



**Relatório de Revisão do
Catálogo de Serviços –
TRT16**

**Setor de Governança de Tecnologia
da Informação**

CTIC



**TRIBUNAL REGIONAL DO
TRABALHO DA 16ª REGIÃO**

**Relatório de Revisão do Catálogo
de Serviços de TIC – TRT16**

Setor de Governança de Tecnologia da Informação

Setembro/2018

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



TRIBUNAL REGIONAL DO
TRABALHO DA 16ª REGIÃO

Relatório de Revisão do Catálogo de Serviços – TRT16

Setor de Governança de Tecnologia
da Informação



Sumário

<u>1. INTRODUÇÃO.....</u>	<u>3</u>
<u>2. DEFINIÇÕES E ABREVIACÕES.....</u>	<u>3</u>
<u>3. CATÁLOGO DE SERVIÇO.....</u>	<u>4</u>
3.1. ATUALIZAÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇO NO PERÍODO.....	4
3.2. PERCENTUAL DE SERVIÇOS MAIS SOLICITADOS NO PERÍODO.....	5
<u>4. ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES DO CATÁLOGO.....</u>	<u>6</u>

1. Introdução

Este relatório apresenta o resultado da execução do subprocesso Revisar Catálogo de Serviços. Esse subprocesso requer a coleta de informações periódicas com base nos indicadores previsto no Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços.

Na execução desse fluxo do processo de gerenciamento do catálogo de serviços de TIC foram utilizados dois indicadores: atualização do catálogo de serviço e o percentual de serviços mais utilizados no período.

Todos os dados pertinentes ao relatório foram extraídas 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*. Ressalta-se ainda que o período de coleta foi um pouco mais amplo do que o previsto no fluxo “Revisar catálogo de serviço” devido a execução do projeto Revisar Catálogo de Serviço. O período de coleta compreende o intervalo entre abril de 2018 e agosto de 2018.

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, conforme Itil v3;
- CTIC: Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações;
- SGTI: Setor de Governança de Tecnologia da Informação;
- ITIL: *Information Technology Infrastructure Library*. É o conjunto de boas praticas para o gerenciamento de serviços de TI.

- Assyst: Software de gerenciamento de serviços de TI;
- TIC: Tecnologia da Informação e Comunicação.
- Indicador de desempenho: segundo a ITIL, indicadores são: “Uma métrica que é usada para ajudar a gerenciar um serviço, processo, plano, projeto ou outra atividade de TI.”

3. Catálogo de Serviço

O propósito do catálogo de serviços é fornecer um conjunto de serviços prestados pelo setor de TIC do TRT16 que estão disponíveis para os usuários do Tribunal.

Nesta seção, detalha-se os principais indicadores definidos para avaliar a qualidade do catálogo de serviços atual. Ressalta-se ainda que os indicadores de referentes a disseminação e disponibilização do catálogo não foram utilizados. Para cada indicador analisado, 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	Assyst.
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

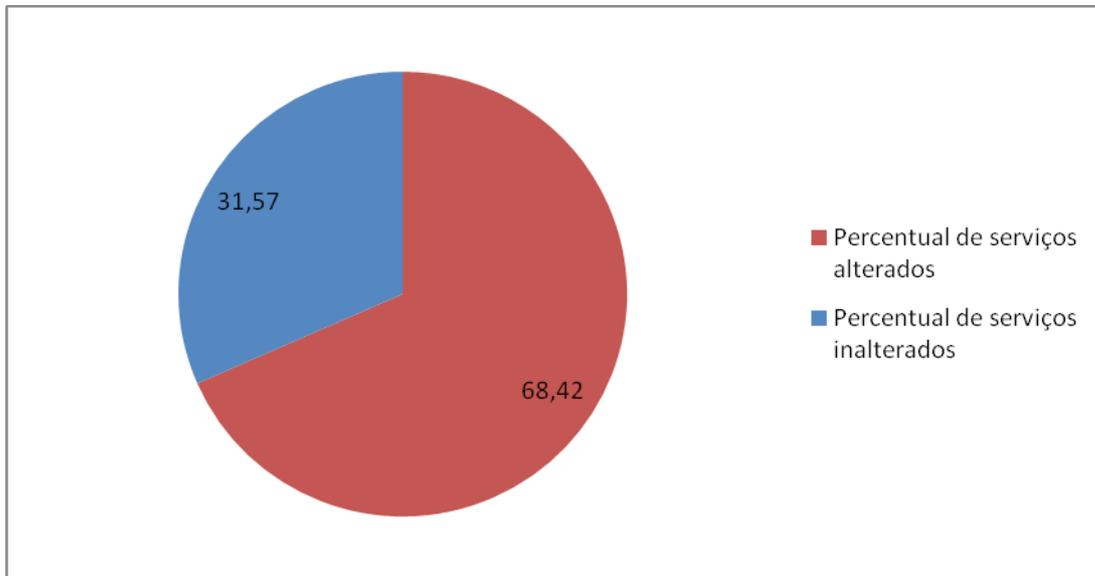


Figura 1: Percentual de itens alterados no catálogo no período.

A Figura 1 apresenta o gráfico da quantidade de itens que foram atualizados no catálogo para o período compreendido entre abril de 2018 e agosto de 2018.

O indicador em questão mostrou um percentual de alteração elevado para o período apurado. O motivo desta alteração substancial está relacionado com um estudo analítico dos serviços que compunha o catálogo de serviços do TRT executado pelo projeto "Revisão do Catálogo de Serviços de TIC", o que gerou a necessidade de recategorização, fusão e exclusão dos serviços disponíveis.

3.2. Percentual de Serviços mais solicitados no período

Descrição	Medir o percentual dos serviços mais solicitados
Fonte	Assyst
Periodicidade	Mensal
Regra de Cálculo	$(\text{Quantidade de serviços solicitados por tipo} / \text{total de serviços solicitados}) \times 100$
Meta	A definir

Tabela 2: Descrição do indicador dos serviços mais solicitados

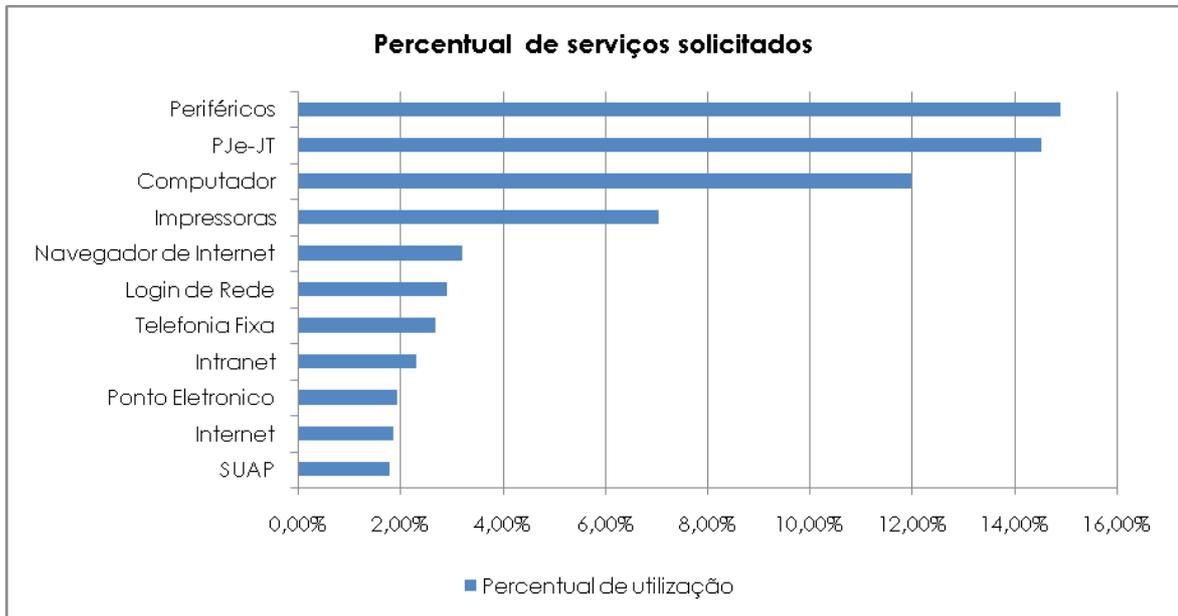


Figura 2: Percentual de serviços mais acessados

A Figura 2 apresenta o gráfico do percentual dos serviços mais acessados dentro do catálogo de serviços disponibilizados pela CTIC no mês de julho de 2018.

Os resultados deste indicador permitirão a CTIC e, por conseguinte, o Tribunal, a direcionar melhor os esforços para propiciar uma melhor capacitação de servidores, melhorar a gestão de conhecimento e por fim o desenvolvimento de ferramentas automatizadas para ajudar nos atendimentos desses serviços mais requisitados.

4. Análise das informações do catálogo

Na atividade de análise de informações, foi realizado um estudo sobre a estruturação e disponibilização dos serviços de TIC para o usuário final, resultando na necessidade de reestruturação do catálogo de serviços de TI, assim como na remodelagem da implementação do catálogo no Assyst.

Nesta reestruturação houve uma separação e implementação clara entre o catálogo técnico e o de negócio; houve exclusões de serviços



Relatório de Revisão do Catálogo de Serviços – TRT16

Setor de Governança de Tecnologia
da Informação



que não estavam sendo mais utilizados ou com baixo índice de usabilidade; houve a fusão de serviços; e, por fim, ocorreu a reorganização dos serviços dentro do Assyst.

Para próxima revisão do catálogo, sugere-se a implementação do *índice de acerto na classificação do chamado* que deve ser calculado da seguinte forma:

Formulá: $[1 - (\text{Quantidade de chamados reclassificados} / \text{total de chamados}) * 100]$

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