

Secretaria de TIC do TRT24

Gerenciar Catálogo de Serviços

Histórico do Documento

	Data	Descrição
01	12/08/2015	Baseado no relatório de consultoria PD.33.10.83A.0167A-RT-04-AA
02	01/09/2015	Revisão do documento de descrição
03	10/04/2017	Ajuste de indicadores
04	02/03/2018	Link processos Gerenciar Mudanças e Gerenciar CS
05	16/12/2019	Revisão do fluxo de interação ao processo "Gerenciar Mudanças"
06	28/02/2025	Revisão do processo

Secretaria de TIC do TRT da 24ª Região
Documento de Descrição de Processo de Trabalho
Processo Gerenciar Catálogo de Serviços

28/02/2025

Equipe de Documentação

	Nome	Cargo
01	Alex Sandro Pontes da Silva	Chefe do Setor de Apoio a Processos e Iniciativas Nacionais
02	Marco Antônio Ribeiro Molento	Chefe do Setor de Gerenciamento da Central de Serviços

Sumário

1	Objetivos	4
2	Abrangência	4
3	Definições	4
4	Processo Gerenciar Catálogo de Serviços	5
4.1	Papéis e Responsabilidades	5
4.2	Fluxos do Processo	6
4.2.1	Fluxo do Processo Gerenciar Catálogo de Serviços	6
4.3	Descrição do Processo	7
4.3.1	Descrição do Processo Gerenciar Catálogo de Serviços	7
5	Tabela RACI	9
6	Controles do Processo	10
6.1	Índice de Atividades Não Utilizadas	10
6.2	Índice de Solicitações Reclassificadas	10
7	Divulgação dos Resultados	12
8	ANEXO I – Índice de Atividades Não Utilizadas	13
9	ANEXO I – Índice de Solicitações Reclassificadas	14

1 Objetivos

Definir o processo de gerenciamento de catálogo de serviços e assegurar que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para a criação e manutenção dos serviços disponibilizados no Catálogo de Serviços, garantindo que este seja uma fonte íntegra de informações, fornecendo detalhes de cada serviço e seus componentes, com uma visão geral dos processos e sistemas envolvidos.

2 Abrangência

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (SETIC).

3 Definições

- **ANO** – Acordo de Nível Operacional.
- **ANS** – Acordo de Nível de Serviço.
- **Catálogo de Serviços** – Conjunto de todos os serviços de TIC, ativos e aprovados, que são fornecidos pela SETIC. É composto pelo Catálogo de Serviço para o Negócio e pelo Catálogo de Serviço Técnico.
- **Catálogo de Serviços para o Negócio** – Conjunto de serviços de TIC, ativos e aprovados, que são fornecidos pela SETIC aos usuários de TIC do TRT da 24ª Região.
- **Catálogo de Serviços Técnicos** – Conjunto de serviços de TIC, ativos e aprovados, que são fornecidos pela SETIC somente aos usuários internos da área de tecnologia da informação do TRT da 24ª Região.
- **Ferramenta ITSM** – Aplicação utilizada para o gerenciamento de serviços de TIC (CITSmart).
- **IC** – Item de Configuração.
- **RdM** – Requisição de Mudança.
- **Serviço de TIC** – Qualquer ferramenta ou mecanismo fornecido pela SETIC, descrito no Catálogo de Serviços, e utilizado pelos usuários de TIC para execução das tarefas.

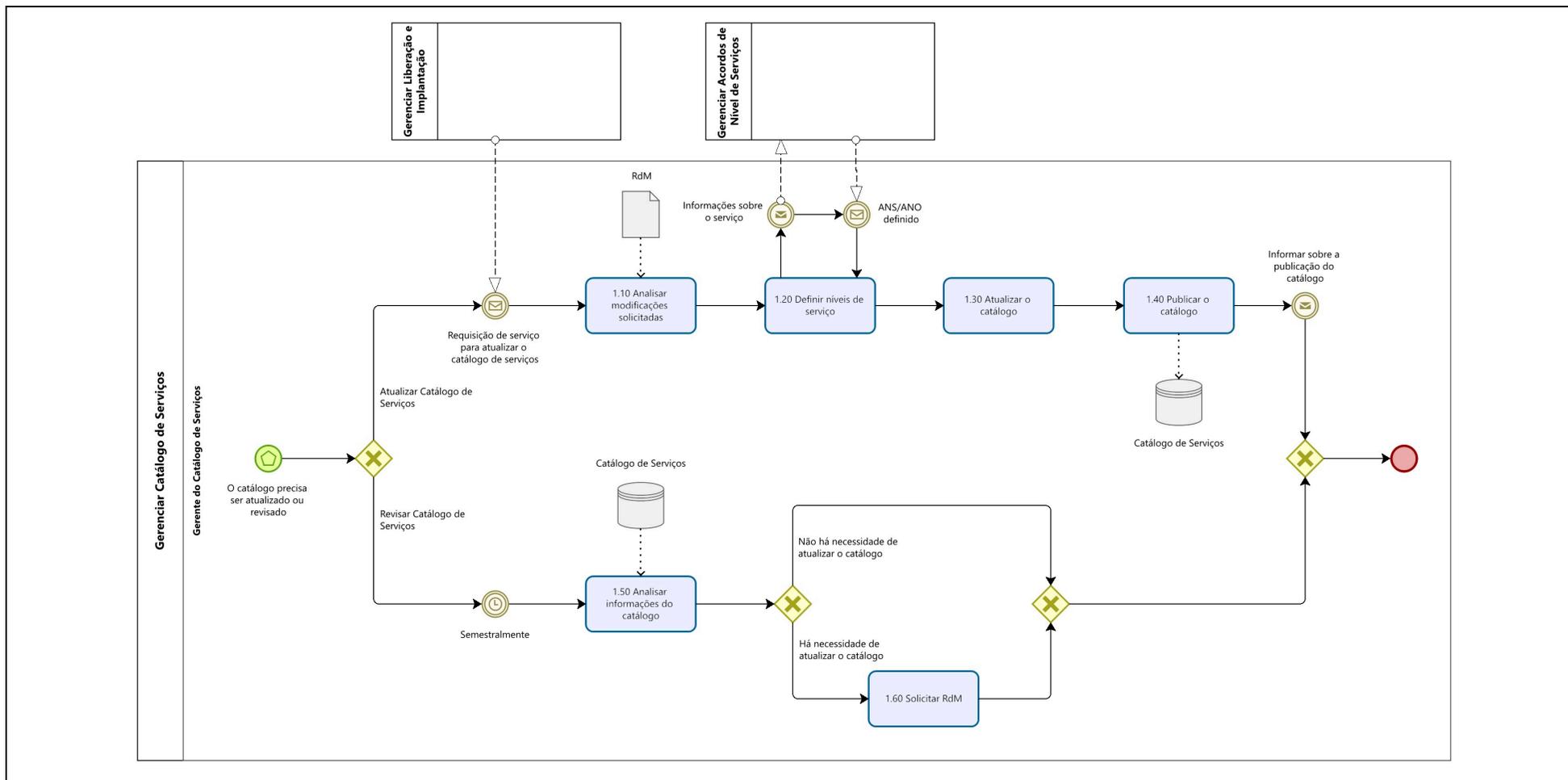
4 Processo Gerenciar Catálogo de Serviços

4.1 Papéis e Responsabilidades

Papel	Responsabilidades	Responsável
Dono do Processo	<ul style="list-style-type: none">• Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados• Aprovar as atualizações do processo• Buscar a qualidade e eficiência gerais do processo	Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicações
Gerente do Processo	<ul style="list-style-type: none">• Buscar a eficiência e a efetividade do processo• Manter o desenho e indicadores do processo atualizados, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização• Produzir informações gerenciais (indicadores)• Promover a execução das atividades do processo	Chefe do Setor de Gerenciamento da Central de Serviços
Gerente do Catálogo de Serviços	<ul style="list-style-type: none">• Atualizar o Catálogo de Serviços a partir de RdM do processo Gerenciar Mudanças• Revisar periodicamente o Catálogo de Serviços	Chefe do Setor de Gerenciamento da Central de Serviços

4.2 Fluxos do Processo

4.2.1 Fluxo do Processo Gerenciar Catálogo de Serviços



4.3 Descrição do Processo

4.3.1 Descrição do Processo Gerenciar Catálogo de Serviços

Id	Atividade	Responsável	Descrição
1.10	Analisar modificações solicitadas	Gerente do Catálogo de Serviços	<p>Entrada: Requisição de serviço para atualizar o catálogo de serviços; RdM</p> <p>Processamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar se todas as informações para a atualização do serviço estão disponíveis na RdM e na requisição de serviço, tais como: tipo do item de serviço (requisição de serviço ou incidente), descrição do serviço, quem pode solicitá-lo, como solicitar (processos e ferramentas), os níveis de qualidade e disponibilidade acordados, prazos de atendimento e de solução, entre outras informações relevantes para dar visão e transparência aos produtos entregues pela SETIC • Quando tratar-se de serviços do Catálogo de Serviços Técnicos, além das informações relacionadas no item anterior, deve-se verificar seus relacionamentos com os componentes e com os itens de configuração (ICs) necessários para o funcionamento dos serviços e demais detalhes técnicos pertinentes, observados os requisitos de segurança da informação • Caso identifique alguma falta de informação, interagir com o solicitante da requisição de serviço para providenciar a adequação das informações <p>Saída: Informações sobre o serviço</p>
1.20	Definir níveis de serviço	Gerente do Catálogo de Serviços	<p>Entrada: Informações sobre o serviço</p> <p>Processamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prover ao processo Gerenciar Acordos de Nível de Serviço da SETIC todas as informações necessárias para que se possa definir o ANS/ANO do serviço <p>Saída: ANS/ANO definido</p>
1.30	Atualizar o catálogo	Gerente do Catálogo de Serviços	<p>Entrada: Informações sobre o serviço; ANS/ANO definido</p> <p>Processamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atualizar os serviços afetados na mudança na ferramenta ITSM <p>Saída: Catálogo de serviços atualizado</p>

Secretaria de TIC do TRT da 24ª Região
Documento de Descrição de Processo de Trabalho
Processo Gerenciar Catálogo de Serviços

28/02/2025

1.40	Publicar o catálogo	Gerente do Catálogo de Serviços	Entrada: Catálogo de serviços atualizado
			Processamento: <ul style="list-style-type: none"> • Publicar a nova versão do catálogo de serviços na ferramenta ITSM • Informar o solicitante da requisição de serviço sobre a conclusão desta etapa
			Saída: Catálogo de serviços publicado
1.50	Analisar informações do catálogo	Gerente do Catálogo de Serviços	Entrada: Catálogo de serviços
			Processamento: <ul style="list-style-type: none"> • Periodicamente, o gerente do catálogo de serviços deve verificar se as informações de cada serviço no catálogo permanecem precisas e estão disponíveis às partes interessadas • Verificar se as informações dos serviços permanecem adequadas e, se for o caso, relacionar as eventuais necessidades de correção
			Saída: Catálogo verificado
			Se houver necessidade de atualizar o catálogo, seguir para “Solicitar RdM”
			Se não houver necessidade de atualizar o catálogo, seguir para encerrar o processo
1.60	Solicitar RdM	Gerente do Catálogo de Serviços	Entrada: Necessidade de atualizar o catálogo de serviços
			Processamento: <ul style="list-style-type: none"> • Compilar as necessidades de revisão encontradas durante a revisão • Solicitar abertura de RdM (Requisição de Mudança) para atualização do Catálogo de Serviços, conforme estabelecido no processo Gerenciar Mudanças da SETIC
			Saída: RdM solicitada

5 Tabela RACI

Id.	Atividade	Gerente do Catálogo de Serviços
1.10	Analisar modificações solicitadas	R
1.20	Definir níveis de serviço	R
1.30	Atualizar o catálogo	R
1.40	Publicar o catálogo	R
1.50	Analisar informações do catálogo	R
1.60	Solicitar RdM	R

Legenda: Responsável (R), Consultado (C), Informado (I)

6 Controles do Processo

6.1 Índice de Atividades Não Utilizadas

Nome do Indicador	Índice de atividades não utilizadas
Origem	Controle elaborado pela SETIC
Objetivo	Obter o percentual de atividades disponíveis no catálogo de serviços não utilizadas no período, em relação ao total de atividades disponíveis no catálogo de serviços
Meta	Menor que 10%
Periodicidade	Semestral
Forma de cálculo	Total de atividades disponíveis no catálogo não utilizadas / Total de atividades disponíveis no catálogo
Fonte	<ul style="list-style-type: none"> • Planilha do ANEXO II <ul style="list-style-type: none"> ○ Total de atividades disponíveis no catálogo não utilizadas: quantidade de atividades do catálogo disponíveis no período de apuração sem nenhuma solicitação; ○ Total de atividades disponíveis no catálogo: quantidade de atividades do catálogo disponíveis no período de apuração.
Observação	Polaridade negativa (quanto menor melhor)

6.2 Índice de Solicitações Reclassificadas

Nome do Indicador	Índice de solicitações reclassificadas
Origem	Controle elaborado pela SETIC
Objetivo	Obter o percentual do total de solicitações reclassificadas em relação ao total de solicitações registradas no mesmo período
Meta	Menor que 10%
Periodicidade	Semestral
Forma de cálculo	Total de solicitações reclassificadas / Total de solicitações

Secretaria de TIC do TRT da 24ª Região
Documento de Descrição de Processo de Trabalho
Processo Gerenciar Catálogo de Serviços

28/02/2025

Fonte	<ul style="list-style-type: none">• Planilha do ANEXO III<ul style="list-style-type: none">○ Total de solicitações reclassificadas: quantidade de solicitações das atividades do catálogo no período de apuração que foram reclassificadas;○ Total de solicitações: quantidade de solicitações das atividades do catálogo no período de apuração.
Observação	Polaridade negativa (quanto menor melhor)

7 Divulgação dos Resultados

Os resultados do processo serão demonstrados através dos dados do indicador registrados no processo administrativo autuado com o fim específico de acompanhar as atividades desse processo de trabalho, bem como na página da SETIC localizada no portal da transparência do TRT da 24ª Região.

8 ANEXO I – Índice de Atividades Não Utilizadas

Período de Apuração	Total de atividades disponíveis no catálogo	Total de atividades disponíveis no catálogo não utilizadas	Percentual de atividades não utilizadas

Onde:

- Para cada apuração:
 - **Período de Apuração:** período de datas (início e fim) em que os dados estão sendo apurados;
 - **Total de atividades disponíveis no catálogo:** quantidade de atividades do catálogo disponíveis no período de apuração;
 - **Total de atividades disponíveis no catálogo não utilizadas:** quantidade de atividades do catálogo disponíveis no período de apuração sem nenhuma solicitação;
 - **Percentual de atividades não utilizadas:** valor calculado pela divisão do “Total de atividades disponíveis no catálogo não utilizadas” pelo “Total de atividades disponíveis no catálogo”.

9 ANEXO I – Índice de Solicitações Reclassificadas

Período de Apuração	Total de solicitações	Total de solicitações reclassificadas	Percentual de solicitações reclassificadas

Onde:

- Para cada apuração:
 - **Período de Apuração:** período de datas (início e fim) em que os dados estão sendo apurados;
 - **Total de solicitações:** quantidade de solicitações das atividades do catálogo no período de apuração;
 - **Total de solicitações reclassificadas:** quantidade de solicitações das atividades do catálogo no período de apuração que foram reclassificadas;
 - **Percentual de solicitações reclassificadas:** valor calculado pela divisão do “Total de solicitações reclassificadas” pelo “Total de solicitações”.