



TRIBUNAL REGIONAL DO  
TRABALHO DA 16ª REGIÃO

---

# Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC

---

Novembro/2019

## Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC

### Histórico de Versões

| # | DATA    | DESCRIÇÃO                                                                                                                                     |
|---|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 01/2017 | <ul style="list-style-type: none"><li>Criação do Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC (Portaria GP N° 247/2016)</li></ul> |
| 2 | 12/2019 | <ul style="list-style-type: none"><li>Reestruturação do processo com a criação do macrofluxo e redefinição dos indicadores</li></ul>          |

## Sumário

|      |                                                                                                        |    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.   | OBJETIVO                                                                                               | 3  |
| 2.   | APLICABILIDADE                                                                                         | 3  |
| 3.   | TERMOS E DEFINIÇÕES                                                                                    | 3  |
| 4.   | REGRAS GERAIS                                                                                          | 4  |
| 5.   | Papéis e Responsabilidades                                                                             | 5  |
| 6.   | INTERFACE COM OUTROS PROCESSOS                                                                         | 6  |
| 7.   | MACROFLUXO DO PROCESSO                                                                                 | 7  |
| 7.1. | Fluxo Manter Catálogo de Serviços de TIC                                                               | 8  |
| 7.2. | FLUXO MONITORAR O CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC                                                          | 9  |
| 8.   | DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES                                                                               | 10 |
| 8.1. | DESCRIÇÃO ATIVIDADES MANTER CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC                                                | 10 |
| 8.2. | DESCRIÇÃO ATIVIDADES MONITORAR CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC                                             | 11 |
| 9.   | MATRIZ RACI                                                                                            | 13 |
| 10.  | INDICADORES                                                                                            | 14 |
| 11.  | DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS                                                                              | 17 |
| 12.  | Anexo I - Planilha para cálculo dos indicadores referente a atualização do catálogo de serviços de TIC | 18 |
| 13.  | Anexo II - Planilha para cálculo do índice referente a reclassificação de chamados                     | 19 |

### 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 criação, manutenção e remoção dos serviços de TIC prestados pelo 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 gerenciamento de catálogo de serviços é aplicável a todos os serviços de TIC que são prestados pela área de TIC deste TRT.

### 3. Termos e Definições

- **TIC:** Tecnologia da Informação e Comunicação;
- **RdM:** Requisição de Mudança. Trata-se de um pedido formal para solicitar alterações no catálogo de serviços de TIC;
- **ASSYST:** Sistema de Gerenciamento de Serviços usado no TRT16.
- **Catálogo Técnico:** Conjunto de serviços que dão apoio aos serviços disponibilizados aos usuários do Tribunal;
- **Catálogo de Negócio:** Conjunto de serviços disponíveis aos usuários do Tribunal.
- **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. Regras Gerais

- O Catálogo de Serviços de TIC está estruturado da seguinte forma:
  - As **ofertas** de serviços são os itens que podem ser solicitados pelos usuários;
  - Cada oferta está relacionada a determinado **serviço** de TIC (ex: para solicitar a instalação do LibreOffice, a oferta "Instalação" do Serviço "LibreOffice" deve ser escolhida);
  - Os serviços de TIC estão agrupados em **categorias**. (ex: a categoria "Equipamento" agrega os serviços "Computador", "Impressora").
- Todo serviço de TIC deve conter, no mínimo, as seguintes informações:
  - categoria do Serviço
  - nome do Serviço;
  - ofertas e seus respectivos detalhamentos;
  - clientes;
  - acordo de nível de serviço;
  - nível estratégico;
  - impacto no negócio;
  - área gestora.

## Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC

### 5. Papéis e Responsabilidades

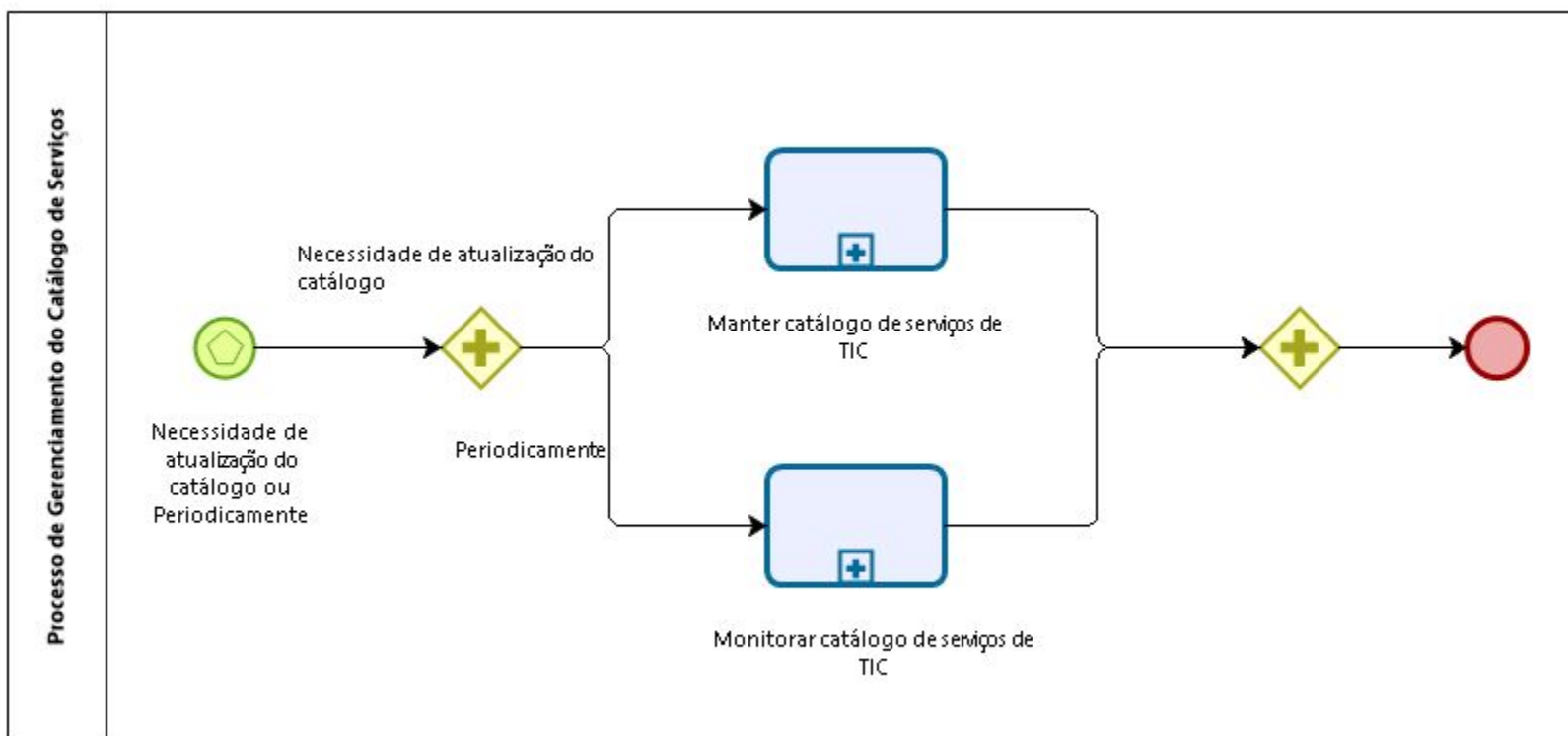
| PAPEL                                  | RESPONSABILIDADE                                                                                                                                                                                                                                                                                       | RESPONSÁVEL                              |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Dono do Processo</b>                | <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><li>• Atuar na gestão de conflitos com as partes interessadas no serviço</li></ul> | Coordenador da CTIC                      |
| <b>Gerente do Processo</b>             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Buscar a eficiência e a efetividade do processo;</li><li>• Produzir informações gerenciais (indicadores);</li><li>• Promover a execução das atividades do processo;</li><li>• Manter o desenho e indicadores do processo atualizados;</li></ul>                | Servidor da Unidade da Governança de TIC |
| <b>Gerente do Catálogo de Serviços</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Atualizar o Catálogo de Serviços de TIC a partir da necessidade de atualização do catálogo;</li><li>• Revisar periodicamente o Catálogo de Serviços de TIC.</li></ul>                                                                                          | Servidor da Unidade da Governança de TIC |

### 6. 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.

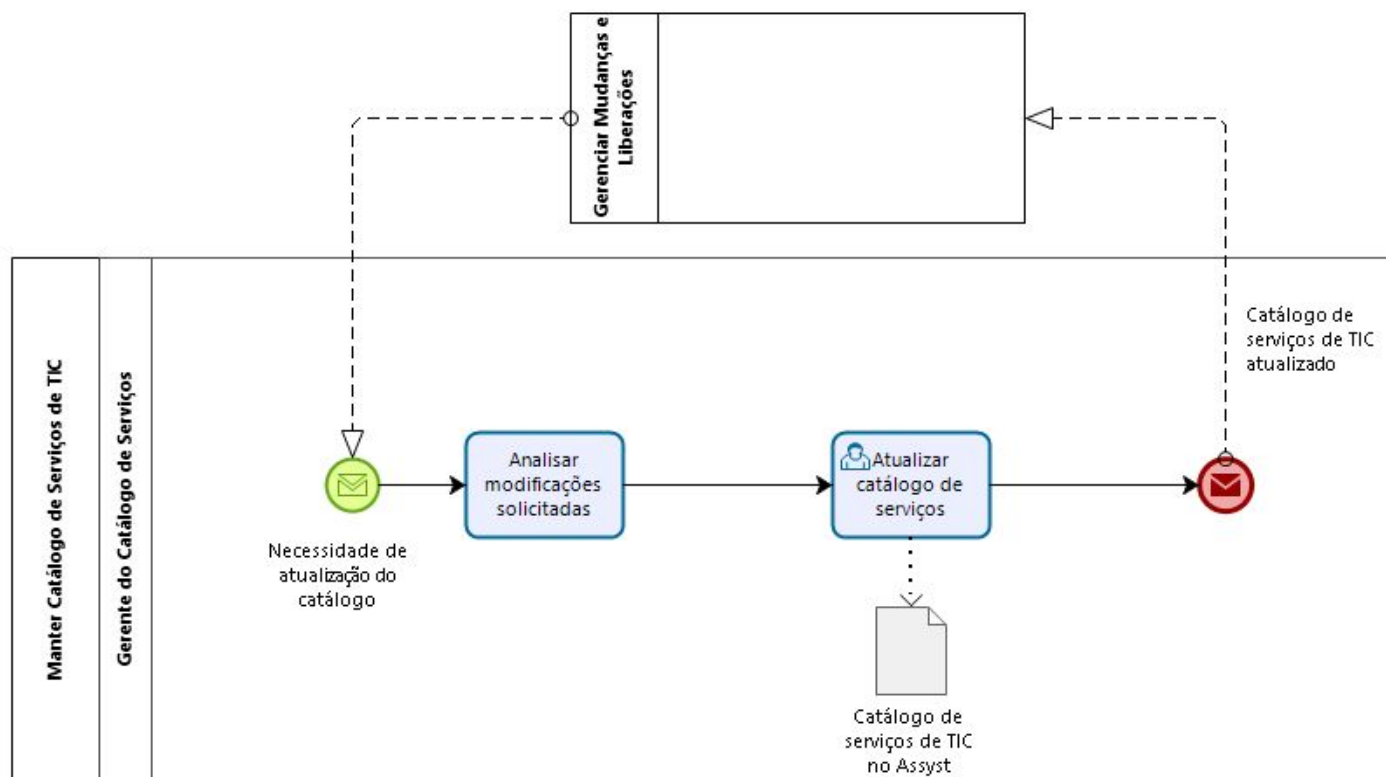
- **Gerenciamento de mudança e liberação:** o processo de gerenciamento de mudança e liberação aciona o processo de gerenciamento do catálogo de serviços de TIC toda a vez que mudanças em sistema ou serviço impliquem em necessidades de alterar o catálogo de serviços de TIC.
- **Processo cumprimento de requisições e gerenciamento de Incidentes:** o processo de gerenciamento do catálogo de serviços de TIC fornece informações sobre os serviços oferecidos pela área de TI, por meio da sua central de serviços, aos processo de cumprimento de requisição e gerenciamento de incidentes.
- **Processo de gerenciamento de níveis de serviços:** o gerenciamento de níveis de serviços disponibiliza, ao processo de gerenciamento de catálogo de serviços de TIC, os níveis de serviços de garantia de entrega.

### 7. Macrofluxo do Processo



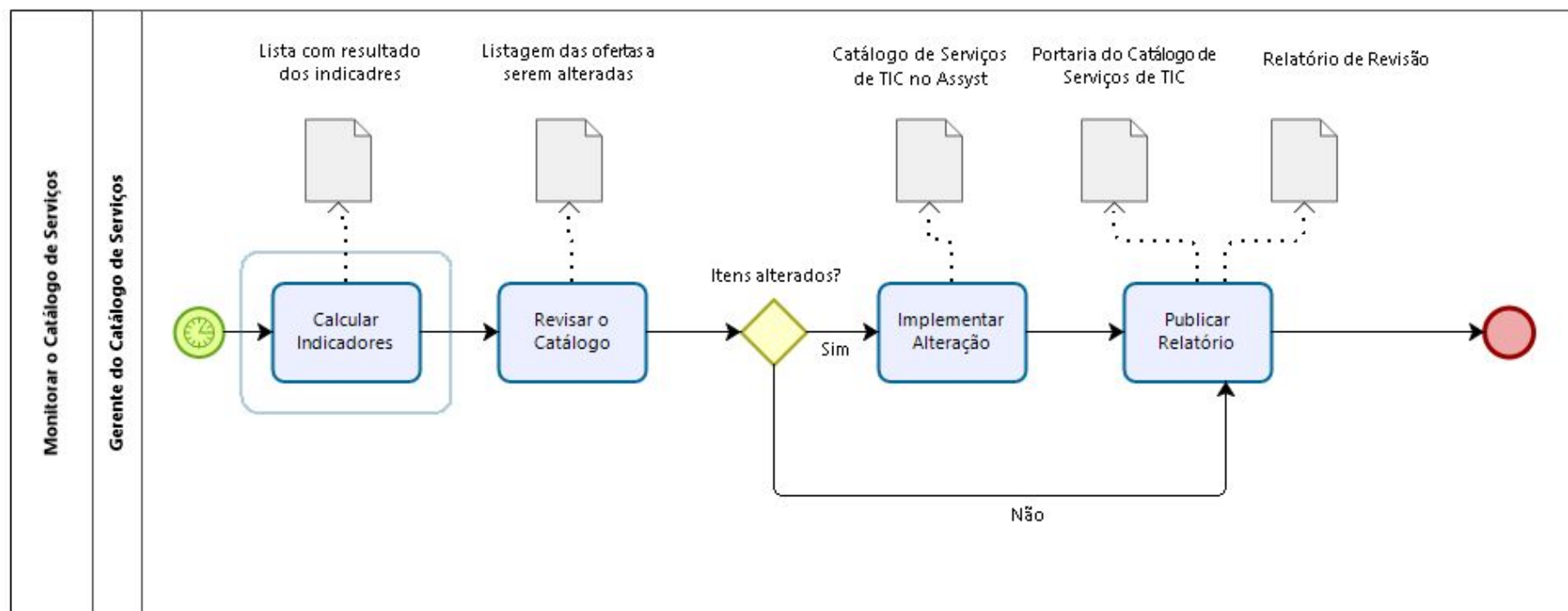
### 7.1. Fluxo Manter Catálogo de Serviços de TIC

Este subfluxo apresenta as atividades necessárias para se fazer a manutenção do catálogo de serviços de TIC, isto é, inclusão e exclusão de serviços, bem como alterações nas informações dos serviços.



### 7.2. Fluxo Monitorar o Catálogo de Serviços de TIC

Este subfluxo engloba o conjunto de atividades necessárias para que seja realizada o monitoramento do catálogo de serviços de TIC de forma adequada.



### 8. Descrição das Atividades

#### 8.1. Descrição atividades 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 | <b>Entradas:</b> Necessidade de atualização do catálogo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                   |                                                                                 |                                        | <b>Descrição:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nos casos de inclusão e alteração, verificar se as informações estão com os dados mínimos (categoria, serviço, oferta, descrição, técnico ou negócio, ANS, dono do serviço, responsável técnico);</li> <li>Se a solicitação não contiver as informações básicas, o gerente do catálogo deve contatar o solicitante para completar as informações que estejam faltando.</li> </ul> |
|                                   |                                                                                 |                                        | <b>Saídas:</b> Requisição Aprovada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Atualizar o catálogo de serviços  | Disponibilizar e comunicar aos usuários as ofertas dos serviços aprovadas.      | Gerente do Catálogo de Serviços de TIC | <b>Entradas:</b> Requisição Aprovada                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                   |                                                                                 |                                        | <b>Descrição:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atualizar os serviços no Assyst conforme solicitação.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                   |                                                                                 |                                        | <b>Saídas:</b> Catálogo de Serviços de TIC no Assyst atualizado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC

### 8.2. Descrição atividades Monitorar 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 | <b>Entradas:</b> Catálogo de serviços de TIC no Assyst                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                       |                                                                              |                                        | <b>Descrição:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar o cálculo dos indicadores definidos pelo processo.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                       |                                                                              |                                        | <b>Saídas:</b> Lista com resultado dos indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 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 | <b>Entradas:</b> Catálogo de serviços de TIC no Assyst e Indicadores de desempenho calculados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                       |                                                                              |                                        | <b>Descrição:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listar os serviços de TIC por setor responsável;</li> <li>Listar os serviços que não tiveram registros de requisição ou incidente no último ciclo de revisão;</li> <li>Consolidar as listas e enviar aos chefes de setores;</li> <li>Dá suporte aos chefes de setores durante o período de análise das informações enviadas a eles;</li> <li>Analisar indicadores e, caso seja necessário, propor ações para melhorar o catálogo.</li> <li>Ajustar e consolidar a versão final da lista de serviços que será disponibilizada aos usuários dos serviços de TIC do TRT16.</li> </ul> |
|                                       |                                                                              |                                        | <b>Saídas:</b> Lista de serviços a serem alterados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Implementar alteração                 | Realizar as alterações definidas no Assyst e no Catálogo.                    | Gerente do Catálogo de Serviços de TIC | <b>Entradas:</b> Lista de ofertas a serem alteradas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                       |                                                                              |                                        | <b>Descrição:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar as alterações no Catálogo de Serviços de TIC no Assyst;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC

|                      |                                                                                 |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      |                                                                                 |             | <b>Saídas:</b> Catálogo de Serviços de TIC no Assyst atualizada                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Publicar o relatório | Comunicar o resultado da revisão do catálogo de serviços em forma de relatório. | Presidência | <b>Entradas:</b> Lista de ofertas de serviços atualizada                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                      |                                                                                 |             | <b>Descrição:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Emitir 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.</li> <li>Elaborar minuta da portaria do catálogo de serviços de TIC para publicação pela Presidência, caso seja necessária;</li> </ul> |
|                      |                                                                                 |             | <b>Saídas:</b> Relatório de Revisão publicado e/ou Portaria do Catálogo de Serviços de TIC publicada.                                                                                                                                                                                                                                                        |

### 9. Matriz RACI

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

| MONITORAR CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC |                     |
|---------------------------------------|---------------------|
| ATIVIDADE                             | GERENTE DO CATÁLOGO |
| Calcular indicadores                  | A/R                 |
| Revisar o catálogo de serviços        | A/R                 |
| Implementar alterações                | A/R                 |
| Publicar o relatório                  | A/R                 |

### 10. Indicadores

Os indicadores definidos no processo para medição de resultado e desempenho estão descritos a seguir.

| 1 - Índice de Atualização do catálogo de serviços de TIC |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivo:</b>                                         | Medir o percentual de atualização de ofertas do catálogo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Periodicidade:</b>                                    | Semestral                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Forma de cálculo:</b>                                 | $(\text{Quantidade de ofertas alterados no catálogo} / \text{Total de ofertas do catálogo}) * 100$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Fonte:</b>                                            | <p>Planilha para cálculo dos indicadores referente ao catálogo de serviços de TIC (Anexo I)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Quantidade de ofertas alteradas no catálogo:</b> calcular o total de ofertas que foram alteradas no período (coluna "data de alteração" dentro do período aferido).</li><li>• <b>Total de ofertas do catálogo:</b> calcular o total de ofertas ativas existentes no catálogo para o período apurado.</li></ul> |
| <b>Meta:</b>                                             | <p>Meta <math>\leq 5\%</math>.</p> <p>Critério de Análise:<br/>Verde = Índice <math>\leq 5\%</math><br/>Amarelo = <math>5\% &lt; \text{Índice} \leq 15\%</math><br/>Vermelho = Índice <math>&gt; 15\%</math></p>                                                                                                                                                                                                                                          |

## Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC

| 2 - Índice de chamados reclassificados |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivo:</b>                       | Medir o percentual das requisições e incidentes reclassificados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Periodicidade:</b>                  | Semestral                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Forma de cálculo:</b>               | $[1 - (\text{Quantidade de chamados reclassificados} / \text{Total de chamados}) \times 100]$                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Fonte:</b>                          | <p>Planilha para cálculo do índice referente a reclassificação de chamados (Anexo II)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Quantidade de chamados reclassificados:</b> calcular o total de chamados reclassificado no período aferido.</li><li>• <b>Total de chamados do catálogo no período apurado:</b> calcular o total de chamado registrados no período aferido.</li></ul> |
| <b>Meta:</b>                           | <p>Meta <math>\leq 20\%</math></p> <p>Critério de Análise:<br/>Verde = Índice <math>\leq 20\%</math><br/>Amarelo = <math>20\% &lt; \text{Índice} &lt; 50\%</math><br/>Vermelho = Índice <math>&gt; 50\%</math></p>                                                                                                                                                                        |

## Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC

| 3 - Quantidade de monitoramentos do Catálogo de Serviços de TIC |                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivo:</b>                                                | Saber se o fluxo Monitorar o catálogo de serviços de TIC está sendo executado. |
| <b>Periodicidade:</b>                                           | Semestral                                                                      |
| <b>Fonte:</b>                                                   | Quantidade de relatórios de revisão do catálogo publicados no período apurado. |
| <b>Meta:</b>                                                    | Meta = 2                                                                       |

### 11. Divulgação dos resultados

Os resultados do processo serão demonstrados através dos indicadores de desempenho disponibilizados no Portal da Governança de TIC da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT16.

### Anexo I - Planilha para cálculo dos indicadores referente a atualização do catálogo de serviços de TIC

| 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 índice referente a reclassificação de chamados

| 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;