



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SISTEMAS

Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TI

Índice

GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI.....	1
1 INTRODUÇÃO.....	3
1.1 ABRANGÊNCIA.....	4
1.2 RESUMO DO PROCESSO - CADASTRO.....	6
1.3 RESUMO DO PROCESSO - ALTERAÇÃO.....	8
1.4 RESUMO DO PROCESSO - REVISÃO.....	9
1.4.1 Participantes do processo.....	10
1.4.2 Definições.....	11
2 CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI - NOVO SERVIÇO.....	13
2.1 GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI – CADASTRO DE SERVIÇO.....	14
2.1.1 Elementos do processo.....	14
2.1.1.1  Solicitação do serviço.....	14
2.1.1.2  Registro formal de solicitação.....	14
2.1.1.3  Avaliar demanda.....	14
2.1.1.4  Serviço de TIC?.....	15
2.1.1.5  Faz parte do catálogo ?.....	15
2.1.1.6  Registrar como serviço não catalogado.....	15
2.1.1.7  RDM.....	15
2.1.1.8  Submeter para aprovação.....	15
2.1.1.9  Gerenciamento de Mudanças.....	16
2.1.1.10  RDM avaliada.....	16
2.1.1.11  Mudança aprovada?.....	16
2.1.1.12  Atualizar e Publicar Catálogo.....	16
2.1.1.13  Catálogo atualizado.....	16
2.1.1.14  Solicitação encerrada.....	17
3 CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI - ALTERAÇÃO DE SERVIÇO.....	18
3.1 GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI - ALTERAÇÃO DE SERVIÇO.....	19
3.1.1 Elementos do processo.....	19
3.1.1.1  Solicitar Alteração.....	19
3.1.1.2  Registro Formal de Solicitação.....	19
3.1.1.3  Alteração Necessária?.....	19
3.1.1.4  RDM.....	20

3.1.1.5		Submeter para aprovação.....	20
3.1.1.6		Gerenciamento de mudanças.....	20
3.1.1.7		RDM Avaliada.....	20
3.1.1.8		Mudança aprovada?.....	20
3.1.1.9		Atualizar e Publicar Catálogo.....	21
3.1.1.10		Catálogo atualizado.....	21
3.1.1.11		Encerramento.....	21
4		CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI - REVISÃO PERIÓDICA.....	22
4.1		GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI - REVISÃO PERIÓDICA.....	23
4.1.1		Elementos do processo.....	23
4.1.1.1		Revisão periódica.....	23
4.1.1.2		Revisar Catálogo.....	23
4.1.1.3		Alteração Necessária?.....	23
4.1.1.4		RDM.....	23
4.1.1.5		Submeter para aprovação.....	24
4.1.1.6		Gerenciamento de mudanças.....	24
4.1.1.7		RDM Avaliada.....	24
4.1.1.8		Mudança aprovada?.....	24
4.1.1.9		Atualizar e Publicar Catálogo.....	25
4.1.1.10		Catálogo atualizado.....	25
4.1.1.11		Encerramento.....	25
4.2		INDICADORES DO PROCESSO.....	26

1 Introdução

Este documento constitui-se guia geral do processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TI deste Tribunal e é destinado a todas as áreas que suportam os

serviços de TI. O Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TI é um processo de manutenção dos registros a respeito dos serviços de TI e sua publicação.

Objetivos:

- Manter correto, atualizado e publicado o Catálogo de Serviços de TI da organização.
- Informar aos requisitantes quais serviços podem ser demandados e em que condições.
- Definir e comunicar todos os serviços de TI em um formato de fácil compreensão, além de manter essas informações em um consistente ciclo de atividades.

1.1 Abrangência

Abrange as áreas, funções ou processos envolvidos na definição, entrega e monitoração dos serviços publicados. Deve ser conduzido em alinhamento com o Gerenciamento de Mudanças de tal forma que as mudanças em serviços sejam formalmente propostas, avaliadas e, ao final, refletidas no catálogo.

Mapeamento Visual - Cadastro de um Novo Serviço no Catálogo

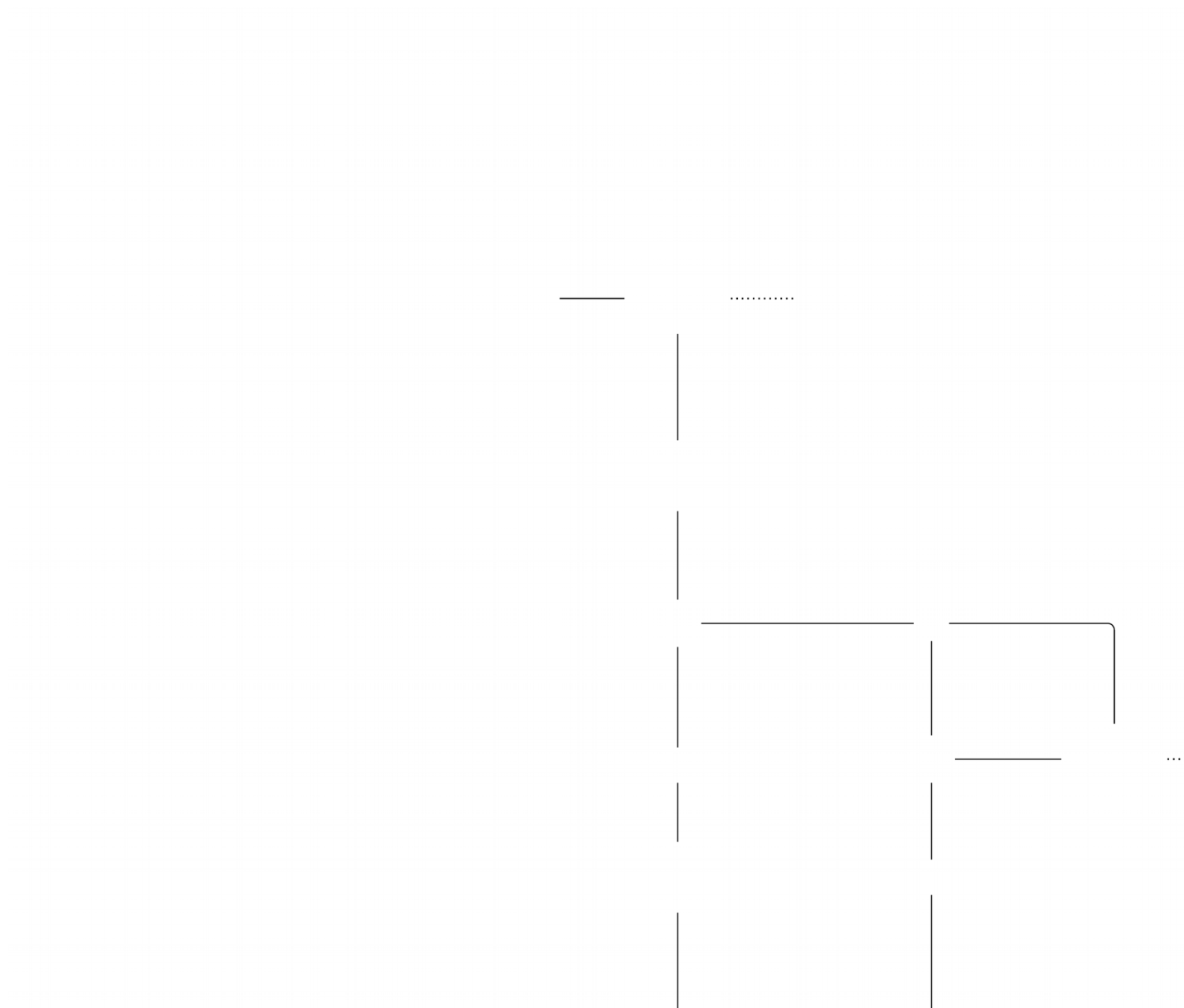
1.2 Resumo do Processo - Cadastro

Durante o processo de atendimento, pode ocorrer a identificação de que não existe um item no catálogo de serviços de TIC que atenda à natureza da solicitação. A formalização da demanda é fundamental para atuação da equipe de Processo. Nesse caso, é registrado um processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Ao analisar a demanda, o Gerente do Processo deverá analisar se realmente a solicitação é um serviço da área de TIC ou não. Constatando-se que o serviço é de TIC e que não consta no catálogo de serviços, cria-se uma RDM para o Gerente de Mudanças aprovar ou reprovar a atualização, criação ou remoção do serviço com base nas informações do Demandante e Gerente do processo.

Quando do término da análise e aprovação da RDM, o Gerente do Processo deverá atualizar o catálogo de serviços bem como publicá-lo, encerrando-se o processo demandado.

Mapeamento Visual - Alteração de um Serviço no Catálogo



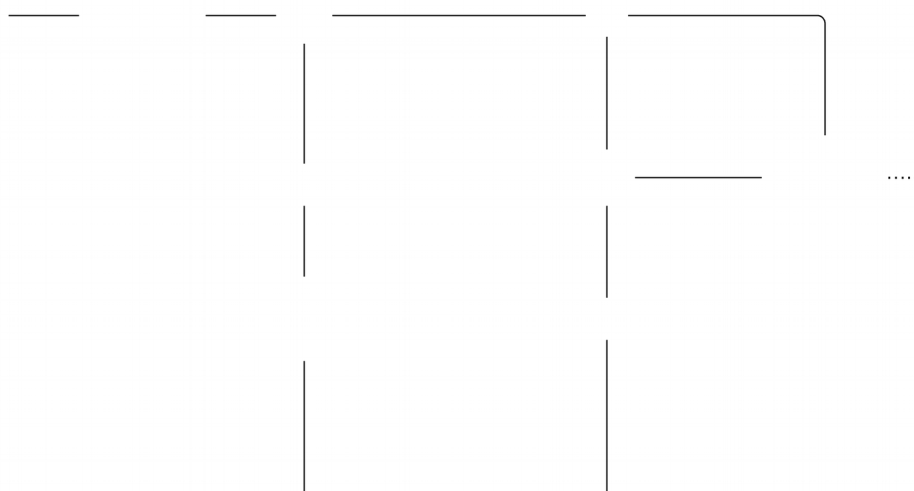
1.3 Resumo do Processo - Alteração

Durante o processo de atendimento, pode ocorrer a identificação de que existe um item no catálogo de serviços de TIC que precisa ser alterado para atender a natureza da solicitação. Assim como no cadastro de um novo serviço, a formalização da demanda é fundamental para atuação da equipe de Processo. Nesse caso, é registrado um processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Ao analisar a demanda, o Gerente do Processo deverá analisar se realmente a solicitação é necessária. Em caso positivo, cria-se uma RDM para o Gerente de Mudanças aprovar ou reprovar a alteração ou remoção do serviço com base nas informações do Demandante e Gerente do processo.

Quando do término da análise e aprovação da RDM, o Gerente do Processo deverá atualizar o catálogo de serviços bem como publicá-lo, encerrando-se o processo demandado.

Mapeamento Visual - Revisão periódica do Catálogo de Serviços de TI



1.4 Resumo do Processo - Revisão

O gerente do processo deve rever o catálogo em periodicidade adequada para identificar ajustes necessários. Inicialmente a revisão ocorrerá em um período de uma vez ao ano preferencialmente no mês de julho. Em momentos de mudanças mais intensas deve-se ajustar a revisão para uma periodicidade menor. Assim como nos casos de Cadastro e Alteração de um Serviço no Catálogo a formalização da demanda é fundamental para atuação da equipe de Processo. Nesse caso, é registrado um processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Constatando-se que um serviço deve ser alterado, cria-se uma RDM para o Gerente de Mudanças aprovar ou reprovar a atualização ou remoção do serviço com base nas informações do Demandante e Gerente do processo.

Quando do término da análise e aprovação da RDM, o Gerente do Processo deverá atualizar o catálogo de serviços bem como publicá-lo, encerrando-se o processo demandado.

1.4.1 Participantes do processo

Demandante: Servidor que identifica a necessidade de inclusão ou alteração no Catálogo de Serviços.

Gerente do processo: Responsável pela avaliação das alterações propostas para o catálogo de serviços de TIC do Tribunal. (Coinf)

Gerente de mudanças: Responsável pela aprovação das alterações propostas para o catálogo de serviços de TIC do Tribunal. (Coinf)

Revisor de catálogo: Responsável pela manutenção periódica do catálogo de serviços no sistema de TIC (Comitê gestor)

1.4.2 Definições

Catálogo: Repositório das informações sobre os serviços TIC prestados pela SETIC ao Tribunal, permitindo que as áreas de negócio consigam visualizar os serviços de TIC disponibilizados bem como suas informações detalhadas.

Registro Formal: Criação do processo no SEI pelo demandante.

2

Versão:

1.0

Autor:

Arnóbio Mata

2.1 Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TI – Cadastro de serviço

2.1.1 Elementos do processo

2.1.1.1 *Solicitação do serviço*

Descrição

Demandante solicita o serviço ao gerente de processo

2.1.1.2 *Registro formal de solicitação*

Descrição

Demandante cria processo no SEI para a solicitação

2.1.1.3 *Avaliar demanda*

Descrição

O gerente do processo avalia a solicitação do demandante.

2.1.1.4 *Serviço de TIC?*

Descrição

É verificado se a demanda é um serviço de TIC ou outra área.

2.1.1.5 *Faz parte do catálogo ?*

Descrição

Caso a demanda seja um serviço de TIC será verificado se o serviço já faz parte do catálogo de serviços.

2.1.1.6 *Registrar como serviço não catalogado*

Descrição

Após o serviço ser identificado como não catalogado, o Gerente do processo registra como serviço não catalogado.

2.1.1.7 *RDM*

Descrição

É enviado um formulário RDM para o Gerente de Mudanças

2.1.1.8 *Submeter para aprovação*

Descrição

Submete-se o RDM ao crivo do Gerente de Mudanças.

2.1.1.9 *Gerenciamento de Mudanças*

Descrição

Gerente de mudanças se encarrega da aprovação da solicitação, entrando em contato com demais áreas interessadas (Governança, Segurança, etc.).

2.1.1.10 *RDM avaliada*

Descrição

RDM é respondido para o Gerente do Processo.

2.1.1.11 *Mudança aprovada?*

Descrição

Após avaliação do RDM pelo Gerenciamento de Mudanças é verificado se a mudança foi aprovada ou não.

2.1.1.12 *Atualizar e Publicar Catálogo*

Descrição

Após a aprovação da mudança pelo Gerenciamento de Mudanças, o Gerente do Catálogo de Serviços de TI atualiza o catálogo e por fim o publica para conhecimento de todos os interessados.

2.1.1.13 *Catálogo atualizado*

Descrição

Catálogo de Serviços de TI atualizado na Intranet e no sistema de atendimento de chamados.

2.1.1.14 *Solicitação encerrada*

Descrição

A solicitação pode encerrar-se de quatro maneiras diferentes:

- 1- Caso o serviço não pertença ao setor de TI.
- 2- Caso o serviço já faça parte do catálogo.
- 3- Se a solicitação não for aprovada pelo gerente de mudanças.
- 4- Quando a mudança é aprovada e por fim realizada.

3 Catálogo de Serviços de TI - Alteração de serviço

Versão:

1.0

Autor:

Arnóbio Mata

3.1 Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TI - Alteração de Serviço

3.1.1 Elementos do processo

3.1.1.1 *Solicitar Alteração*

Descrição

Demandante solicita alteração em algum serviço do catálogo.

3.1.1.2 *Registro Formal de Solicitação*

Descrição

Demandante cria processo no SEI para a solicitação de alteração do serviço.

3.1.1.3 *Alteração Necessária?*

Descrição

Será verificado se a alteração no catálogo é necessária.

3.1.1.4 *RDM*

Descrição

Caso a alteração seja necessária usa-se o formulário RDM.

3.1.1.5 *Submeter para aprovação*

Descrição

Submete-se o RDM ao crivo do Gerente de Mudanças.

3.1.1.6 *Gerenciamento de mudanças*

Descrição

Gerente de mudanças se encarrega da aprovação da solicitação, entrando em contato com demais áreas interessadas (Governança, Segurança, etc.).

3.1.1.7 *RDM Avaliada*

Descrição

RDM é respondido para o Gerente do Processo.

3.1.1.8 *Mudança aprovada?*

Descrição

Após avaliação do RDM pelo Gerenciamento de Mudanças é verificado se a mudança foi aprovada ou não.

3.1.1.9 *Atualizar e Publicar Catálogo*

Descrição

Após a aprovação da mudança pelo Gerenciamento de Mudanças, o Gerente do Catálogo de Serviços de TI atualiza o catálogo e por fim o publica para conhecimento de todos os interessados.

3.1.1.10 *Catálogo atualizado*

Descrição

Catálogo de Serviços de TI atualizado na Intranet do Tribunal.

3.1.1.11 *Encerramento*

Descrição

O processo pode ser finalizado em 3 hipóteses:

- 1- Quando não for necessária a alteração no catálogo durante a revisão;
- 2 - Quando a mudança no catálogo não for aprovada;
- 3 - Quando o catálogo for atualizado e publicado.

4 Catálogo de Serviços de TI - Revisão Periódica

Versão:

1.0

Autor:

Arnóbio Mata

4.1 Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TI - Revisão periódica

4.1.1 Elementos do processo

4.1.1.1 *Revisão periódica*

4.1.1.2 *Revisar Catálogo*

Descrição

O gerente do processo revisa o catálogo em periodicidade em busca de ajustes necessários.

4.1.1.3 *Alteração Necessária?*

Descrição

Será verificado se a alteração no catálogo é necessária.

4.1.1.4 *RDM*

Descrição

Caso a alteração seja necessária, usa-se o formulário RDM.

4.1.1.5 *Submeter para aprovação*

Descrição

Submete-se o RDM ao crivo do Gerente de Mudanças.

4.1.1.6 *Gerenciamento de mudanças*

Descrição

Gerente de mudanças se encarrega da aprovação da solicitação, entrando em contato com demais áreas interessadas (Governança, Segurança, etc.).

4.1.1.7 *RDM Avaliada*

Descrição

RDM é respondido para o Gerente do Processo.

4.1.1.8 *Mudança aprovada?*

Descrição

Após avaliação do RDM pelo Gerenciamento de Mudanças é verificado se a mudança foi aprovada ou não.

4.1.1.9 *Atualizar e Publicar Catálogo*

Descrição

Após a aprovação da mudança, o Gerente do Catálogo de Serviços de TI atualiza o catálogo e por fim o publica para conhecimento de todos os interessados.

4.1.1.10 *Catálogo atualizado*

Descrição

Catálogo de Serviços de TI atualizado na Intranet do Tribunal.

4.1.1.11 *Encerramento*

Descrição

O processo pode ser finalizado em 3 hipóteses:

- 1- Quando não for necessária a alteração no catálogo durante a revisão;
- 2 - Quando a mudança no catálogo não for aprovada;
- 3 - Quando o catálogo for atualizado e publicado.

4.2 Indicadores do Processo

Indicador	Periodicidade	Fórmula	Como medir?
Solicitações de Novos Serviços	Anual	NTSCC - Número Total de Solicitações de Cadastramento no Catálogo.	Soma das solicitações de inclusão de um novo serviço no Catálogo recebidas pelo Gerente do Processo.
Solicitações de Alteração	Anual	NTSAC - Número Total de Solicitações de Alteração no Catálogo.	Soma das solicitações de alteração do Catálogo de Serviços recebidas pelo Gerente do Processo.
Novos Serviços Cadastrados	Anual	NTNC - Número Total de Novos Serviços Cadastrados no Catálogo	Quantidade de solicitações de inclusão de novos serviços e seu atendimento.
Serviços Alterados	Anual	NTAS - Número Total de Alterações de Serviços Realizadas no Catálogo	Quantidade de solicitações de alteração de serviços e seu atendimento.
Solicitações Não Pertinentes	Anual	NTSNP - Número Total de	Número total de solicitações para

		Solicitações Não Pertinentes	atualização ou cadastramento não atendidas por não fazer parte do escopo do processo.
Relação entre Solicitações e Atendimentos	Anual	$\frac{(NTNC+NTAR)}{(NTSCC+NTSAC)}$	Soma de novos serviços cadastrados e de alteração atendidos dividida pela soma de solicitações de novos serviços e alteração.
Duração de atendimento	Anual	Tempo de duração entre a solicitação de cadastramento de novo serviço e ou alteração de serviço, sua disponibilidade no catálogo e conclusão da demanda	Soma de dias entre a formalização do processo e sua conclusão.