

Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC

Escritório de Gerenciamento de Processos de
Tecnologia da Informação e Comunicação – EGPr-TIC

João Pessoa – 2021

Versão 1.2



Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região

Desembargador Presidente

Dr. Leonardo José Videres Trajano

Desembargador Vice-Presidente

Dr. Thiago de Oliveira Andrade

SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Rodrigo Cartaxo Marques Duarte

NGTIC - Núcleo de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação

Breno Moreno Luna

Carlos Alberto Araújo Correia Filho

Raimundo José Campos Junior

Rômulo Alexandre Fernandes Silva

Coordenadores da SETIC

Breno Moreno Luna

Bruno Rafael de Araújo Sales

Ewerton Leandro da Costa Araujo

Emerson Diego da Costa Araújo

Luiz Alberto Alves dos Santos

Marcelo Luis Machado Moura

Sumário

Objetivo	5
Escopo	5
Definições	5
Políticas e Diretrizes	6
Macroprocesso	7
Descrição das principais atividades do processo	8
Subprocesso 'Alterar o Catálogo de Serviços'	8
 Analisar requisição	8
 Elaborar proposta de mudança	9
 Aprovar proposta de mudança	9
 Publicar alteração	9
 Comunicar alteração	10
Subprocesso 'Revisar o Catálogo de Serviços'	10
 Analisar Indicadores	11
 Produzir e publicar relatório	11
 Papéis e responsabilidades	12
 Indicadores de Desempenho	13
 Sugestões de melhorias futuras	14
Referências	14
Histórico de versões	14
Anexo I – Modelo de Item de Catálogo de Serviços	14

1 Objetivo

O Gerenciamento do Catálogo de Serviços, conforme descrito na ITIL [1], é o processo responsável por criar e manter o Catálogo de Serviço e por garantir que esteja disponível àqueles autorizados a acessá-lo. O Catálogo de Serviços contém informações sobre todos os serviços de TI em operação e aqueles sendo preparados para entrarem em operação. É objetivo deste processo garantir que o Catálogo de Serviços esteja correto e reflita a situação atual dos serviços providos.

2 Escopo

O escopo do processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviço envolve:

- A contribuição para a definição dos serviços e dos pacotes de serviços do Catálogo de Serviços;
- Produção e manutenção de um Catálogo de Serviços consistente e atualizado;
- Garantir que as alterações no Catálogo de Serviços sejam feitas de forma controlada e por pessoas autorizadas e que sejam comunicadas às pessoas apropriadas;

3 Definições

Neste documento, em consonância com glossário oficial da ITIL [2], são adotadas as seguintes definições:

Catálogo de Serviços: Um banco de dados ou documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TI de produção, incluindo aqueles disponíveis para implantação.

Pacote de serviço: Dois ou mais serviços que foram combinados para oferecer uma solução a um tipo específico de necessidade do cliente ou para apoiar resultados de

negócio específicos.

Dono do Serviço: Um papel responsável por gerenciar um ou mais serviços através de todo o seu ciclo de vida.

Gerenciamento de Mudanças (GM): O processo responsável pelo controle do ciclo de vida de todas as mudanças, permitindo que mudanças benéficas sejam feitas com o mínimo de interrupção aos serviços de TI.

Comitê Consultivo de Mudança do Catálogo de Serviços (CCM-CS): Um grupo de pessoas que suportam a avaliação, priorização, autorização e programação de mudanças no Catálogo de Serviços. O grupo é composto pelo Dono do Serviço associado à mudança e pelo Gerente do Catálogo de Serviços. Outros membros podem ser nomeados. Os membros podem ser nomeados no momento da convocação da reunião, dependendo da natureza da mudança.

Requisição de Mudança (RDM): Um pedido formal para fazer uma mudança, o qual inclui os detalhes da alteração solicitada.

Fator crítico de sucesso (FCS): Algo que deve ocorrer para que um serviço, processo, plano, projeto ou outra atividade de TI tenha sucesso. Os principais indicadores de desempenho são usados para medir a obtenção de um fator crítico de sucesso. Por exemplo: um fator crítico de sucesso como "proteger serviços de TI quando mudanças são feitas" pode ser medido por principais indicadores de desempenho como "redução na percentagem de mudanças que não obtiveram sucesso", "redução na percentagem de mudanças que causaram incidentes", etc.

4 Políticas e Diretrizes

O Gerenciamento do Catálogo de Serviço deve estar alinhado às seguintes políticas e diretrizes:

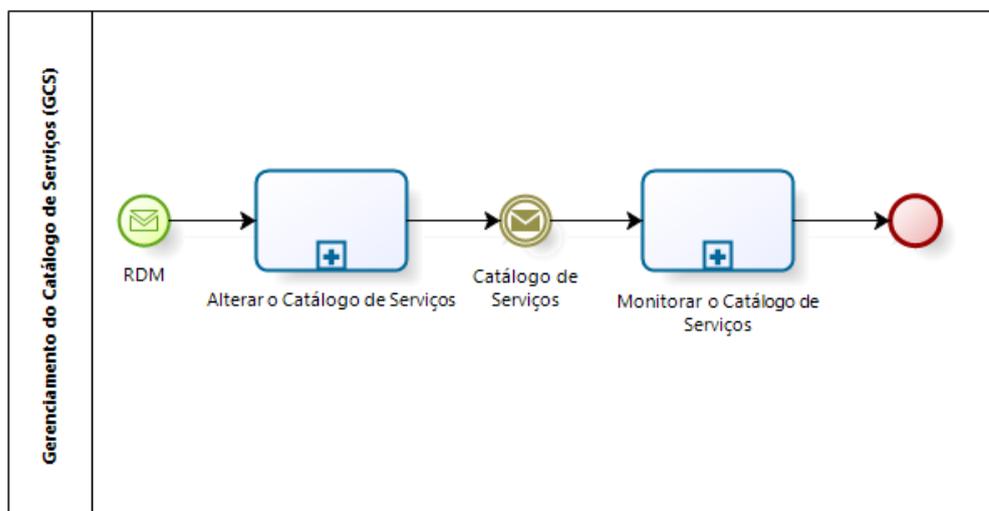
- O Catálogo de Serviço deve estar disponível àqueles autorizados a

acessá-lo;

- Qualquer alteração no Catálogo de Serviços deve ser aprovada pelo Gerente do Catálogo de Serviços e pelo Dono do Serviço antes de ser publicada;
- Devem existir diferentes visões do Catálogo de Serviços para os diferentes perfis de usuário (por exemplo, catálogo do usuário, catálogo técnico);
- Os serviços no Catálogo de Serviços devem estar agrupados em categorias (por exemplo, Serviços Judiciários, Serviços Administrativos, Serviços de Apoio);

5 Macroprocesso

O processo *Gerenciamento do Catálogo de Serviço* consiste em dois subprocessos: *Alterar o Catálogo de Serviços* (que descreve as atividades para incluir, remover ou alterar itens do Catálogo de Serviços) e *Monitorar o Catálogo de Serviços* (que visa a identificar inconsistência no Catálogo de Serviços). O subprocesso *Monitorar o Catálogo de Serviços* é executado periodicamente e produz resultados que são entrada para o subprocesso *Alterar o Catálogo de Serviços*.



6 Descrição das principais atividades do processo

6.1 Subprocesso 'Alterar o Catálogo de Serviços'

O diagrama abaixo mostra as atividades do subprocesso *Alterar o Catálogo de Serviços*.

[Link para o diagrama do Processo Gerenciar Catálogo de Serviços](#)

6.1.1 Analisar requisição

O Gerente do Catálogo de Serviços recebe uma solicitação de inclusão, alteração ou exclusão de algum item do Catálogo de Serviços. Geralmente, essa solicitação é oriunda do *Gerenciamento de Mudança e do Processo de Liberação e Implantação* (após a alteração, descontinuidade ou inclusão de um serviço), ou do subprocesso *Revisar Catálogo de Serviços* (após a identificação de oportunidades de melhorias no Catálogo de Serviços). No entanto, essa solicitação de mudança pode ser feita por qualquer parte interessada que identifique alguma inconsistência no Catálogo de Serviços.

Após o recebimento de uma requisição de mudança, o Gerente do Catálogo de Serviços deverá analisá-la e verificar se a solicitação é pertinente. Caso não seja, a requisição deve ser fechada e o solicitante deve ser informado sobre a recusa da solicitação. Além disso, a RDM deve constar o nome do possível dono negocial do serviço que se deseja incluir.

6.1.2 Definir dono do serviço

Caso a solicitação de mudança seja aprovada, o Gerente do Catálogo de Serviços, , caso seja um novo serviço , deverá entrar em contato com o

possível dono negocial e formalizar a sua definição como dono do serviço. Caso sejam feitas várias alterações e houver mudanças em vários cargos no TRT13 o gerente do catálogo deverá realizar uma reunião com o Diretor Geral e com o Secretário de TIC e definirem quais serão os novos donos negociais dos serviços. Não há necessidade de definir um novo dono caso seja apenas para exclusão do serviço ou alterações no nível do serviço. Após essa etapa a RDM do novo serviço deverá ser enviada para o processo de nível de serviço com o intuito de definir as informações sobre SLA, disponibilidade e capacidade.

6.1.3 Elaborar proposta de mudança

O gerente do catálogo de serviço deverá elaborar uma proposta de alteração ou inclusão do serviço com base no que foi definido no processo de nível de serviço, e entregá-la para o dono do serviço analisar.

6.1.4 Realizar a reunião

O Gerente de Catálogo de Serviços deve marcar uma reunião com dono negocial do serviço e responsável técnico pelo serviço para apresentar com detalhes a proposta de alteração ou inclusão do serviço. Caso não seja possível a reunião, pode-se enviar a documentação via e-mail para o dono do serviço analisar e tomar sua decisão.

6.1.5 Analisar a mudança

O dono negocial do serviço deve analisar a proposta recebida pelo gerente do catálogo e definir se aprova ou não essa mudança. A análise

pode ser feita na reunião com gerente do catálogo ou no recebimento do e-mail com as informações. Caso a mudança não seja aprovada deve-se retornar para a atividade de analisar mudança.

6.1.6 Inserir as modificações no Catálogo de Serviço

O Gerente do Catálogo de Serviço faz as alterações no catálogo que foram aprovadas pelo dono negocial do serviço e faz o versionamento do mesmo, em seguida inclui o novo catálogo no protocolo que está no sistema de gestão de protocolo do TRT13.

6.1.7 Análise e Deliberação pela Direção da Setic

O Diretor da Setic faz a análise com base nas normas internas da Setic e Delibera para prosseguimento do protocolo à SGP.

6.1.8 Análise e Deliberação pela SGP

O(a) Secretário(a) da Presidência faz a análise com base nas normas do TRT13 e Delibera para prosseguimento do protocolo com destino ao presidente TRT13.

6.1.9 Aprovação do Presidente do TRT13

O presidente do TRT13 aprova ou não o catálogo com base nas e envia para a publicação.

6.1.10 Publicação

A SGP envia o catálogo para a publicação no diário administrativo.



Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços

6.1.11 Comunicação Alteração

O gerente do catálogo comunica a alteração à SETIC, caso haja algum treinamento específico deve-se providenciar junto ao responsável técnico do serviço. Além disso, deve-se fechar a RDM que originou a mudança.

6.2 Subprocesso 'Monitorar o Catálogo de Serviços'

[Link para o diagrama do Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços](#)

6.2.1 Analisar Indicadores

O Gerente de Catálogo de Serviços deve avaliar a qualidade do Catálogo de Serviços através da mensuração dos indicadores de desempenho definidos (veja a seção Indicadores de Desempenho).

6.2.2 Produzir e publicar relatório

Deve ser produzido um relatório de avaliação da qualidade do Catálogo com todas as métricas de desempenho coletadas. Caso exista a necessidade de ajustes no Catálogo, deverá ser aberta uma Requisição de Mudança (RDM) para o subprocesso *Alterar o Catálogo de Serviços*.

7 Papéis e responsabilidades

Papel	Responsabilidades
Dono do processo	<ul style="list-style-type: none">● Garantir que o processo esteja adequado aos propósitos do TRT da 13ª Região e realizar as melhorias necessárias;● Garantir que a documentação do processo esteja atualizada e acessível a todos os envolvidos.● Garantir que os envolvidos sejam informados das mudanças efetuadas no processo;● Definir e revisar periodicamente os indicadores de desempenho utilizados para aferir a eficácia e eficiência do processo;● Garantir que relatórios com os indicadores de desempenho sejam produzidos e distribuídos entre os interessados;● Auditar periodicamente o processo para garantir que esteja sendo seguido conforme o especificado;● Garantir que o processo seja automatizado na ferramenta de Gerenciamento de Serviços do TRT da 13ª Região;● Garantir que os envolvidos recebam os treinamentos adequados para a fiel execução do processo;● Garantir a autoridade necessária a todos os papéis do processo.
Gerente do Catálogo de Serviços/ Gerente do Processo	<ul style="list-style-type: none">● Indicar às pessoas adequadas aos papéis definidos no processo;● Promover e garantir que o processo seja seguido conforme o especificado;● Gerenciar os recursos alocados ao processo (pessoal, financeiros, etc.) de forma otimizada;

	<ul style="list-style-type: none"> ● Garantir que os indicadores de desempenho do processo sejam atingidos; ● Registrar e informar ao Dono do Processo as sugestões de melhorias no processo e no Sistema de Gerenciamento Serviços; ● Publicar as alterações no Catálogo de Serviços e garantir que as partes interessadas sejam comunicadas; ● Garantir que o Catálogo de Serviços esteja acessível às partes interessadas. ● Analisar Requisição; ● Definir dono do Serviço; ● Elaborar Proposta de Mudança no serviço; ● Realizar Reunião; ● Inserir as modificações no catálogo; ● Comunicar as alterações no catálogo. ● Analisar Indicadores; ● Publicar análise dos indicadores;
<p align="center">Dono do Serviço</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Prover a definição e outras informações sobre os serviços sob sua responsabilidade; ● Submeter solicitações de mudanças para o Catálogo de Serviços após a alteração, descontinuidade ou inclusão de um serviço; ● Analisar cada mudança no Serviço
<p align="center">Diretor Setic</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Análise e deliberação.
<p align="center">SGP</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Análise e Deliberação; ● Enviar para publicação.

	Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços
---	--

Presidente TRT	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovação do Catálogo.
----------------	--

8 Indicadores de Desempenho

Nome	Redução da porcentagem de Incidentes e Requisições de Serviços associados ao Serviço 'Outros'.
Objetivo	Reduzir a porcentagem de chamados classificados como serviço outros
Periodicidade	Mensal
Fórmula de Cálculo	$\left(\frac{\text{quantidade de chamados classificados para o serviço "outros" no mês}}{\text{quantidade total de chamados no mês}} \right) \times 100.$
Procedimento de Coleta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar os chamados classificados para o serviço outros no mês; 2. identificar total de chamados classificados no mês ; 3. Dividir o primeiro item pelo segundo e multiplicar por 100.
Polaridade	Quanto menor melhor
Responsável pela Coleta	Gestor do Processo
Meta	2%

9 Sugestões de melhorias futuras

- Listar as possíveis requisições para os serviços e associá-los aos itens de documentação da FAQ.

10 Referências

[1] ITIL V3 Library – Edição 2011

[2] Glossário ITIL® de Português do Brasil, v1.0, 29 de julho de 2011



Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços

11 Histórico de versões

Data de atualização	Versão	Alterações realizadas
	1.0	
30/11/2021	1.2	Inclusão de atividades e exclusão de indicadores

Anexo I – Modelo de Item de Catálogo de Serviços

Cada item do Catálogo de Serviços deve conter pelo menos os seguintes atributos:

1. Categoria do Serviço – Os serviços devem ser agrupados em categorias, as quais podem ser :
 - Serviço de Apoio;
 - Serviço Administrativos;
 - Serviço Judiciários;
2. Serviço - Nome do Serviço;
3. Descrição do Serviço – Uma breve descrição sobre a finalidade e benefícios do serviço;
4. Estratégico- Se o serviço é estratégico ou não para o TRT13;
5. Dono do serviço– Responsável pelo serviço na área administrativa do TRT13;
6. ANS- Acordo de nível de serviço;
7. Link - Caminho para se obter mais informações sobre o serviço;
8. Quem pode acessar o serviço- Quais pessoas ou áreas podem acessar o serviço.



**Processo de Gerenciamento do
Catálogo de Serviços**