

**PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PORTFÓLIO DE SERVIÇO NOS  
ATIVOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**SUMÁRIO**

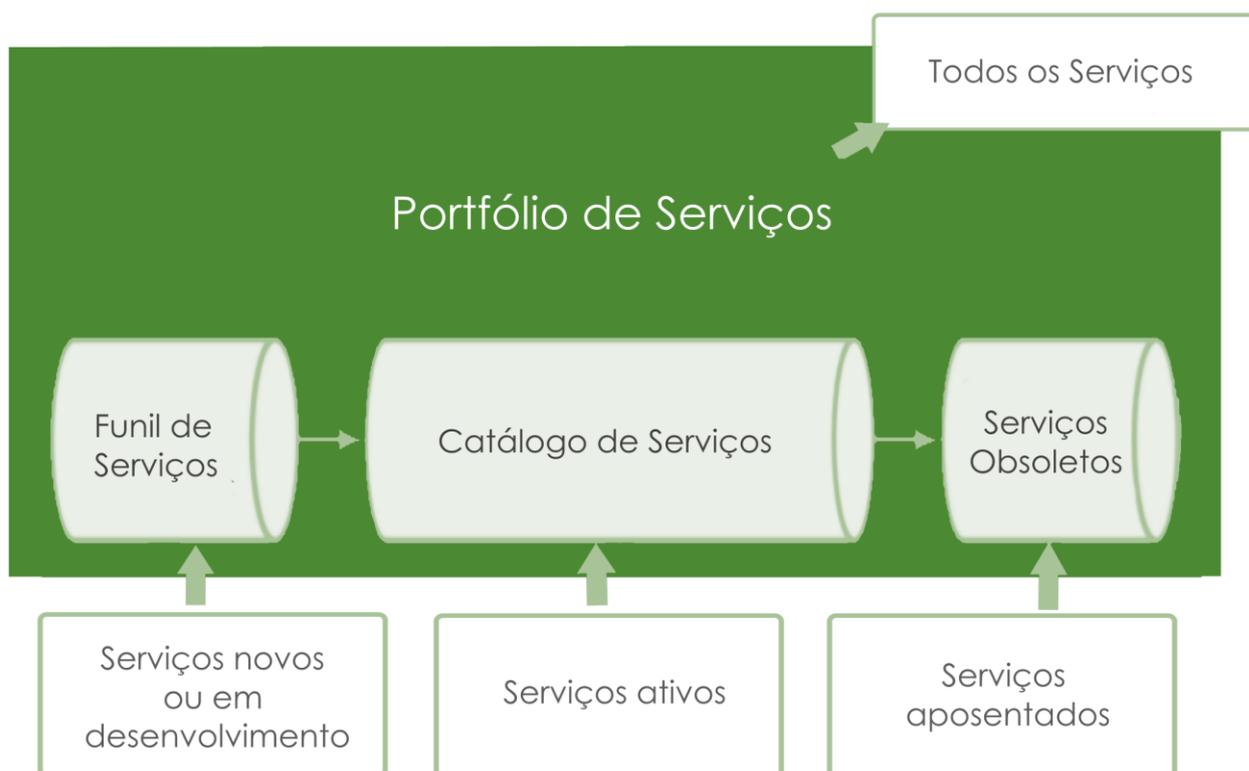
<b>PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PORTFÓLIO DE SERVIÇO NOS</b>	<b>1</b>
<b>ATIVOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO</b>	<b>1</b>
<b>SUMÁRIO</b>	<b>1</b>
<b>1. DESCRIÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVO</b>	<b>3</b>
<b>3. PÚBLICO ALVO</b>	<b>4</b>
<b>4. ESCOPO</b>	<b>4</b>
<b>5. NÃO ESCOPO</b>	<b>4</b>
<b>6. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA</b>	<b>4</b>
<b>7. CONCEITOS</b>	<b>4</b>
<b>8. RETORNO E BENEFÍCIOS DO PROCESSO</b>	<b>6</b>
<b>9. POLÍTICAS DO PROCESSO</b>	<b>6</b>
<b>9.1. Política nº 1– Tipos de serviços</b>	<b>6</b>
<b>9.1.1. Benefícios</b>	<b>6</b>
<b>9.1.2. Razão</b>	<b>6</b>
<b>9.2. Política nº 2–Atributos dos serviços</b>	<b>6</b>
<b>9.2.1. Benefícios</b>	<b>7</b>
<b>9.2.2. Razão</b>	<b>7</b>
<b>9.3. Política nº 3 - Ciclo de vida do serviço</b>	<b>8</b>
<b>9.3.1. Benefícios</b>	<b>9</b>
<b>9.3.2. Razão</b>	<b>9</b>
<b>9.4. Política nº 4 – Serviços Novos e Mudanças Significativas</b>	<b>9</b>
<b>9.4.1. Benefícios</b>	<b>9</b>
<b>9.4.2. Razão</b>	<b>9</b>
<b>9.5. Política nº 5 - Estudo Técnico Preliminar</b>	<b>10</b>
<b>9.5.1. Benefícios</b>	<b>10</b>
<b>9.5.2. Razão</b>	<b>10</b>
<b>10. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES DO PROCESSO</b>	<b>10</b>
<b>10.1. Gerente do processo</b>	<b>10</b>
<b>10.1.1. Perfil</b>	<b>10</b>

10.1.2.	Objetivos.....	10
10.1.3.	Atividades.....	11
10.1.4.	Responsabilidades.....	11
10.2.	Comitê de Governança de TI.....	11
10.2.1.	Perfil.....	11
10.2.2.	Objetivos.....	11
10.2.3.	Atividades.....	11
10.2.4.	Responsabilidades.....	11
10.3.	Governança de TI.....	12
10.3.1.	Perfil.....	12
10.3.2.	Objetivos.....	12
10.3.3.	Atividades.....	12
10.3.4.	Responsabilidades.....	12
11.	<b>MATRIZ DE RESPONSABILIDADE DO PROCESSO (RACI)</b> .....	13
12.	<b>FLUXOGRAMA GERAL DO PROCESSO</b> .....	14
12.1.	<b>Macrofluxo do processo – Gerenciamento de Portfólio de serviço.</b> .....	15
13.	<b>ATIVIDADES DO PROCESSO</b> .....	16
13.1.	Solicitar a abertura de serviço.....	16
13.2.	Analisar solicitação.....	16
13.3.	Incluir demanda no backlog .....	16
13.4.	Encaminhar backlog para priorização .....	16
13.5.	Priorizar backlog de demandas .....	16
13.6.	Autorizar o serviço .....	16
13.7.	Elaborar estudo técnico preliminar .....	16
13.8.	Formalizar o serviço e cadastrar o ic/serviço.....	16
13.9.	Atualizar portfólio de serviços.....	17
13.10.	<b>Presidente do Comitê de Governança de TI avalia demanda urgente</b> .....	17
13.11.	Definir quais demandas devem ser suspensas.....	17
13.12.	Registrar suspensão de demandas despriorizadas.....	17
14.	<b>PRAZO DE REVISÃO</b> .....	17
15.	<b>RESPONSÁVEL PELA ATUALIZAÇÃO</b> .....	17
16.	<b>VIGÊNCIA</b> .....	17
17.	<b>ANEXOS</b> .....	18
17.1.	<b>Modelo Termo de Abertura de Serviço</b> .....	18

# INSTRUÇÕES E PROCEDIMENTOS PARA O GERENCIAMENTO DE PORTIFÓLIO DE SERVIÇO NOS ATIVOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## 1. DESCRIÇÃO

Este documento apresenta o objetivo, políticas, atividades, agentes de processo, interfaces, responsabilidades e demais aspectos do processo de Gerenciamento de Portfólio de Serviço, nos serviços e ativos da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI do CONSELHO DE JUSTIÇA FEDERAL – CJF.



## 2. OBJETIVO

O objetivo deste documento é detalhar as características que determinam o modo de funcionamento do processo de Gerenciamento de Portfólio de Serviço, de maneira a assegurar que os benefícios esperados sejam alcançados. Para o processo de Portfólio de Serviços decidir como gerenciar os serviços existentes, relacionado à implantação de novos serviços e eventual retirada de serviços obsoletos, possibilitar melhores decisões e estabelecer um profundo conhecimento sobre estes serviços, de modo que os resultados alcançados atendam às necessidades das áreas de negócio do CJF.

Desta forma, as definições descritas servem de referência para todos os agentes do processo na execução de suas atividades.

### 3. PÚBLICO ALVO

Agentes públicos lotados na Secretaria de Tecnologia de Informação do Conselho da Justiça Federal e demais interessados.

### 4. ESCOPO

O Gerenciamento de Portfólio está focado em dois grandes aspectos:

1 - Viabilizar as ações estratégicas da STI (projetos, programas, planos de ação), controlando o início das ações, o desempenho delas, o retorno e alcance dos benefícios esperados; e

2 - Gestão de serviços operacionais, mantendo os serviços e benefícios alcançados, garantindo o melhor uso de recursos organizacionais assim como o constante acompanhamento das capacidades organizacionais quanto aos seus recursos técnicos e operacionais.

O Gerenciamento do Portfólio realiza o balanceamento das necessidades estratégicas da STI com a capacidade organizacional, para que as ações estratégicas sejam executadas de modo planejado, possibilitando o maior sucesso no alcance de resultados, sem que com isso as ações rotineiras e de demandas de serviço sejam prejudicadas.

### 5. NÃO ESCOPO

O gerenciamento de portfólio da STI não trata de serviços de negócio que não estejam relacionados com serviços de TI.

### 6. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- *ITIL ServiceStrategy 2011 Edition*;
- *COBIT 5 – Process Reference Guide*;
- Glossário e abreviações ITIL® de Português do Brasil, v1.0;
- 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

- **Análise de viabilidade**

Documento que demonstra a viabilidade funcional de negócio e técnica do serviço, levando-se em conta os aspectos de eficácia, eficiência, economicidade e padronização.

- **Ativo de Serviço**

Qualquer elemento que possa contribuir para a entrega de um serviço, tais como pessoas, processos, aplicações, infraestrutura e documentação. Qualquer recurso (algo tangível) ou habilidade (algo intangível).

- **Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração - BDGC**

Conjunto de dados que compõem o Sistema de Gerenciamento de Configuração. Nele são registrados todos os Itens de Configuração e a relação entre eles com vistas a atender outros processos do gerenciamento de serviços.

- **Gerenciamento de Serviço de TI (ITSM)**

A implementação e o gerenciamento da qualidade dos serviços de TI de forma a atender às necessidades de negócio. O gerenciamento de serviço de TI é feito pelos provedores de serviço de TI por meio da combinação adequada de pessoas, processos e tecnologia da informação.

- **Item de Configuração – IC**

Qualquer componente ou outro ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TI. As informações sobre cada Item de Configuração são registradas em um registro de configuração no Sistema de Gerenciamento de Configuração e é mantido por todo o seu ciclo de vida pelo Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço. Os Itens de Configuração estão sob controle do Gerenciamento de Mudança. Eles incluem tipicamente hardware, software, prédios, pessoas e documentos formais, como, por exemplo, documentação de processos e acordos de nível de serviço.
- **Lições aprendidas**

As causas das variâncias, as razões por trás das ações corretivas tomadas, e outros tipos de aprendizado prático, devem ser documentados integrando um banco de dados histórico não só para o projeto em andamento, mas para os demais projetos da organização executora.
- **Pacote de Desenho de Serviço**

Documento(s) definindo todos os aspectos de um serviço de TI e seus requisitos em cada fase do seu ciclo de vida. Um pacote de desenho de serviço é produzido para cada novo serviço de TI, mudança importante ou obsolescência de serviço de TI.
- **Portfólio de Serviços**

Um conjunto completo de serviços que são gerenciados por um provedor de serviços durante todo o ciclo de vida, focando no valor que os serviços entregam ao negócio.
- **Release**

Uma ou mais mudanças para um serviço de TI que são construídas, testadas e implantadas ao mesmo tempo. Uma única liberação pode incluir mudanças ao hardware, software, documentação, processos e outros componentes.
- **Requisição de Mudança (RDM)**

Registro contendo informações relativas a uma mudança do ambiente tecnológico, detalhes de quais Itens de Configuração e/ou ativos de serviço serão afetados, além de atividades e riscos envolvidos.
- **Revisão pós-implementação (RPI)**

Uma revisão que ocorre depois que uma mudança ou projeto foi implementado. Uma RPI determina se a mudança ou o projeto obteve sucesso e identifica oportunidades de melhoria.
- **Termo de Abertura de Serviço**

Um documento que contém detalhes de um serviço novo ou modificado. Introduções de novos serviços ou de serviços com mudanças significativas são documentadas em um termo de abertura e autorizadas pelo gerenciamento de portfólio de serviço. Os termos de abertura de serviço são passados para a etapa de ciclo de vida do desenho de serviço em que um pacote de desenho de serviço novo ou modificado será criado. O termo também é usado para descrever o ato de autorizar o trabalho requerido por cada etapa do ciclo de vida do serviço com relação ao serviço novo ou alterado.

## 8. RETORNO E BENEFÍCIOS DO PROCESSO

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

- Melhoria da comunicação entre as áreas de negócio e a Tecnologia da Informação (TI) sobre estratégia e investimentos;
- Redução do risco e aumento do valor dos serviços durante seu ciclo de vida;
- Disponibilização de uma ferramenta confiável para tomada de decisões estratégicas;
- Melhoria da relação com órgãos de controle devido à maior transparência nas decisões e investimentos; e
- Melhoria da Governança Corporativa e da Governança 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 estratégicas previstas, ao passo que gerencia demandas novas e não planejadas para que sejam tratadas no âmbito da estratégia da STI, fazendo análise de benefícios esperados, custos e consumo de recursos, de modo a possibilitar o aceite ou a negação da execução de atividades não planejadas na estratégia.

A seguir são documentadas as políticas que orientam a execução do processo de Gerenciamento de Portfólio de Serviço no âmbito do CJF:

### 9.1. Política nº 1– Tipos de serviços

Os serviços são separados por 2 tipos:

- **Serviço de TI:** São todos os serviços fornecidos por um provedor de serviço de TI. Um serviço de TI é composto de uma combinação de hardware, software, processos e pessoas. Um serviço de TI voltado para o cliente suporta diretamente os processos de negócio de um ou mais clientes;
- **Serviço técnico:** São todos os serviços técnicos de TI que atendem a solicitações técnicas como suporte técnico, operação de componente tecnológico, manutenção de equipamentos e aplicações, sustentação ou desenvolvimento de sistemas de informação. O escopo das suas atividades está ligado diretamente aos Serviços de apoio.

#### 9.1.1. Benefícios

- Melhoria na eficiência e eficácia da gestão dos serviços; e
- Melhor priorização de incidentes, eventos, problemas e mudanças que impactem os serviços.

#### 9.1.2. Razão

- Classificar adequadamente os serviços para organizar sua gestão; e
- Permitir o entendimento amplo sobre o relacionamento, dependência e a importância dos serviços.

### 9.2. Política nº 2–Atributos dos serviços

Os atributos do ativo de serviço permitem a rápida divulgação das informações, o que é fundamental para o portfólio e o catálogo de serviços, assim como os outros processos relacionados que dependem de informações estratégicas. Assim, de maneira a manter os registros dos serviços de forma completa e abrangente, os seguintes atributos para o item de configuração de serviço devem ser mantidos por todo o seu ciclo de vida.

ITEM	ATRIBUTO	DESCRIÇÃO
1	Nome do serviço	Declaração do nome do serviço.
2	Classificação da necessidade	Campo no qual deve ser apontada a classificação da necessidade, podendo ser: - Novo Serviço; Mudança e Desativação.
3	Tipo de serviço	Indicação de qual é o tipo de serviço, podendo ser: - Serviço de TI e Serviço Técnico.
4	Descrição do serviço	Exposição resumida do que o serviço faz e como ele é útil para seus usuários e clientes.
5	Objetivos do serviço	Declaração dos objetivos do serviço. Nesse campo também devem ser explorados os objetivos estratégicos da organização (p. ex. PEI, PETI e PDTI).
6	Necessidades de negócio	Listagem das necessidades de negócio que o serviço atende.
7	Resultados esperados	Listagem de quais são os resultados esperados do serviço.
8	Impactos da indisponibilidade	Descrição dos principais impactos que ocorrem em caso de indisponibilidade do serviço.
9	Processos de negócio relacionados	Listagem dos processos de negócio que são apoiados pelo serviço.
10	Partes interessadas	Indicação das seguintes partes interessadas do serviço: - Dono do Negócio – Titular da área de negócio; - Gerente de Serviço – Usuário Requisitante; e - Usuários.
11	Riscos	Apresentação dos riscos inerentes à necessidade de negócio e questões da organização que possam inviabilizar a maturação do serviço.
12	Criticidade	Indicação do nível de criticidade do serviço, conforme necessidade e anseio da organização.
13	Projeto do serviço	Localização do repositório em que estão os arquivos do projeto do serviço.

### 9.2.1. Benefícios

- Documentar de maneira precisa e clara as características e informações dos serviços; e
- Aumentar a comunicação sobre os serviços disponíveis e os meios para contratá-los.

### 9.2.2. Razão

- Garantir que todos os serviços sejam definidos adequadamente;

- Manter todas informações históricas sobre os serviços; e
- Permitir a divulgação do portfólio de serviços e do catálogo de serviços de maneira mais eficiente.

### 9.3. Política nº 3 - Ciclo de vida do serviço

O processo passa por diferentes estágios desde a sua definição até o seu encerramento. O ciclo de vida do serviço é controlado pelos processos de Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço e Gerenciamento de Mudança. Entretanto cabe ao processo de Gerenciamento de Portfólio de Serviço, definir os requisitos para mudança de status de um serviço.

ITEM	STATUS	DESCRIÇÃO	ATRIBUTOS OBRIGATÓRIOS
1	Requisitos	É o status inicial de qualquer serviço. Nesse momento o nome e o tipo de serviço devem ser definidos. Os demais atributos do Termo de Abertura de Serviço devem ser preenchidos na sequência a este acontecimento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Nome do serviço</li> <li>. Tipo de serviço</li> </ul>
2	Definição	Indica que o Termo do Serviço foi preenchido completamente e pode ser submetido para aprovação do Comitê Competente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Termo de Abertura de Serviço completo</li> </ul>
3	Análise	Indica que o Comitê Gestor de TI aprovou o desenvolvimento da Análise de Viabilidade para o serviço.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Termo de Abertura de Serviço aprovado</li> </ul>
4	Aprovado	A viabilidade é considerada satisfatória e o desenvolvimento do projeto do serviço autorizado, assim como seu Pacote de Desenho de Serviço.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Aprovação no Comitê Gestor de TI</li> <li>. Análise de Viabilidade aprovado</li> </ul>
5	Formalizado	Status final do serviço enquanto Portfólio Serviços de TI. A partir deste momento, o serviço encontra-se formalizado na organização e passará a ter seu desenho customizado pela STI.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. IC de Serviço cadastrado no BDGC</li> <li>. Abertura do Pacote Desenho de Serviço</li> <li>. Notificações às partes interessadas e aos processos relacionados</li> </ul>
6	Desenho	A necessidade do serviço foi aprovada e autorizada para o desenho do serviço.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Pacote de Desenho de Serviço em andamento</li> </ul>
7	Desenvolvimento	As ações para a implantação foram iniciadas e estão em desenvolvimento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Pacote de Desenho de Serviço em andamento</li> </ul>
8	Construção	A construção em si de módulos e outros parâmetros do serviço pode ser observada nesse momento. <i>Releases</i> são materializadas e a construção do serviço caminha para a etapa de testes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. <i>Release's</i> de entrega do serviço</li> </ul>
9	Teste	A implantação do serviço já está avançada o bastante para ser validada e ele se encontra em testes finais para entrada em produção.	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Relatório com resultado de Testes</li> </ul>

10	Liberação	Ações de liberação são executadas para garantir que o serviço entre em operação. Esse é o momento em que atuam de maneira conjunta o Gerenciamento de Mudanças e Liberação, é a pré-operação do serviço.	. Registro de Mudança e Liberação na ferramenta ITSM
11	Operacional	Indica que a implantação chegou ao fim, e que o serviço se encontra disponível para uso dentro dos limites definidos nos Acordos de Nível de Serviço. É neste estado que o serviço pertence ao Catálogo de Serviço.	. Nenhum atributo é necessário
12	Em Desativação	Foi realizada e aprovada uma solicitação para desativar o serviço. Análises devem ser feitas para sua retirada de maneira a gerar o mínimo de impacto para outros serviços, utilizando quando necessário abordagem de projeto para condução das ações necessárias.	. Termo de Abertura de Serviço para desativação
13	Obsoleto	A desativação foi concluída e o serviço estará completamente indisponível para os clientes e usuários. Nesse momento o negócio considera o serviço como obsoleto ao uso.	. RDM e RPI concluídas na ferramenta ITSM, assim como atualização do status do IC no BDGC. . Finalização do projeto, lições aprendidas documentadas.

#### 9.3.1. Benefícios

- Acompanhar a evolução do serviço de maneira precisa; e
- Maior controle e precisão sobre as informações dos serviços.

#### 9.3.2. Razão

- Controlar a evolução dos serviços; e
- Possuir registros amplos sobre os serviços.

### 9.4. Política nº 4 – Serviços Novos e Mudanças Significativas

Serviços novos e serviços técnicos de TI com grande impacto ou alto grau de complexidade na instituição e que, obrigatoriamente, necessitam de um grande aporte de recursos para sua execução.

#### 9.4.1. Benefícios

- Possibilitar que as demandas não programadas entrem de forma organizada na Instituição.

#### 9.4.2. Razão

- Formalizar os serviços; e
- Definir um processo formal para o acolhimento de demandas com essa categorização.

## 9.5. Política nº 5 - Estudo Técnico Preliminar

A entrega dos resultados de um serviço e o atendimento dos seus requisitos podem ser realizados de diversas formas. Os diferentes cenários viáveis para o desenvolvimento, implantação e operação do serviço devem ser avaliados para que haja confiança na tomada de decisão sobre os investimentos a serem realizados.

O entendimento sobre os variados cenários deve ser desenvolvido nos estudos técnicos preliminares (análise de viabilidade, plano de sustentação, estratégia da contratação e análise de risco). É importante que a visão apresentada seja abrangente, incluindo até mesmo a possibilidade de não se entregar o serviço, como em casos em que a demanda possui características que gerem um impacto considerável ou complexo.

Além de serem úteis para a tomada de decisão e para o desenvolvimento do serviço, estes estudos permitirão acompanhar de maneira precisa a evolução do serviço durante sua operação.

A descrição de cada cenário possível deve ser composta de ao menos os seguintes tópicos:

- Descrição da solução proposta;
- Análise do Termo de Abertura do Serviço;
- Limitações e restrições;
- Premissas;
- Riscos;
- Recursos humanos;
- Recursos tecnológicos;
- Recursos financeiros;
- Aspectos da implantação;
- Resultados esperados; e
- Recomendações.

### 9.5.1. Benefícios

- Aumento do conhecimento sobre os serviços;
- Melhores decisões sobre os investimentos nos serviços de TI; e
- Análise de custos associados com investimentos e consumo de recursos de TI.

### 9.5.2. Razão

- Dar ao Comitê Gestor de TI um conhecimento amplo sobre os diversos aspectos do serviço, antes da tomada de decisões;
- Permitir o acompanhamento da evolução do serviço comparando-o com os cenários previstos;
- Permitir a revisão de decisões tomadas; e
- Realizar a comparação dos resultados alcançados com as análises de viabilidades definidas.

## 10. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES DO PROCESSO

### 10.1. Gerente do processo

#### 10.1.1. Perfil

Profissional com experiência em gerenciamento e coordenação de equipes de TI, preferencialmente com certificação *ITILExpert* ou certificação *Intermediate- SOA*;

#### 10.1.2. Objetivos

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

### **10.1.3. Atividades**

- Aprovar o Termo de Abertura do Serviço;
- Autorizar o desenvolvimento do serviço;
- Aprovar o Pacote de Desenho do Serviço; e
- Aprovar a desativação do serviço.

### **10.1.4. Responsabilidades**

- Promover o uso correto do processo dentro do CJF;
- Acompanhar a qualidade do atendimento dos chamados;
- Representar o processo no relacionamento da STI com as áreas de negócio e fornecedores;
- Acordar as metas de atendimento de chamados para o CJF;
- Gerenciar o Portfólio de Serviços da STI;
- Garantir que as informações do Portfólio de Serviços são precisas e corretas;
- Divulgar o Portfólio de Serviços em todo o CJF;
- Observar o trâmite correto e aprovações para a implantação de novos serviços;
- Responder questionamentos sobre os serviços e sua relação com os clientes e processos de negócio;
- Aprovar e autorizar a desativação de serviços;
- Participar das reuniões do Comitê de Governança de TI; e
- Acompanhar todo o ciclo de vida dos serviços.

## **10.2. Comitê de Governança de TI**

### **10.2.1. Perfil**

Deve possuir autoridade para tomar decisões sobre a priorização dos serviços, investimentos e projetos.

### **10.2.2. Objetivos**

Garantir que os investimentos realizados nos serviços retornem os benefícios esperados.

### **10.2.3. Atividades**

- Definir os critérios de priorização dos serviços;
- Decidir sobre a priorização dos serviços e investimentos;

### **10.2.4. Responsabilidades**

- Estabelecer a política e critérios de priorização dos serviços;
- Aprovar e autorizar os investimentos e estudos sobre novos serviços, demandas pontuais/específicas ou suas mudanças significativas;
- Acompanhar os resultados entregues pelos serviços.

### **10.3. Governança de TI**

#### **10.3.1. Perfil**

Capacidade analítica. Ser realista, imparcial e organizado. Compreender o papel dos agentes auditados, o objetivo do processo, suas atividades, métricas e metas. Preferencialmente certificado em Governança de TI.

#### **10.3.2. Objetivos**

Observar se as atividades realizadas e resultados obtidos pelo processo correspondem à sua política, e aos requisitos organizacionais, legais e contratuais, bem como garantir a sustentabilidade do processo de Gerenciamento de Portfólio de Serviço.

#### **10.3.3. Atividades**

- Promover ações de melhoria no processo;
- Reportar as métricas alcançadas pelo processo;
- Reportar sobre os resultados do processo; e
- Prover os recursos para o funcionamento do processo.

#### **10.3.4. 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;
- Verificar os resultados dos investimentos realizados.
- Buscar a garantia que o processo seja adequado ao seu propósito;
- Deliberar sobre a visão e os objetivos de negócio do processo;
- Deliberar sobre a alocação de recursos no processo;
- Identificar atividades ou etapas do processo que estão interferindo na velocidade exigida pelo negócio e propor melhorias.

## 11. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE DO PROCESSO (RACI)

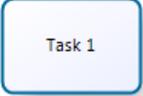
A matriz RACI abaixo documenta a relação existente entre as atividades e os papéis do processo:

<b>ATIVIDADES</b>	<b>GERENTE DO PROCESSO</b>	<b>COMITÊ GESTOR DE TI</b>	<b>COMITÊ DE GOVERNANÇA DE TI</b>	<b>GERENTE DO SERVIÇO</b>
<b>Solicitar Abertura do Serviço</b>				R
<b>Analisar Solicitação</b>	R	R		
<b>Aprovar o Termo de Abertura do Serviço</b>	R	R		
<b>Incluir demanda no Backlog</b>	I	R		
<b>Encaminhar Backlog para priorização</b>	I	R		
<b>Priorizar Backlog de Demandas</b>	I		R	
<b>Autorizar o desenvolvimento do serviço</b>	I		R	
<b>Elaborar o Estudo Técnico Preliminar</b>				R
<b>Aprovar o Estudo Técnico Preliminar</b>	R	R		
<b>Formalizar o serviço e cadastrar o IC / Serviço</b>	R	I		
<b>Atualizar Portfólio</b>	R	I		
<b>Autorizar Desativação</b>	R			C

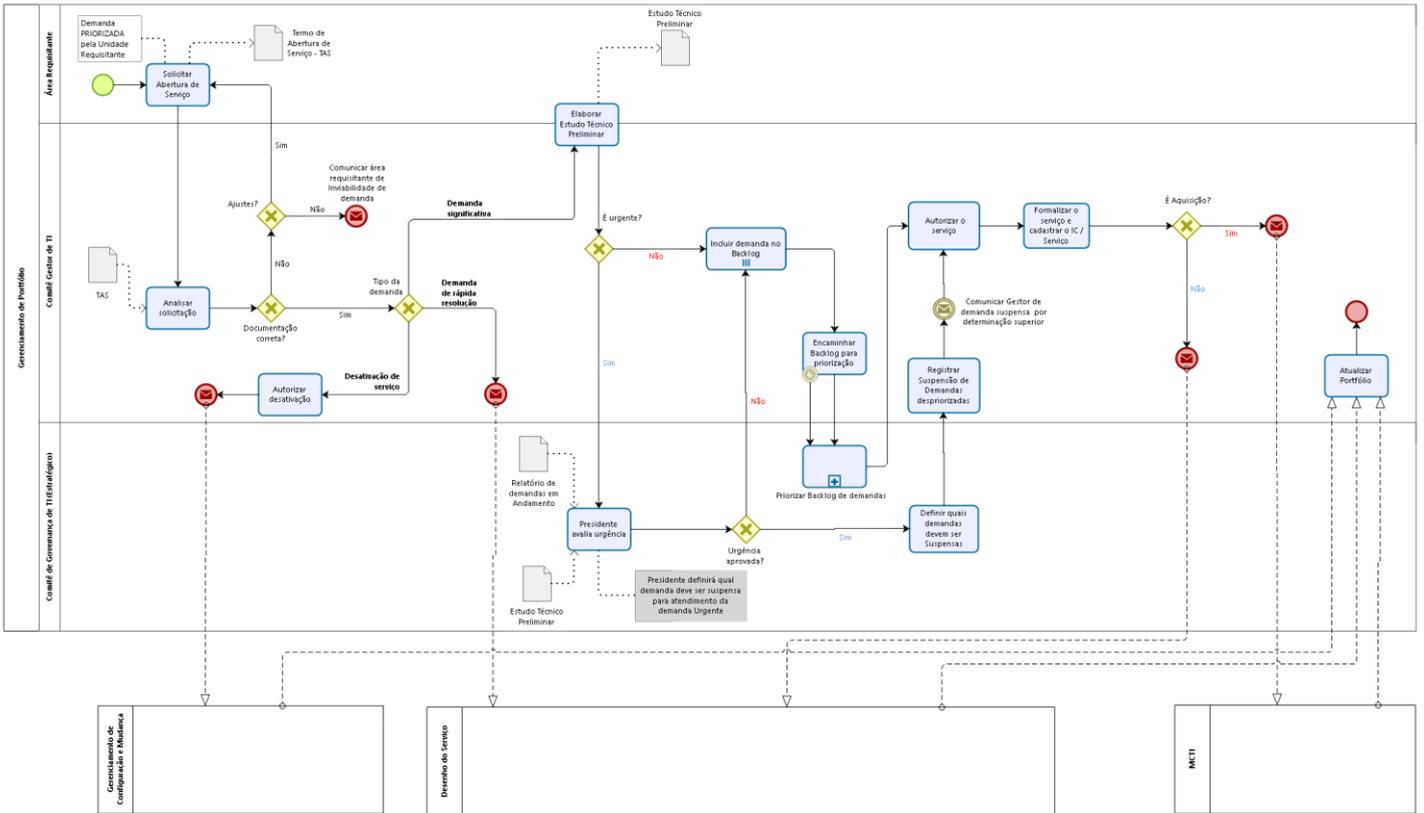
Responsável – R; Responsabilizado – A; Consultado – C; Informado – I.

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

## 12.1. Macrofluxo do processo – Gerenciamento de Portfólio de serviço.



## **13. ATIVIDADES DO PROCESSO**

Sempre que um serviço novo ou mudança significativa para serviços existentes é proposto(a), estas atividades da gestão do portfólio devem ser conduzidas.

### **13.1. Solicitar a abertura de serviço**

A Área Requisitante elabora o Termo de Abertura de Serviço, com as informações sobre a necessidade a ser atendida.

Após a elaboração, o Termo é submetido à Análise pelo Comitê Gestor de TI.

### **13.2. Analisar solicitação**

Nesta atividade, o Termo de Abertura do Serviço é analisada quanto ao preenchimento das informações necessárias. Além disso, também é classificado o Tipo da Demanda:

- Demanda significativa: Requer elaboração de Estudo Técnico Preliminar, análise de viabilidade/riscos, inclusão no backlog e priorização pelo Comitê de Governança de TI
- Demanda de rápida resolução: Demanda enviada direto para o desenvolvimento que prioriza internamente o backlog de demandas de rápida resolução
- Desativação de serviço: Solicitar remoção do serviço do catálogo e inclusão no portfólio em serviços descontinuados.

Caso os campos necessários do Termo de Abertura do Serviço não estejam corretamente preenchidos, o documento será retornado à Área Requisitante para que seja ajustado. Caso a solicitação já seja considerada inviável tecnicamente a partir das informações incluídas no TAS, a Área Requisitante será informada sobre esta situação e a solicitação é então finalizada.

### **13.3. Incluir demanda no backlog**

Após a aprovação do TAS, a demanda que for considerada significativa é incluída no Backlog, uma lista com todas as necessidades já identificadas e ainda não iniciadas.

### **13.4. Encaminhar backlog para priorização**

O Backlog deve ser submetido à avaliação pelo Comitê de Governança de TI, que aponta quais demandas devem ser trabalhadas primeiro, ou seja, define a ordem.

### **13.5. Priorizar backlog de demandas**

O Comitê de Governança de TI irá avaliar o Backlog e definir sua priorização, ou seja, a ordem de execução das demandas. A priorização deve ser definida respeitando-se o alinhamento entre os objetivos estratégicos definidos para o órgão, e os objetivos de TI que realizam esta estratégia.

### **13.6. Autorizar o serviço**

Após a priorização, o Comitê Gestor de TI e o Gerente do Processo irão autorizar o início do desenho do serviço.

O Comitê Gestor de TI define que o serviço pode ser descontinuado, conforme pedido pela Área Requisitante.

### **13.7. Elaborar estudo técnico preliminar**

Caso seja o caso de uma demanda considerada significativa, será então necessária a elaboração da versão inicial do Estudo Técnico Preliminar, feito pela Área Requisitante, com apoio do Integrante Técnico. Nesta etapa são realizadas a análise de viabilidade, análise de riscos e definidas as estratégias para contratação/desenvolvimento.

### **13.8. Formalizar o serviço e cadastrar o ic/serviço**

O Comitê Gestor de TI e o Gerente do Processo devem cadastrar o serviço como Item de Configuração e incluir no Funil de Serviços.

### **13.9. Atualizar portfólio de serviços**

Após a conclusão do desenho do serviço ou desativação do serviço, o Portfólio deve ser atualizado (catálogo, funil e descontinuados).

### **13.10. Presidente do Comitê de Governança de TI avalia demanda urgente**

Caso a demanda significativa tenha sido apontada como “Urgente” pela área requisitante, sua solicitação será encaminhada ao Presidente do Comitê de Governança de TI (Estratégico), para que ele decida a respeito da real urgência do pedido. Caso não seja considerado realmente urgente, será encaminhada a solicitação para inclusão no Backlog de Demandas e posterior priorização junto às demais demandas não urgentes.

### **13.11. Definir quais demandas devem ser suspensas**

Em caso de demanda considerada significativa e urgente, o Presidente do Comitê de Governança de TI (Estratégico) deve apontar quais demandas devem ser suspensas para que a demanda urgente possa ser priorizada.

### **13.12. Registrar suspensão de demandas despriorizadas**

O Comitê Gestor de TI deve registrar junto às demandas despriorizadas, a decisão de suspendê-las.

## **14. 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.

## **15. 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.

## **16. VIGÊNCIA**

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

## 17. ANEXOS

### 17.1. Modelo Termo de Abertura de Serviço

#### TERMO DE ABERTURA DE SERVIÇO

#### INFORMAÇÕES DO SERVIÇO

<b>Unidade Demandante:</b>
<b>NOME DO SERVIÇO:</b>
<input type="checkbox"/> NOVO <input type="checkbox"/> MUDANÇA <input type="checkbox"/> DESATIVAÇÃO
<b>TIPO: USO EXCLUSIVO DA STI</b> <input type="checkbox"/> Serviço de TI: <small>Composto de uma combinação de hardware, software, processos e pessoas. Um serviço de TI voltado para o cliente suporta diretamente os processos de negócio de um ou mais clientes</small> <input type="checkbox"/> Serviço técnico: <small>Atendem a solicitações técnicas como suporte técnico, operação de componente tecnológico, manutenção de equipamentos e aplicações, sustentação ou desenvolvimento de sistemas de informação.</small>
<b>DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:</b>
<b>OBJETIVO DO SERVIÇO:</b>
<b>NECESSIDADES DE NEGÓCIO:</b>
<b>RESULTADOS ESPERADOS:</b>
<b>IMPACTO DA INDISPONIBILIDADE:</b>
<b>PROCESSOS DE NEGÓCIO RELACIONADOS:</b>
<b>OBJETIVOS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TI:</b>
<b>INICIATIVAS ELENCADAS NO PLANO DIRETOR DE TI:</b>
<b>PARTES INTERESSADAS</b>

Dono do Negócio:	
Gerente de Serviço:	
Usuários do Serviço:	
<p><b>( ) NÃO URGENTE</b></p> <p><b>( ) URGENTE – No caso de urgência, favor especificar os motivos detalhadamente (Exemplo: regulamentação legal, regulamentação interna, exposição a riscos). A urgência será avaliada pelo(a) Sr(a) SECRETÁRIO(A) GERAL deste Conselho.</b></p>	
<p><b>Motivo da Urgência, se houver:</b></p>          	
<p><b>RISCOS:</b></p>          	
<p><b>CRITICIDADE:</b></p>          	
<p><b>PROJETO DO SERVIÇO:</b></p>          	

\_\_\_\_\_

Dono do Negócio (titular da unidade)

\_\_\_\_\_

Gerente de Serviço (Requisitante)

De acordo,

\_\_\_\_\_

Secretário de TI