

# **MANUAL DA PRÁTICA**

**Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC**

## Revisões

Versão	Descrição da Versão	Data de Publicação	Autores
1.0	Versão Inicial	25/08/2021	COINF
1.1	Revisão	15/12/2022	COINF/SEASU
1.2	Revisado sem modificações	17/12/2023	COINF/SEASU
1.3	Revisão	01/05/2024	COINF/SEASU
2.0	Revisão completa para alinhamento com ITIL v4, otimização para a plataforma GLPI, automação de fluxos, revisão da matriz RACI e atualização de indicadores de desempenho.	29/10/2025	COINF/SEASU

## Sumário

1. Ficha de Identificação da Prática
2. Apresentação
3. Objetivo
4. Escopo
5. Benefícios
6. Interface com as demais práticas
7. Fases da Prática
8. Fluxo de Valor da Prática
9. Detalhamento das Atividades do Fluxo de Valor
10. Indicadores de Desempenho (KPIs)
11. Conformidade e Governança

### 1. Ficha de Identificação da Prática

Campo	Descrição
<b>Nome Da Prática:</b>	Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC
<b>Objetivo Da Prática:</b>	Assegurar que o Catálogo de Serviços de TIC seja a fonte única, precisa e atualizada de informações sobre todos os serviços de TIC operacionais e planejados, permitindo sua correta manutenção e facilitando o alinhamento entre a área de TIC e as necessidades do negócio.
<b>Leis, Regulamentos e Boas Práticas:</b>	ITIL 4, Resolução CNJ nº 370/2021 (ENTIC-JUD)
<b>Sistemas Utilizados:</b>	GLPI (Plataforma de ITSM), SEI (Sistema Eletrônico de Informação)
<b>Gerentes Da Prática:</b>	Coordenador da Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação(COINF)
<b>Unidade Administrativa:</b>	Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação(COINF)
<b>Versão:</b>	2025

## **2. Apresentação**

Este manual descreve a prática de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão (TRE-MA).

A prática é fundamental para prover uma visão clara e consistente dos serviços de TIC disponíveis, seus detalhes, níveis de serviço associados e como acessá-los. Esta versão (2025) foi otimizada para operar na plataforma GLPI e alinhada às diretrizes da ITIL 4, evoluindo do conceito de "processo" para "prática".

## **3. Objetivo**

Assegurar que o Catálogo de Serviços de TIC seja a fonte única, precisa e atualizada de informações sobre todos os serviços de TIC operacionais e planejados, permitindo sua correta manutenção e facilitando o alinhamento entre a área de TIC e as necessidades do negócio.

## **4. Escopo**

Esta prática abrange todo o ciclo de vida do Catálogo de Serviços de TIC, desde a proposição e o cadastro de um novo serviço, passando pela sua atualização e manutenção, até a sua eventual descontinuação (aposentadoria).

Inclui a definição, documentação e publicação das informações sobre os serviços de TIC para os usuários (Catálogo de Serviços de Negócio) e para as equipes técnicas internas da STIC (Catálogo de Serviços Técnicos).

## **5. Benefícios**

- Melhoria na comunicação e transparência dos serviços de TIC oferecidos.
- Padronização no registro e na entrega de serviços.
- Facilitação do autoatendimento dos usuários através de um portal de serviços claro no GLPI.
- Fornecimento de uma base sólida para o Gerenciamento de Nível de Serviço (ANS/SLA).
- Otimização da alocação de recursos e custos dos serviços.
- Maior alinhamento entre a STIC e as áreas de negócios do Tribunal.

## **6. Interface com as demais práticas**

A Prática de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC não opera isoladamente e possui interfaces críticas com diversas outras práticas:

- **Gerenciamento de Nível de Serviço:** Fornece a base de serviços sobre a qual os

Acordos de Nível de Serviço (ANS) são negociados, medidos e reportados.

- **Gerenciamento de Requisição de Serviços:** Utiliza o Catálogo de Serviços para apresentar as ofertas de serviço aos usuários no portal GLPI e iniciar o fluxo de atendimento de requisições.
- **Gerenciamento de Mudanças:** Toda inclusão, alteração significativa ou remoção de um serviço no catálogo deve ser registrada, avaliada e aprovada pela Prática de Gerenciamento de Mudanças.
- **Gerenciamento de Incidentes:** Consulta o catálogo para entender os serviços afetados por incidentes, suas prioridades e os grupos solucionadores corretos.
- **Gerenciamento de Ativos de TIC:** Fornece informações sobre os Itens de Configuração (ICs) que suportam cada serviço listado no catálogo.

## 7. Fases da Prática

A prática de gerenciamento do catálogo é um ciclo contínuo que envolve as seguintes fases principais:

1. **Proposição e Análise:** Recebimento e avaliação de demandas para novos serviços ou alterações em serviços existentes, geralmente oriundas das áreas de negócio ou da própria STIC.
2. **Cadastro e Desenho:** Documentação detalhada do serviço, seus componentes, níveis de serviço, fluxos de atendimento, aprovações e configuração no GLPI.
3. **Publicação:** Disponibilização do serviço no portal GLPI e na Intranet para os usuários autorizados.
4. **Manutenção e Revisão:** Garantia de que as informações do catálogo permaneçam precisas e atualizadas, incluindo revisões periódicas obrigatórias (anuais).
5. **Descontinuação (Aposentadoria):** Remoção formal de um serviço do catálogo quando ele não for mais oferecido, seguindo o Gerenciamento de Mudanças.

## 8. Fluxo de Valor da Prática

O fluxo de valor principal é ativado por uma necessidade de negócios (demanda) que requer um novo serviço ou a alteração de um serviço existente.

1. **Demandas:** Uma área de negócio ou a própria STIC identifica a necessidade de um novo serviço ou alteração.
2. **Registro:** A solicitação é formalizada via Sistema Eletrônico de Informação (SEI).
3. **Análise Prévia (Gerente da Prática):** O Gerente da Prática (COINF) analisa a solicitação:
  - a. A solicitação é um serviço de TIC?
  - b. Se Não: A solicitação é encerrada no SEI, comunicando o demandante. (Encerra)
  - c. Se Sim (é TIC): O serviço solicitado já existe no catálogo?
  - d. Se Sim (já existe): A solicitação é encerrada no SEI, orientando o demandante sobre o

- serviço existente. (Encerra)
- e. Se Não (não existe): O Gerente da Prática (COINF) realiza a análise prévia de alinhamento estratégico, viabilidade técnica e impacto.
4. **Submissão à Mudança:** Se a análise prévia (3.e) for positiva, o Gerente da Prática (COINF) submete a demanda ao Gerenciamento de Mudanças (via SEI) para aprovação formal, envolvendo o Comitê Gestor de TIC (CGTIC) se necessário.
  5. Aprovação (Gerenciamento de Mudanças): A prática de Gerenciamento de Mudanças avalia e aprova (ou rejeita) a RDM.
    - a. Se Rejeitada: O fluxo é encerrado e comunicado ao demandante (via SEI). (Encerra)
    - b. Se Aprovada: O fluxo retorna ao Gerente da Prática de Catálogo de Serviços (COINF).
  6. **Desenho e Configuração (Gerente da Prática):** O Gerente da Prática (COINF) detalha o serviço (descrição, SLAs, quem pode solicitar) e o configura no GLPI (formulários, fluxos de aprovação, grupos de atendimento).
  7. **Publicação (Gerente da Prática):** O Gerente da Prática (COINF) publica o serviço no Catálogo de Serviços (Portal GLPI) e na Intranet.
  8. **Comunicação (Gerente da Prática):** O Gerente da Prática (COINF) comunica os usuários e equipes de suporte sobre o novo serviço ou alteração.
  9. **Valor:** O usuário agora pode solicitar o serviço de forma padronizada, e a STIC pode entregá-lo, medi-lo e gerenciá-lo eficientemente.

## 9. Detalhamento das Atividades do Fluxo de Valor

### Solicitação e Registro:

Toda demanda de novo serviço ou alteração de serviço existente deve ser formalmente registrada através do Sistema Eletrônico de Informação (SEI), para garantir rastreabilidade e avaliação adequadas.

### Avaliação da Demanda (Gerente da Prática):

O Gerente da Prática (COINF) realiza a análise inicial da solicitação registrada no SEI, seguindo três etapas de verificação:

1. **Verificação de Escopo (Serviço de TIC?):** Avalia se a demanda se classifica como um serviço de TIC.
  - o **Caso Negativo:** O Gerente da Prática encerra a solicitação no SEI, informando ao demandante os motivos ou encaminhando para a unidade correta.
2. **Verificação de Duplicidade (Já existe?):** Se for um serviço de TIC, verifica se o serviço solicitado já existe (ou se um serviço similar atende à demanda) no Catálogo de Serviços.
  - o **Caso Positivo (Já existe):** O Gerente da Prática encerra a solicitação no SEI, orientando o demandante sobre como acessar o serviço existente.
3. **Análise Prévia (Novo Serviço):** Se o serviço for de TIC e for novo, o Gerente da Prática, em conjunto com o Comitê Gestor de TIC (CGTIC) quando necessário, avalia a demanda quanto ao alinhamento estratégico, viabilidade técnica e orçamentária.

### Análise e Aprovação (Gerenciamento de Mudanças):

Se a demanda for aprovada na avaliação prévia (considerada um serviço de TIC novo,

viável e alinhado), ela é formalmente encaminhada (através do SEI) ao Gerenciamento de Mudanças para avaliação completa de impacto, riscos, custos e aprovação final para implementação.

#### **Desenho, Configuração e Publicação (Gerente da Prática):**

Após a RDM ser aprovada pelo Gerenciamento de Mudanças, o fluxo retorna ao Gerente da Prática (COINF), que é responsável por coordenar:

1. O **Desenho** detalhado do serviço (descrição, SLAs, fluxos de atendimento, quem pode solicitar).
2. A **Configuração** técnica no GLPI (criação de formulários, categorias, regras de negócio, grupos solucionadores).
3. A **Publicação** do serviço no portal de autoatendimento (Portal GLPI) e na Intranet.

#### **Comunicação:**

Após a publicação, o Gerente da Prática comunica formalmente a disponibilização do novo serviço ou da alteração aos usuários e às equipes de suporte.

#### **Revisão Periódica:**

O Gerente da Prática deve conduzir revisões periódicas (pelo menos anuais) de todos os serviços do catálogo. O objetivo é garantir que eles permaneçam relevantes, precisos, atualizados e que os níveis de serviço estejam adequados às necessidades do negócio.

## **10. Encerramento/Descontinuação do Serviço**

Um serviço pode ser descontinuado por obsolescência, baixa utilização ou decisão estratégica. O fluxo de descontinuação segue as seguintes etapas:

1. **Identificação e Proposta:** O Gerente da Prática (COINF), durante a revisão anual ou por demanda estratégica, identifica a necessidade de descontinuar um serviço.
2. **Registro:** A proposta de descontinuação é registrada formalmente via SEI, incluindo a justificativa e a análise de impacto inicial (usuários afetados, serviços dependentes).
3. **Submissão à Mudança:** A proposta é submetida ao Gerenciamento de Mudanças (via SEI) para avaliação de impacto detalhada e aprovação formal.
4. **Aprovação (Gerenciamento de Mudanças):** A prática de Gerenciamento de Mudanças aprova a data e o plano de descontinuação.
5. **Comunicação Prévia:** O Gerente da Prática (COINF) comunica formalmente a todos os usuários do serviço, com antecedência, sobre a data programada para a descontinuação.
6. **Remoção e Arquivamento:** Na data aprovada, o Gerente da Prática remove o serviço do Portal GLPI e da Intranet (impedindo novas solicitações). O registro do serviço é movido para o estado "Aposentado" (ou similar) no GLPI para preservar o histórico de atendimento.

7. **Encerramento:** O processo SEI de descontinuação é encerrado.

## 11. Indicadores de Desempenho (KPIs)

O controle da prática é realizado por meio de indicadores de desempenho (KPIs) estratégicos, obtidos e visualizados através de dashboards no GLPI.

KPI	Objetivo	Fonte	Como Medir?	Periodicidade
<b>Número de solicitações de novos serviços</b>	Medir a demanda por novos serviços de TIC, indicando a evolução das necessidades do negócio.	SEI	Soma das solicitações de inclusão de um novo serviço no catálogo recebidas pelo Gerente do Processo	Anual
<b>Solicitações de alterações</b>	Medir a demanda por alteração de serviços, indicando a evolução e melhoria contínua dos serviços já formalizados	SEI	Soma das solicitações de alteração do Catálogo de Serviços recebidas pelo Gerente do Processo	Anual

## 12. Conformidade e Governança

Esta prática é auditável e segue as diretrizes estabelecidas na Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD, Res. CNJ 370/2021) e nas boas práticas do ITIL 4.

O Gerente da Prática (Coordenador da COINF) é o responsável por garantir a conformidade do catálogo, realizar as medições dos KPIs e reportar os resultados ao Comitê Gestor de TIC (CGTIC).

Revisões anuais deste manual e do catálogo são obrigatórias para garantir o

alinhamento contínuo com as necessidades estratégicas e operacionais do Tribunal.