



TRT-16ª REGIÃO

Coord. de Tecnologia da Informação e Comunicações

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇO DE TIC

AGOSTO/2020

HISTÓRICO DE VERSÕES

#	DATA	DESCRIÇÃO
1	09/01/2017	Criação do Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC (Portaria GP Nº 247/2016)
2	10/12/2019	Reestruturação do processo com a criação do macrofluxo do processo e redefinição dos indicadores.
3	21/07/2020	<ul style="list-style-type: none">● Atualização do layout do documento;● Remoção do Analista do Catálogo na Seção de “Papéis e Responsabilidades”;● Ajustes no fluxos do processo<ul style="list-style-type: none">○ Criação da tarefa “Elaborar e publicar relatório”;○ Criação da tarefas “Publicar Portaria Catálogo”;○ Correções no desenho em notação BPMN.

SUMÁRIO

1. Objetivo	3
2. Aplicabilidade	3
3. Termos e Definições	3
4. Papéis e Responsabilidades	4
5. Interface com outros processos	5
6. Macrofluxo do Processo	6
6.1. Fluxo Manter Catálogo de Serviços de Tic	7
6.2. Fluxo Monitorar Catálogo de Serviços de Tic	8
7. Descrição das Atividades	8
7.1. Fluxo Manter Catálogo de Serviços de Tic	9
7.2. Fluxo Monitorar O Catálogo de Serviços de Tic	9
8. Matriz RACI	11
9. Indicadores	12
10. Divulgação dos resultados	14
Anexo I - Planilha para cálculo do Indicador 1	15
Anexo II - Planilha para cálculo do indicador 2	16

1. OBJETIVO

Este documento tem por objetivo estabelecer o **Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC** no âmbito do Tribunal Regional da 16ª Região (TRT16), a fim de descrever todas as etapas necessárias para manutenção (criação, alteração e remoção dos serviços de TIC) e monitoramento do Catálogo de Serviços de TIC do TRT16.

O Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC visa garantir a aplicação de procedimentos padronizados às atividades relacionadas ao ciclo de vida do serviço de TI, de modo que se tenha um catálogo atualizado e sempre aderente com os serviços fornecidos pelo TRT16.

2. APLICABILIDADE

O processo é aplicável a todos os serviços de TIC que são prestados pela área de TIC do TRT16.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

- **Assyst:** Sistema utilizado para o gerenciamento serviços de TIC do TRT16;
- **TIC:** Tecnologia da Informação e Comunicação;
- **Portaria do Catálogo de Serviços de TIC:** documento publicado pela presidência na forma de Portaria GP, que oficializa, de forma atualizada, os serviços de Tecnologia da Informação prestados pelo TRT 16;
- **Catálogo de Serviços de TIC no Assyst:** Serviços definidos pela Portaria do Catálogo de Serviços de TIC implementados no Sistema de Gerenciamento de Serviços do TRT 16.

4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

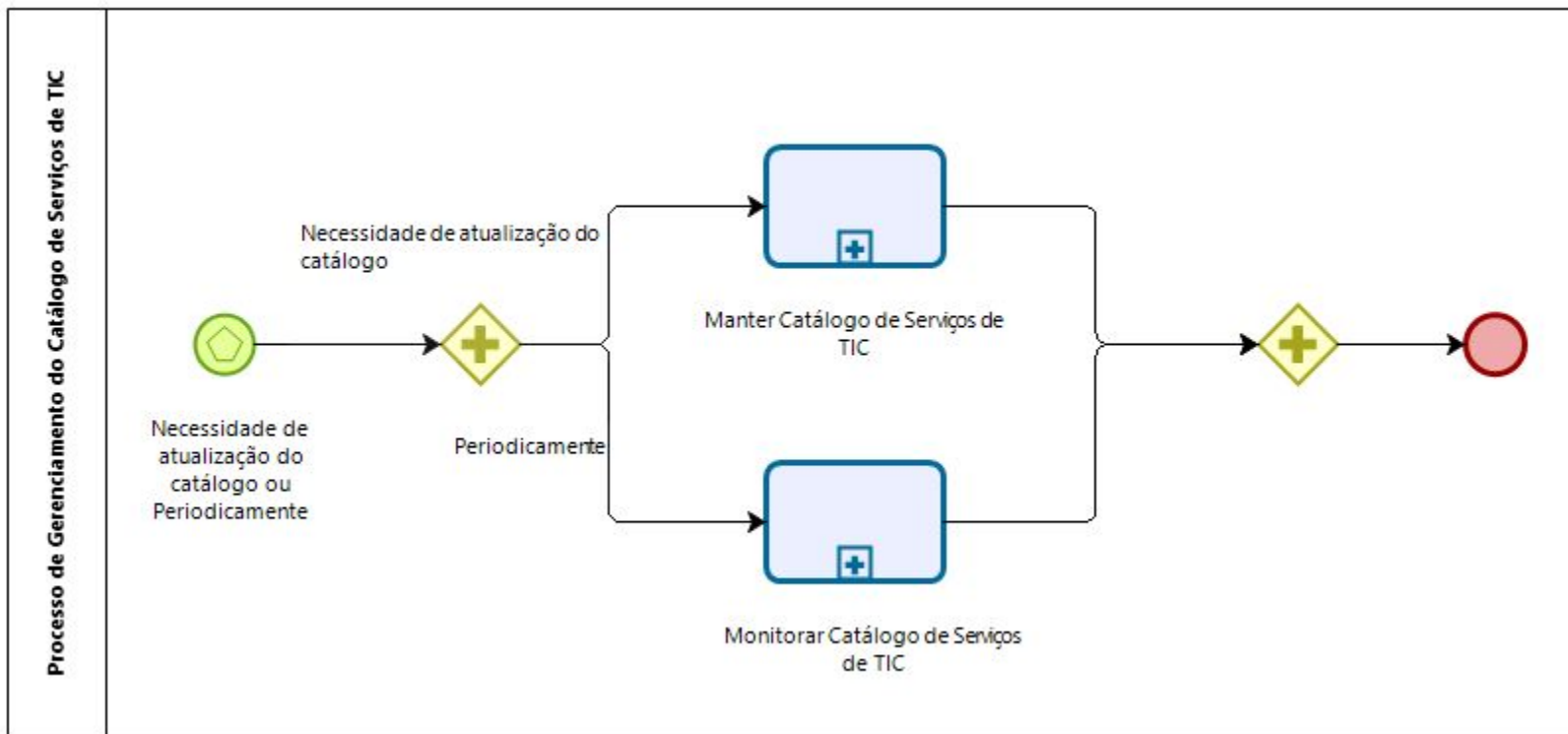
PAPEL	RESPONSABILIDADE	RESPONSÁVEL
Dono do Processo	<ul style="list-style-type: none"> ● Buscar a qualidade e eficiência geral do processo ● Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados 	Chefe da Unidade de Governança de TI
Gerente do Processo	<ul style="list-style-type: none"> ● Buscar a eficiência e a efetividade do processo; ● Produzir informações gerenciais (indicadores); ● Manter o desenho e indicadores do processo atualizados; ● Promover a execução das atividades do processo; ● Operacionalizar as atividades relacionadas à manutenção do Catálogo do Serviços de TIC; 	Servidor da Unidade da Governança de TI
Presidência	<ul style="list-style-type: none"> ● Formalizar o Catálogo de Serviços de TIC no âmbito do Tribunal 	Presidente do Tribunal

5. INTERFACE COM OUTROS PROCESSOS

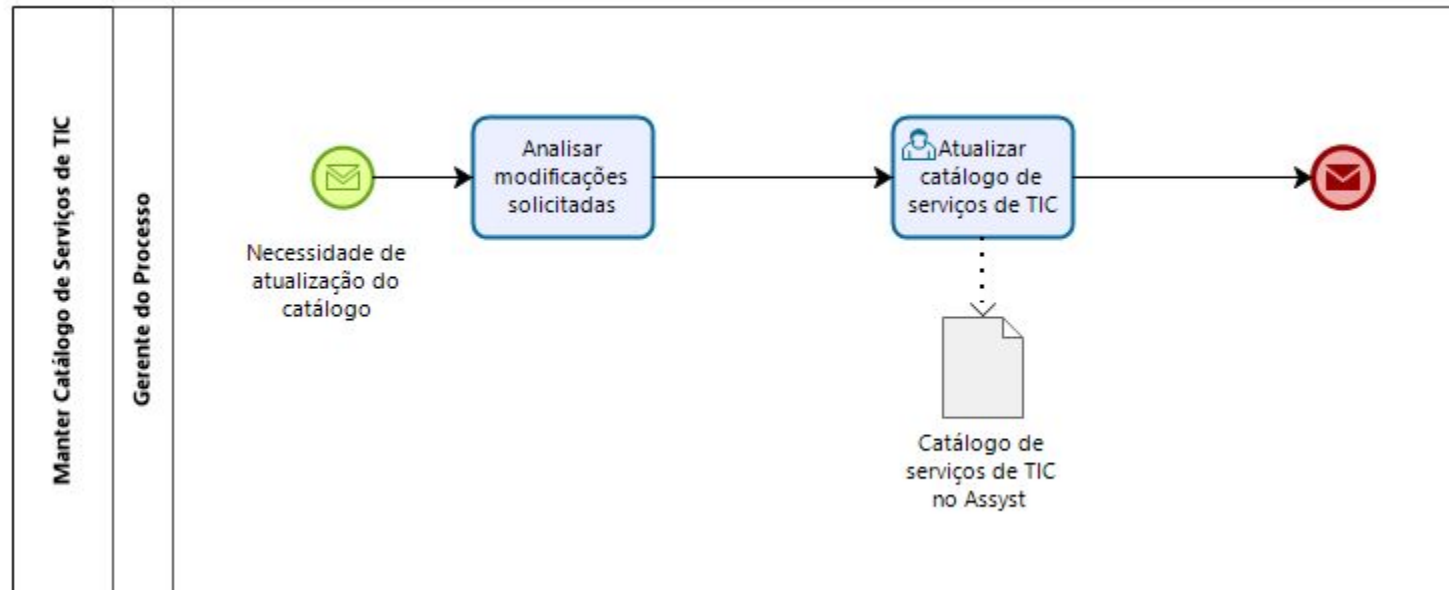
A seguir estão descritas as principais interfaces do Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC com os demais processos de gestão de TIC do TRT16.

- **Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação:** o processo de gerenciamento de mudança e liberação aciona o processo de gerenciamento do catálogo de serviços de TIC toda a vez que mudanças em sistema ou serviço impliquem em necessidades de alterar o catálogo de serviços de TIC.
- **Processo de Gerenciamento de Requisições de TIC e Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC:** o processo de gerenciamento do catálogo de serviços de TIC fornece informações sobre os serviços oferecidos pela área de TIC, por meio da sua central de serviços, aos Processo de Gerenciamento de Requisições de TIC e Gerenciamento de Incidentes de TIC.

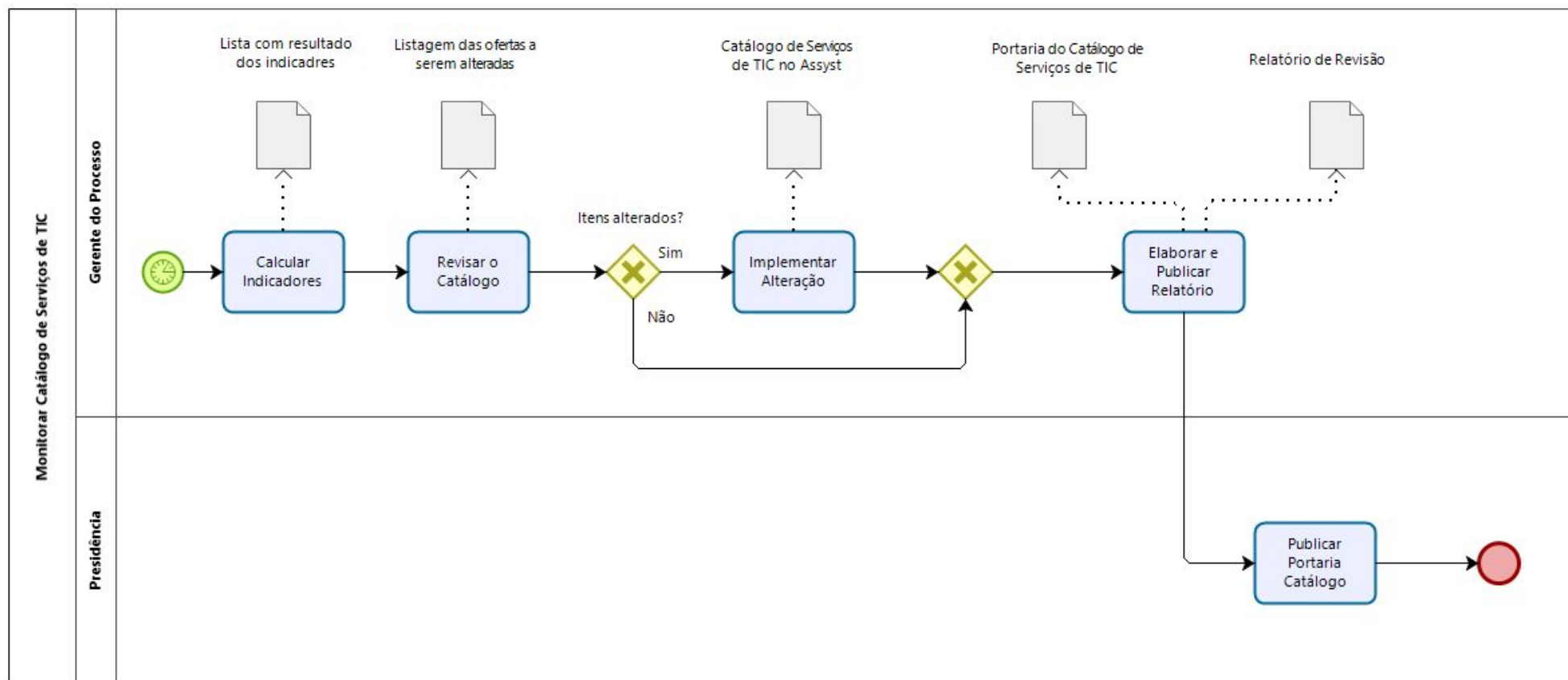
6. MACROFLUXO DO PROCESSO



6.1.FLUXO MANTER CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC



6.2.FLUXO MONITORAR CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC



7. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

7.1.FLUXO MANTER CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

ATIVIDADE	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Analisar modificações solicitadas	Garantir que todas as informações de atualização de serviços estejam completas.	Gerente do Catálogo de Serviços de TIC	<p>Entradas: Necessidade de atualização do catálogo</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> As necessidades de atualização de catálogo chegam através de chamados registrados no Assyst. O gerente deve avaliar se as informações para atualização possuem os dados mínimos necessários a implementação, tais como: categoria, serviço, oferta, descrição, técnico ou negócio, ANS, dono do serviço, responsável técnico; Se a solicitação não contiver as informações básicas, o gerente do catálogo deve contatar o solicitante para completar as informações necessárias para atendimento da solicitação <p>Saídas: Solicitação aprovada</p>
Atualizar o catálogo de serviços de TIC	Implementar alteração do catálogo no Assyst	Gerente do Catálogo de Serviços de TIC	<p>Entradas: Solicitação aprovada.</p> <p>Descrição: Atualizar os serviços no Assyst conforme solicitação.</p> <p>Saídas: Catálogo de Serviços de TIC no Assyst atualizado.</p>

7.2.FLUXO MONITORAR O CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

ATIVIDADE	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Calcular indicadores	Conhecer o desempenho do catálogo de serviços.	Gerente do Catálogo de Serviços de TIC	<p>Entradas: Catálogo de serviços de TIC no Assyst</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar o cálculo dos indicadores definidos pelo processo. <p>Saídas: Lista com resultado dos indicadores.</p>
Revisar o catálogo de serviços de TIC	Verificar se as informações de cada serviço no catálogo permanecem precisas.	Gerente do Catálogo de Serviços de TIC	<p>Entradas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Catálogo de serviços de TIC no Assyst Indicadores de desempenho calculados <p>Descrição:</p>

			<ul style="list-style-type: none"> O gerente deve avaliar o catálogo em busca de oportunidades de aprimoramento. Para tanto, ele deve organizar as informações do catálogo e analisar em conjunto com as unidades responsáveis pelo serviços. Nesse sentido, o gerente deve realizar as seguintes ações: <ul style="list-style-type: none"> Listar os serviços de TIC por setor responsável; Listar os serviços que não tiveram registros de requisição ou incidente no último ciclo de revisão; Consolidar as listas e enviar aos chefes de setores; Dar suporte aos chefes de setores durante o período de análise das informações enviadas a eles; O gerente deve analisar indicadores e, caso seja necessário, propor ações para melhorar o catálogo. Por fim, o gerente de ajustar e consolidar a versão final da lista de serviços que será disponibilizada aos usuários dos serviços de TIC.. <p>Saídas: Lista de serviços a serem alterados</p>
Implementar alteração	Realizar as alterações definidas no Assyst e no Catálogo.	Gerente do Catálogo de Serviços de TIC	<p>Entradas: Lista de serviços a serem alterados</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementar as alterações no Catálogo de Serviços de TIC no Assyst; <p>Saídas: Catálogo de Serviços de TIC no Assyst atualizada</p>
Elaborar e publicar relatório	Comunicar o resultado da revisão do catálogo de serviços em forma de relatório.	Gerente do Catálogo de Serviços de TIC	<p>Entradas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Lista com resultado dos indicadores. Lista de serviços a serem alterados Catálogo de Serviços de TIC no Assyst atualizada <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaborar e divulgar o relatório de revisão do catálogo contendo o cálculo e análise dos indicadores e as alterações promovidas no catálogo de serviços de TIC. Elaborar minuta da portaria do catálogo de serviços de TIC para publicação pela Presidência, caso seja necessária; <p>Saídas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Relatório de Revisão publicado Minuta Portaria do Catálogo de Serviços de TIC
Publicar Portaria Catálogo	Formalizar nova versão do Catálogo de Serviços de TIC	Presidência	<p>Entradas: Minuta Portaria do Catálogo de Serviços de TIC</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> Avaliar e publicar nova versão do Catálogo de Serviços de TIC na forma de portaria da Presidência. <p>Saídas: Portaria do Catálogo de Serviços de TIC</p>

8. MATRIZ RACI

MANTER CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC	
ATIVIDADE	GERENTE DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC
Analisar modificações solicitadas	A/R
Atualizar o catálogo de serviços de TIC	A/R

MONITORAR CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC		
ATIVIDADE	GERENTE DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC	PRESIDÊNCIA
Calcular indicadores	A/R	-
Revisar o catálogo de serviços de TIC	A/R	-
Implementar alteração	A/R	-
Elaborar e publicar relatório	A/R	
Publicar Portaria Catálogo	C/I	A/R

9. INDICADORES

1 - Índice de Atualização do Catálogo de Serviços de TIC							
Objetivo:	Medir o percentual de atualização de ofertas do catálogo						
Periodicidade:	Semestral						
Forma de cálculo:	$IACSTIC = \left(\frac{nAlterOferCat}{nOferCat} \right) * 100$, onde <i>nAlterOferCat</i> = Quantidade de ofertas alterados no catálogo <i>nOferCat</i> = Quantidade de ofertas disponibilizadas no catálogo						
Fonte:	Planilha para cálculo do indicador (Anexo I): <ul style="list-style-type: none"> • nAlterOferCat: calcular o total de ofertas que foram alteradas no período (coluna “data de alteração” dentro do período de apuração). • nOferCat: calcular o total de ofertas ativas existentes no catálogo para o período de apuração. 						
Meta:	Meta: <= 20% Critério de Análise: <table style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Verde:</td> <td>Índice <= 20%</td> </tr> <tr> <td>Amarelo:</td> <td>20% > Índice < 50%</td> </tr> <tr> <td>Vermelho:</td> <td>Índice >= 70%</td> </tr> </table>	Verde:	Índice <= 20%	Amarelo:	20% > Índice < 50%	Vermelho:	Índice >= 70%
Verde:	Índice <= 20%						
Amarelo:	20% > Índice < 50%						
Vermelho:	Índice >= 70%						

2 - Índice de Chamados Reclassificados	
Objetivo:	Medir o percentual das requisições e incidentes reclassificados
Periodicidade:	Semestral

Forma de cálculo:	$ICR = \left(\frac{nChaRec}{nCha} \right) * 100$, onde $nChaRec$ = quantidade de chamados reclassificados no período de apuração $nCha$ = quantidade de chamados registrados no período de apuração						
Fonte:	Planilha para cálculo do indicador (Anexo II) <ul style="list-style-type: none"> • nChaRec: somar a quantidade de chamados reclassificado no período aferido. • nCha: calcular o total de chamado registrados no período aferido. 						
Meta:	Meta: <= 20% Critério de Análise: <table style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Verde:</td> <td>Índice <= 20%</td> </tr> <tr> <td>Amarelo:</td> <td>20% > Índice < 50%</td> </tr> <tr> <td>Vermelho:</td> <td>Índice >= 70%</td> </tr> </table>	Verde:	Índice <= 20%	Amarelo:	20% > Índice < 50%	Vermelho:	Índice >= 70%
Verde:	Índice <= 20%						
Amarelo:	20% > Índice < 50%						
Vermelho:	Índice >= 70%						

3 - Quantidade de monitoramentos do Catálogo de Serviços de TIC

Objetivo:	Assegurar que o fluxo Monitorar o catálogo de serviços de TIC está sendo executado.
Periodicidade:	Semestral
Forma de cálculo:	$QMCSTIC = nRelPub$, onde $nRelPub$ = Quantidade de relatórios de revisão do catálogo publicados no Portal de Governança de TIC no período de apuração.
Fonte:	Portal de Governança de TIC
Meta:	2

10. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados do processo serão demonstrados através dos indicadores de desempenho disponibilizados na página de Governança de TIC do Tribunal.

ANEXO I - PLANILHA PARA CÁLCULO DO INDICADOR 1

Id	Categoria	Serviço	Oferta	Data de alteração	Situação

Onde:

- Id: identificação do serviço;
- Categoria: agrupamento de serviços semelhantes;
- Serviço: nome do serviço oferecido pela CTIC;
- Oferta: itens relacionados aos serviços que podem ser solicitados pelos usuários;
- Data de alteração: data em que a oferta sofreu uma alteração;
- Situação: informa se o serviço está ativo ou obsoleto

ANEXO II - PLANILHA PARA CÁLCULO DO INDICADOR 2

Id	Categoria	Serviço	Oferta	Data de reclassificação

Onde:

- Id: identificação da requisição ou incidente que sofreu a reclassificação;
- Categoria: agrupamento de serviços semelhantes;
- Serviço: nome do serviço oferecido pela CTIC;
- Oferta: itens relacionados aos serviços que podem ser solicitados pelos usuários;
- Data de reclassificação: data em que a requisição ou incidente foi reclassificada;