

Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços



SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Gestor do Processo: Chefe da Seção de Suporte ao Usuário

Área responsável: Seção de Suporte ao Usuário

OBJETIVO

Sistematizar as ações relacionadas à manutenção do Catálogo de Serviços de TIC.

DEFINIÇÕES GERAIS PARA A ADEQUADA EXECUÇÃO DESTES PROCESSOS

A entrada da solicitação que acionará o respectivo processo, sobre os serviços existentes no catálogo de serviços de TIC, poderá ser realizada:

Pelo gestor do processo: quando identificado novo serviço a ser introduzido no catálogo de serviços;

Pelo coordenador de desenvolvimento de soluções e aplicações: após o desenvolvimento de algum sistema que necessite a inclusão de serviço ao catálogo;

Pelo usuário de TIC: Quando identificado que um serviço não esteja contemplado no catálogo, este poderá solicitar via e-mail ou ... a inclusão de um novo serviço ao catálogo.

Os serviços disponíveis no catálogo de serviços podem ser acessados pelo Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC (SGS), software adotado pelo Tribunal, de uso obrigatório, para registro de incidentes ou requisições de serviços de TIC, podendo ser acessado pelo endereço link de Suporte ao Usuário, disponível no menu Extranet do Portal do TRT14.

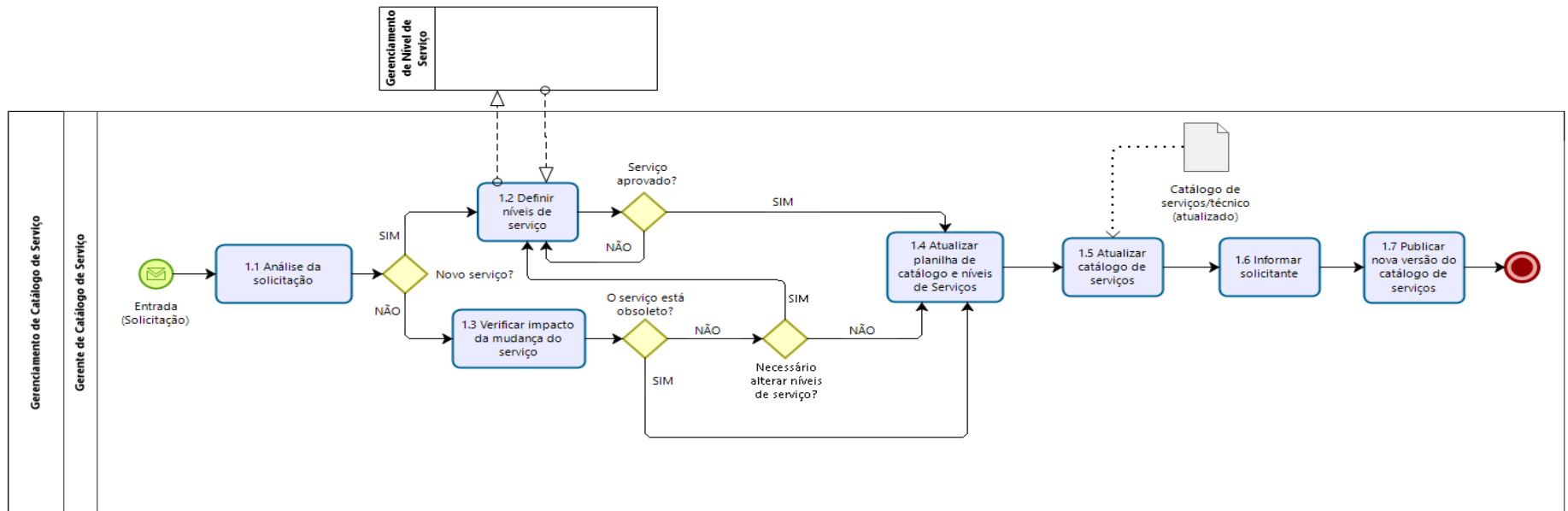
Os serviços novos ou alterados precisam passar primeiramente pelo processo de gerenciamento de mudanças e, somente após validação pelo seu comitê, o catálogo deverá ser atualizado e publicado;

INTERFACE COM DEMAIS PROCESSOS

- **Macroprocesso de Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas:** o processo terá interatividade com este no momento que, após desenvolvido alguma aplicação ou solução, seja necessário adicioná-la ao catálogo de serviços.
- **Gerenciamento de Mudanças:** necessário para a adição de novo serviço ou alteração de algum já existente no catálogo.

FLUXOGRAMAS DESTE PROCESSO

Fluxograma 1. Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviço



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA

Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefas / Ações
1.1 Análise da Solicitação	Certificar que as informações contidas na demanda atendem aos requisitos mínimos para o atendimento.	Gerente de Catálogo de Serviços	<p>Entrada: Necessidade de inserção, alteração ou exclusão de oferta no Catálogo de Serviços.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Analisar as informações contidas na demanda; ● Coletar maiores informações caso necessário; ● Em caso de inclusão de novo serviço, passar para a tarefa 1.2. Definir Níveis de Serviço; ● Em caso de alteração de serviço existente, passar para a tarefa 1.3. Verificar impacto da mudança do serviço; <p>Saída: Solicitação de inserção, alteração ou exclusão de oferta no Catálogo de Serviços validada.</p>
1.2 Definir Níveis de Serviço	Prover à Gerência de Nível de Serviços todas as informações necessárias para que se possa definir o ANS do serviço.	Gerente de Catálogo de Serviços	<p>Entrada: Solicitação de inserção de oferta no Catálogo de Serviços validada.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Registrar ticket na ferramenta de gestão de serviços de TIC solicitando à Gestão de Níveis de Serviços a definição do ANS para o serviço. <p>Saída: Solicitação de inserção de oferta no Catálogo de Serviços com Níveis de Serviços definidos.</p>
1.3 Verificar Impacto da Mudança do Serviço	Identificar como a demanda afetará o Catálogo de Serviços (se inclusão, alteração ou exclusão de serviço do catálogo).	Gerente de Catálogo de Serviços	<p>Entrada: Solicitação de alteração ou exclusão de serviço existente no Catálogo de Serviços validada.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se a demanda for para tornar o serviço obsoleto ou alterar o serviço sem a necessidade de alteração de ANS, passar para a tarefa 1.4. Atualizar Planilha de Catálogo e Níveis de Serviços; ● Se a demanda trata de alteração de serviço e necessita alterar o ANS, passar para a tarefa 1.2. Definir níveis de serviço. <p>Saída: Solicitação de alteração ou exclusão de serviço existente no Catálogo de Serviços com análise de impacto realizada.</p>
1.4 Atualizar Planilha de Catálogo e Níveis de Serviços	Atualizar o serviço na Planilha de Catálogo e Níveis de Serviços	Gerente de Catálogo de Serviços	<p>Entrada: Solicitação de definição ou redefinição de nível de serviço com ANS definido</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Caso a solicitação se refira à definição de ANS para um ou mais serviços novos: Transportar as informações do respectivo serviço em negociação, que estará na aba

			<p>“Serviços e SLAs em definição (em análise)”, para a aba “Catálogo de Serviços (serviços em produção)” na planilha de Catálogo e Níveis de Serviços, atualizando o catálogo de serviços offline;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caso a solicitação se refira à redefinição de um ANS para um serviço existente: Atualizar os dados do respectivo serviço na aba “Catálogo de Serviços (serviços em produção)” da planilha de Catálogo e Níveis de Serviços; • Caso a solicitação se refira à retirada do serviço do Catálogo de Serviços (serviço obsoleto): Mover o respectivo serviço da aba “Catálogo de Serviços (serviços em produção)” para a aba “Serviços OBSOLETOS” da planilha de Catálogo e Níveis de Serviços. <p>Saída: Planilha de Catálogo e Níveis de Serviços atualizada</p>
1.5 Atualizar Catálogo de Serviços	Manter o Catálogo de Serviços atualizado, permitindo que os usuários tenham acesso aos conteúdos mais recentes.	Gerente de Catálogo de Serviços	<p>Entrada: Atualização da Planilha de Catálogo e Níveis de Serviços</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceder com as modificações pertinentes no Catálogo de Serviços através da ferramenta de Service Desk; • Proceder com as atualizações do catálogo técnico, indicando o respectivo item de configuração (IC) associado com o serviço. <p>Saída: Catálogo de Serviços atualizado na ferramenta de Service Desk.</p>
1.6 Informar Solicitante	Cientificar o usuário do resultado de sua solicitação.	Gerente de Catálogo de Serviços	<p>Entrada: Alteração do catálogo de serviços em produção.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descrever os procedimentos adotados na ferramenta de Service Desk, em campo e ação apropriada, a fim de que o usuário seja informado. <p>Saída: Mensagem eletrônica informando, para o solicitante, o atendimento da solicitação de inclusão ou alteração do Catálogo de Serviços.</p>
1.7 Publicar Nova Versão do Catálogo de Serviços	Divulgar todo o catálogo de Serviços de TIC atualizado para os interessados	Gerente de Catálogo de Serviços	<p>Entrada: Alteração do catálogo de serviços de TIC em produção.</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicar no portal do TRT14. <p>Saída: Catálogo de Serviços completo e atualizado publicado no portal Web</p>

INDICADOR DE DESEMPENHO

Indicador	
Descrição	Índice de novos serviços de TIC adicionados ao catálogo de serviços que foram tratados por este processo.
Processo	Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços
Responsável pela medição	Chefe da Seção de Suporte
Local da medição	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
Instrumento de captação	Ferramenta de gestão de serviços de TIC e Planilha de Catálogo e Níveis de Serviços de TIC
Periodicidade da medição	Anual
Fórmula	$(\text{Novos serviços de TIC tratados por este processo} / \text{Novos serviços de TIC adicionados ao Catálogo de Serviços}) * 100$
Meta	100%

GLOSSÁRIO

Acordo de Nível de Serviço (ANS): documento que visa garantir a qualidade de uma prestação de serviço.

Catálogo de Serviços: Relação dos serviços de TIC que são fornecidos pela SETIC;

Central de Serviços: Função definida na ITIL Versão 3. É o ponto único de contato para os usuários de TIC. Tem por objetivo restaurar a operação normal dos serviços o mais rápido possível.

Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC: Software de gerenciamento de Service Desk.

Item de Configuração (IC): qualquer componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um Serviço de TIC. Ex.: servidor, roteador, software, documentos etc.;

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) - é um conjunto de boas práticas para o gerenciamento de serviços de TIC que visa alinhar os serviços de TIC com as necessidades de negócio da organização.

SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 14a Região.

Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Compreende a infraestrutura e os componentes que viabilizam a computação moderna. São os elementos, que combinados, permitem às pessoas e organizações interagirem no mundo digital.

Usuários - Magistrados, servidores, advogados, peritos, membros do Ministério Público, estagiários, terceirizados, pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo, desde que autorizados, que estejam acessando, em caráter temporário ou definitivo, os serviços e recursos tecnológicos oferecidos pelo TRT da 14ª Região.

REFERÊNCIAS

Biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library) V3

DESTINAÇÃO DO PROCESSO

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação e suas unidades integrantes.

OUTRAS INFORMAÇÕES DESTE PROCESSO

Elaboração: Seção de Suporte ao Usuário	Data: 14/01/2021
Data de aprovação formal:	04/02/2021

Histórico de Revisões			
Data	Versão	Descrição	Responsável
04/02/2021	1.0	Versão inicial do documento.	Seção de Suporte ao Usuário
03/07/2023	1.1	Revisão do processo	Fabício Luiz Debastiani