



Relatórios de Revisão do Catálogo de Serviços – TRT16

Setor de Governança de Tecnologia da
Informação

CTIC



TRIBUNAL REGIONAL DO
TRABALHO DA 16ª REGIÃO

Relatórios de Revisão do Catálogo de Serviços – TRT16

Setor de Governança de Tecnologia da Informação

Mês de Referência: janeiro/2017

Elaborado em: 14/02/2017

Responsáveis: José Augusto Rodrigues Silva Filho e Rafael Robinson Sousa Neto

ASSINADO DIGITALMENTE POR JOSE AUGUSTO RODRIGUES SILVA FILHO: 308161100 (Lei 11.419/2006) EM 06/03/2017 - 13:20:45
Identificador de autenticação: Q6TR7B7XQM.CULP8N013I.Q3LAUBWP8H.ZYN2UEJDIQ



Relatórios de Revisão do Catálogo de Serviços – TRT16

Setor de Governança de Tecnologia da
Informação



Sumário

| | |
|---|----------|
| 1. INTRODUÇÃO..... | 3 |
| 2. DEFINIÇÕES E ABREVIACÕES..... | 3 |
| 3. CATÁLOGO DE SERVIÇO..... | 3 |
| 3.1. ATUALIZAÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇO NO PERÍODO..... | 4 |
| 3.2. PERCENTUAL DE SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS NO PERÍODO | 5 |
| 3.3. DISPONIBILIZAÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS..... | 6 |
| 3.4. DISSEMINAÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS | 6 |
| 4. ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES DO CATÁLOGO | 6 |

1. Introdução

Este relatório apresenta o resultado do subprocesso "Revisar catálogo de serviço". Este subprocesso consiste em analisar os indicadores de desempenho, propostos no modelo de processo de gerenciamento do catálogo de serviços, e também em realizar uma análise sobre as informações do Catálogo de Serviços.

Para maiores detalhamento do processo, recomenda-se a leitura dos artefatos associados a cada um.

Todos os dados pertinentes ao relatório tiveram como origem a planilha de controle do catálogo de serviços e a base de dados da ferramenta de Gerenciamento de Serviço de Tecnologia da Informação do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT16), denominada **Assyst, da empresa Axios System**.

2. Definições e abreviações

- Serviço – é um meio de **entregar valor** ao cliente, facilitando a obtenção dos resultados que os **clientes** querem alcançar sem que estes assumam a **propriedade** dos custos e riscos inerentes;
- CTIC – Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações;
- SGTI - Setor de Governança de Tecnologia da Informação;
- ITIL - *Information Technology Infrastructure Library* é o framework para gerenciamento de serviços de TI mais adotado mundialmente;
- Assyst – Software de gerenciamento de serviços de TI;
- T.I.C – Tecnologia da Informação e Comunicação.

3. Catálogo de Serviço

O propósito do catálogo de serviços é fornecer um conjunto de serviços de TIC que estão disponíveis para os usuários do Tribunal.

Nesta seção, detalharemos os principais indicadores definidos para avaliar a qualidade do catálogo em vigor. Para cada indicador, é descrito a fonte, a periodicidade, a regra de cálculo e a meta.

3.1. Atualização do Catálogo de Serviço no período

| | |
|-------------------------|---|
| Descrição | Medir o percentual de atualização dos itens do catálogo |
| Fonte | SGS |
| Periodicidade | Trimestral |
| Regra de Cálculo | $(\text{Quantidade de itens alterados no catálogo} / \text{Total de itens do catálogo}) \times 100$ |
| Meta | A definir |

Tabela 1: descrição do indicador atualização do catálogo de serviço

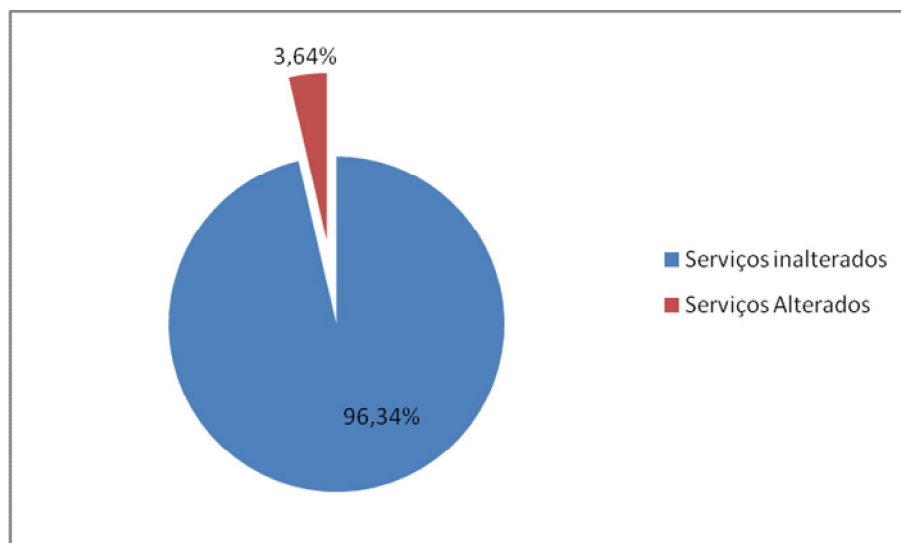


Figura 1: Percentual de itens alterados no catálogo no período.

A **Figura 1** apresenta o gráfico da quantidade de itens que foram atualizados no catálogo para o período compreendido entre novembro de 2016 e janeiro de 2017.

Esta é a primeira análise que está sendo feita sobre o catálogo de serviços deste TRT, portanto não se tem um referencial para se fazer uma comparação. Contudo, percebe-se que o percentual de alteração para o trimestre estudado foi baixo o que mostra que o catálogo está estável e contempla os serviços oferecidos pela CTIC aos seus clientes.

3.2. Percentual de Serviços mais solicitados no período

| | |
|-------------------------|---|
| Descrição | Medir o percentual dos serviços mais solicitados |
| Fonte | SGS |
| Periodicidade | Mensal |
| Regra de Cálculo | (Quantidade de serviços solicitados por tipo / total de serviços solicitados) x 100 |
| Meta | A definir |

Tabela 2: Descrição do indicador dos serviços mais solicitados

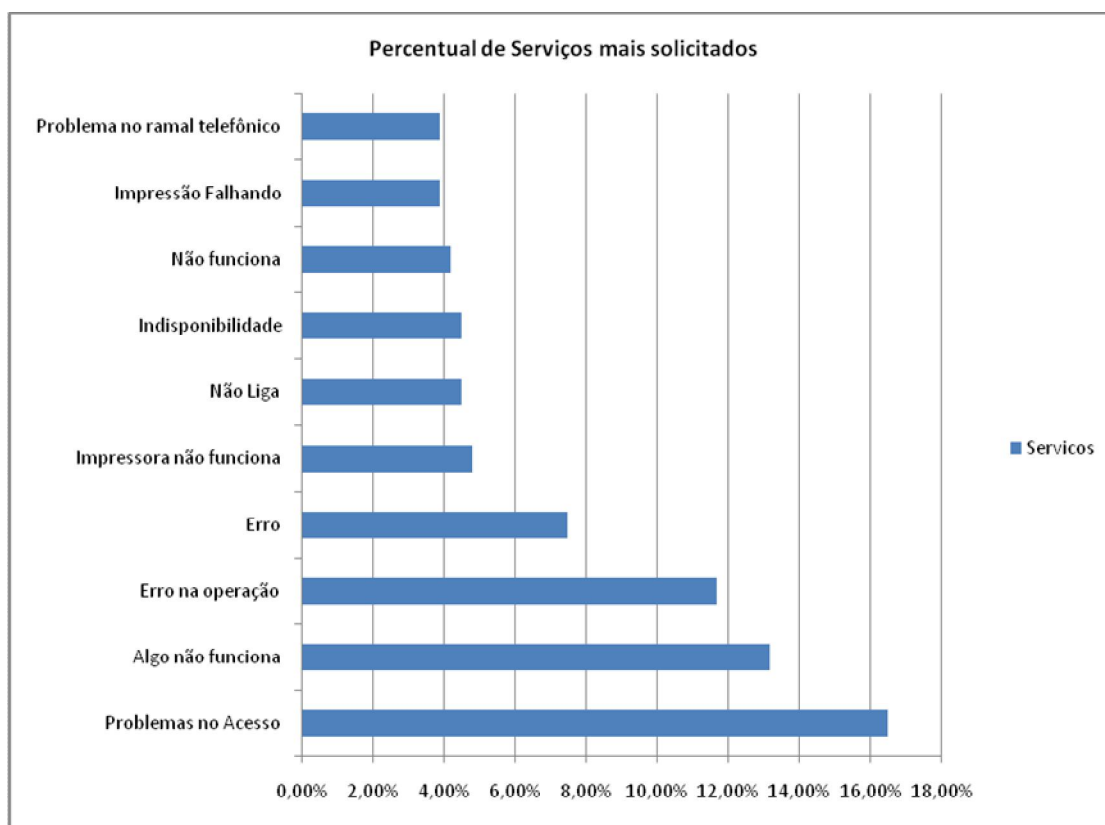


Figura 2: Percentual de serviços mais acessados

A **Figura 2** apresenta o gráfico do percentual dos serviços mais acessados dentro do catálogo de serviços disponibilizados pela CTIC no mês de janeiro de 2017.

Com base neste resultado, o gerente do catálogo de serviço enviará tal informação ao gerente de problema e ao gerente da central para que eles possam analisar os motivos de tais chamados recorrentes e posteriormente tentar reduzir essa demanda.

3.3. Disponibilização do catálogo de Serviços

Este indicador mede a quantidade de serviços registrados e gerenciados. Após análise sobre o que este indicador poderia acrescentar na melhoria do processo de gerenciamento do catálogo, a SGTI resolveu não fazer uso do mesmo, uma vez que não temos uma gestão de ativos e de mudança em operação, desta forma o cálculo ficaria prejudicado.

3.4. Disseminação do catálogo de serviços

O objetivo deste indicador é medir o percentual dos serviços oferecidos no catálogo. A fonte de obtenção desta informação será feita através de pesquisa e como este indicador é anual, esta SGTI resolveu fazê-la mais a frente junta com futuras pesquisas com o intuito de motivar mais os usuários a responder e evitar, assim, um índice alto de abstenção.

4. Análise das informações do catálogo

Além da análise dos indicadores previstos no processo de gerenciamento do catálogo de serviços, também é prenunciado uma fase para analisar as informações do catálogo.

Para fazer esta análise, levamos em conta algumas dimensões: *padronização do catálogo, informações insuficientes, inconsistência de informações, duplicidade de informações, classificação dos tipos de serviços, subcategorias limitadas e grupo solucionador.*

A Tabela 3 reflete os achados encontrados e classificados de acordo com as dimensões supracitados.

| Cód. | Inconsistências | Dimensão |
|------|---|-------------------------------|
| 1 | 16 ofertas estão sem data de inclusão | Padronização do catálogo |
| 2 | Catálogo não tem registro de quando uma oferta sofreu atualização | Informações insuficientes |
| 3 | Planilha destatualizada para várias ofertas com relação a clientes e visão. A visão indica interna, mas tem como clientes todo o Tribunal | Inconsistência de informações |

| | | |
|---|--|-------------------------------|
| 4 | Muitas ofertas estão sem descrição e outras estão confusas | Inconsistência de informações |
| 5 | Id com valor alfanumérico | Inconsistência de informações |
| 6 | Linhas duplicadas na planilha | Duplicidades de informações |
| 7 | Nomes de ofertas com erros/ sem padrão | Padronização do catálogo |

Tabela 3 - Tabela de achados

Observando a tabela de achados, nota-se que entre as dimensões investigadas, encontramos achados apenas em 4 categorias: *padronização do catálogo, informações insuficientes, duplicidade de informações e padronização do catálogo.*

Após a finalização do processo de revisão do catálogo, algumas soluções já foram aplicadas e outras estão em andamento. A seguir são listados a situação de cada achado.

- Achado 1: As datas dessas ofertas estava em formato geral; quando foi colocado para data, apareceu a data original;
- Achado 2: Foi incluído o campo data de atualização na planilha. Desta forma iremos controlar todo e qualquer tipo de atualização que o serviço sofrer. Para este relatório trabalhamos apenas com inclusão e exclusão;
- Achado 3: Foi feito um batimento entre a planilha e o assyst e em seguida os campos foram atualizados somente na planilha porque no assyst estava tudo certo;
- Achado 4: Convocar todos os chefes de setores para informar as ofertas que estão sem descrição;
- Achado 5: Atualizado a seqüência correta;
- Achado 6: Removidas as linha duplicadas;
- Achado 7: Ajustes feitos para os nomes corretos.

Ressalta-se que o próximo relatório será elaborado em abril do corrente ano, tendo como referência à análise do primeiro trimestre de 2017



TRIBUNAL REGIONAL DO
TRABALHO DA 16ª REGIÃO

Relatórios de Revisão do Catálogo de Serviços – TRT16

Setor de Governança de Tecnologia da
Informação

CTIC

José Augusto Rodrigues Silva Filho
Gerente do Catálogo de Serviços
Setor de Governança de TIC

ASSINADO DIGITALMENTE POR JOSE AUGUSTO RODRIGUES SILVA FILHO: 308161100 (Lei 11.419/2006) EM 06/03/2017 - 13:20:45
Identificador de autenticação: Q6TR7B7XQM.CULP8N013I.Q3LAUBWP8H.ZYN2UEJDIQ