

Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço

SUMÁRIO

1. DESCRIÇÃO	3
2. OBJETIVO	3
3. PÚBLICO ALVO	3
4. ESCOPO	3
5. NÃO ESCOPO	3
6. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	3
7. CONCEITOS E DEFINIÇÕES	4
8. BENEFÍCIOS E RESULTADOS DO PROCESSO	4
9. POLÍTICAS DO PROCESSO	4
9.1. Política nº 1 – Tipos de Serviço	5
• Benefícios	5
• Razão	5
9.2. Política nº 2 – Atributos do Catálogo de Serviço	5
• Benefícios	5
• Razão	5
9.3. Política nº 3 – Disponibilidade de acesso ao Catálogo de Serviço	6
• Benefícios	6
• Razão	6
9.4. Política nº 4 – Catálogo técnico de serviços	6
• Benefícios	6
• Razão	6
9.5. Política nº 5 – Categorias de serviços	6
• Benefícios	6
• Razão	6
10. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES DO PROCESSO	7
10.1. Gerente do serviço	7
• Perfil	7
• Objetivo	7
• Atividades	7
• Responsabilidades	7
10.2. Gerente do processo	7
• Perfil	7
• Objetivo	7

•	Atividades	7
•	Responsabilidades	8
10.3.	Governança de TI	8
•	Perfil	8
•	Objetivo	8
•	Atividades	8
•	Responsabilidades	8
10.4.	Analista do processo	8
•	Perfil	8
•	Objetivo	9
•	Atividades	9
•	Responsabilidades	9
11.	MATRIZ DE RESPONSABILIDADE DO PROCESSO (RACI)	9
12.	FLUXOGRAMA GERAL DO PROCESSO	10
12.1.	Fluxograma do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço – Novo serviço	11
12.2.	Fluxograma do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço – Atualização	11
12.3.	Fluxograma do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço – Desativação	12
13.	ATIVIDADES DO PROCESSO	12
13.1.	Identificar os serviços	12
13.2.	Registrar e classificar os serviços	12
13.3.	Investigar informações sobre serviços legados	13
13.4.	Publicar o catálogo de serviço	13
14.	INDICADORES DE DESEMPENHO	13
15.	PRAZO DE REVISÃO	13
16.	RESPONSÁVEL PELA ATUALIZAÇÃO	14
17.	VIGÊNCIA	14

INSTRUÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA O GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1. DESCRIÇÃO

Este documento apresenta os objetivos, as políticas, as regras, as atividades, os agentes de processo, as interfaces, as responsabilidades e os demais aspectos do **Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço de Tecnologia da Informação** no Conselho da Justiça Federal – CJF.

2. OBJETIVO

O objetivo deste documento é detalhar as características que determinam o modo de funcionamento do **Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço**, de maneira a assegurar que os benefícios esperados sejam alcançados. Desta forma, as definições descritas subsequentemente, servem de referência para todos os agentes do processo na execução de suas atividades.

O principal objetivo deste processo é garantir que o Catálogo de Serviço seja elaborado, mantido e que suas informações sejam precisas e confiáveis para todos os serviços operacionais fornecidos direta ou indiretamente pela Secretaria de Tecnologia da Informação do Conselho da Justiça Federal.

A informação é um dos elementos chave para um gerenciamento eficiente e eficaz. Por isto, conhecer quais serviços estão disponíveis, quem são seus clientes e de que maneira podem ser adquiridos e serem usados permitirá aos gestores de TI se relacionar melhor com seus clientes e usuários.

O Catálogo de Serviço é uma base de dados em que os clientes podem encontrar todas as informações dos serviços disponíveis. Essas informações incluem a finalidade dos serviços, restrições, processos de contratação e solicitação.

3. PÚBLICO ALVO

Agentes públicos lotados na Secretaria de Tecnologia da Informação - STI - do CJF.

4. ESCOPO

O escopo do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço são todos os serviços de Tecnologia da Informação – TI, internos ou externos, disponíveis para usuários e clientes da STI.

5. NÃO ESCOPO

Não faz parte do escopo, a responsabilização por quaisquer atividades não pertencentes ao Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço de Tecnologia da Informação.

6. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- *ITIL® Service Operation 2011 Edition;*
- *Glossário e abreviações ITIL® de Português do Brasil, v1.0;*
- *COBIT 5 – Process Reference Guide;*
- Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal 2015/2020 – PETI-JUS; e
- Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI - do CJF.

7. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

- **Ativo de serviço**
Qualquer componente que faz parte de um serviço de TI e que dependa dele para funcionar corretamente.
- **Catálogo de Serviço**
Parte do portfólio de serviços de TI que está acessível pelos clientes e usuários para obter informações sobre os serviços.
- **Catálogo Técnico de Serviços**
Modelo lógico dos itens de configuração que fazem parte de um determinado serviço.
- **Itens de Configuração – IC**
Qualquer componente ou outro ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TI. Eles incluem tipicamente *hardware*, *software*, prédios, pessoas e documentos formais tais como documentação de processos e acordos de nível de serviço.
- **Portfólio de Serviços**
É o conjunto de todos os serviços disponibilizados pela TI, bem como os serviços em desenvolvimento e os serviços já desativados. Ele possui informações sobre a evolução dos serviços, seus requisitos de negócio, estudos de viabilidade e investimentos.
- **Serviço de Tecnologia da Informação**
É a automatização, por meio de sistema informatizado, de parte ou de todo um processo de negócio com a finalidade de aumentar sua eficiência, segurança, confiabilidade ou eficácia.
- **Serviço técnico**
É a realização de atividades para atender requisições técnicas como suporte técnico, operação de componente tecnológico, manutenção de equipamentos e aplicações, sustentação ou desenvolvimento de sistemas de informação.

8. BENEFÍCIOS E RESULTADOS DO PROCESSO

São benefícios e resultados esperados com a implantação e operacionalização deste processo:

- Melhorar o relacionamento entre a TI e seus clientes;
- Possibilitar que a TI tenha foco nos resultados do negócio CJF;
- Melhorar a eficiência e eficácia de outros processos de gerenciamento de serviços;
- Melhorar o alinhamento e foco no valor da TI para o negócio CJF; e
- Estabelecer uma nomenclatura única dentro da organização para os serviços de TI.

9. POLÍTICAS DO PROCESSO

Políticas são intenções e/ou expectativas gerenciais documentadas formalmente. São utilizadas para direcionar decisões e para garantir o desenvolvimento e a implantação consistente de processos, papéis e atividades refutando a execução de atividades não planejadas.

A seguir são documentadas as políticas que orientam a execução do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço de Tecnologia da Informação no âmbito do CJF:

9.1. Política nº 1 – Tipos de Serviço

Todos os tipos de serviço definidos no portfólio de serviço podem fazer parte do Catálogo de Serviço, desde que estejam em status “Ativo”.

- **Benefícios**
 - Possibilitar um entendimento claro e preciso dos serviços que devem estar no Catálogo de Serviço;
 - Assegurar que os serviços publicados no Catálogo de Serviço estão realmente disponíveis; e
 - Assegurar que as informações do Catálogo de Serviço são corretas e atuais.
- **Razão**
 - Reduzir o risco de informações imprecisas ou incorretas no Catálogo de Serviço.

9.2. Política nº 2 – Atributos do Catálogo de Serviço

Os atributos do item de configuração permitem a rápida divulgação das informações, o que é fundamental para o portfólio e o Catálogo de Serviço. Todavia, nem todas as informações dos serviços são de interesse dos clientes e usuários. Assim, para tornar o Catálogo de Serviços eficiente, somente os atributos listados abaixo serão divulgados.

ATRIBUTOS	DESCRIÇÃO
Nome do serviço	Declaração do nome do serviço.
Tipo de serviço	Indicação de qual é o tipo de serviço, podendo ser: serviço de TI ou serviço técnico
Descrição do serviço	Exposição resumida do que o serviço faz e como ele é útil para seus usuários e clientes.
Objetivos do serviço	Declaração dos objetivos do serviço.
Partes interessadas	Indicação das partes interessadas do serviço.
Aquisição do serviço	Indicação do telefone ou endereço de Internet/Intranet no qual o cliente ou usuário pode solicitar o serviço.
Política de uso	Localização da política de uso do serviço.
FAQ	Localização da página de perguntas frequentes sobre o serviço.
Próximas manutenções	Indicação das mudanças já aprovadas e relacionadas com o serviço.

- **Benefícios**
 - Apresentar de maneira precisa e clara, as características e informações relevantes dos serviços; e
 - Comunicar sobre os serviços disponíveis e os meios para solicitá-los.
- **Razão**
 - Garantir que os clientes e usuários só tenham acesso às informações que lhe são significativas;
 - Permitir a divulgação do Catálogo de Serviço de maneira mais eficiente.

9.3. Política nº 3 – Disponibilidade de acesso ao Catálogo de Serviço

Para o Catálogo de Serviço ser efetivo, ele deve ser amplamente divulgado e estar acessível e disponível, utilizando os meios adequados para isto. Portanto, o Catálogo de Serviço deve ser divulgado em portais WEB, livretos, panfletos, cartazes e outros meios de comunicação. Ele pode tanto ser apresentado de maneira abrangente a todos, ou restrita a um conjunto de clientes e usuários. Contudo, é importante que toda parte interessada de um determinado serviço, sempre tenha acesso às informações que lhe forem autorizadas.

- **Benefícios**
 - Permitir o acesso dos clientes e usuários ao Catálogo de Serviço; e
 - Facilitar o acesso à informação, limitando a visão do Catálogo de Serviço somente aos serviços relevantes.
- **Razão**
 - Dar efetividade ao Catálogo de Serviço tornando-o público e acessível.

9.4. Política nº 4 – Catálogo técnico de serviços

Para os agentes públicos lotados na STI, deve ser oferecido um portal em que, a partir de um determinado serviço, se possa visualizar todo o seu modelo lógico. Este modelo é composto pela representação gráfica do relacionamento dos itens de configuração que compõe o serviço.

- **Benefícios**
 - Aumentar a eficiência na análise de incidentes e problemas;
 - Melhorar a análise de impacto e risco de mudanças; e
 - Disponibilizar informações precisas para tomada de decisão.
- **Razão**
 - Permitir o acesso rápido de informações sobre a organização dos componentes dos serviços; e
 - Permitir o entendimento claro e preciso dos componentes que integram a entrega de um serviço contido no Catálogo de Serviço.

9.5. Política nº 5 – Categorias de serviços

De maneira a organizar eficientemente os serviços, diferentes categorias podem ser definidas pelo Gerente de Catálogo de Serviço. Essas categorias devem refletir a relação da TI com os seus clientes. Exemplos de categorias são: Serviços corporativos, serviços para o cidadão, serviços técnicos, serviços para outros órgãos, dentre outros.

- **Benefícios**
 - Aumentar a eficiência na divulgação das informações do Catálogo de Serviço; e
 - Melhorar a organização e visualização dos serviços contidos no Catálogo de Serviço.
- **Razão**
 - Organizar os serviços de maneira lógica e simples para os clientes.

10. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES DO PROCESSO

10.1. Gerente do serviço

- **Perfil**

Profissional com perfil de gestão e autoridade funcional instituída para alocar recursos, bem como para definir a visão e os objetivos de Negócio do processo.

Sugere-se que esse papel seja exercido por um servidor público.

- **Objetivo**

Garantir a sustentabilidade do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço.

- **Atividades**

- Promover ações de melhoria; e
- prover os recursos para o funcionamento do processo, identificar atividades ou etapas que estejam interferindo na velocidade exigida pelo Negócio e propor melhorias.

- **Responsabilidades**

- Garantir que o Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço seja adequado para o propósito;
- deliberar sobre a visão e os objetivos de Negócio do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço; e
- deliberar sobre a alocação de recursos no Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço.

10.2. Gerente do processo

- **Perfil**

Profissional com experiência em gerenciamento e coordenação de equipes de operações de TI, preferencialmente, com certificação ITIL *Expert* ou certificação *Intermediate – RCV*.

Sugere-se que esse papel seja exercido por um servidor público.

- **Objetivo**

Acompanhar e coordenar a execução do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço.

- **Atividades**

- Autorizar a publicação do serviço no Catálogo de Serviço;
- publicar o serviço no Catálogo de Serviço;
- autorizar a atualização de informações do serviço no Catálogo de Serviço;
- atualizar informações do Catálogo de Serviço; e
- remover o serviço do Catálogo de Serviço.

- **Responsabilidades**

- Apoiar os demais papéis na execução de suas atividades e responsabilidades;
- promover o uso correto do processo dentro do CJF;
- acompanhar a qualidade do atendimento dos chamados;
- representar o processo no relacionamento da TI com a organização e fornecedores;
- acordar as metas de atendimento de chamados para a organização;
- promover ações de melhoria no processo;
- definir e manter a estrutura do Catálogo de Serviço;
- assegurar a correta divulgação do Catálogo de Serviço e suas informações;
- garantir que todos os serviços em operação e os serviços em fase final de transição estão catalogados corretamente; e
- integrar a estrutura do Catálogo de Serviço com o Portfólio de Serviços e o Sistema de Gerenciamento de Configuração.

10.3. Governança de TI

- **Perfil**

- Capacidade analítica. Ser realista, imparcial e organizado. Compreender o papel dos agentes auditados, os objetivos do processo, suas atividades, métricas e metas. Preferencialmente com certificações em governança de TI.

- **Objetivo**

- Observar se as atividades realizadas e resultados obtidos pelo processo correspondem à sua política, aos requisitos organizacionais, legais e contratuais.

- **Atividades**

- Nenhuma atividade no processo.

- **Responsabilidades**

- Convocar reuniões periódicas para análise das métricas, metas e controles do processo;
- Definir e acordar metas de melhoria para o processo;
- Auxiliar o Gerente do Processo nas ações de melhoria do processo;
- Realizar análises de maturidade do processo;
- Conduzir auditoria sobre os relatórios e informações fornecidos; e
- Verificar os resultados dos investimentos realizados.

10.4. Analista do processo

- **Perfil**

Profissional com experiência em serviços de operações de TI. Deve possuir, preferencialmente, a certificação ITIL *Foundation*.

Este papel é atribuído a servidores públicos, porém, pode ser desempenhado por colaboradores terceirizados, tendo em vista a natureza técnica das atividades.

- **Objetivo**
 - Manter o Catálogo de Serviço atualizado.
- **Atividades**
 - Registrar no Catálogo novos serviços;
 - manter as informações contidas no Catálogo de Serviço atualizadas e precisas; e
 - monitorar os indicadores de desempenho.
- **Responsabilidades**
 - Garantir que os novos serviços sejam registrados e controlados; e
 - apoiar o estabelecimento da metodologia de população do Catálogo de Serviço.

11. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE DO PROCESSO (RACI)

A matriz RACI abaixo documenta a relação existente entre as atividades e os papéis do processo:

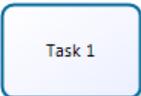
ATIVIDADES	PAPÉIS		
	GERENTE DO SERVIÇO	GERENTE DO PROCESSO	ANALISTA DO PROCESSO
Identificar os serviços	R	A/R	
Solicitar a publicação do serviço no Catálogo de Serviço.	R	A	R
Investigar informações sobre serviços legados	I	A/R	
Autorizar a publicação do serviço no Catálogo de Serviço.		A/R	R
Publicar o serviço no Catálogo de Serviço.		A	R
Solicitar atualização de informações do Catálogo de Serviço.		A/R	R
Autorizar a atualização de informações do serviço no Catálogo de Serviço.		A	R

Atualizar informações do Catálogo de Serviço.			R
Solicitar a remoção de serviço do Catálogo de Serviço.	R	A/R	
Remover o serviço do Catálogo de Serviço.		A	R
Reportar sobre os resultados do processo.		R	C
Promover ações de melhoria no processo	A	R	

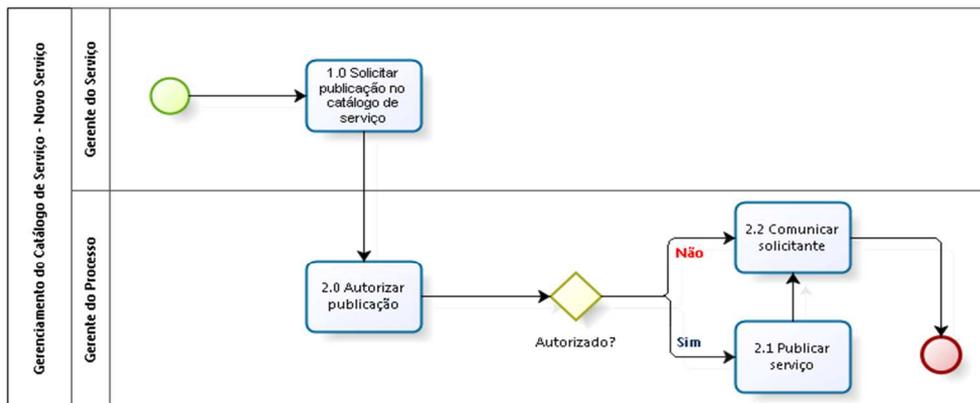
Responsável – R; Responsabilizado- A; Consultado – C; Informado – I.

12. FLUXOGRAMA GERAL DO PROCESSO

A matriz a seguir documenta em linhas gerais os elementos utilizados para o mapeamento do processo:

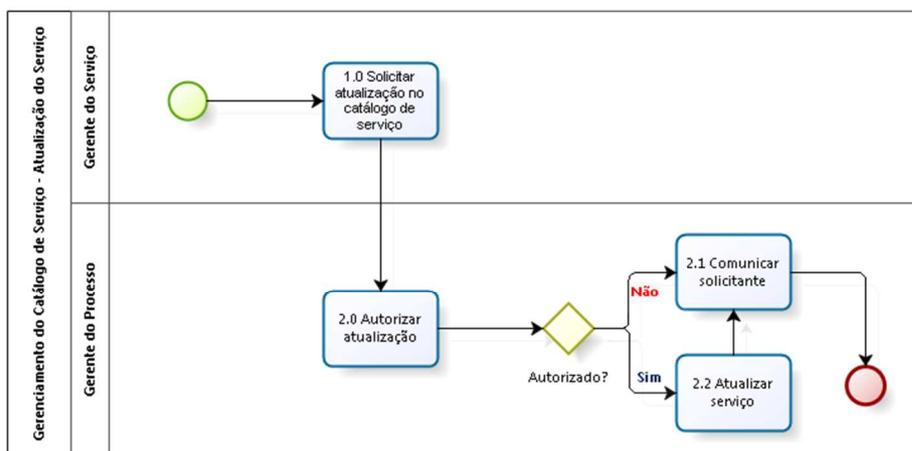
ELEMENTO	SÍMBOLO	DESCRIÇÃO
Atividade		<ul style="list-style-type: none"> Representam atividades, tarefas ou passos do processo que precisam ser executadas; Consumem recursos, exigem gerenciamento, tempo e atenção.
Evento		<ul style="list-style-type: none"> Ativam funções/atividades; São ativados por resultado das funções/atividades; Representam os estados e/ou marcos que o processo alcança; Pode ser uma pré-condição ou uma pós-condição para uma função/atividade; Não consome tempo nem recursos por si só.
Interface com outros processos		<ul style="list-style-type: none"> Servem para indicar a ligação entre dois processos; Devem ser usadas para processos do mesmo nível.
Início e fim do processo		<ul style="list-style-type: none"> Marca o início ou o fim do processo.
Decisão		<ul style="list-style-type: none"> Determina um momento de tomada de decisão; Muda a sequência de acontecimentos do processo.

12.1. Fluxograma do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço – Novo serviço



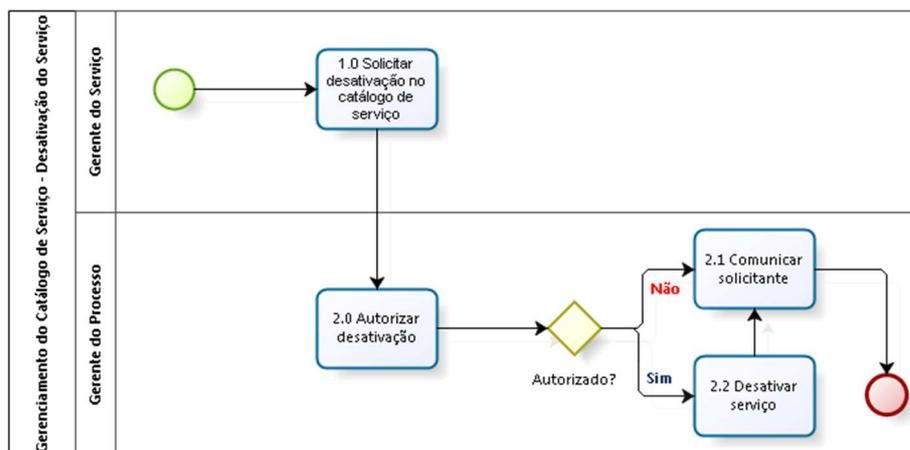
Powered by
bizagi
Modeler

12.2. Fluxograma do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço – Atualização



Powered by
bizagi
Modeler

12.3. Fluxograma do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço – Desativação



Powered by
bizagi
Modeler

13. ATIVIDADES DO PROCESSO

13.1. Identificar os serviços

A identificação de serviços ocorre através da interação com clientes e usuários, pelas oportunidades de novos serviços e pela descoberta de serviços legados. As reuniões periódicas com os gestores dos serviços são um importante fórum para a definição de novos serviços ou a descoberta de serviços legados.

É importante, também, observar os chamados atendidos pela Central de Serviços. A análise das requisições por novos serviços ou funcionalidades indicará oportunidades para o fornecimento de novos serviços.

Todo serviço identificado deve ser comunicado ao Gerente do Processo para registro e tratamento adequado.

13.2. Registrar e classificar os serviços

Existem duas situações para o registro de serviços: Novos ou legados. No caso de serviços novos, o seu fornecimento deverá ser discutido em um fórum estratégico do Comitê de Governança de TI. Sendo aprovada a sua implantação, o serviço deverá ser registrado no Sistema de Gerenciamento da Configuração e passar pelo seu ciclo de vida e projeto de implantação.

No caso de sistemas legados, o seu registro deve ser imediato e seu status alterado para “Ativo” e seu “Portfólio” com o registro “Legado”. Isso é necessário, pois se trata de um serviço que já está em produção. O Gerente do Processo deverá então solicitar a investigação e registro de todos os itens definidos para serviços legados nesse processo.

13.3. Investigar informações sobre serviços legados

Caberá ao Gerente do Processo promover a investigação dos seguintes pontos a respeito do serviço:

- Quem são os gestores do serviço;
- Quem pode aprovar mudanças no serviço;
- Quem utiliza o serviço;
- Quais são os critérios de acesso;
- Quais processo de negócio dependem do serviço de TI;
- Quais sistemas, bancos de dados, servidores e demais itens de configuração suportam o serviço.

Essa investigação deve ser realizada em conjunto com o Gerente de Nível de Serviço e o Gerente de Configuração e Ativos.

13.4. Publicar o catálogo de serviço

A publicação do catálogo de serviço se dará pelo portal da ferramenta de gestão de serviços. No catálogo de serviço de negócio estarão presentes todos os serviços com status Ativo e Disponível.

O catálogo de serviço técnico será constituído de modelos lógicos, criados a partir do Sistema de Gerenciamento da Configuração, cujo ponto central será cada serviço em particular.

14. INDICADORES DE DESEMPENHO

Um indicador desempenho (*Key Performance Indicator - KPI*) é uma métrica utilizada para auxiliar no gerenciamento de um determinado processo medindo a sua eficiência ao longo do tempo de sua aplicação.

Abaixo estão relacionados os indicadores de desempenho iniciais para o Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço:

- Número de serviços registrado no Catálogo de Serviço;
- Percentual dos serviços operacionais registrados no Catálogo de Serviço;
- Quantidade de consultas ao Catálogo de Serviço;
- Quantidade de requisições relacionadas com imprecisão de dados disponíveis no Catálogo de Serviço;
- Quantidade de alterações realizadas no Catálogo de Serviço no último mês;
- Grau de precisão das informações, medida por meio de auditorias.

15. PRAZO DE REVISÃO

Este documento deve ser revisado anualmente, a partir da data de sua publicação, ou sempre que necessário por força de leis e regulamentos vigentes, e adaptação às necessidades de TI e de negócio.

16. RESPONSÁVEL PELA ATUALIZAÇÃO

A Área de Governança de Tecnologia da Informação é responsável pela revisão, manutenção e atualização deste documento. Toda alteração deve ser registrada em nova versão e estar sob controle do Processo de Gerenciamento de Mudança.

17. VIGÊNCIA

Este documento entra em vigor a partir da data de sua publicação.