
Grupos de serviços	Governança de TI					
Descrição/Objetivo do Serviço	Produção de normas e políticas relacionadas à TI da PGFN					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Produzir norma/política de TI	CGTI-Governança	E-mail / SEI	N/A	N/A		CGTI
Nº	3					
Grupos de serviços	Governança de TI					
Descrição/Objetivo do Serviço	Prestar consultoria em assuntos estratégicos, táticos e operacionais que envolvam a TI PGFN					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Prestar consultoria	CGTI-Governança	E-mail / SEI	N/A	N/A		CGTI
Nº	4					
Grupos de serviços	Governança de TI					
Descrição/Objetivo do Serviço	Implementar iniciativas previstas nas políticas e normas de TI					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Implementar iniciativas de TI	CGTI-Governança	E-mail / SEI	N/A	N/A		CGTI
Nº	5					
Grupos de serviços	Governança de TI					
Descrição/Objetivo do Serviço	Conduzir diagnóstico de segurança no âmbito da CGTI					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Realizar diagnósticos de segurança	CGTI-Governança	E-mail / SEI	N/A	N/A		CGTI
Nº	6					
Grupos de serviços	Governança de TI					

Descrição/Objetivo do Serviço	Conduzir campanhas internas de conscientização para implementação de normas e políticas					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Conduzir campanhas de conscientização de TI	CGTI-Governança	E-mail / SEI	N/A	N/A		CGTI
Nº	7					
Grupos de serviços	Governança de TI					
Descrição/Objetivo do Serviço	Atuar como ponto focal para compliance da CGTI e PGFN em assuntos de TI					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Responder auditorias e ações de compliance interno e externo	CGTI-Governança	E-mail / SEI	N/A	N/A		CGTI
Nº	8					
Grupos de serviços	Governança de TI					
Descrição/Objetivo do Serviço	Monitorar a execução dos planos e normas através de indicadores					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Monitorar ações e indicadores de TI	CGTI-Governança	E-mail / SEI	N/A	N/A		CGTI
Nº	9					
Grupos de serviços	Governança de TI					
Descrição/Objetivo do Serviço	Conduzir avaliações de risco					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Realizar avaliação de riscos	CGTI-Governança	E-mail / SEI	N/A	N/A		CGTI
Nº	10					
Grupos de serviços	Governança de TI					
Descrição/Objetivo do Serviço	Realizar prospecção de tecnologias, ferramentas, plataformas, entre outros, a fim de aprimorar os processos de trabalho, infraestrutura e plataformas da PGFN					

ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Realizar prospecção de ferramentas/processos de inovação	CGTI-Governança	E-mail / SEI	N/A	N/A		CGTI
Nº	11					
Grupos de serviços	Governança de TI					
Descrição/Objetivo do Serviço	Mapear processos de negócio					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Mapear processos de negócio	CGTI-Governança	E-mail / SEI	N/A	N/A		CGTI
Nº	12					
Grupos de serviços	Governança de TI					
Descrição/Objetivo do Serviço	Realizar benchmark com outros órgãos e empresas a fim de aprimorar processos da PGFN					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Realizar Benchmark	CGTI-Governança	E-mail / SEI	N/A	N/A		CGTI

Quadro 7: Catálogo de serviços de TI -Dados

Nº	1					
Grupos de serviços	Gestão de Dados					
Descrição/Objetivo do Serviço	Estudo de problema existente nos processos da PGFN visando entender detalhes, impacto e objetivos.					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Estudo de problema com foco em ciência de dados	CGTI-Dados	E-mail	Dias úteis - horário comercial	N/A		Coordenador-Geral de TI, Chefe da Divisão de Governança
Nº	2					
Grupos de serviços	Gestão de Dados					

Descrição/Objetivo do Serviço	Realizar processo de aquisição de dados, de forma automatizada ou não					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Extração de dados	CGTI-Dados	E-mail	Dias úteis - horário comercial	N/A		Coordenador-Geral de TI, Chefe da Divisão de Governança
Nº	3					
Grupos de serviços	Gestão de Dados					
Descrição/Objetivo do Serviço	Organizar e documentar dados disponíveis. Realizar exploração dos dados. Conduzir investigação de dados.					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Estudo de massa de dados	CGTI-Dados	E-mail	Dias úteis - horário comercial	N/A		Coordenador-Geral de TI, Chefe da Divisão de Governança
Nº	4					
Grupos de serviços	Gestão de Dados					
Descrição/Objetivo do Serviço	Transformação de dados para atender à necessidades de negócio ou de processos de trabalho					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Transformação de dados	CGTI-Dados	E-mail	Dias úteis - horário comercial	N/A		Coordenador-Geral de TI, Chefe da Divisão de Governança
Nº	5					
Grupos de serviços	Gestão de Dados					
Descrição/Objetivo do Serviço	Preparação de dados para realização de modelagem.					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Preparação de dados	CGTI-Dados	E-mail	Dias úteis - horário comercial	N/A		Coordenador-Geral de TI, Chefe da Divisão de Governança
Nº	6					

Grupos de serviços	Gestão de Dados					
Descrição/Objetivo do Serviço	Construção de modelos de análise, de aprendizado de máquina e estatísticos.					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Modelagem de dados	CGTI-Dados	E-mail	Dias úteis - horário comercial	N/A		Coordenador-Geral de TI, Chefe da Divisão de Governança
Nº	7					
Grupos de serviços	Gestão de Dados					
Descrição/Objetivo do Serviço	Avaliar o resultado e aplicabilidade de modelos de dados produzidos					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Avaliação de modelos	CGTI-Dados	E-mail	Dias úteis - horário comercial	N/A		Coordenador-Geral de TI, Chefe da Divisão de Governança
Nº	8					
Grupos de serviços	Gestão de Dados					
Descrição/Objetivo do Serviço	Implantar modelos de dados desenvolvidos para uso em ambiente de produção					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Implementação de modelos	CGTI-Dados	E-mail	Dias úteis - horário comercial	N/A		Coordenador-Geral de TI, Chefe da Divisão de Governança
Nº	9					
Grupos de serviços	Gestão de Dados					
Descrição/Objetivo do Serviço	Prospecção de tecnologias de inteligência de negócio, inteligência artificial, automatização de processos, gestão de dados, armazenamento de dados, entre outros					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Prospecção de tecnologias	CGTI-Dados	E-mail	Dias úteis - horário comercial	N/A		Coordenador-Geral de TI, Chefe da

						Divisão de Governança
Nº	10					
Grupos de serviços	Gestão de Dados					
Descrição/Objetivo do Serviço	Aplicação de tecnologia prospectada no contexto PGFN a caráter de provar que atende aos objetivos buscados					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Realização de provas de conceito	CGTI-Dados	E-mail	Dias úteis - horário comercial	N/A		Coordenador-Geral de TI, Chefe da Divisão de Governança
Nº	11					
Grupos de serviços	Gestão de Dados					
Descrição/Objetivo do Serviço	Construção de painéis (dashboard) para apresentação de informações e dados					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Construção de painéis	CGTI-Dados	E-mail	Dias úteis - horário comercial	N/A		Coordenador-Geral de TI, Chefe da Divisão de Governança
Nº	12					
Grupos de serviços	Gestão de Dados					
Descrição/Objetivo do Serviço	Documentação, classificação e organização de dados.					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Documentação e organização de dados	CGTI-Dados	E-mail	Dias úteis - horário comercial	N/A		Coordenador-Geral de TI, Chefe da Divisão de Governança

Quadro 8: Catálogo de Serviços - Contratos

Nº	1					
Grupos de serviços	CGTI-Contratos					
Descrição/Objetivo do Serviço	Indicar planos de contratação de bens e serviços de TI para o ano seguinte para fins de constituição do PAC					

ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Informar plano anual de contratações de TI	CGTI-Contratos	Processo SEI	N/A	N/A		CGTI
Nº	2					
Grupos de serviços	CGTI-Contratos					
Descrição/Objetivo do Serviço	Solicitar demanda de contratação de bens e serviços de TI					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Demandar de contratação de bens e serviços de TI	CGTI-Contratos	Processo SEI com DOD	N/A	N/A		CGTI
Nº	3					
Grupos de serviços	CGTI-Contratos					
Descrição/Objetivo do Serviço	Apoio na elaboração de Mapa de Gerenciamento de Risco					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Elaborar Mapa de Gerenciamento de Riscos	CGTI-Contratos	E-mail	N/A	N/A		CGTI
Nº	4					
Grupos de serviços	CGTI-Contratos					
Descrição/Objetivo do Serviço	Apoio na elaboração de Estudo Técnico Preliminar					
ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Elaborar Estudo Técnico Preliminar	CGTI-Contratos	E-mail	N/A	N/A		CGTI
Nº	5					
Grupos de serviços	CGTI-Contratos					
Descrição/Objetivo do Serviço	Apoio na elaboração de Termo de Referência					

ATRIBUTOS						
Atividades	Área/Unidade responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Elaborar Termo de Referência	CGTI-Contratos	E-mail	N/A	N/A		CGTI

Quadro 9: Catálogo de Serviços - Sistemas

Nº	1					
Grupos de serviços	Serviço de TIC					
Descrição/Objetivo do Serviço	Assessoria e orientação relativas à implementação, funcionalidade, continuidade ou descontinuidade de aplicações, sistemas ou plataformas e avaliação e prospecção avaliativa de soluções de TIC					
ATRIBUTOS						
Nome do Serviço	Área Responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Assessoria, análise ou avaliação de tecnologias	CGTI-Sistemas	E-mail	08h às 18h	Até 120h ou Novo Projeto de Prospecção Tecnológica		Gestores de negócio, Donos do Produto (PO - Product Owners)
Nº	2					
Grupos de serviços	Serviço de TIC					
Descrição/Objetivo do Serviço	Desenvolvimento de soluções em software para atender necessidades específicas das áreas de negócio, em ambiente web, intranet, mobile, etc.					
ATRIBUTOS						
Nome do Serviço	Área Responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Desenvolvimento de novos sistemas de informação	CGTI-Sistemas	E-mail	08h às 18h	Novo Projeto de Solução de TI		Gestores de negócio, Donos do Produto (PO - Product Owners)
Nº	3					
Grupos de serviços	Serviço de TIC					
Descrição/Objetivo do Serviço	Desenvolvimento de novas funcionalidades e de layout de soluções desenvolvidas internamente, com objetivo de acréscimo de funcionalidades, incremento no desempenho ou modificação no código-fonte.					
ATRIBUTOS						
Nome do Serviço	Área Responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de	Aprovadores

					atendimento	
Manutenção evolutiva de sistemas e aplicativos	CGTI-Sistemas	E-mail	08h às 18h	Até 120h (Sprint de 15 dias úteis) ou Novo Projeto		Gestores de negócio, Donos do Produto (PO - Product Owners)
Nº	4					
Grupos de serviços	Serviço de TIC					
Descrição/Objetivo do Serviço	Modificações adaptativas em funcionalidades específicas em soluções desenvolvidas devido a mudanças em regras do negócio, legislação, plataforma de hardware ou sistema operacional.					
ATRIBUTOS						
Nome do Serviço	Área Responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Manutenção adaptativa de sistemas e aplicativos	CGTI-Sistemas	E-mail	08h às 18h	Até 120h (Sprint de 15 dias úteis) ou Novo Projeto		Gestores de negócio, Donos do Produto (PO - Product Owners)
Nº	5					
Grupos de serviços	Serviço de TIC					
Descrição/Objetivo do Serviço	Manutenção corretiva (sob demanda do gestor) e atualização de solução desenvolvida					
ATRIBUTOS						
Nome do Serviço	Área Responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Manutenção corretiva de sistemas e aplicativos	CGTI-Sistemas	E-mail	08h às 18h	Até 120h (Sprint de 15 dias úteis) ou Novo Projeto		Gestores de negócio, Donos do Produto (PO - Product Owners)
Nº	6					
Grupos de serviços	Serviço de TIC					
Descrição/Objetivo do Serviço	Manutenção preventiva (pós-testes ou controle de qualidade) e atualização de solução desenvolvida					
ATRIBUTOS						
Nome do Serviço	Área Responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Manutenção preventiva de sistemas e aplicativos	CGTI-Sistemas	E-mail	08h às 18h	N/A		CGTI-Sistemas

Nº	7					
Grupos de serviços	Serviço de TIC					
Descrição/Objetivo do Serviço	Extração de dados do banco de dados dos sistemas					
ATRIBUTOS						
Nome do Serviço	Área Responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Extração de dados de sistemas	CGTI-Sistemas	E-mail	08h às 18h	24h		Gestores de negócio
Nº	8					
Grupos de serviços	Serviço de TIC					
Descrição/Objetivo do Serviço	Desativação de solução de TI não mais necessária ou aquelas soluções candidatas, ou programadas, à desativação de acordo com o planejamento estratégico.					
ATRIBUTOS						
Nome do Serviço	Área Responsável	Meios de solicitação	Período de atendimento	Tempo de atendimento	Forma de atendimento	Aprovadores
Desativação de solução de TI	CGTI-Sistemas	E-mail	08h às 18h	40h		Gestores de negócio

3. CONCLUSÃO

Por meio de um trabalho coordenado e interdependente entre as equipes da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (PGFN) e da Universidade de Brasília (UNB), as atividades descritas neste RT foram planejadas, discutidas, executadas e documentadas.

A conclusão parcial deste RT reveste-se de importância, pois cumpre a etapa básica de inicialização, prevista na metodologia de gestão do projeto. O plano define a estratégia inicial adotada, servindo de referencial para adaptações dessa estratégia caso a monitoração do projeto assim o determine.

Como produto deste relatório de acompanhamento da Implantação dos Processos de Governança de TI na CGTI destaca-se o desenvolvimento de um processo de elaboração de um catálogo de serviços de TI bem como a entrega do produto delineado para apreciação da coordenação.

As atividades envolvidas nesta etapa observaram formalmente à execução dos passos da metodologia elencada para gestão do projeto, conforme definido pelo PMI em seu guia PMBoK.

A equipe da UnB considera que teve acesso a todas as informações necessárias à boa condução dos trabalhos e que a disponibilização dessas informações pela equipe do PGFN, assim como as atividades conjuntas de análise e discussão levaram à etapa do projeto a bom termo.

O Catálogo de Serviços de TI foi estruturado a partir da priorização das estratégias de Governança de TI elencado pelos coordenadores da CGTI, assim como a necessidade de identificar os bens gerados para a organização, além de proporcionar que o cliente (externo e interno) conheça os serviços prestados pela TI. Nesse contexto, o Catálogo de Serviços de TI pode ser um requisito para a implementação de ITIL. Com isso, nota-se a importância que os serviços da TI estejam catalogados como política de boas práticas de TI.

Projeto: PGFN	Emissão: 30/01/2023	Arquivo: 20230130 RT de Acompanhamento da Implantação dos Processos - Parcial	Pág.41/44
---------------	---------------------	---	-----------

Confidencial.

Este documento foi elaborado pela Universidade de Brasília (UnB) para a PGFN.
É vedada a cópia e a distribuição deste documento ou de suas partes sem o consentimento, por escrito, da PGFN.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei No. 2.642, de 9 de novembro de 1955. Reorganiza e dá nova denominação à Procuradoria Geral da Fazenda Pública, do Ministério da Fazenda, consolida suas atribuições e dispõe sobre o pessoal que a compõe. **DOFC**. Brasília, DF, p. 20914. Publicado em: 12 de novembro de 1955. Acesso em: 08 de fevereiro de 2022. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/l2642.htm.

BRASIL. Decreto - Lei N° 147 de 03 de fevereiro de 1967. Dá nova lei orgânica à Procuradoria Geral da Fazenda Nacional (PGFN). **Diário Oficial da União**: Brasília- DF, p. 1503, publicado em: 03 de fevereiro de 1967. Acesso em: 09 de setembro de 2022. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/lei0147.htm#:~:text=DECRETO%2DLEI%20N%C2%BA%20147%2C%20DE,Geral%20da%20Fazenda%20Nacional%20\(P.G.F.N.\)&text=V%20%2D%20Representar%20a%20União%20nas,capital%20o%20Tesouro%20Nacional%20participe](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/lei0147.htm#:~:text=DECRETO%2DLEI%20N%C2%BA%20147%2C%20DE,Geral%20da%20Fazenda%20Nacional%20(P.G.F.N.)&text=V%20%2D%20Representar%20a%20União%20nas,capital%20o%20Tesouro%20Nacional%20participe).

BRASIL. Lei Complementar No. 73, de 10 de fevereiro de 1993. Institui a Lei Orgânica da Advocacia-Geral da União e dá outras providências. **Diário Oficial**: Brasília, DF, p. 1797, publicado em: 11 de fevereiro de 1993. Acesso em: 08 de outubro de 2022. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp73.htm.

BRASIL. Ministério da Economia. Portaria SGD/ME No. 6.432, de 15 de junho de 2021. Estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal. Acesso em: 08 de setembro de 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/portaria-sgd-me-no-6-432-de-15-de-junho-de-2021> .

BRIGANÓ, Gabriel Ulian; BARROS, Rodolfo Miranda De. A Implantação de um Service Desk: Um estudo de caso aplicando conceitos do ITIL e do PMBOK. In: **XXXVIII Congresso de Educação e Engenharia-COBENGE, Fortaleza**. 2010.

Projeto: PGFN	Emissão: 30/01/2023	Arquivo: 20230130 RT de Acompanhamento da Implantação dos Processos - Parcial	Pág.42/44
---------------	---------------------	---	-----------

Confidencial.

Este documento foi elaborado pela Universidade de Brasília (UnB) para a PGFN.
É vedada a cópia e a distribuição deste documento ou de suas partes sem o consentimento, por escrito, da PGFN.

ENTERPRISE MANAGEMENT ASSOCIATES (EMA). **Service Catalog**: Dramatically Improving the IT/Business Relationship. 2009.

GAMA, Nelson; DO MAR ROSA, Maria; DA SILVA, Miguel Mira. IT services reference catalog. In: **2013 IFIP/IEEE International Symposium on Integrated Network Management (IM 2013)**. IEEE, 2013. p. 764-767.

HUBBERS, Jan-willem; LIGTHART, Art; TERLOUW, Linda. Ten ways to identify services. **The SOA Magazine**, v. 48, p. 1-7, 2007.

TACONI, Luiz Henrique; BARROS, RMDE; ZARPELÃO, Bruno Bogaz. Gaia catálogo de serviços de TI: Um framework para construção de catálogos de serviços de TI. **Revista de Sistemas de Informação da FSMA**, n. 14, p. 11-25, 2014.

O'SULLIVAN, Justin James. **Towards a precise understanding of service properties**. 2006. Tese de Doutorado. Queensland University of Technology

SMITH, M. Benchmarks Can Guide Cost-Optimization Initiatives. 2009.

SOULA, José Maria Fiorino. *ISO/IEC 20000-Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação*. Brasport, 2013.

Projeto: PGFN	Emissão: 30/01/2023	Arquivo: 20230130 RT de Acompanhamento da Implantação dos Processos - Parcial	Pág.43/44
---------------	---------------------	---	-----------

Confidencial.

Este documento foi elaborado pela Universidade de Brasília (UnB) para a PGFN.
É vedada a cópia e a distribuição deste documento ou de suas partes sem o consentimento, por escrito, da PGFN.

Universidade de Brasília – UnB

FUNAPE - Fundação de Apoio à Pesquisa - UFG

Laboratório de Tecnologias da Tomada de Decisão – LATITUDE

www.unb.br – www.latITUDE.unb.br – www.funape.org.br

