



PREFEITURA DE
MARICÁ



PROJETO ITIL

PROCESSO LÓGICO:
GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO
DE SERVIÇOS





Sumário

1. HISTÓRICO DE REVISÕES	3
2. APRESENTAÇÃO.....	4
3. OBJETIVO DO GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS	4
3.1 Benefícios do Gerenciamento de Catálogo de Serviço.....	4
4. INTERFACES DO GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS	4
5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	5
5.1 DONO DO PROCESSO (DP).....	5
5.2 GERENTE DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS (GCS).....	6
5.3 COMITÊ GESTOR DE CATÁLOGO (GCS).....	7
5.4 DONO/PROPRIETÁRIO DO SERVIÇO (DS).....	7
6. MAPA DO PROCESSO.....	8
6.1 Descrição das atividades por papel	9
7. POLÍTICAS E PLANOS.....	10
7.1 Política de Conformidade do Processo.....	10
7.2 Política de Definição do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços	11
7.3 Política do Conteúdo e da Disponibilização do Catálogo de Serviços	11
7.4 Política de Catálogo de Serviços Técnicos.....	12
8. INDICADORES DO PROCESSO – KPIs.....	14
8.1 Indicadores Chave do Processo (Key Process Indicators – KPIs).....	14

1. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Responsável
24/04/2023	1.0	Versão inicial do documento	Plano Consultoria
16/05/2023	1.1	Revisão: Validação do conteúdo pertinente a estrutura atual da PMM e atualização da nomenclatura da subsecretaria conforme o decreto nº884/2022 e publicação no JOM 1346 17/08/2022.	Melina Vargas dos Santos
24/05/2023	1.2	Revisão: Layout	Melina Vargas dos Santos
01/11/2023	1.3	Revisão: Layout	Thiago Souza Laplace

2. APRESENTAÇÃO

Este documento tem como objetivo ser o guia geral da prática de Gerenciamento de Catálogo de Serviços. Este documento é destinado a todas as áreas que suportam os serviços de TI.

GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS

3. OBJETIVO DO GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O objetivo do Catálogo de Serviços de TI é fornecer informações a respeito dos serviços que estão disponíveis e que podem ser consumidos pelos clientes da área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

3.1 Benefícios do Gerenciamento de Catálogo de Serviço.

- Maior transparência dos serviços prestados pela área de TIC.
- Centralização das informações, em canais pré-estabelecidos (ex: internet/intranet), dos serviços que podem ser consumidos pelas áreas clientes.
- Melhoria na base de conhecimento da própria área de TIC.

4. INTERFACES DO GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços se relaciona com os processos de:

- Gerenciamento de Requisição para facilitar a identificação do serviço;
- Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Mudanças e Liberação - facilitando a consulta de informações sobre os Serviços (Negociais e Técnicos);
- Gerenciamento de Conhecimento, consumindo a base de conhecimento para a armazenar e acompanhar os serviços prestados;
- Gerenciamento de Nível de Serviços, que regem as prioridades e os tempos que os

Serviços serão prestados aos clientes.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1 Dono do Processo (DP)

Descrição:

O Dono do Processo é o responsável para que o processo esteja sendo executado dentro do que foi estabelecido e que este esteja alcançando o(s) objetivo(s).

É recomendado que o Dono do Processo possua uma certa influência dentro da organização para que possa garantir que seu processo seja executado.

Responsabilidade:

- Desenhar fluxo de trabalho para tratamento do Catálogo de Serviços;
- Trabalhar junto com outros donos de processo para garantir que uma abordagem integrada esteja sendo adotada para o gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- Documentar e divulgar o processo;
- Definir os Principais Indicadores de Desempenho (KPIs);
- Melhorar a eficiência e eficácia do processo;
- Fornecer entradas para o Plano de Melhoria do Serviço;
- Garantir que toda a equipe tenha recebido o treinamento necessário sobre o processo;
- Incluir e atualizar as informações no Catálogo, ou conceder permissão para que os Donos/Proprietários dos Serviços façam;
- Garantir que o processo seja regularmente revisado e reexaminado.

5.2 Gerente do Catálogo de Serviços (GCS)

Descrição:

O Gerente do Catálogo de Serviços é o responsável pelo monitoramento do Catálogo de Serviços.

É recomendado que o Gerente do Catálogo de Serviços seja único para toda a organização.

Responsabilidades:

- Garantir a qualidade de atendimento, comunicação e relacionamento entre as áreas envolvidas com o Catálogo de Serviços;
- Monitorar a execução do processo;
- Aferir os indicadores de desempenho do processo;
- Rever periodicamente o cumprimento dos níveis de serviços acordados (quando houver);
- Servir de interface constante com as áreas internas da Área de Tecnologia da Informação da Prefeitura. Além disso, é imprescindível sua colaboração no processo de melhoria contínua de relacionamento com os clientes/usuários, provendo feedbacks constantes sobre as atividades sob sua responsabilidade;
- Fazer parte do Comitê Gestor do Catálogo;
- Monitorar constantemente as informações contidas no Catálogo de Serviços;
- Incluir e atualizar as informações no Catálogo, ou conceder permissão para que os Donos/Proprietários dos Serviços façam;
- Garantir que relatórios técnicos e gerenciais sejam estabelecidos; e
- Realizar as medidas e auditorias necessárias à melhoria dos serviços prestados pelo Gerenciamento do Catálogo de Serviços aos clientes.



5.3 Comitê Gestor do Catálogo (CGS)

Descrição:

Avaliar Novos Serviços ou Alteração em Serviços existentes no Catálogo de Serviços de TIC.

Responsabilidades:

- Avaliar as demandas de novos serviços que chegam;
- Avaliar as solicitações de alteração em serviços existentes no Catálogo de Serviços solicitadas pelas áreas Clientes; e
- Avaliar alteração de informações no Catálogo solicitadas pelos profissionais da área de TIC da Prefeitura.

5.4 Dono/Proprietário do Serviço (DS)

Descrição:

O Dono do Serviço é quem responde pela qualidade do serviço e presta conta dele.

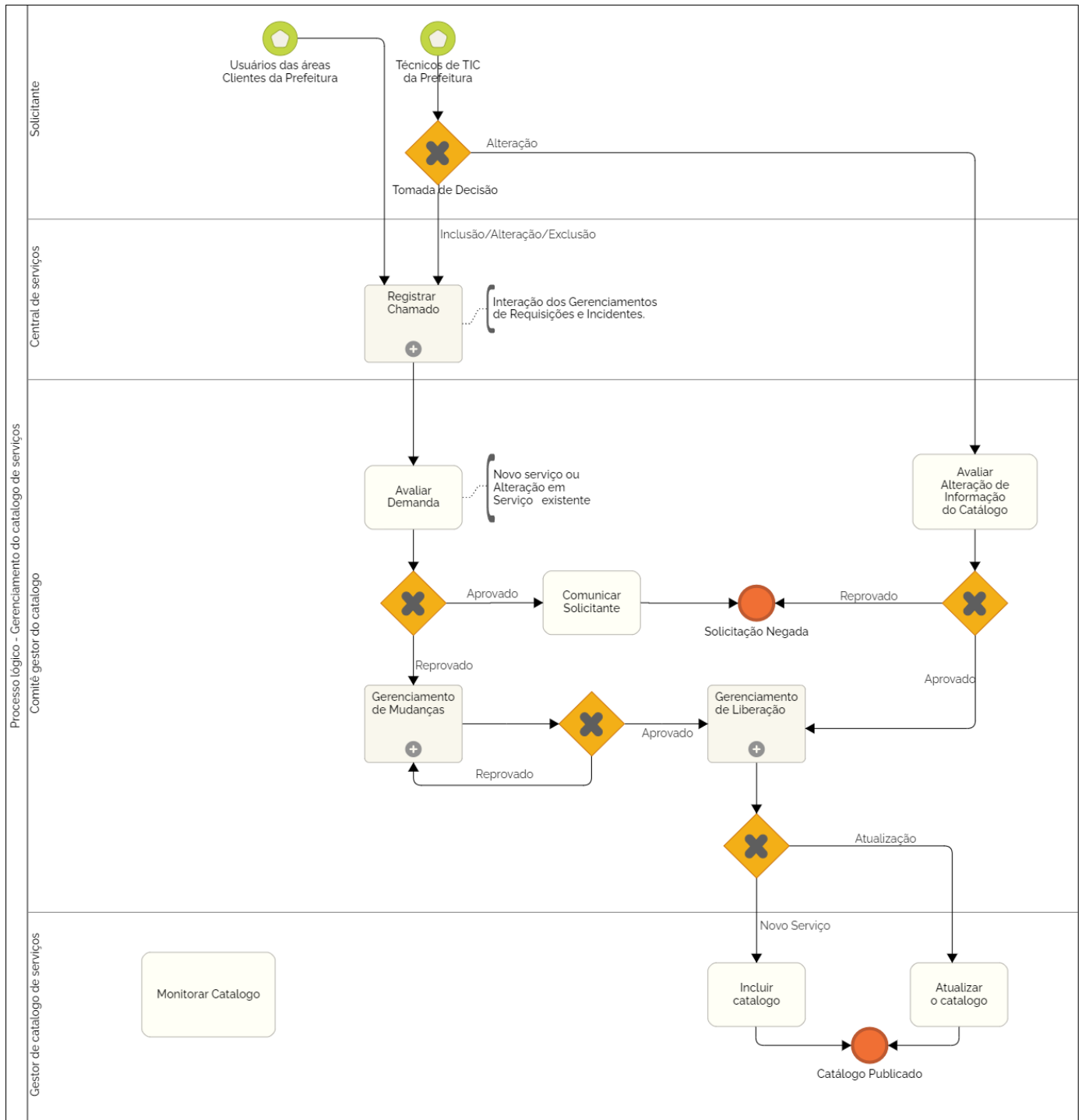
Cada Serviço deverá ter APENAS um ÚNICO dono.

Responsabilidades:

- Ser o ponto focal para qualquer informação a respeito do serviço;
- Gerenciar o serviço em todo o seu ciclo de vida;
- Participar de reuniões onde os Comitês tratarão algo a respeito do Serviço (ex: Comitê de Mudança, Comitê Gestor do Catálogo);
- Avaliar constantemente a qualidade do serviço; e
- Fornecer informações do serviço para outros processos (ex: disponibilidade, capacidade, desempenho, hora de manutenção, etc).

É altamente recomendável que a Área de Tecnologia da Informação da Prefeitura faça e publique por meio, por exemplo - da própria intranet e/ou portaria interna, dentre outros meios - os servidores/colaboradores que irão exercer a função de cada papel. Destacamos aqui, principalmente, que os papéis de Dono do Processo (DP) e Gerente do Catálogo de Serviços (GCS), neste processo, são atribuídos a um único profissional.

6. MAPA DO PROCESSO



6.1 Descrição das atividades por papel

01 – SOLICITANTE

Descrição:

- O Solicitante – Usuários das áreas Clientes da Prefeitura ou os Técnicos de TIC – podem abrir uma requisição junto a Central de Serviços solicitando um Novo Serviço ou Alteração de um Serviço existente.
- Os Técnicos de TIC podem ainda propor ao Comitê Gestor do Catálogo alguma alteração/correção de informação relativo a algum Serviço do Catálogo.

02 – CENTRAL DE SERVIÇOS

Descrição:

- Central de Serviços irá fazer o registro das requisições e encaminhar para o Comitê Gestor do Catálogo (quando for solicitação de Novo Serviço ou Alteração de um Serviço existente), o qual fará a análise

03 – COMITÊ GESTOR DO CATÁLOGO

Descrição:

- O Comitê Gestor do Catálogo irá fazer a avaliação das requisições (quando for solicitação de Novo Serviço ou Alteração de um Serviço existente) e também fará avaliação de alteração de informações do catálogo propostas pelos Técnicos de TIC da Prefeitura.
- Caso não haja autorização, informa o solicitante do porque da recusa.
- Caso seja autorizado, faz-se o encaminhamento da requisição para a prática Gerenciamento de Mudanças e após a Mudança sendo efetivada e estiver tudo OK, então encaminha para a prática de Gerenciamento de Liberação, a qual irá programar para a que Mudança entre no ambiente de produção.

04 – GESTOR DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Descrição:

- O Gestor do Catálogo de Serviços é responsável pelo monitoramento constante do Catálogo de Serviços (Negócio e Técnicos).
- Após a programação da entrada no ambiente de produção (Gerenciamento de Liberação), o Gestor do Catálogo de Serviços irá fazer a Inclusão do Serviço no Catálogo (caso seja um novo Serviço) ou irá Atualizar o Catálogo (caso seja um serviço existente).
- O Gestor do Catálogo de Serviços irá ainda Atualizar o Catálogo quando for autorizado pelo Comitê alguma correção no Catálogo sugerida por Técnicos da área de TIC da prefeitura.

7. POLÍTICAS E PLANOS

As Regras ou políticas são definidas para assegurar que o fluxo do Processo seja utilizado de forma consistente por todas as partes envolvidas. Sem estas políticas definidas e documentadas, o fluxo do Processo poderia ficar aberto a diferentes interpretações.

7.1 Política de Conformidade do Processo

Declaração	A equipe de TI deverá seguir as políticas, processo e procedimentos definidos, portanto, desvios ao processo não serão aceitos e alterações devem ser conduzidas pelo Gestor do Processo e aprovadas pelo Dono do Processo.
Razão	Garantir a consistência do processo e alta qualidade dos serviços entregues pela TI.

7.2 Política de Definição do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços

Declaração	Existirá apenas um processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TI para toda a organização.
Razão	Garantir eficiência e eficácia das atividades de Gerenciamento de Catálogo de Serviços.

7.3 Política do Conteúdo e da Disponibilização do Catálogo de Serviços

Declaração	<p>Os Serviços disponibilizados pela área de TIC da Prefeitura devem estar cadastrados no Catálogo de Serviços para que os mesmos fiquem disponíveis para as áreas clientes.</p> <p>Os Serviço devem ser divididos em:</p> <p>Serviços de Negócio: São os Serviços de TIC que são disponibilizados diretamente às áreas clientes.</p> <p>Serviços Técnicos: Serviços que suportam os Serviços de Negócio, são serviços internos da área de TIC (ex: Banco de Dados, Rede, etc). Estes não são visíveis aos Clientes.</p> <p>As informações relativas a cada serviço disponibilizado são de responsabilidade de cada Dono/Proprietário do Serviço, sendo que é necessário que o Comitê Gestor do Catálogo avalie constantemente a qualidade dessas informações para possíveis adequações.</p> <p>O Catálogo deve estar acessível de forma fácil e prática, sendo recomendável a utilização da internet/intranet para a disponibilização dele.</p> <p>É recomendável que se faça uma identificação do público-alvo versus os serviços que serão disponibilizados.</p>
Razão	Garantir que as áreas clientes tenham conhecimento de todos os serviços, com informações atualizadas, prestados pela área de TIC da Prefeitura.

7.4 Política de Catálogo de Serviços Técnicos

<p>Declaração</p>	<p>O Catálogo de Serviços Técnicos é aquele que serve de apoio aos Serviços de Negócio, este catálogo é utilizado somente pelas áreas internas de TIC da Prefeitura, não sendo disponibilizado para as áreas Clientes.</p> <p>Além da descrição do Serviço, poderá ainda trazer informações tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Serviços de Negócio que são suportados; - Prazo para a prestação do serviço; - Disponibilidade do Serviço; - Dias e horas para manutenção; - Área responsável pelo serviço; - Se necessita de autorização prévia de alguma área; - entre outros.
<p>Razão</p>	<p>Melhorar a taxa de sucesso de uso do Catálogo de Serviços e melhorar o Conhecimento das áreas de TIC da Prefeitura que dão suporte aos Serviços de Negócio.</p>

Plano de Capacitação

A Área de Tecnologia da Informação da Prefeitura ofertará pelo menos 1x ao ano um workshop interno envolvendo o processo de catálogo de serviços como forma de reciclagem interna, principalmente para a Central de Serviços.

Caso haja alguma mudança que seja considerada importante, seja no Processo Lógico ou no Processo Físico, a Área de Tecnologia da Informação ministrará também um workshop interno para repassar essas novas alterações.

É importante ressaltar que havendo novas contratações dentro do âmbito da Área de Tecnologia da Informação, é altamente recomendável que esses novos contratados passem

também por um workshop interno envolvendo o processo de catálogo de serviços assim que assumirem seus novos cargos, ressalta-se aqui novamente a Central de Serviços.

Plano de Revisão do Processo Lógico e Físico

Sempre que houver alguma necessidade de alteração no Processo Lógico, essa alteração deverá (se aplicável) ser refletida no Processo Físico (Sistema Informatizado), e vice-versa. O responsável por manter e garantir esses 2 (dois) Processos atualizados é o Dono do Processo (DP) e/ou Gerente do Catálogo de Serviços (GCS).

Caso não aconteça nenhuma alteração aparente, recomenda-se que se faça uma análise entre os Processos Lógico e Físico, pelo menos 1x ao ano.

Plano de Comunicação

- **Processo Lógico:** o processo lógico, bem como o próprio Catálogo de Serviços estarão disponíveis, na sua versão mais atualizada, preferencialmente na intranet da Área de Tecnologia da Informação da Prefeitura, de modo a permitir que todos tenham acesso a esse conhecimento.
- **Papéis e Responsabilidades:** os papéis e sua vinculação aos nomes dos colaboradores que irão exercê-lo, assim como o processo lógico, estarão disponíveis, na sua versão mais atualizada, preferencialmente na intranet da Área de Tecnologia da Informação da Prefeitura. As responsabilidades para cada papel serão detalhadas dentro do Processo Lógico.
- **Indicadores:** os indicadores estarão disponíveis, preferencialmente na intranet da Área de Tecnologia da Informação da Prefeitura. O Dono do Processo e o Gestor do Processo terão acesso a todos os indicadores. Cabe ressaltar que o Dono do Processo junto com o Gestor do Processo poderá filtrar quais indicadores os outros colaboradores da Prefeitura terão acesso.

Observação: Devido aos Princípios da Transparência e da Economicidade – dois dos pilares do Setor Público -, sugerimos a intranet como canal principal de comunicação, não excluindo outros canais, quando se achar necessário.

8. INDICADORES DO PROCESSO – KPIs

A medição da eficiência do Gerenciamento de Catálogo de Serviços, como de qualquer outra disciplina, é muito importante, mas não é suficiente. Deve também ser checado se este processo está realmente fazendo aquilo que deveria fazer e da maneira com que deveria ser feito, independente se com um desempenho desejável ou não. Por esta razão é indispensável que o Gerenciamento de Catálogo de Serviços seja não só medido (verificação de efetividade), como também auditado (para assegurar de que ele está funcionando como deveria).

Este é um conjunto inicial de indicadores e deverão ser revistos periodicamente.

As metas para esses indicadores deverão ser estabelecidas pelo Dono e Gestor da prática mencionada.

8.1 Indicadores Chave do Processo (Key Process Indicators – KPIs)

Esta parte apresenta os indicadores que poderão fornecer informações para saber se o Gerenciamento de Catálogo de Serviços está atingindo os seus objetivos. A definição de quais serão utilizados na implementação do processo será feita na etapa de processo físico e habilitação na ferramenta de suporte à gestão dos processos.

- Quantidade de pedidos de alteração no catálogo;
- Quantidade de pedidos aprovados de alteração no catálogo;
- Quantidade de Serviços no Catálogo por tipo de Serviço (ex: Impressão, Suporte, etc);
- Quantidade de Novos Serviços aprovados por período;
- Quantidade de solicitações acessadas diretamente pelo Catálogo.



Subsecretaria de
**Tecnologia da
Informação**

FALE CONOSCO



(21) 96675-3231
(21)3731-1196 | Ramal: 196

centraldeservicos@marica.rj.gov.br
tecnologia.marica.rj.gov.br



Rua Álvares de Castro, 346
Centro - Maricá - RJ