

ATO SETIC nº 001, de 09 de setembro de 2021.

Disciplinar o Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região.

O DIRETOR da SETIC no uso de suas atribuições delegadas pelo Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação -CGTIC, para a normatização dos Processos de TIC elencados na ata de reunião do dia 08/06/2018, PROAD 2748/2015, documento 43;

CONSIDERANDO os princípios constitucionais e administrativos da eficiência, eficácia e economicidade constantes da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) instituída pelo CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ) através da RESOLUÇÃO No 370, de 28 de janeiro de 2021, que busca promover a melhoria da governança, da gestão e da infraestrutura tecnológica no âmbito do Poder Judiciário;

CONSIDERANDO o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça do Trabalho (PETIC-JT) para o período de 2015 a 2020, estabelecido pela Resolução CSJT n. 158/ 2015 e sua posterior revisão , ocorrida em 14 de fevereiro de 2020 através da Resolução 257/2020, tornando obrigatório o alinhamento do planejamento estratégico de tecnologia da informação e comunicação dos Tribunais Regionais do Trabalho ao PETIC-JT ;

CONSIDERANDO a aprovação, pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGTIC), para estabelecer a separação da documentação referente aos Processos de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do PROAD 7094/2014 em PROADS individuais, deliberado em 18/12/2020 (PROAD 2748/2015 , documento 58),

RESOLVE:

Art. 1º Disciplinar no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região, o Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme documento anexo.

Em 09 de setembro de 2021

Valdir Luiz da Cunha

Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Gerenciamento do Catálogo de Serviços

Visão Geral

O processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços, é responsável por criar e manter os serviços disponibilizados no Catálogo de Serviços, garantindo que este seja uma fonte de informações íntegra, além de fornecer detalhes de cada serviço e componente, com uma visão geral dos processos e sistemas envolvidos. Esse processo garante que as informações contidas no Catálogo de Serviços sejam precisas, atualizadas e estejam prontamente disponíveis àqueles que delas necessitam.

Escopo

O escopo do processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços é:

- Contribuir para a definição dos serviços;
- Desenvolver e manter as descrições apropriadas dos serviços para o Catálogo de Serviços;
- Produzir e manter um Catálogo de Serviços preciso;
- Fornecer interfaces e dependências entre todos os serviços e componentes de suporte e os Itens de Configuração (ICs) dentro do Catálogo de Serviços e o Sistema de Gerenciamento de Configuração.

Macroatividades

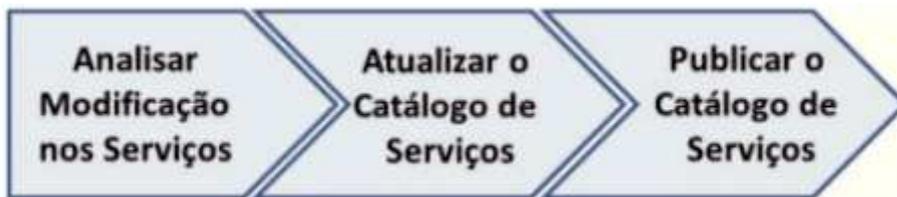
O processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços é constituído das seguintes macroatividades:

- Analisar modificação nos serviços: análise das informações fornecidas pelo Gerenciamento de Mudança relativas à alteração ou inclusão de novos serviços prestados pela TI;
- Atualizar o Catálogo de Serviços: informações relativas ao serviço novo ou alterado são atualizadas no catálogo;
- Publicar o Catálogo de Serviços: depois de atualizar as informações, o

catálogo é disponibilizado para os usuários de serviços de TI.

A figura abaixo demonstra as macroatividades presentes no processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços.

Macroatividades do processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços



Agregação de Valor

O Gerenciamento do Catálogo de Serviços agrega valor ao negócio por meio de melhorias dos seguintes aspectos:

- Relacionamento entre o cliente e a SETIC;
- Foco da SETIC nos resultados do TRT;
- Eficiência e eficácia de outros processos de Gerenciamento de Serviços;
- Conhecimento, alinhamento e foco no que realmente agrega “valor ao negócio”.

Alcance dos resultados

Este processo pode ser considerado corretamente implementado e gerido quando:

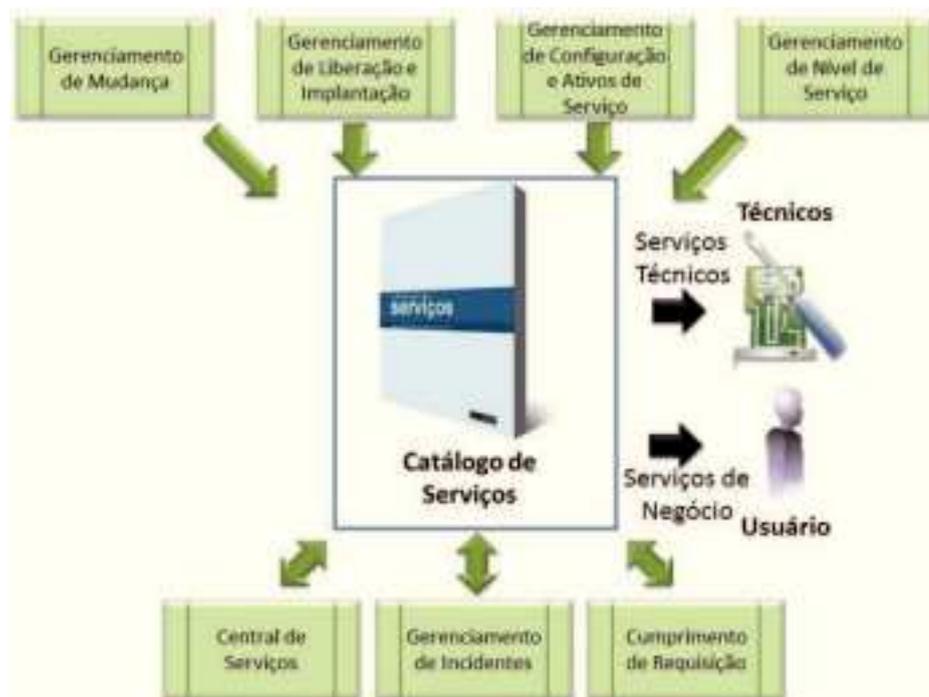
- Todos os serviços estiverem definidos, acordados e documentados;
- O Catálogo de Serviços contiver todos os detalhes e *status* atual de cada serviço fornecido em produção ou sendo transferido para produção;
- Mudanças ocorridas nos serviços, feitas por meio de Requisição de Mudança (RdM), estiverem refletidas no Catálogo de Serviços.

Indicadores do processo

Este processo tem os seguintes indicadores para seu monitoramento:

- Quantidade de serviços ofertados;
- Percentual de atualização do Catálogo de Serviços;
- Percentual de disseminação do Catálogo de Serviços;
- Percentual de serviços mais solicitados.

Diagrama de contexto do processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços



O Catálogo de Serviços, para fornecer informações adequadas sobre os serviços técnicos e serviços de negócio, depende de insumos originados nas atividades dos processos de Gerenciamento de Mudança e Gerenciamento de Liberação e Implantação.

O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço colabora com o processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços, a fim de garantir que as informações do SGS e do Catálogo de Serviços estejam vinculadas, de forma apropriada e com visão consistente, precisa e abrangente das interfaces e dependências entre os serviços, clientes, processos de negócio, ativos de serviços e ICs.

O processo de Gerenciamento de Nível de Serviço disponibiliza, ao processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços, os níveis de serviço de garantia de entrega.

O processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços fornece informações sobre os serviços oferecidos pela SETIC, por meio de sua Central de Serviços, aos processos de Cumprimento de Requisição e Gerenciamento de Incidentes. Por sua vez, esses processos realimentam o Catálogo de Serviços sobre a sua adequação e eventual necessidade de adequação, principalmente no que se refere a seus indicadores.

Interfaces do processo

As principais entradas e saídas do processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços, estão relacionadas a seguir:

• Solicitante

- Recebe: Catálogo de serviços de negócio ofertados, com detalhes e *status* atual de cada serviço fornecido em produção ou sendo transferido para produção.

• Central de Serviços

- Fornece: Serviços disponíveis que não constam no catálogo.
- Recebe: Relação atualizada de serviços de TI disponíveis.

- **Gerenciamento de Incidentes**

- Recebe: Catálogo de serviços técnicos ofertados, com detalhes e *status* atual de cada serviço fornecido em produção ou sendo transferido para produção.

- **Cumprimento de Requisição**

- Recebe: Catálogo de serviços técnicos ofertados, com detalhes e *status* atual de cada serviço fornecido em produção ou sendo transferido para produção.

- **Gerenciamento de Mudança e Gerenciamento de Liberação e Implantação**

- Fornece: Requisitos de serviços novos ou alterados do portfólio.
- Recebe: A Requisição de Mudança (RdM) com os ICs alterados pela requisição.

- **Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço**

- Fornece: Sistema de gerenciamento da configuração.
- Recebe: Solicitação de alteração de ICs via RdM.

- **Gerenciamento de Nível de Serviço**

- Fornece: Nível de serviços novos ou alterados do portfólio.
- Recebe: Resultado dos tempos de atendimento dos serviços fornecidos pelo catálogo.

Detalhamento do processo

Descrição

Para o processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços foram definidos dois fluxos para representar suas principais atividades: Manter o Catálogo de Serviços e Revisar o Catálogo de Serviços.

Para iniciar a etapa “Manter o Catálogo de Serviços” é necessária uma RdM para sua atualização, originada no processo de Gerenciamento de Mudança. Essa necessidade é analisada e as alterações devem ser refletidas no Catálogo de Serviços ofertados. Após alterar o catálogo, esse deve ser devidamente publicado e divulgado.

A etapa de “Revisão do Catálogo de Serviços” deve ser executada com periodicidade definida, quando, a partir de parâmetros e procedimentos predeterminados, são verificados, ao menos, a adequação dos serviços e os respectivos indicadores. O objetivo é demonstrar, por meio de relatórios, se há desvios e conseqüente necessidade de alteração no catálogo.

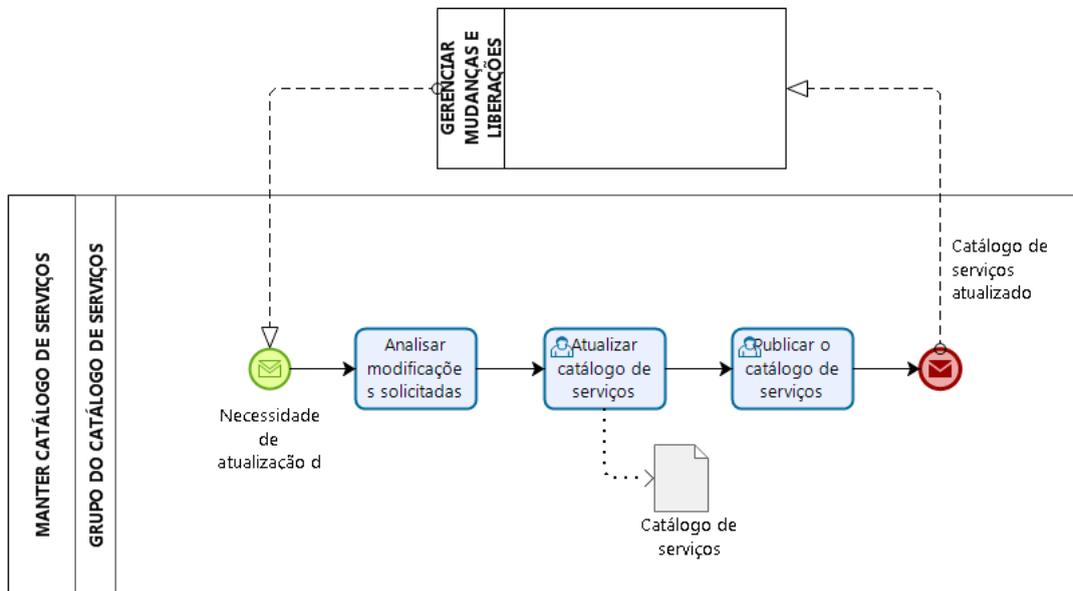
O processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços tem início quando:

- A condição ou tempo determinado para a próxima revisão for atingido;
- A necessidade de atualização do catálogo for identificada.

A seguir são apresentados os subprocessos em que as principais atividades do processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços estão organizadas.

Para a modelagem dos processos, foi adotada a notação *Business Process Model and Notation* (BPMN).

Fluxo: Manter Catálogo de Serviços



Powered by
bizagi
Modeler

Analisar modificações solicitadas

O integrante do grupo do Catálogo de Serviços, ao ser acionado para inclusão, alteração ou exclusão de algum item no Catálogo de Serviços (técnico e/ou de negócios), proveniente de uma mudança nos serviços, deve:

- a. Verificar se todas as informações para a atualização do serviço estão completas, conforme modelo definido para o Catálogo de Serviços de TI.

Caso identifique a falta de alguma informação deve:

- i. Interagir com o gerente de mudança e liberação para providenciar a adequação das informações.

Atualizar Catálogo de Serviços

Uma vez que a mudança no Catálogo de Serviços (técnico e/ou de negócios) for aprovada e todas as informações para atualização verificadas e validadas, o integrante do grupo do catálogo deve:

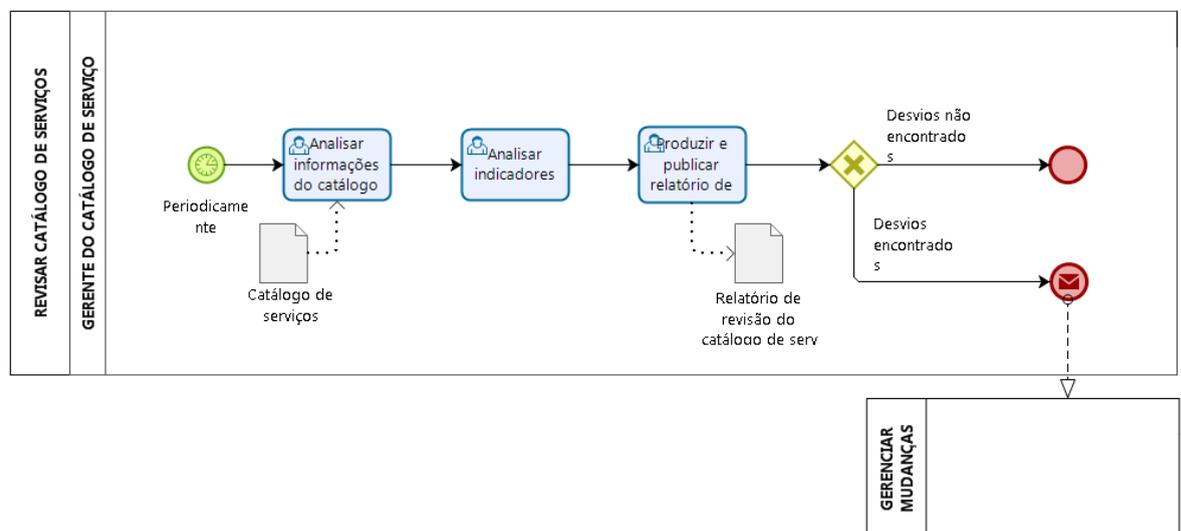
- a. Efetuar a atualização dos serviços afetados na mudança no Sistema de Gerenciamento de Serviços (SGS);
- b. Garantir que os serviços fiquem disponíveis para utilização pelos demais processos.

Publicar o Catálogo de Serviços

Após o registro no SGS de um novo serviço ou atualização de serviços existentes, o integrante do grupo do catálogo deve:

- a. Publicar as atualizações executadas no Catálogo de Serviços (técnico e/ou de negócios);
- b. Comunicar às partes interessadas;
- c. Informar o gerente de mudanças sobre a conclusão desta etapa.

Fluxo: Revisar Catálogo de Serviços



Analisar informações do catálogo

Periodicamente, o gerente do Catálogo de Serviços deve:

- a. Verificar se as informações de cada serviço no catálogo permanecem precisas;
- b. Verificar se as informações estão disponíveis às partes interessadas.

Analisar indicadores

O gerente do Catálogo de Serviços deve:

- a. Analisar os indicadores definidos para o processo de gerenciamento de catálogo;
- b. Tomar as medidas cabíveis (planos de ação), caso seja identificado algum desvio no processo.

Produzir e publicar relatório de revisão

O gerente do Catálogo de Serviços deve:

- a. Emitir e divulgar um relatório de revisão do catálogo contendo as não conformidades encontradas durante a revisão;
- b. Quando necessário, providenciar as correções do catálogo, submetendo ao processo de Gerenciamento de Mudança.

Papéis e responsabilidades

- **Grupo do Catálogo de Serviços:** execução operacional das atividades do processo.
- **Gerente de mudança:** acompanhar e manter-se informado sobre as mudanças no Catálogo de Serviços.
- **Gerente de liberação:** acompanhar e manter-se informado sobre as mudanças no Catálogo de Serviços.

Indicadores de desempenho

Os indicadores descritos a seguir são uma proposta para o TRT iniciar a medição do desempenho do processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços, a ser implantada com o suporte da ferramenta SGS.

Quantidade de serviços ofertados

Descrição	Este indicador busca acompanhar o número de serviços de TI registrados e gerenciados dentro do Catálogo de Serviços.
Objetivo	Medir a completude do Catálogo de Serviços.
Fonte	SGS / manual
Periodicidade	Trimestral.
Regra de Cálculo	Quantidade de serviços ofertados no catálogo
Meta	A definir.

Percentual de atualização do Catálogo de Serviços

Descrição	Este indicador busca visualizar o percentual de atualização dos itens do catálogo ao longo do período.
Objetivo	Medir o percentual de alteração dos serviços ofertados no 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.

Percentual de disseminação do Catálogo de Serviços

Descrição	O indicador busca identificar, por meio de pesquisa, qual o conhecimento dos usuários com relação aos serviços
------------------	--

	ofertados.
Objetivo	Medir o percentual de conhecimento dos serviços oferecidos no catálogo.
Fonte	Pesquisa
Periodicidade	Anual.
Regra de Cálculo	$(\text{Total de respostas positivas} / \text{Total de pessoas pesquisadas}) \times 100$
Meta	A definir.

Percentual de serviços mais solicitados

Descrição	O indicador busca segmentar os serviços solicitados por tipo oferecendo uma visão percentual de cada tipo em relação ao todo.
Objetivo	Medir a distribuição das solicitações com relação ao tipo de serviço ofertado.
Fonte	SGS
Periodicidade	Mensal.
Regra de Cálculo	$(\text{Quantidade de serviços solicitados por tipo} / \text{Total de serviços solicitados}) \times 100$
Meta	A definir.