



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO

**PROCESSO DE GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇO DE TIC**

**SUMÁRIO**

- [Objetivo](#)
- [Aplicabilidade](#)
- [Termos e Definições](#)
- [Papéis e Responsabilidades](#)
- [Interface com outros processos](#)
- [Fluxos do Processo](#)
- [Descrição das atividades](#)
- [Indicadores](#)
- [Divulgação dos resultados](#)

**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	Atualização do layout do documento; Remoção do Analista do Catálogo na Seção de “Papéis e Responsabilidades”; Ajustes no fluxos do processo; Criação da tarefa “Elaborar e publicar relatório”; Criação da tarefas “Publicar Portaria Catálogo; Correções no desenho em notação BPMN.
4	22/10/2024	Revisão de 2024 no contexto do projeto de Revisão de Processos de TIC e do PLANO DE AÇÃO TRT16 – Avaliação do Gerenciamento de Serviços de TI na JT realizada pelo CSJT.
5	25/06/2025	Revisão de 2025 realizada, com a inclusão de tarefas para definir o ANS e revisar a base de conhecimento. Aprovado na 10ª Reunião do STIC de 2025.

**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**

- Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS): Sistema utilizado para o gerenciamento serviços de TIC do TRT16, atualmente o GLPI;
- TIC: Tecnologia da Informação e Comunicação;
- Catálogo de Serviços de TIC no SGS: Serviços definidos e implementados no Sistema de Gerenciamento de Serviços do TRT16;
- ANS (Acordo de Nível de Serviço): Documento que define o nível esperado de qualidade, disponibilidade e tempo de resposta de um serviço de TIC;
- Incidente de TIC: Qualquer interrupção ou redução na qualidade de um serviço de TIC que impacte o usuário;
- Requisição de Serviço: Solicitação de um usuário para realizar uma ação ou obter um serviço de TIC específico.

**4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

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

**5. INTERFACE COM OUTROS PROCESSOS**

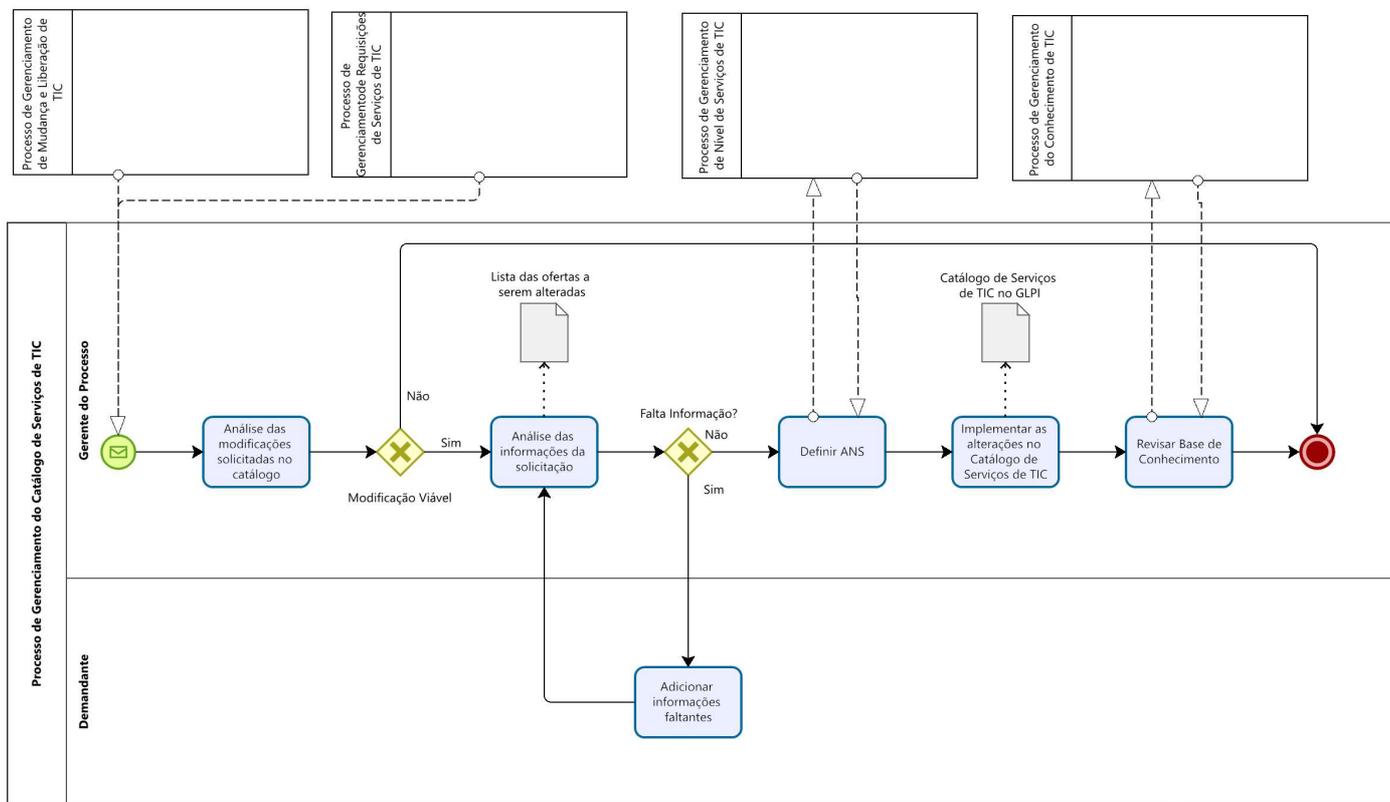
A seguir estão descritas as principais interfaces do Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC com os demais processos de gestão de TIC do TRT16.

- Processo de Gerenciamento de Mudança e Liberação de TIC:** 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;
- **Processo de Gerenciamento do Conhecimento de TIC:** quando o catálogo de serviços tem itens adicionados ou alterados, pode-se fazer necessário iniciar o processo de conhecimento a fim de alterar ou acrescentar conhecimento relacionado a este serviço;
- **Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC:** Revisões do catálogo para refletir melhorias sugeridas ou demandas baseadas no feedback do desempenho dos serviços oferecidos.

## 6. FLUXOS DO PROCESSO



## 7. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Análise das modificações solicitadas no catálogo	Gerente do Processo	Entradas: Necessidade de atualização do catálogo. Tarefas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidar a necessidade de ajustes com os setores responsáveis pelos serviços e avaliar a viabilidade da implementação das alterações sugeridas.</li> </ul> Saídas: Análise das informações da solicitação.
Análise das informações da solicitação	Gerente do Processo	Entradas: Necessidade de atualização do catálogo Tarefas: <ul style="list-style-type: none"> <li>As necessidades de atualização de catálogo chegam através de chamados registrados no SGS.</li> <li>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, dono do serviço, responsável técnico, quem pode solicitar e a forma de solicitação;</li> <li>Se a solicitação não contiver as informações básicas, o gerente do catálogo deve contatar o demandante para completar as informações necessárias para atendimento da solicitação.</li> </ul> Saídas: Solicitação aprovada ou pendente de informações complementares.
Adicionar informações faltantes	Demandante	Entradas: Análise das informações da solicitação. Tarefas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Completar as informações: categoria, serviço, oferta, descrição, técnico ou negócio, dono do serviço, responsável técnico, quem pode solicitar e a forma de solicitação.</li> </ul> Saídas: Informações complementares fornecidas.
Definir ANS	Gerente do Processo	Entradas: Solicitação de atualização do catálogo Tarefas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Analisar a necessidade de se atualizar ou definir o ANS.</li> <li>Registrar o chamado à gestão de nível de serviços para o serviço a ser atualizado.</li> </ul> Saídas: ANS definido
Implementação das alterações no Catálogo de Serviços de TIC	Gerente do Processo	Entradas: Solicitação de atualização Tarefas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar as alterações no Catálogo de Serviços de TIC no SGS;</li> </ul> Saídas: Atualizar os serviços no SGS conforme solicitado (inclusão, exclusão ou modificação de serviços, suas ofertas e categorias).

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Revisar Base de Conhecimento	Gerente do Processo	Entradas: Solicitação de atualização Tarefas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Analisar a necessidade de se atualizar a base de conhecimento para o serviço alterado.</li> <li>Caso seja necessário, registrar chamados no SGS para a gestão de conhecimento.</li> </ul> Saídas: Base de conhecimento revisada para o serviço.

## 8. INDICADORES

Índice de de Completude do Catálogo de Serviços de TIC	
Objetivo:	Medir a porcentagem de serviços de TIC devidamente documentados no catálogo com todas as informações relevantes (descrição, oferta, SLAs, responsáveis, etc.).
Periodicidade:	Anual.
Forma de cálculo:	$IC = (n^{\circ} \text{ de serviços completos} / n^{\circ} \text{ total de serviços}) \times 100.$
Fonte:	GLPI.
Meta:	Meta: > 95%. Critério de Análise: Verde: índice > 95%; Amarelo: 95% >= índice >= 80%; Vermelho: índice < 80%.

## 9. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

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



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL ROBINSON DE SOUSA NETO, Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 26/06/2025, às 14:36, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [Autenticar Documentos](#) informando o código verificador **0182566** e o código CRC **F63607B7**.