

# **Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC**

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

João Pessoa – 2016

Versão 1.0



## Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços

### **Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região**

#### **Desembargador Presidente**

Ubiratan Moreira Delgado

#### **Desembargador Vice-Presidente**

Eduardo Sérgio de Almeida

#### **SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação**

Ronaldo de Araújo Farias (Diretor)

#### **NGTIC - Núcleo de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação**

Marcelo Luis Machado Moura

Samuelson Wagner de Araújo e Silva

Wagner de Souza Porto

#### **Coordenadores da SETIC**

Daniel Nunes Barbosa

Luis Fabiano Saldanha Bandeira

Rodrigo Cartaxo Marques Duarte

Rogério Nunes Silva

## **Sumário**

1 Objetivo.....	4
2 Escopo.....	4
3 Definições.....	4
4 Políticas e Diretrizes.....	5
5 Macroprocesso.....	6
6 Descrição das principais atividades do processo.....	6
6.1 Subprocesso 'Alterar o Catálogo de Serviços'.....	6
6.1.1 Analisar requisição.....	7
6.1.2 Elaborar proposta de mudança.....	8
6.1.3 Aprovar proposta de mudança.....	8
6.1.4 Publicar alteração.....	8
6.1.5 Comunicar alteração.....	8
6.2 Subprocesso 'Revisar o Catálogo de Serviços'.....	9
6.2.1 Analisar Indicadores.....	9
6.2.2 Produzir e publicar relatório.....	9
7 Papéis e responsabilidades.....	10
8 Indicadores de Desempenho.....	11
9 Sugestões de melhorias futuras.....	12
10 Referências.....	12
11 Histórico de versões.....	12
<b>Anexo I – Modelo de Item de Catálogo de Serviços.....</b>	<b>12</b>

## 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:

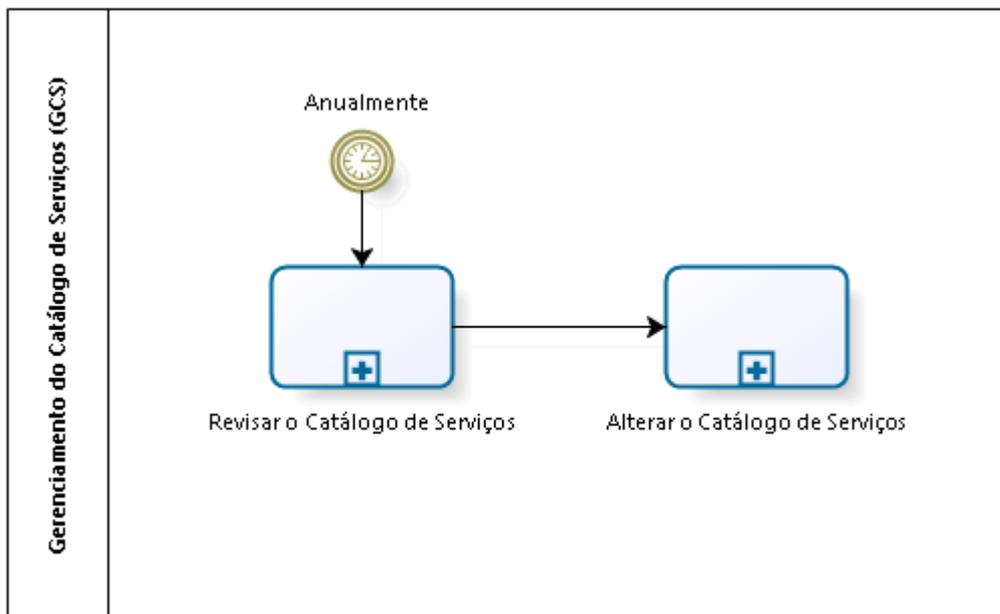
- O Catálogo de Serviço deve estar disponível àqueles autorizados a acessá-lo;
- Qualquer alteração no Catálogo de Serviços deve ser aprovada pelo Dono do Processo e pelo Dono do Serviço antes de ser publicada;
- Devem existir diferentes visões do Catálogo de Serviços para os diferentes

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);

## 5 Macroprocesso

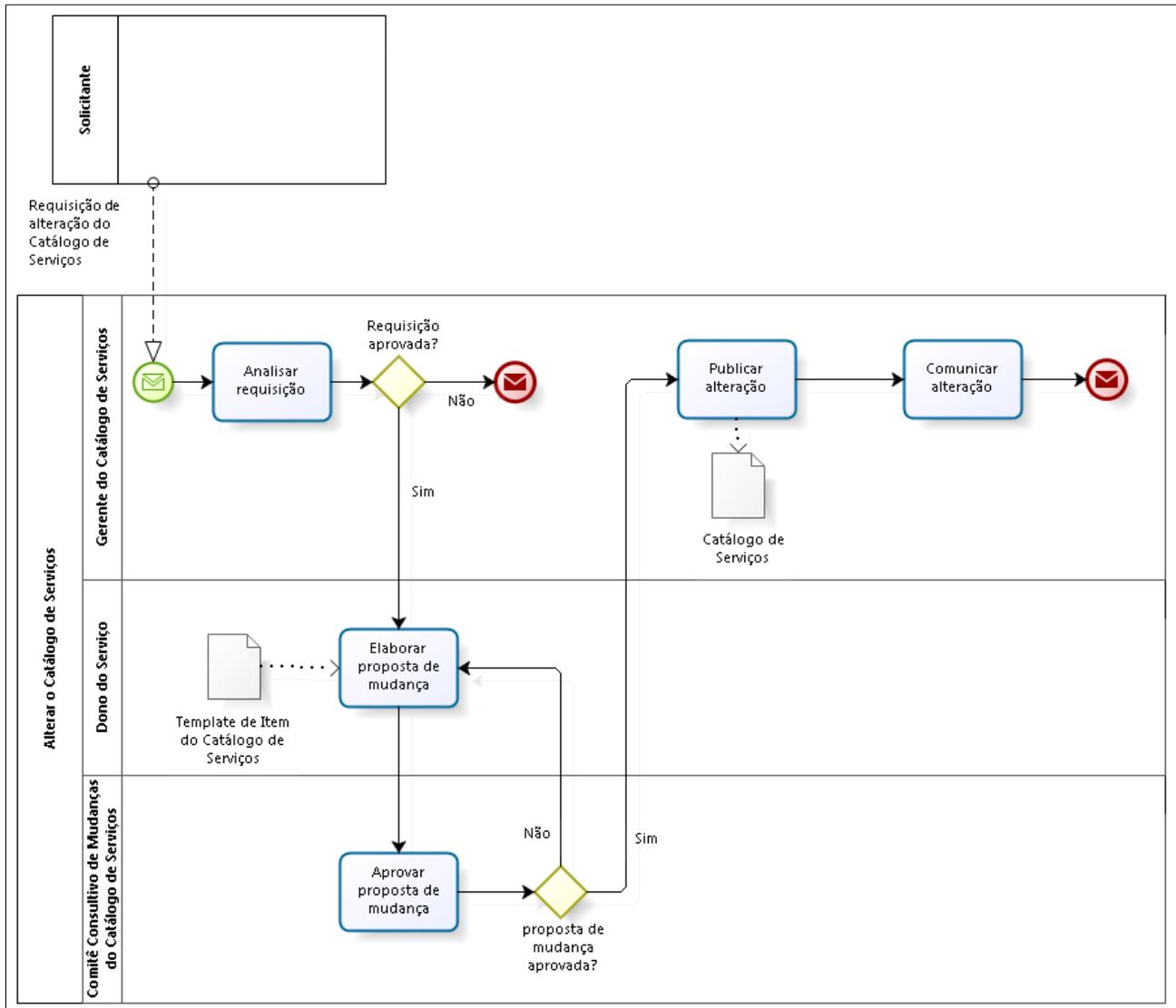
O processo *Gerenciamento do Catálogo de Serviço* consiste em dois subprocessos: *Alterar o Catálogo de Serviços* (que descreve as atividades para incluir, remover ou alterar itens do Catálogo de Serviços) e *Revisar o Catálogo de Serviços* (que visa a identificar inconsistência no Catálogo de Serviços).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



### 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 Mudanças* (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.

### **6.1.2 Elaborar proposta de mudança**

Caso a solicitação de mudança seja aprovada, o Dono do Serviço, em colaboração com o Gerente do Catálogo de Serviços, deverá providenciar as informações necessárias e gerar a documentação do serviço de acordo com o *Modelo de Item do Catálogo de Serviço (anexo 1)*.

### **6.1.3 Aprovar proposta de mudança**

Antes de publicar a alteração no Catálogo de Serviços, a proposta de mudança deverá ser aprovada formalmente pelo Comitê Consultivo de Mudanças do Catálogo de Serviço (CCM-CS), o qual é formado pelo Dono do Serviço e pelo Gerente do Catálogo de Serviços.

### **6.1.4 Publicar alteração**

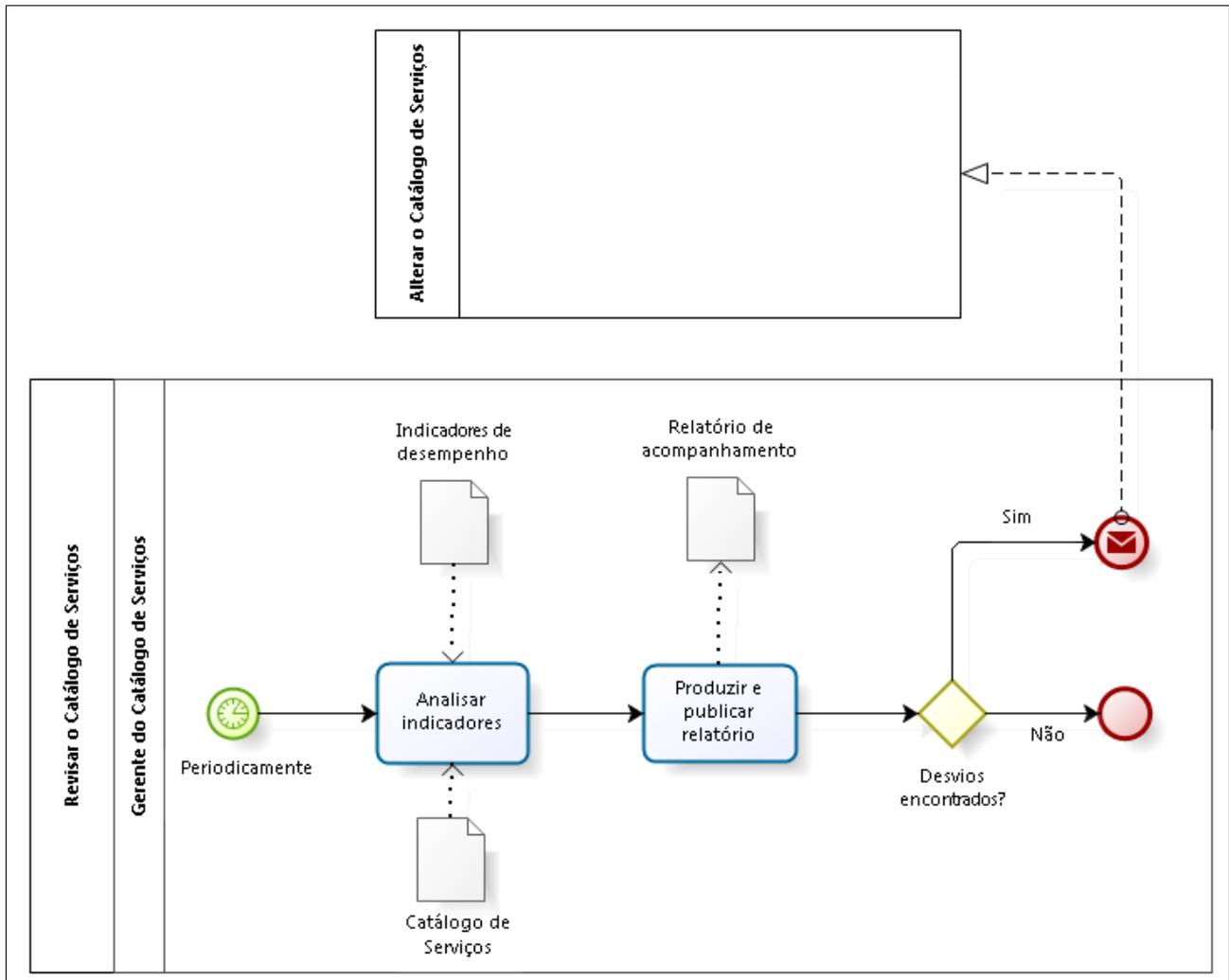
O Gerente de Catálogo de Serviços deve publicar as alterações no Catálogo de Serviço, submetendo-as previamente a uma revisão rigorosa a fim de que erros não apareçam na publicação.

### **6.1.5 Comunicar alteração**

Após a publicação das alterações no Catálogo de Serviços, o Gerente do Catálogo de Serviços deverá comunicar a alteração às partes interessadas. A mudança deve ser informada à Central de Serviços para que esta não seja surpreendida com as alterações somente após o contato do usuário.

## 6.2 Subprocesso 'Revisar o Catálogo de Serviços'

O diagrama abaixo mostra as atividades do subprocesso *Revisar o 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"><li>Garantir que o processo esteja adequado aos propósitos do TRT da 13ª Região e realizar as melhorias necessárias;</li><li>Garantir que a documentação do processo esteja atualizada e acessível a todos os envolvidos.</li><li>Garantir que os envolvidos sejam informados das mudanças efetuadas no processo;</li><li>Definir e revisar periodicamente os indicadores de desempenho utilizados para aferir a eficácia e eficiência do processo;</li><li>Garantir que relatórios com os indicadores de desempenho sejam produzidos e distribuídos entre os interessados;</li><li>Auditar periodicamente o processo para garantir que esteja sendo seguido conforme o especificado;</li><li>Garantir que o processo seja automatizado na ferramenta de Gerenciamento de Serviços do TRT da 13ª Região;</li><li>Garantir que os envolvidos recebam os treinamentos adequados para a fiel execução do processo;</li><li>Garantir a autoridade necessária a todos os papéis do processo.</li></ul>
Gerente do Processo	<ul style="list-style-type: none"><li>Indicar as pessoas adequadas aos papéis definidos no processo;</li><li>Promover e garantir que o processo seja seguido conforme o</li></ul>

	<p>especificado;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciar os recursos alocados ao processo (pessoal, financeiros, etc.) de forma otimizada;</li> <li>• Garantir que os indicadores de desempenho do processo sejam atingidos;</li> <li>• Registrar e informar ao Dono do Processo as sugestões de melhorias no processo e no Sistema de Gerenciamento Serviços;</li> <li>• Publicar as alterações no Catálogo de Serviços e garantir que as partes interessadas sejam comunicadas;</li> <li>• Garantir que o Catálogo de Serviços esteja acessível às partes interessadas.</li> </ul>
Dono do Serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prover a definição e outras informações sobre os serviços sob sua responsabilidade;</li> <li>• Submeter solicitações de mudanças para o Catálogo de Serviços após a alteração, descontinuidade ou inclusão de um serviço;</li> </ul>
Comitê Consultivo de Mudanças do Catálogo de Serviço (CCM-CS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável pela aprovação das requisições de mudanças no Catálogo de Serviços;</li> </ul>

## 8 Indicadores de Desempenho

### FCS01 – Catálogo de Serviços completo e correto

<b>Código</b>	<b>Indicador de Desempenho</b>
IND_01	Redução da porcentagem de Incidentes e Requisições de Serviços associados ao Serviço 'Outros'.
IND_02	Redução do quantitativo de Requisições de Mudanças ao Catálogo de Serviços.
IND_03	Questionário respondidos pelos donos dos serviços: "A descrição do serviço

está completa e atualizada?"

## FCS02 – Usuário conhece o Catálogo de Serviços

<b>Código</b>	<b>Indicador de Desempenho</b>
IND_05	Aumento da quantidade de acessos ao Catálogo de Serviços.
IND_06	Questionário respondido pelos usuários: "Você conhece o Catálogo de Serviços da TI?".

## 9 Sugestões de melhorias futuras

- Incluir os SLAs para cada Serviço;
- 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

## 11 Histórico de versões

<b>Data de atualização</b>	<b>Versão</b>	<b>Alterações realizadas</b>
	1.0	

## Anexo I – Modelo de Item de Catálogo de Serviços

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

1. Descrição do Serviço – Uma breve descrição sobre a finalidade e benefícios do serviço;
2. Categoria do Serviço – Os serviços devem ser agrupados em categorias;

3. Responsável – Responsável pela operação e qualidade do serviço;
4. Período de disponibilidade – O período em que o serviço está acessível aos usuários;
5. Usuários do Serviços – Quem pode solicitar os serviços.