



TRIBUNAL REGIONAL DO
TRABALHO DA 16ª REGIÃO

Modelo do Processo de Gerenciamento de Requisição

Versão 1.0
Novembro/2014

SUMÁRIO

1	Objetivo	4
2	Aplicação	4
3	Definições e abreviações	4
4	Regras gerais	4
5	Interfaces com os demais processos	5
6	Entradas e saídas	5
6.1	Entradas.....	5
6.2	Saídas.....	5
7	Papéis e responsabilidades	6
7.1	Dono do processo de cumprimento de requisição	6
7.2	Gerente de cumprimento de requisição	6
7.3	Analista da central de serviços	6
7.4	Grupo aprovador	6
7.5	Grupos solucionadores.....	6
8	Detalhamento dos principais subprocessos	7
8.1	Cumprir requisição	7
8.1.1	Registrar ou complementar requisição de serviço.....	8
8.1.2	Classificar e priorizar requisição de serviço	8
8.1.3	Informar solicitante.....	8
8.1.4	Solicitar aprovação	8
8.1.5	Analisar/aprovar requisição.....	8
8.1.6	Atuar no cumprimento da requisição (analista da central de serviços – 1º nível).....	8
8.1.7	Documentar cumprimento da requisição (analista da central de serviços – 1º nível).....	9
8.1.8	Encerrar chamado (analista da central de serviços – 1º nível)	9
8.1.9	Encaminhar para grupo solucionador (analista da central de serviços – 1º nível).....	9
8.1.10	Analisar requisição.....	9
8.1.11	Encaminhar para grupo solucionador apropriado.....	9
8.1.12	Gerenciar mudanças.....	9
8.1.13	Atuar no cumprimento da requisição (grupo solucionador – 2º nível).....	9
8.1.14	Documentar cumprimento da requisição (grupo solucionador – 2º nível).....	10
8.1.15	Encerrar chamado (grupo solucionador – 2º nível)	11
9	Indicadores de desempenho	12



Modelo do Processo de Gerenciamento de Requisição

3 / 16

9.1	Percentual de requisições de serviços não cumpridas dentro do ANS	12
9.2	Número de requisições de serviço por <i>status</i> , serviço, prioridade e categoria	12
10	Conclusão	13
11	Anexos	13
12	Referências	13
13	Histórico de versões deste documento	13

1 Objetivo

Este documento define o processo de cumprimento de requisição a ser implantado pela área de Tecnologia da Informação (TI) do TRT16 (TRT).

O cumprimento de requisição é o processo descrito na ITIL[1] responsável por gerenciar o ciclo de vida de todas as solicitações de serviços dos usuários de TI.

2 Aplicação

O gerenciamento de requisição é aplicável a todos os serviços de TI que são prestados pela área de TI do TRT.

3 Definições e abreviações

- ANS – Acordo de Nível de Serviço;
- Base de conhecimento – um banco de dados lógico contendo dados e informações usadas pelo SGCS (Sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço);
- BDGC – Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração;
- IC - Item de Configuração – qualquer componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um Serviço de TI. Ex.: servidor, roteador, *software*, documentos etc.;
- RdM – Requisição de Mudança;
- SGS – Sistema de Gerenciamento de Serviços.

4 Regras gerais

- Todas as requisições devem ser registradas, controladas, coordenadas, promovidas e gerenciadas por todo o seu ciclo de vida por meio de um único sistema. Isso garante uma abordagem consistente e reproduzível para o tratamento das requisições e reduz o potencial conflito e a quantidade de requisições perdidas que possam surgir durante o tratamento;
- Todas as requisições devem ser checadas antes que o atendimento seja realizado, a fim de assegurar o uso eficiente dos recursos somente para requisições autorizadas;
- Prover treinamentos específicos às equipes de atendimento nas competências necessárias;
- O processo deve garantir que os usuários sejam mantidos informados sobre suas requisições;
- Garantir que as atividades estejam em comum acordo com as contratadas;
- Submeter RdMs ao gerente de mudanças e liberação, se necessário, para a resolução de requisições de serviços relativos aos ICs especificados no BDGC.

5 Interfaces com demais processos

A seguir estão descritas as principais interfaces do processo de gerenciamento de incidentes com os demais processos de gestão de TIC do TRT16 e sua importância para o gerenciamento dos serviços de TI:

- **Gerenciamento de catálogo de serviços:** garante que as solicitações disponíveis estão bem alinhadas e atualizadas para utilização dos usuários e vinculadas com os serviços do catálogo;
- **Gerenciamento de configuração e ativos de serviços:** depois de implantado, o BDGC terá que ser atualizado para refletir as mudanças que poderão ter sido realizadas como parte das atividades de entrega do serviço;
- **Gerenciamento de mudanças:** sempre que uma mudança for necessária para atender uma solicitação, ela precisará ser registrada como uma RdM e progredir por meio do gerenciamento de mudanças;
- **Gerenciamento de nível de serviço:** negocia e define os tempos e metas para os serviços;
- **Gerenciamento de portfólio de serviço:** quando um novo serviço for identificado, esse será direcionado para o gerenciamento de portfólio de serviços, o qual realizará um filtro, determinando se a solicitação se tornará um novo serviço ou se será descartado.

6 Entradas e saídas

As principais entradas e saídas do processo de gerenciamento de incidentes, conforme referência ITIL[1], estão relacionadas a seguir:

6.1 Entradas

- Formulários de autorização de serviço;
- Requisições de serviços;
- Pedidos de informação sobre serviços.

6.2 Saídas

- Requisições de serviços autorizadas/rejeitadas;
- Informações sobre *status* de atendimento das requisições;
- Requisições de serviços atendidas;
- Necessidade de mudança;
- Atualizações de ativos de ICs;
- Requisições de serviços encerradas;
- Requisições de serviços canceladas.

7 Papéis e responsabilidades

O **Erro! Fonte de referência não encontrada.** apresenta a matriz de responsabilidades – u matriz RACI – para o processo de gerenciamento de incidentes. O objetivo dessa matriz é estabelecer e formalizar os papéis e responsabilidades para os participantes envolvidos em determinado processo ou atividade.

As responsabilidades são definidas na matriz pelo uso das letras R, A, C e/ou I no cruzamento entre a atividade e o papel responsável, significando:

- R – *Responsibility* (responsabilidade): responsável pela execução da atividade;
- A – *Accountability* (responsabilidade final): responsável por prestar contas do resultado final da atividade;
- C – *Consulted* (consultado): deve ser consultado durante a execução da atividade;
- I – *Informed* (informado): é informado sobre a execução da atividade.

As atividades constantes na matriz RACI são aquelas definidas nos subprocessos modelados para o TRT16 (**Erro! Fonte de referência não encontrada.**), acrescidas de atividades relacionadas à gestão do processo de gerenciamento de incidentes. Os papéis também são aqueles definidos nos subprocessos, adicionando-se o dono do processo de gerenciamento de incidentes. Segue a definição de cada papel contido na matriz RACI:

7.1 Dono do processo de cumprimento de requisição

É formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução.

7.2 Gerente de cumprimento de requisição

Gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho.

7.3 Analista da central de serviços

Executar as atividades relacionadas ao papel dentro do processo de cumprimento de requisição.

7.4 Grupo aprovador

Analisar as solicitações feitas pelos servidores e decidir se as mesmas serão aprovadas ou reprovadas.

7.5 Grupos solucionadores

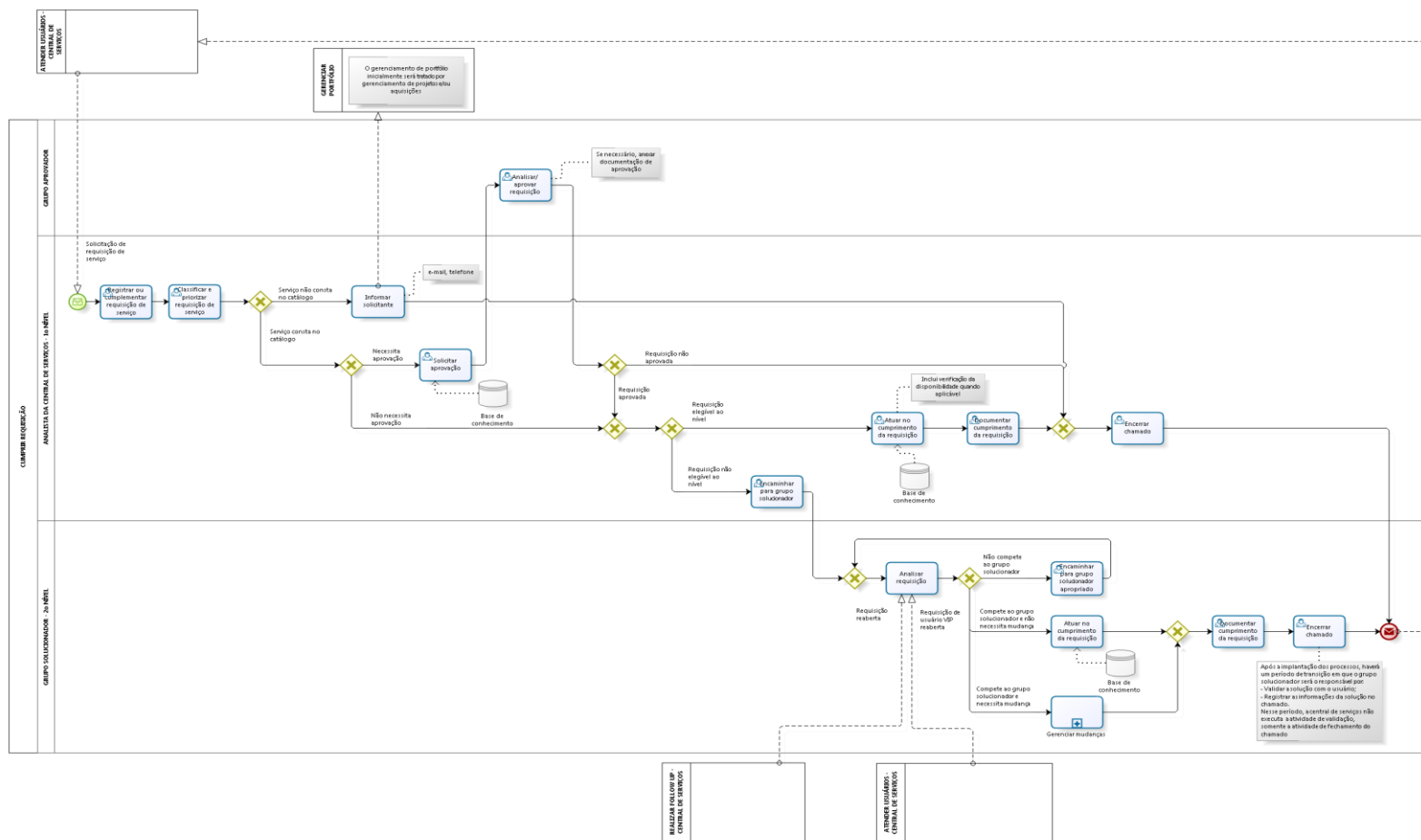
Atuar no cumprimento das requisições de serviços encaminhadas pela central de serviços.

8 Detalhamento dos principais subprocessos

Para o processo de gerenciamento de cumprimento de requisição foi definido um fluxo para representar suas principais atividades: cumprir requisição, conforme Anexo II.

O fluxo do subprocesso foi modelado na notação BPMN, sendo que no Anexo III constam os símbolos utilizados na modelagem e seus significados.

8.1 Cumprir requisição



8.1.1 Registrar ou complementar requisição de serviço

Ao receber uma solicitação de requisição de serviço do processo atender usuários, o analista da central de serviços registra ou complementa as informações da requisição.

8.1.2 Classificar e priorizar requisição de serviço

Esta atividade é composta por duas etapas, a saber, categorização e priorização da requisição.

A categorização é realizada pelo analista da central de serviços por meio de contato com o usuário solicitante, seguindo os procedimentos de atendimento definidos para promover o entendimento da requisição. Todas as informações levantadas devem ser documentadas na requisição.

A priorização, por sua vez, se dá de forma automática de acordo com as regras de negócio definidas pela organização e parametrizadas no SGS.

Observação: na fase de implantação, verificar se esta atividade pode ser automatizada pela ferramenta por meio de uma correlação entre classificação e priorização.

8.1.3 Informar solicitante

Caso o analista da central de serviços não identifique o serviço solicitado como um item do catálogo, deve informar ao solicitante sobre sua inexistência.

O analista deve registrar uma solicitação de novo serviço ou modificação em serviço existente que deve ser tratada pelo processo gerenciar portfólio.

Observação: o gerenciamento de portfólio inicialmente será tratado por gerenciamento de projetos e/ou aquisições.

8.1.4 Solicitar aprovação

Uma vez identificado que o serviço requisitado consta no catálogo e está disponível, o analista da central de serviços deve verificar se o serviço precisa ou não de aprovação para ser executado.

Caso seja necessário, o analista deve submeter a requisição a um grupo aprovador.

8.1.5 Analisar/aprovar requisição

O grupo/pessoa aprovador(a), para o qual a requisição de serviço foi encaminhada, recebe a requisição e avalia se deve ou não aprová-la. Em qualquer caso, uma justificativa ou evidência deve, obrigatoriamente, ser incluída no registro da requisição.

Observação: se necessário, anexar documentação de aprovação.

8.1.6 Atuar no cumprimento da requisição (analista da central de serviços – 1º nível)

O SGS identifica automaticamente se o serviço é ou não elegível em primeiro nível, conforme configurado no catálogo de serviços.

O analista atua no cumprimento da requisição, conforme procedimento predefinido, que pode ser consultado na base de conhecimento.

Caso o serviço necessite do fornecimento de item indisponível no estoque, o analista deve comunicar ao solicitante o status da requisição (Pendente fornecedor) e o prazo previsto para o seu cumprimento. Nesse caso a contagem do ANS é interrompida.

8.1.7 Documentar cumprimento da requisição (analista da central de serviços – 1º nível)

O analista que atuou no cumprimento da requisição deve fazer o registro da sua atuação antes de encerrá-la, descrevendo informações relevantes para o cumprimento daquele serviço em particular.

8.1.8 Encerrar chamado (analista da central de serviços – 1º nível)

Ao encerrar o chamado, o analista que atuou no cumprimento da requisição deve:

- Informar o(s) item(ns) de configuração envolvido(s) com a requisição e
- Corrigir a categorização do chamado, se necessário.

8.1.9 Encaminhar para grupo solucionador (analista da central de serviços – 1º nível)

O analista da central de serviços, ao identificar que a requisição não é elegível em 1º nível, deve encaminhá-la para o grupo solucionador indicado.

É necessário formalizar a criação do grupo solucionador, devidamente autorizado pelo gerente e dono do Processo.

Observação: Quando o grupo solucionador e a elegibilidade do serviço estiverem pré-configurados no catálogo de serviços, esse encaminhamento poderá ser automático.

8.1.10 Analisar requisição

Ao ser encaminhada uma requisição de serviço ao grupo solucionador de 2º nível, o grupo solucionador deve analisá-la para saber se de fato compete ao grupo, se deve ser encaminhada a outro grupo solucionador ou ainda se para atendê-la será necessária uma mudança.

A requisição encaminhada pode ser uma requisição de usuário que foi reaberta (VIP ou não).

8.1.11 Encaminhar para grupo solucionador apropriado

Ao identificar que uma requisição de serviços encaminhada para a fila do grupo não faz parte do seu escopo, o analista de 2º nível deve encaminhá-la ao grupo mais indicado para atender a requisição.

É necessário formalizar a criação do grupo solucionador, devidamente autorizado pelo gerente e dono do Processo.

Observação: Quando o grupo solucionador e a elegibilidade do serviço estiverem pré-configurados no catálogo de serviços, esse encaminhamento poderá ser automático.

8.1.12 Gerenciar mudanças

Caso seja necessária uma mudança para executar o serviço requisitado, o fluxo segue para o processo Gerenciar Mudanças.

8.1.13 Atuar no cumprimento da requisição (grupo solucionador – 2º nível)

O grupo solucionador atua no cumprimento da requisição conforme procedimento definido na base de conhecimento.

Caso o serviço necessite do fornecimento de item indisponível no estoque, o grupo solucionador deve comunicar ao solicitante o *status* da requisição (Pendente fornecedor) e o prazo previsto para o seu cumprimento. Nesse caso a contagem do ANS é interrompida.

8.1.14 Documentar cumprimento da requisição (grupo solucionador – 2º nível)

O grupo solucionador que atuou no cumprimento da requisição deve fazer o registro da sua atuação antes de encerrá-la, descrevendo informações relevantes para o cumprimento daquele serviço em particular.

8.1.15 Encerrar chamado (grupo solucionador – 2º nível)

Ao encerrar o chamado, o grupo solucionador que atuou no cumprimento da requisição deve:

- Informar o(s) item(ns) de configuração envolvido(s) com a requisição e
- Corrigir a categorização do chamado, se necessário.

Observações:

Após a implantação dos processos, haverá um período de transição em que o grupo solucionador será o responsável por:

- Validar a solução com o usuário;
- Registrar as informações da solução no chamado.

Nesse período, a central de serviços não executa a atividade de validação, somente a atividade de fechamento do chamado.

9 Indicadores de desempenho

Os indicadores descritos a seguir são uma proposta para o TRT iniciar a medição do desempenho desse processo, a ser implantado na ferramenta SGS.

9.1 Percentual de requisições de serviços não cumpridas dentro do ANS

Descrição	Identificar o percentual das requisições de serviços solicitadas que não foram realizadas no prazo acordado.
Fonte	SGS
Periodicidade	Mensal
Regra de Cálculo	(Quantidade de requisições de serviços não cumpridas dentro do ANS / total de requisições de serviços) x 100
Meta	A definir

9.2 Número de requisições de serviço por *status*, serviço, prioridade e categoria

Descrição	Medir o volume de requisições registradas no período.
Fonte	SGS
Periodicidade	Mensal
Regra de Cálculo	Quantidade de requisições registradas no período, por: <ul style="list-style-type: none">• <i>Status</i>• Serviço• Prioridade• Categoria de serviço
Meta	A definir

10 Conclusão

Este documento provê as diretrizes necessárias para implantação do processo de cumprimento de requisição pela área de TI do TRT, permitindo a melhoria dos serviços prestados aos seus usuários.

Cabe ressaltar que a definição deste processo teve como base os pontos levantados e as recomendações apresentadas no Relatório de Consultoria PD.33.10.83A.0168A-RT-02 [2] gerado pelo CPqD, em conjunto com o TRT, referente ao diagnóstico dos processos de gerenciamento de serviços de TI, dentro do escopo desse projeto.

11 Anexos

Anexo I Matriz de responsabilidades do processo de cumprimento de requisição
Anexo II Fluxo do processo de cumprimento de requisição
Anexo III Elementos BPMN


12 Referências

- [1] ITIL V3 Library – ITSMF
- [2] Relatório de Consultoria PD.33.10.83A.0168A-RT-02

13 Histórico de versões deste documento

Data de emissão	Versão	Descrições das alterações realizadas
24/nov/14	AA	Versão inicial.

ANEXO I

 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES (RACI)						
CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO						
OBJETIVO:		Estabelecer e formalizar os papéis e responsabilidades para os participantes envolvidos em determinado processo ou atividade.				
APLICAÇÃO		Relação e atribuição de responsabilidades do processo de cumprimento de requisição.				
OBSERVAÇÃO:						
R	Responsibility	Responsabilidade	Responsável pela execução da macroatividade.			
A	Accountability	Responsabilidade Final	Responsável por prestar contas do resultado final da macroatividade.			
C	Consulted	Consultado	Deve ser consultado durante a execução da macroatividade.			
I	Informed	Informado	É informado sobre a execução da macroatividade.			
ATIVIDADES DO PROCESSO		Dono do Processo	Gerente de Cumprimento de Requisição	Analista da Central de Serviços	Grupo Aprovador	Grupo Solucionador
ATIVIDADES GERAIS						
Manter o desenho e indicadores do processo, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização.		A/R	C	I	-	I
Prover recursos para execução das atividades do processo.		A/R	C	-	-	-
Garantir que as metas de desempenho, eficiência e eficácia do processo sejam atingidas.		A/R	C	-	-	-

Promover e garantir que o processo seja corretamente utilizado.	-	A/R	I	I	I
Prover informações de controle para a direção e demais processos.	I	A/R	-	-	-
Garantir que os indicadores sejam medidos.	I	A/R	I	-	I
Maximizar a integração entre processos, pessoas, tecnologia e controles.	C	A/R	I	I	I
Garantir a execução plena das atividades do processo.	A	R	-	-	-
Registrar as ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias.	A	R	-	-	-
Garantir que somente as requisições encaminhadas via central de serviços sejam tratadas.	-	A/R	R/I	-	R/I
Garantir que os usuários sejam mantidos informados sobre suas requisições.	-	A	R	-	-
Prover treinamentos específicos às equipes da central de serviços e grupos solucionadores nas competências necessárias.	A	R	I	-	I

Avaliar, regularmente, as possíveis alterações de prioridade das requisições de serviços registrados na central de serviços.	-	A/R	C	-	C
SUBPROCESSO CUMPRIR REQUISIÇÃO					
Registrar ou complementar requisição de serviços.	-	A	R	-	R
Classificar e priorizar requisição de serviço.	-	A	R	-	R
Informar solicitante (serviço inexistente no catálogo).	-	A	R	-	-
Solicitar aprovação.	-	A	R	-	-
Analisar/aprovar requisição.	-	-	I	A/R	I
Atuar no cumprimento da requisição.	-	A	R	-	R
Documentar cumprimento da requisição.	-	A	R	-	R
Encerrar chamado.	-	A	R	-	R
Encaminhar para grupo solucionador.	-	A	R	-	I
Analisar requisição.	-	A	-	-	R
Encaminhar para grupo solucionador apropriado.	-	A	-	-	R/I
Acionar processo - Gerenciar mudanças.	-	A	-	-	R

ANEXO II

ATENDER USUÁRIOS - CENTRAL DE SERVIÇOS

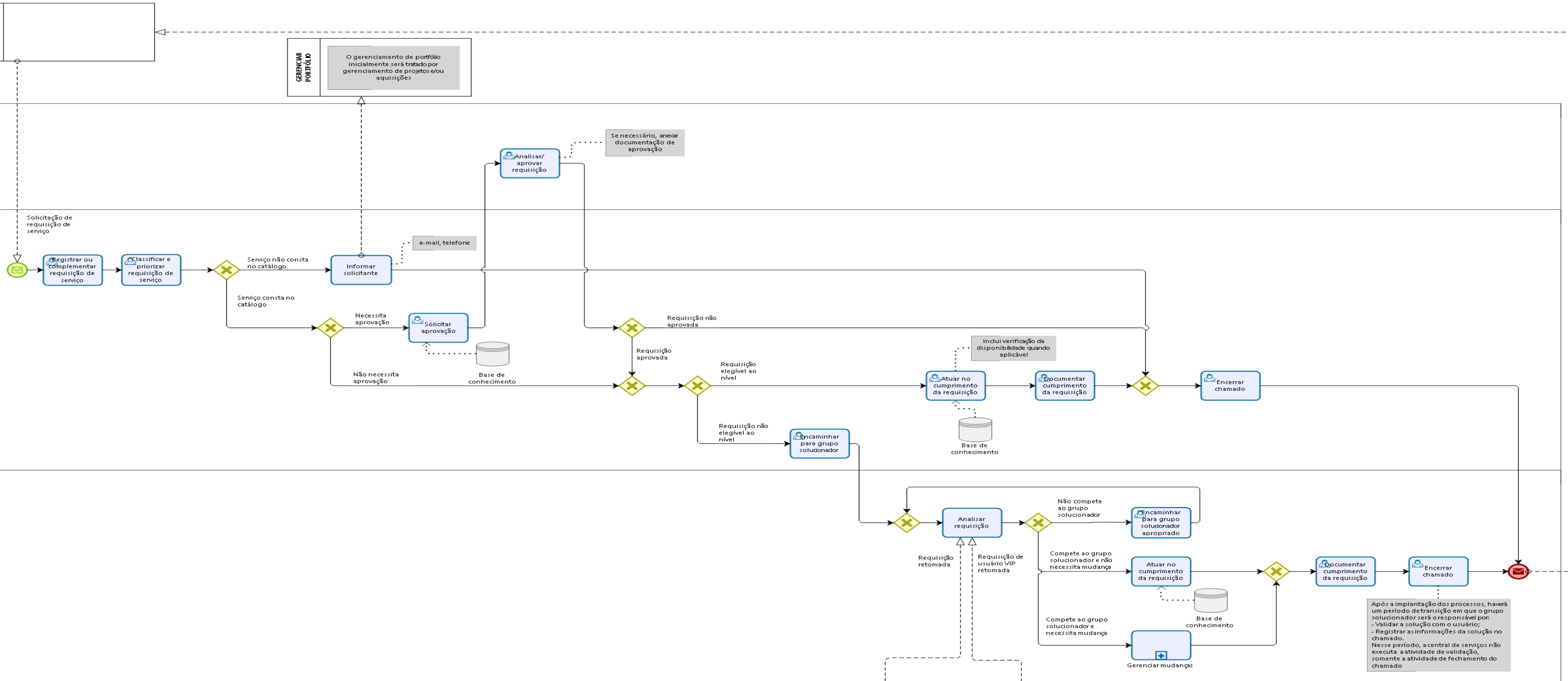
GERENCIAR PORTFÓLIO
O gerenciamento de portfólio inicialmente será tratado por gerenciamento de projetos e/ou aquisições

GRUPO APROVADOR

ANALISTA DA CENTRAL DE SERVIÇOS - 1o NÍVEL

GRUPO SOLUCIONADOR - 2o NÍVEL

CUMPRIR REQUISIÇÃO





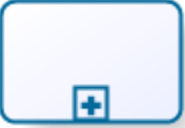





Após a implantação dos processos, haverá um período de transição em que o grupo solucionador será o responsável por:



- Validar a solução com o usuário;
- Registrar as informações da solução no chamado.







Nesse período, a central de serviços não executa a atividade de validação, somente a atividade de fechamento do chamado.





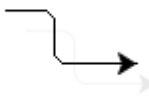


REALIZAR FOLLOW UP - CENTRAL DE SERVIÇOS

ATENDER USUÁRIOS - CENTRAL DE SERVIÇOS

Símbolo	Tipo	Significado
	Tarefa de usuário	Uma <u>tarefa de usuário</u> é uma tarefa típica de um fluxo de trabalho em que um humano executa a tarefa com o auxílio de um aplicativo de <i>software</i> e é programada através de um gerenciador de lista de tarefa de algum tipo.
	Tarefa de serviço	Uma <u>tarefa de serviço</u> é uma tarefa que fornece algum tipo de serviço <i>web</i> ou um aplicativo automatizado.
	Subprocesso	Um <u>subprocesso</u> é uma atividade que contém outras atividades (um processo).
	Subprocesso reutilizável	Um <u>subprocesso reutilizável</u> identifica um ponto no processo onde outro processo é chamado, resultando na transferência do controle para esse processo.
	Evento de início	O <u>evento de início</u> indica em que ponto um processo começará.
	Evento de início de mensagem	Uma mensagem chega de um participante e aciona o início do processo.
	Evento de início de <i>timer</i>	Uma data específica ou um ciclo específico (por exemplo, todas as segundas-feiras, às 9h) pode ser determinado para acionar o início do processo.
	Evento intermediário	O <u>evento intermediário</u> indica em que ponto algo acontece entre o início e o final do processo. Isso afetará o fluxo, mas não começará nem terminará o processo.

Símbolo	Tipo	Significado
	<p>Evento intermediário de mensagem</p>	<p>Uma mensagem chega de um participante e lança um evento. Isso faz com que o processo continue como se estivesse esperando pela mensagem ou altera o fluxo para tratamento de exceções. Quando é usado para “capturar” (receber) a mensagem, então o símbolo do evento estará sem preenchimento. Em um fluxo normal, os <u>eventos de mensagem</u> podem ser usados para envio de mensagens a um participante. Quando usado para “acionar” (enviar) a mensagem, o símbolo do evento é pintado com preenchimento.</p>
	<p>Evento intermediário de <i>timer</i></p>	<p>Uma data específica ou um ciclo específico pode ser determinado para acionar o início do <u>evento intermediário de <i>timer</i></u>. Se usado dentro do fluxo principal, atua como um mecanismo de atraso. Se for usado para tratamento de exceções, alterará o fluxo normal para um fluxo de exceção.</p> <p>Para tratar a exceção, o evento estará ligado à borda da atividade, o que significa que, quando o fluxo do processo chega a essa tarefa, ele pode seguir dois caminhos. Ou a atividade é terminada e o fluxo tem a sequência normal, ou o evento colocado na borda acontece, e o fluxo toma uma saída alternativa. Somente uma das saídas acontece.</p>

Símbolo	Tipo	Significado
	Evento intermediário de <i>link</i>	<p>Um <i>link</i> é um mecanismo para conectar duas seções de um processo. <u>Eventos de link</u> podem ser utilizados para criar situações cíclicas ou para evitar longas linhas de fluxo de sequência. Os usos de <u>eventos de link</u> estão limitados a um nível simples de processo (por exemplo, não podem unir um processo-pai com um subprocesso).</p> <p>Pode ser utilizado como objetos genéricos do tipo “ir a” dentro do mesmo nível do processo.</p> <p>Pode haver múltiplos <u>eventos de link</u> de origem, mas somente um <u>evento de link</u> de destino. Quando for usado para “capturar” o símbolo do evento não será preenchido. Quando usado para “acionar” em direção ao evento destino, o símbolo do evento será preenchido.</p>
	Evento de fim	O <u>evento de fim</u> indica em que ponto o processo terminará.
	Evento de fim de mensagem	Este tipo de fim indica que uma mensagem é enviada a um participante na conclusão do processo.
	Gateway exclusivo baseado em dados	O <u>gateway exclusivo baseado em dados</u> representa um ponto de decisão no processo em que somente um dos caminhos alternativos poderá ser escolhido.
	Gateway paralelo	O <u>gateway paralelo</u> é utilizado para representar e sincronizar um fluxo paralelo.
	Gateway inclusivo	O <u>gateway inclusivo</u> representa um ponto de decisão no processo, no qual a avaliação verdadeira de uma alternativa não exclui a validação das outras.

Símbolo	Tipo	Significado
	Gateway baseado em evento	<u>Gateway baseado em evento</u> representa uma decisão no processo em que as alternativas são baseadas em eventos.
	Objeto de dados	Os <u>objetos de dados</u> fornecem informações sobre como os documentos, dados e outros objetos são usados e atualizados durante o processo. Serve para representar diferentes tipos de objetos, tanto eletrônicos como físicos.
	Depósito de dados	Um <u>depósito de dados</u> oferece às <u>atividades</u> um mecanismo para resgatar ou atualizar informações armazenadas que irão permanecer além do escopo do processo.
	Anotação	<u>Anotações</u> são utilizadas para prover informações adicionais sobre o processo para seu melhor entendimento.
	Fluxo de sequência	O <u>fluxo de sequência</u> é utilizado para mostrar a ordem em que as atividades são executadas no processo.
	Associação	A <u>associação</u> é utilizada para associar informações e artefatos. Não existe uma sequência para este tipo de conector.
	Fluxo de mensagem	O <u>fluxo de mensagem</u> é utilizado para mostrar o fluxo de mensagens entre duas entidades que estão preparadas para enviá-las e recebê-las.

3 Referências

- [1] ASSOCIATION OF BUSINESS PROCESS MANAGEMENT PROFESSIONALS BRASIL (ABPMP). **BPM CBOK**: guia para o gerenciamento de processos de negócio: corpo comum de conhecimento: ABPMP BPM CBOK V3.0. 1. ed. [S.I.]: ABPMP, 2013.
- [2] BIZAGI. **Bizagi Modeler**. Versão 2.8.0.8. Disponível para *download* em: <<http://www.bizagi.com/en/bpm-suite/bpm-products/modeler>>. Acesso em: 21/10/2014.