

Anexo I – Processo de Trabalho Gerenciar Catálogo de Serviços da Área de TIC

Processo de Trabalho Gerenciar Catálogo de Serviços da Área de TIC

HISTÓRICO DE VERSÕES

Data	Versão	Descrição	Autor	Aprovador
12/12/2025	6.0	Revisão: Ajustes conforme normas técnicas legislativas	Div. De Legislação	DGGTIC
02/12/2025	5.0	Revisão: Ajustes conforme normas técnicas, revisado pelo NGPI	NGPI	DGGTIC
21/11/2025	4.0	Revisão: Formatação e atualização das seções	DGGTIC	86º CGesTIC
13/11/2025	3.0	Revisão: Atualização do fluxo, inclusão dos níveis de atendimento, atualização dos critérios de priorização	DGGTIC	86º CGesTIC
30/05/2025	2.0	Revisão: documento elaborado	DGGTIC	DGGTIC
01/03/2025	1.0	Elaboração do documento	FAC	DGGTIC

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Cadeia de Valor do Poder Judiciário do Estado do Maranhão 1º nível (níveis 0 e 1).....	9
Figura 2 - Cadeia de Valor do Poder Judiciário do Estado do Maranhão 2º nível (níveis 0 a 2).....	9
Figura 3 - Diagrama do Macroprocesso 'Prover Tecnologia da Informação' gerido pela DTIC do PJMA.....	11
Figura 4 - Diagrama do Processo 'Gerir infraestrutura de TIC' da DTIC do PJMA.....	12
Figura 5 - Mapa do subprocesso 'Gerenciar catálogo de serviços da área de TIC'.....	13
Figura 6 - Mapa do subprocesso 'Encerrar chamado de serviços de TIC'.....	14

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Termos e Definições.....	8
-------------------------------------	---

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Descrição das atividades do subprocesso 'Gerenciar catálogo de serviços da área de TIC'...	17
Quadro 2 - Descrição das atividades do subprocesso 'Encerrar chamado'.....	17
Quadro 3 - Matriz de responsabilidades de 'Gerenciar Catálogo de Serviços da área de TIC'.....	18
Quadro 4 - Matriz de responsabilidades do subprocesso de trabalho 'Encerrar chamado'.....	18
Quadro 5 – Prazo de armazenamento dos registros de requisições de serviços de TIC.....	20

SUMÁRIO

1 OBJETIVO.....	7
2 APLICAÇÃO.....	8
3 TERMOS E DEFINIÇÕES.....	9
4 CONTEXTO DA CADEIA DE VALOR DO PJMA.....	9
4.1 Macroprocesso ‘Prover Tecnologia da Informação’	11
4.2 Processo ‘Gerir Infraestrutura de TIC’	12
4.3 Subprocesso ‘Gerenciar catálogo de serviços da área de TIC’	13
5 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO.....	13
6 CONTROLE DAS INFORMAÇÕES DO CATÁLOGO.....	13
7 SUBPROCESSO GERENCIAR CATÁLOGO DE SERVIÇOS DA ÁREA DE TIC.....	14
7.1 Descrição das Atividades ‘Gerenciar Catálogo de Serviços da Área de TIC’	16
7.2 Descrição das Atividades ‘Encerrar chamado’	18
8 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DOS SUBPROCESSOS.....	19
9 INTERFACE COM OUTROS SUBPROCESSOS.....	20
9.1 Interface com Gerenciar Central de Serviços de TIC.....	20
9.2 Interface com Gerenciar Mudança, Liberação e Implantação de TIC.....	20
10 MÉTRICAS E INDICADORES.....	20
11 PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO - POP.....	21
12 GESTÃO DE REGISTROS.....	21
REFERÊNCIAS.....	21

1 OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos para manter o Catálogo de Serviços de TIC atualizado, padronizado e alinhado às necessidades institucionais, assegurando que todos os serviços disponibilizados pela DTIC estejam documentados, classificados, descritos e acessíveis aos usuários de forma clara e estruturada.

Os objetivos do processo de gerenciamento do catálogo de serviços são os seguintes:

- Fornecer uma única fonte de informações consistentes sobre todos os serviços de TI fornecidos pela organização;
- Garantir que as informações relevantes sobre os serviços de TI sejam mantidas e atualizadas;
- Garantir que o Catálogo de serviços seja disponibilizado para aqueles aprovados para acessá-lo.

O TJMA utiliza o processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços para manter informações relevantes relacionadas aos serviços disponíveis (incluindo os resultados e dependências pretendidos) e disponibilizar essas informações às partes interessadas, conforme necessário.

O gerenciamento do catálogo de serviços abrange todos os serviços gerenciados por uma organização, incluindo internos, externos, fornecidos e consumidos. Por exemplo, a visão de um gestor de fornecedores pode solicitar a inclusão dos serviços de terceiros que são consumidos pela organização, bem como os serviços da organização que deles dependem.

O escopo da prática de gerenciamento do catálogo de serviços inclui:

- Definir a estrutura de descrição de serviço apropriada para que o catálogo de serviços seja bem estruturado e atenda às necessidades das partes interessadas, incluindo os atributos e relacionamentos obrigatórios acordados;
- Capturar as informações do serviço e mantê-las atualizadas, garantindo a qualidade dos dados do catálogo de serviços;
- Definir as diferentes visões personalizadas do catálogo de serviços para os grupos relevantes de partes interessadas e, uma vez acordado, implementar as visões e alterações na estrutura do catálogo de serviços;
- Publicar o catálogo de serviços e gerenciar diferentes visualizações para diferentes partes interessadas.

2 APLICAÇÃO

Este processo aplica-se:

- A todas as unidades da DTIC envolvidas na criação, alteração, manutenção ou exclusão de serviços;
- Aos gestores demandantes internos que solicitam ajustes no catálogo;
- À equipe responsável por manter o Catálogo de Serviços;

- Ao Processo de Gestão de Mudanças, quando alterações exigem avaliação técnica adicional;
- Ao ambiente ITSM (GLPI ou equivalente), utilizado como plataforma oficial para cadastro e versionamento das informações sobre os serviços.

3 TERMOS E DEFINIÇÕES

São apresentados a seguir os principais termos técnicos utilizados neste documento, acompanhados de sua respectiva definição.

Termo ou sigla	Descrição
Catálogo de Serviços	Repositório oficial contendo a descrição, classificação e condições de atendimento dos serviços de TIC oferecidos pela DTIC.
ITSM	Ferramenta de gestão de serviços utilizada para registrar, acompanhar e controlar as solicitações relacionadas ao catálogo.
Oferta de serviço	Uma descrição formal de um ou mais serviços, concebido para atender às necessidades de um grupo-alvo de consumidores. Uma oferta de serviço pode incluir bens, acesso a recursos e ações de serviço.
Produto	Uma configuração dos recursos de uma organização projetada para oferecer valor a um consumidor.
Serviço de TIC	Entrega de valor ao usuário por meio de recursos de tecnologia da informação e comunicação.
Solicitação de Alteração do Catálogo	Chamado aberto com a finalidade de incluir, alterar ou remover itens do Catálogo de Serviços.

Tabela 1 - Termos e Definições

Fonte: Do autor

4 CONTEXTO DA CADEIA DE VALOR DO PJMA

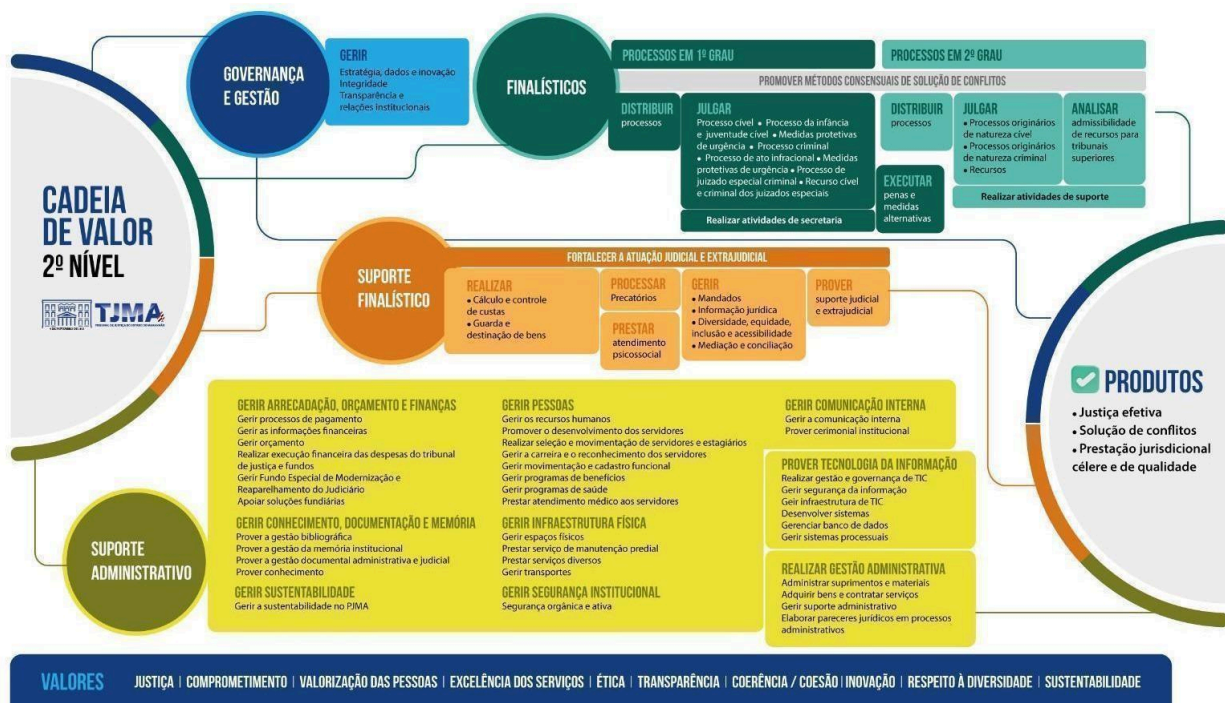
A Cadeia de Valor (nível 0) do PJMA instituída pela Resolução GP nº 91/2023 é apresentada a seguir com o objetivo de contextualizar o **subprocesso** de trabalho '**Gerenciar catálogo de serviços da área de TIC**' no âmbito da visão geral dos processos institucionais do Poder Judiciário do Estado do Maranhão (PJMA). A arquitetura dos processos do PJMA demonstra como estão distribuídos e organizados esses processos na organização em 3 níveis.

As figuras 1 e 2 apresentam a navegação na Cadeia de Valor do PJMA no nível de macroprocessos e processos (níveis 1 e 2 respectivamente) até chegar ao nível 3, do subprocesso de trabalho, tratado neste documento, o qual, por sua vez, consta apenas do repositório de processos institucionais do PJMA.



VALORES JUSTIÇA | COMPROMETIMENTO | VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS | EXCELÊNCIA DOS SERVIÇOS | ÉTICA | TRANSPARÊNCIA | COERÊNCIA / COESÃO | INOVAÇÃO | RESPEITO À DIVERSIDADE | SUSTENTABILIDADE

Figura 1 - Cadeia de Valor do Poder Judiciário do Estado do Maranhão 1º nível (níveis 0 e 1).
Fonte: Maranhão. Poder Judiciário, 2023.



VALORES JUSTIÇA | COMPROMETIMENTO | VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS | EXCELÊNCIA DOS SERVIÇOS | ÉTICA | TRANSPARÊNCIA | COERÊNCIA / COESÃO | INOVAÇÃO | RESPEITO À DIVERSIDADE | SUSTENTABILIDADE

Figura 2 - Cadeia de Valor do Poder Judiciário do Estado do Maranhão 2º nível (níveis 0 a 2).
Fonte: Maranhão. Poder Judiciário, 2023.

4.1 Macroprocesso ‘Prover Tecnologia da Informação’

Pela hierarquia constante da Cadeia de Valor (CV) e do repositório de processos do PJMA, o **macroprocesso ‘Prover Tecnologia da Informação’** é um dos 9 macroprocessos de **suporte administrativo constante** da arquitetura, como pode ser observado nas Figuras 1 e 2 apresentadas anteriormente.

O macroprocesso **‘Prover Tecnologia da Informação’** tem os seguintes objetivos:

1. Garantir a disponibilidade, confiabilidade e segurança dos serviços de TIC para suportar as operações do PJMA;
2. Otimizar o uso de recursos tecnológicos, promovendo eficiência operacional e redução de custos;
3. Assegurar a conformidade com políticas, normas e regulamentos relacionados à governança de TIC;
4. Promover a inovação tecnológica, identificando oportunidades de melhoria e modernização dos serviços;
5. Gerenciar riscos relacionados à TI, garantindo a continuidade dos serviços críticos;
6. Facilitar a integração entre sistemas e infraestruturas, assegurando interoperabilidade e escalabilidade.

O referido macroprocesso, por sua vez, como pode ser visto na Figura 2, contempla **6 processos**, quais sejam:

1. Realizar gestão e governança de TIC;
2. Gerir segurança da informação;
3. **Gerir infraestrutura de TIC;**
4. Desenvolver sistemas;
5. Gerenciar banco de dados; e
6. Gerir sistemas processuais.

A figura 3 apresenta o diagrama deste Macroprocesso.

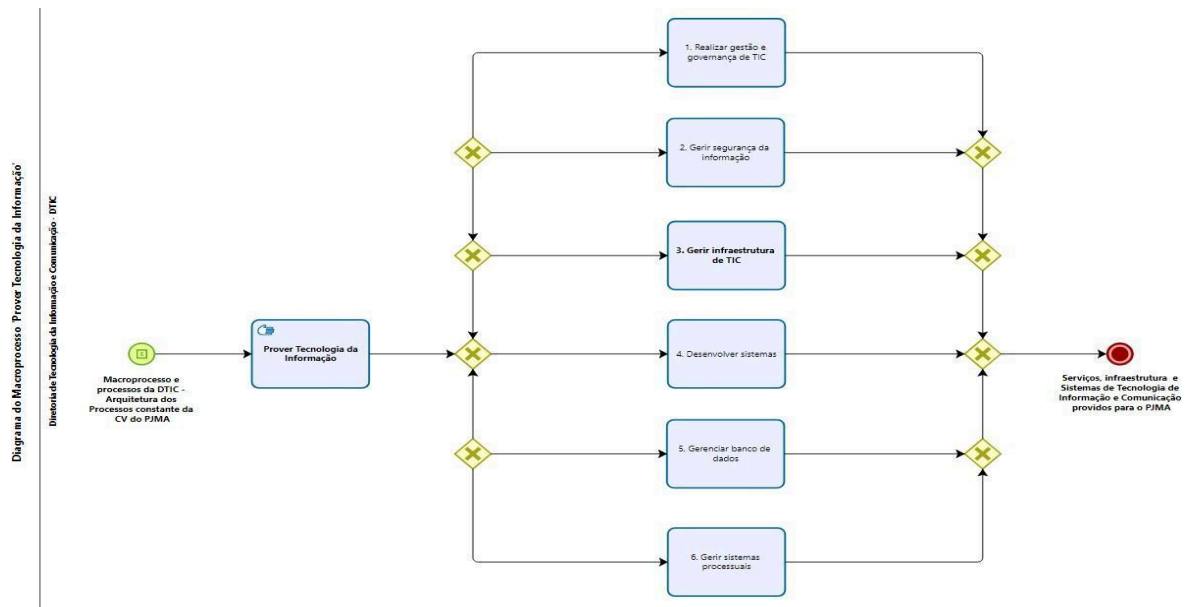


Figura 3 - Diagrama do Macroprocesso 'Prover Tecnologia da Informação' gerido pela DTIC do PJMA.
Fonte: Maranhão. Poder Judiciário, 2023.

4.2 Processo 'Gerir Infraestrutura de TIC'

Como visto nas Figuras 1, 2 e 3, este é um dos 6 processos da Diretoria de Tecnologia de Informação e Comunicação – DTIC constantes da CV do PJMA que estão vinculados ao Macroprocesso 'Prover Tecnologia da Informação'.

O processo 'Gerir Infraestrutura de TIC' tem os seguintes objetivos:

7. Manter a infraestrutura de TIC operacional e eficiente, garantindo alta disponibilidade e desempenho adequado às demandas do PJMA;
8. Monitorar e realizar manutenção preventiva e corretiva de *hardware*, *software*, redes e *data centers*;
9. Gerenciar capacidade e desempenho dos recursos de infraestrutura, planejando expansões conforme a necessidade;
10. Implementar medidas de segurança física e lógica para proteger ativos de TIC contra ameaças e vulnerabilidades;
11. Garantir o cumprimento de Acordos de Nível de Serviço - ANO (SLAs) relacionados à infraestrutura de TIC;
12. Documentar e atualizar inventários de ativos de TIC, facilitando a gestão de configurações e licenças;
13. Assegurar a redundância e resiliência dos sistemas críticos para minimizar impactos em caso de falhas.

A Figura 4 apresenta o diagrama deste processo que inclui 11 subprocessos, dentre os quais está o que trata sobre o gerenciamento das requisições de serviços prestados pelas unidades que

integram a DTIC para os usuários do PJMA e que é tratado no presente documento/manual descritivo.

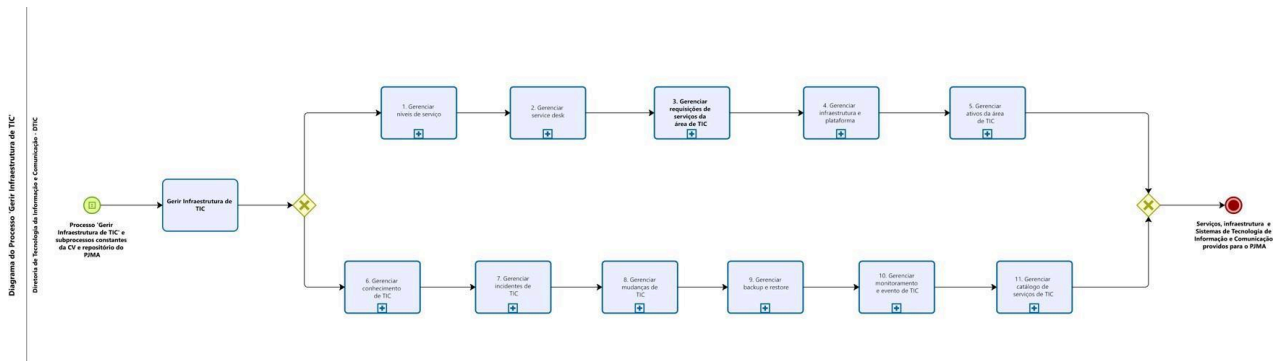


Figura 4 - Diagrama do Processo 'Gerir infraestrutura de TIC' da DTIC do PJMA.

Fonte: Maranhão. Poder Judiciário, 2023.

4.3 Subprocesso 'Gerenciar catálogo de serviços da área de TIC'

Nesse nível temos o desdobramento dos processos da DTIC do PJMA em vários subprocessos por meio de mapas, modelos ou diagramas usando a notação BPMN (*Business Process Management Notation* – Notação de Gerenciamento de Processos de Negócios) sendo representados com a ferramenta *Bizagi Modeler*. O diagrama do subprocesso '**Gerenciar catálogo de serviços da área de TIC**' será apresentado na seção 7 deste documento.

5 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Os principais elementos que garantem a efetividade do processo incluem:

14. Informações corretas e completas na solicitação de alteração.
15. Padronização da estrutura de serviços e descrições dentro do catálogo.
16. Engajamento e prontidão dos grupos solucionadores envolvidos.
17. Integração com o Processo de Gestão de Mudanças, quando necessário.
Ferramenta ITSM atualizada e configurada adequadamente para registrar e rastrear solicitações.
18. Prazo adequado de tratamento para evitar desatualização do catálogo.
19. Governança e validação formal por parte dos gestores responsáveis.
20. Comunicação eficaz com as áreas demandantes e com os usuários finais.

6 CONTROLE DAS INFORMAÇÕES DO CATÁLOGO

Todas as alterações nos serviços de TI devem ser documentadas no Catálogo de Serviços pelo Proprietário do serviço que precisa ser alterado (quaisquer atributos do serviço que tenham sido alterados devem ser atualizados para refletir o estado atual do serviço de TI). As alterações no Catálogo de Serviços são controladas através do Processo de Gestão de Mudanças para manter a precisão das informações.

Antes de qualquer alteração ser feita no Catálogo de Serviços, uma cópia de backup do Catálogo deve ser salva pelo Gerenciador do Catálogo de Serviços em [local] para fins de rastreabilidade e histórico.

7 SUBPROCESSO GERENCIAR CATÁLOGO DE SERVIÇOS DA ÁREA DE TIC

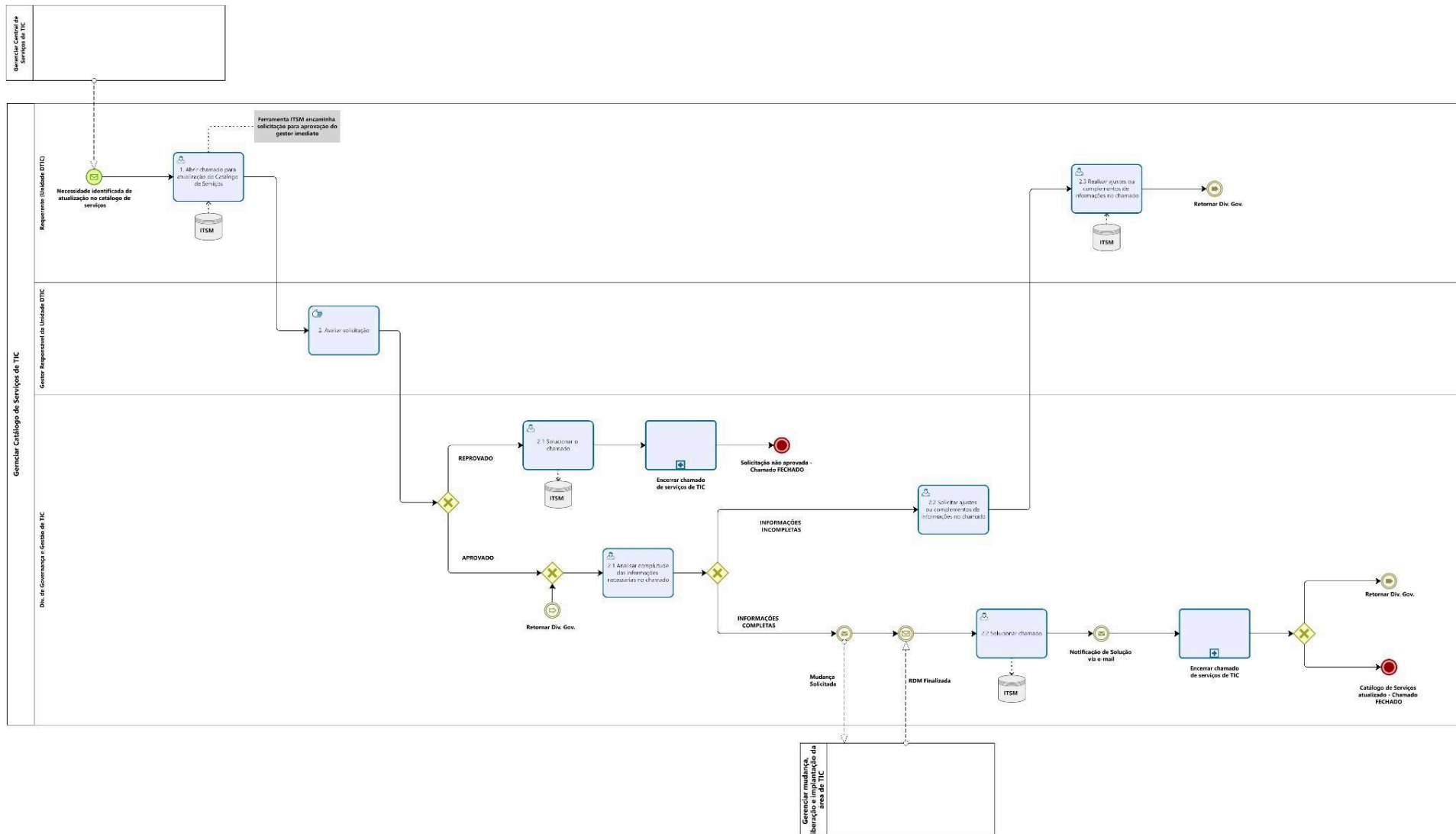


Figura 5 - Mapa do subprocesso 'Gerenciar catálogo de serviços da área de TIC'.

Fonte: Dos autores

A Figura 6 apresenta o mapa do subprocesso de trabalho 'Encerrar chamado de serviços de TIC':

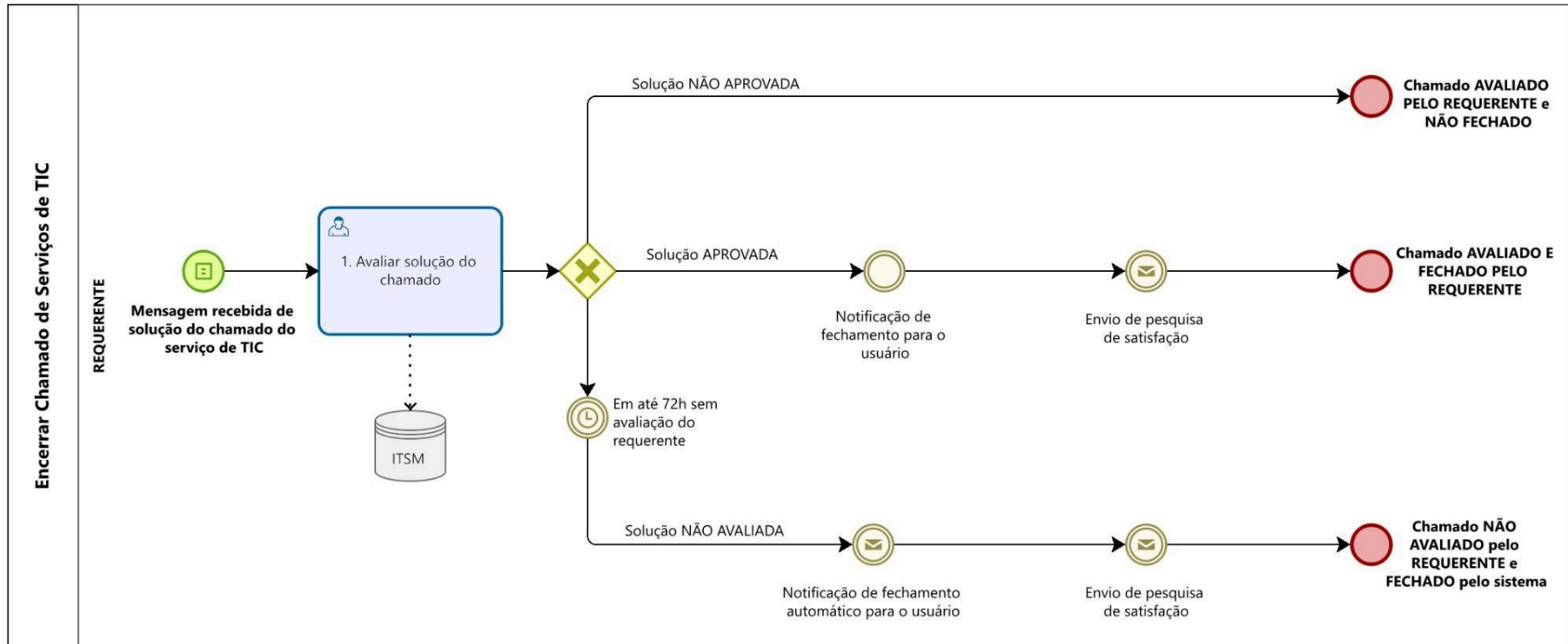


Figura 6 - Mapa do subprocesso 'Encerrar chamado de serviços de TIC'.

Fonte: Dos autores

7.1 Descrição das Atividades ‘Gerenciar Catálogo de Serviços da Área de TIC’

O Quadro 1 apresenta a descrição de cada uma das atividades que integram o subprocesso ‘Gerenciar catálogo de serviços da área de TIC’ indicando o objetivo, o responsável, a entrada, o procedimento e a saída.

Atividade	Objetivo	Responsável	Entrada	Procedimento	Saída
1. Abrir chamado para atualização do Catálogo de Serviços	Registrar oficialmente a solicitação de requisição no ITSM	Requerente (Unidade DTIC)	Necessidade de atualização	Preencher formulário de requisição do serviço catálogo de serviços	Chamado registrado no ITSM
2. Avaliar solicitação	Se a alteração pode ser realizada ou precisa ser negada	Gestor Responsável da Unidade DTIC	Chamado registrado no ITSM	Aprovar ou reprovar o pedido de atualização do serviço no catálogo	Avaliação se o chamado foi aprovado ou reprovado
REPROVADO					
2.1 Solucionar o chamado	Tratar o chamado reprovado	Div. de Governança e Gestão de TIC	Chamado reprovado pelo gestor da área responsável	Acessar o chamado avaliado, selecionar a opção “ Solução ” e registrar que a atualização do catálogo não será realizada, em razão da não aprovação pelo gestor. Informar também que o chamado está sendo encerrado.	Chamado solucionado
Subprocesso Encerrar chamado	Finalizar oficialmente o atendimento da requisição no ITSM.	Requerente (Unidade DTIC)	Notificação de solução para o requerente via e-mail	Subprocesso de encerrar chamado de TIC	Chamado fechado
APROVADO					
2.1 Analisar completeza das informações necessárias no chamado	Verificar se todas as informações fornecidas na solicitação estão claras, completas e suficientes para permitir a execução da atualização no Catálogo de Serviços.	Div. de Governança e Gestão de TIC	Chamado aprovado pelo gestor, contendo a descrição da demanda e documentos/informações fornecidas pelo solicitante.	Analisar os campos preenchidos, anexos e justificativas; Conferir se os dados atendem aos requisitos necessários para atualização do Catálogo; Identificar	Avaliação se as informações estão completas

				eventuais lacunas, inconsistências ou informações obrigatórias ausentes; Definir se a solicitação possui informações completas ou incompletas .	
INFORMAÇÕES INCOMPLETAS					
2.2 Solicitar ajustes ou complementos de informações no chamado	Obter as informações faltantes ou ajustar dados incorretos para que a solicitação esteja adequada aos requisitos de atualização do Catálogo de Serviços.	Div. de Governança e Gestão de TIC	Chamado aprovado pelo gestor, porém identificado como incompleto na análise de informações.	Registrar na área de comentários quais informações estão faltando ou precisam ser corrigidas	Informações complementadas e chamado atualizado para nova análise. Notificação de atualização do chamado para o requerente
2.3 Realizar ajustes ou complementos de informações no chamado	Fornecer as informações faltantes ou corrigir dados conforme solicitado, garantindo que o chamado esteja completo para prosseguir no fluxo de atualização do Catálogo de Serviços	Requerente (Unidade DTIC)	Notificação no chamado solicitando ajustes, complementações ou correções das informações previamente enviadas.	Acessar o chamado no sistema ITSM; registrar as informações requeridas	Notificação de atualização do chamado para a Div. de governança e gestão de TIC. Retorno do atendimento pelo time.
INFORMAÇÕES COMPLETAS					
2.2 Solucionar chamado	Realizar a atualização no catálogo de serviços requerida e aprovada	Div. de Governança e Gestão de TIC	Chamado aprovado pelo gestor e informações completas; Acionamento do subprocesso de mudança, liberação e implantação de TIC; mudança finalizada.	Acessar o chamado no sistema ITSM e informar as ações realizadas no atendimento, solucionando o chamado	Chamado solucionado com notificação de solução via e-mail
Subprocesso Encerrar chamado	Finalizar oficialmente o atendimento da requisição no	Requerente (Unidade DTIC)	Notificação de solução para o requerente via	Subprocesso de encerrar chamado de TIC	Chamado fechado com catálogo atualizado ou

	ITSM.		e-mail		retorno do atendimento para a Div. de Governança e Gestão de TIC
--	-------	--	--------	--	--

Quadro 1 - Descrição das atividades do subprocesso 'Gerenciar catálogo de serviços da área de TIC'.

Fonte: elaborado pelos autores

7.2 Descrição das Atividades 'Encerrar chamado'

O Quadro 2 apresenta a descrição de cada uma das atividades que integram o subprocesso '**Encerrar chamado dos serviços de TIC**' indicando o objetivo, o responsável, a entrada, o procedimento e a saída.

Atividade	Objetivo	Responsável	Entrada	Procedimento	Saída
1. Avaliar solução do chamado	Registrar a avaliação do requerente quanto à solução aplicada ao chamado e dar o devido encaminhamento ao encerramento — seja por aprovação, reprovação ou ausência de avaliação dentro do prazo.	Requerente	Mensagem de notificação ao requerente informando que o chamado foi solucionado no ITSM. Disponibilização da opção de avaliar a solução no sistema.	O requerente acessa o chamado solucionado no ITSM, seleciona uma das opções: Aprovar ou Reprovar	Quando aprovado : Chamado avaliado e fechado pelo requerente. Quando reprovado : Chamado avaliado e não fechado. Quando não avaliado em até 72h : Chamado não avaliado e fechado automaticamente pelo sistema

Quadro 2 - Descrição das atividades do subprocesso 'Encerrar chamado'.

Fonte: elaborado pelos autores.

8 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DOS SUBPROCESSOS

O Quadro 3 detalha numa Matriz de RACI as responsabilidades dos atores envolvidos no subprocesso '**Gerenciar Catálogo de Serviços da área de TIC**'.

Legenda:

- **R** = Responsável (executa a atividade)
- **A** = Aprovador / Autoridade final
- **C** = Consultado (fornece informação técnica ou validação)
- **I** = Informado (recebe comunicação sobre o andamento ou resultado)

Atividade	Requerente (Unidade DTIC)	Gestor Responsável da Unidade DTIC	Div. Governança e Gestão de TIC
1. Abrir chamado para atualização do Catálogo de Serviços	R	I	I
2. Avaliar solicitação	I	A/R	I
2.1 Solucionar o chamado	I	-	R
Subprocesso Encerrar chamado	A/R	-	I
2.1 Analisar completude das informações necessárias no chamado	I	-	R
2.2 Solicitar ajustes ou complementos de informações no chamado	I	-	R
2.3 Realizar ajustes ou complementos de informações no chamado	R	-	I
2.2 Solucionar chamado	I	-	R
Subprocesso Encerrar chamado	A/R	-	I

Quadro 3 - Matriz de responsabilidades de 'Gerenciar Catálogo de Serviços da área de TIC'.

Fonte: elaborado pelos autores.

Quadro 4 detalha numa Matriz de RACI as responsabilidades dos atores envolvidos no subprocesso '**Encerrar chamado**'.

Atividade	Requerente (Unidade DTIC)	Gestor Responsável da Unidade DTIC	Div. Governança e Gestão de TIC
1. Avaliar solução do chamado	R/A	-	I

Quadro 4 - Matriz de responsabilidades do subprocesso de trabalho 'Encerrar chamado'.

Fonte: elaborado pelos autores

9 INTERFACE COM OUTROS SUBPROCESSOS

O Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC mantém interfaces diretas e contínuas com outros subprocessos da gestão de serviços, garantindo alinhamento, consistência das informações e atualização permanente das ofertas disponibilizadas aos usuários.

9.1 Interface com Gerenciar Central de Serviços de TIC

Durante o atendimento ao usuário, a Central de Serviços pode identificar que a demanda solicitada não possui um serviço correspondente no Catálogo. Nessa situação, a Central aciona o subprocesso de Gerenciamento do Catálogo de Serviços, registrando a solicitação para avaliação, inclusão ou ajuste, conforme necessário.

9.2 Interface com Gerenciar Mudança, Liberação e Implantação de TIC

Toda modificação no catálogo — seja criação de **novo** serviço, **alteração** de um serviço existente ou **desativação** — exige a abertura de uma RDM e sua respectiva tratativa.

10 MÉTRICAS E INDICADORES

QUANTIDADE DE CHAMADOS POR TIPO DE AÇÃO NO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	
Objetivo	Monitorar o volume de solicitações relacionadas ao Catálogo de Serviços de TIC. Mede a quantidade total de chamados registrados no ITSM relacionados ao Catálogo de Serviços, segmentados em três categorias: Inclusão de serviço, Alteração de serviço e Desativação de serviço
Tipo	Quantidade
Fórmula de cálculo	Quantidade de Inclusões = número de chamados classificados como <i>inclusão</i> no período Quantidade de Alterações = número de chamados classificados como <i>alteração</i> no período Quantidade de Desativações = número de chamados classificados como <i>desativação</i> no período
Periodicidade	Mensal
Meta	-

Fonte: elaboração própria

11 PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO - POP

Cada processo, dentro de sua criticidade, dá origem a um Procedimento Operacional Padrão – POP. Este documento detalha a nível de atividade cada processo e subprocesso. Não são necessárias todas as atividades.

Os POPs podem, e devem, ser alterados sempre que o procedimento for alterado, possivelmente até mais de uma vez por dia. Já a documentação do processo é mais estável, pois pode envolver mais de uma área.

12 GESTÃO DE REGISTROS

Todos os registros descritos neste documento devem ser armazenados pelos prazos definidos no Quadro 5.

Nome do registro	Local de armazenamento	Responsável pelo armazenamento	Controles para proteção de registros	Tempo de retenção
Catálogo de serviços	ITSM	Div. de Governança e Gestão de TIC	Div. de Governança e Gestão de TIC têm o direito de adicionar/alterar o conteúdo do Catálogo de Serviços	Registros de mudanças são mantidos para sempre.
Relatórios	ITSM	Div. de Governança e Gestão de TIC	Div. de Governança e Gestão de TIC	Mantidos por 3 (três) anos

Quadro 5 – Prazo de armazenamento dos registros de requisições de serviços de TIC.

Fonte: Elaborado pelos autores.

REFERÊNCIAS

Como referencial teórico, foram aplicados os seguintes documentos:

- ITIL v4 – Práticas: *Service Catalog Management, Change Enablement, Service Request Management*.
- Normativos internos da DTIC.
- Modelo de Governança de TIC do órgão.