



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL
RIO GRANDE DO NORTE**

Manual do Processo Gerenciamento do Portfólio de Serviços de TIC



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL
RIO GRANDE DO NORTE**

Manual do Processo Gerenciamento do Portfólio de Serviços de TIC

VERSÃO 1.0

Denilson Bastos da Silva

Natal
Julho/2021

APRESENTAÇÃO

O Portfólio de Serviços de TIC, segundo a biblioteca da ITIL, é "um conjunto completo de serviços que serão entregues pelo provedor."

O objetivo da gestão do portfólio é gerenciar os serviços durante todo o ciclo de vida do serviço, focando no valor que eles entregam a área de negócio.

Esse processo define as necessidades do negócio e as soluções do provedor para essas necessidades e, ainda, fornece informação sobre todos os serviços através do ciclo de vida.

O portfólio é a representação de todos os serviços de TI e seus status.

O gerenciamento do portfólio de serviços é um método dinâmico para administrar os investimentos em gerenciamento de serviços por toda a organização e gerenciar esses investimentos para gerar valor.

O portfólio está dividido em três partes:

- O Funil de Serviços, ou pipeline de serviços, que mostra o que está em fila para ser desenvolvido (serviços propostos ou em desenvolvimento);
- O Catálogo de Serviços, que mostra os serviços que estão em operação; e
- Os Serviços Obsoletos, que mostra os serviços que devem ser aposentados e os que estão fora de operação.

CONTROLE DE VERSÕES

QUADRO RESUMO	
Versão	V.1.0 7/2021
Elaboração	Seção de Segurança da Informação/COINF/STIE
Aprovação	GT - Governança de TIC da Justiça Eleitoral
Referências Legais e Boas Práticas	<i>Information Technology Infrastructure Library – ITIL</i>

QUADRO DE REVISÕES			
DATA	VERSÃO	ALTERAÇÃO	RESPONSÁVEL
09.07.2021	1.0	Versão inicial	Denilson Bastos da Silva

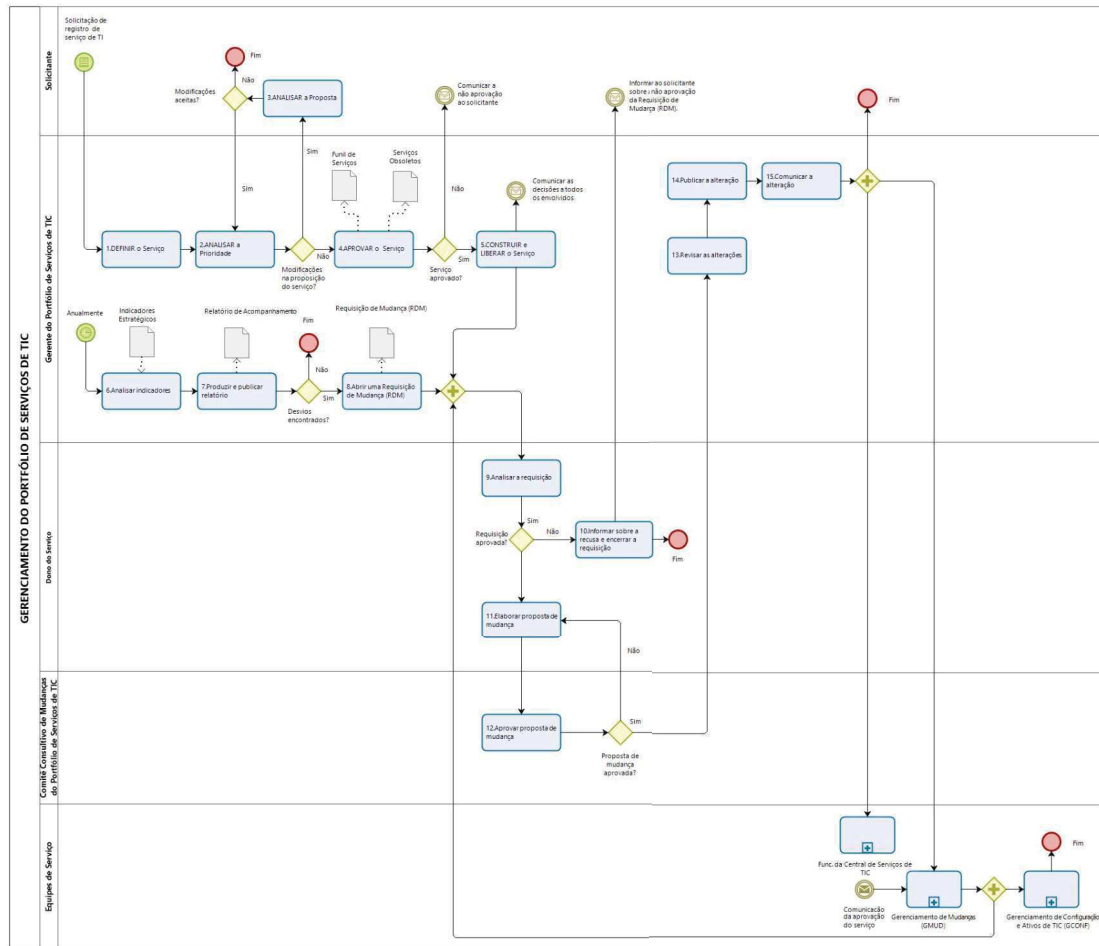
ÍNDICE

1	GERENCIAMENTO DO PORTFÓLIO DE SERVIÇOS DE TIC.....	8
1.1	BIZAGI MODELER.....	8
1.1.1	Elementos do processo.....	9
1.1.1.1	 Solicitação de registro de serviço de TI.....	9
1.1.1.2	 1.DEFINIR o Serviço.....	9
1.1.1.3	 2.ANALISAR a Prioridade.....	10
1.1.1.4	 Modificações na proposição do serviço?.....	10
1.1.1.5	 3.ANALISAR a Proposta.....	10
1.1.1.6	 Modificações aceitas?.....	10
1.1.1.7	 Fim.....	11
1.1.1.8	 4.APROVAR o Serviço.....	11
1.1.1.9	 Serviço aprovado?.....	11
1.1.1.10	 5.CONSTRUIR e LIBERAR o Serviço.....	12
1.1.1.11	 Gateway paralelo.....	12
1.1.1.12	 9.Analisar a requisição	12
1.1.1.13	 Requisição aprovada?.....	12
1.1.1.14	 11.Elaborar proposta de mudança.....	13
1.1.1.15	 12.Aprovar proposta de mudança.....	13
1.1.1.16	 Proposta de mudança aprovada?.....	13
1.1.1.17	 13.Revisar as alterações.....	13
1.1.1.18	 14.Publicar a alteração.....	13
1.1.1.19	 15.Comunicar a alteração.....	13
1.1.1.20	 Gateway paralelo.....	13
1.1.1.21	 Gerenciamento de Mudanças (GMUD).....	13
1.1.1.22	 Gateway paralelo.....	13
1.1.1.23	 Gerenciamento de Configuração e Ativos de TIC (GCONF) 13	
1.1.1.24	 Fim.....	11
1.1.1.25	 Fim.....	11
1.1.1.26	 Func. da Central de Serviços de TIC.....	13
1.1.1.27	 10.Informar sobre a recusa e encerrar a requisição.....	13
1.1.1.28	 Informar ao solicitante sobre a não aprovação da Requisição de Mudança (RDM).....	13

1.1.1.29 -	11
1.1.1.30	 Fim..... 11
1.1.1.31	 Comunicar as decisões a todos os envolvidos..... 13
1.1.1.32	 Comunicar a não aprovação ao solicitante..... 13
1.1.1.33	 Anualmente..... 13
1.1.1.34	 6.Analisar indicadores..... 13
1.1.1.35	 7.Produzir e publicar relatório..... 13
1.1.1.36	 Desvios encontrados?..... 13
1.1.1.37	 8.Abrir uma Requisição de Mudança (RDM)..... 13
1.1.1.38	 Fim..... 11
1.1.1.39	 Comunicação da aprovação do serviço..... 13
1.1.1.40	 Indicadores Estratégicos..... 13
1.1.1.41	 Relatório de Acompanhamento..... 13
1.1.1.42	 Requisição de Mudança (RDM)..... 13
1.1.1.43	 Funil de Serviços..... 13
1.1.1.44	 Serviços Obsoletos..... 13
1.1.1.45	 Solicitante..... 13
1.1.1.46	 Gerente do Portfólio de Serviços de TIC..... 13
1.1.1.47	 Dono do Serviço..... 13
1.1.1.48	 Comitê Consultivo de Mudanças do Portfólio de Serviços de TIC. 13
1.1.1.49	 Equipes de Serviço..... 13

2	RECURSOS..... 14
2.1	EQUIPES DE SERVIÇO (FUNÇÃO)..... 14
2.2	GERENTE DO PORTFÓLIO DE SERVIÇOS DE TIC (FUNÇÃO)..... 14
2.3	DONO DO SERVIÇO (FUNÇÃO)..... 15
2.4	SOLICITANTE (FUNÇÃO)..... 15
2.5	COMITÊ CONSULTIVO DE MUDANÇAS DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS (FUNÇÃO)..... 15

1 GERENCIAMENTO DO PORTFÓLIO DE SERVIÇOS DE TIC



1.1 GERENCIAMENTO DO PORTFÓLIO DE SERVIÇOS DE TIC

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 Solicitação de registro de serviço de TI

1.1.1.2 1.DEFINIR o Serviço

Descrição

É atividade por qual o valor do serviço é avaliado em termos de utilidade e garantia.

É feito o levantamento do relacionamento de cada serviço proposto com os objetivos estratégicos, assim como visão e missão.

Definir o serviço significa:

- Identificar a origem da proposição deste serviço novo ou alterado: se foi proposto pelo negócio, internamente, se é uma sugestão vinda da melhoria contínua, ou foi iniciado por outra parte interessada;
- Pensar neste serviço de forma estratégica;
- Relacionar o serviço à demanda atual / padrões de atividades de negócio;
- Entender se está relacionado a estratégia atual de TI ou se propõe uma nova estratégia;
- Entender seus propósitos, características;
- Entender o nível de retorno esperado;
- Identificar quais são os clientes deste serviço e atividades de negócio relacionadas;
- Identificar o modelo de serviço adequado;
- Identificar seu relacionamento com serviços atuais, o impacto no portfólio e outros modelos de serviços.

Todos os serviços devem ser classificados por tamanho, disciplina, valor estratégico, e/ou quantas outras classificações relevantes para tomadas decisão, onde todas estas definições devem ser documentadas adequadamente.

Executantes

Gerente do Portfólio de Serviços de TIC.

1.1.1.3 2.ANALISAR a Prioridade

Descrição

Aqui define-se se o serviço é uma prioridade ou não, se deve-se considerar ou não sua aprovação.

É um momento crucial do processo, onde será pensado como o serviço proposto pode otimizar o valor agregado ao negócio.

São analisados também os riscos, impactos negativos, a relação deste serviço novo / alterado com o portfólio atual, onde é realizado um balanço entre custo e benefício do serviço novo ou alterado.

É identificado o que o serviço representa para o negócio:

- Serviço para manter o negócio;
- Serviço para o crescimento do negócio, sendo assim estratégico;
- Serviço para implementar novos produtos e/ou serviços do negócio.

Todos os atributos e aspectos registrados na etapa anterior (definir) são aqui avaliados e revisados com o objetivo de chegar-se a conclusão de aprovação ou não do serviço.

Em busca de um adequado custo-benefício que justifique sua aprovação, é comum que nesta atividade sejam propostas certas articulações, isso é, analisar algumas modificações na proposição do serviço.

Executantes

Gerente do Portfólio de Serviços de TIC.

1.1.1.4 Modificações na proposição do serviço?

Portões

Não

Sim

1.1.1.5 3.ANALISAR a Proposta

Descrição

Analisar algumas modificações na proposição do serviço.

Executantes

Gerente do Portfólio de Serviços de TIC.

1.1.1.6 Modificações aceitas?

Portões

Sim

Não

1.1.1.7 Fim

1.1.1.8 4.APROVAR o Serviço

Descrição

Nesta atividade, é feita a aprovação (ou reprovação) do serviço proposto.

É importante acrescentar que o serviço deve passar por diversas fases de aprovação:

- Aprovado para planejar;
- Aprovado para ser contratado / desenvolvido;
- Aprovado para entrar em operação;
- Aprovado para ser retirado (quando considera-se que o serviço deve passar para o status de obsoleto).

Executantes

Gerente do Portfólio de Serviços de TIC.

1.1.1.9 Serviço aprovado?

Portões

Sim

Não

1.1.1.10 5.CONSTRUIR e LIBERAR o Serviço

Descrição

Depois da aprovação, são comunicadas as decisões a todos os envolvidos.

O serviço é então literalmente contratado (por terceiros) ou desenvolvido internamente.

Em seguida é realizada a liberação do serviço novo ou alterado.

Durante esses processos de construção e liberação o gestor / comitê gestor do portfólio deve monitorar o progresso, as atualizações e sucesso das ações conduzidas por processos destas duas etapas.

Responsável(eis) pela gestão do portfólio devem propor ajustes sempre que necessários, enquanto monitoram a contratação / desenvolvimento do serviço.

Executantes

Gerente do Portfólio de Serviços de TIC.

1.1.1.11 **Gateway paralelo**

1.1.1.12 **9.Analisar a requisição**

Descrição

Receber e analisar a solicitação de inclusão, alteração ou exclusão de algum item do Catálogo de Serviços ou Serviços Obsoletos (Requisição de Mudança - RDM).

Executantes

Gerente do Portfólio de Serviços de TIC.

1.1.1.13 **Requisição aprovada?**

Portões

Não

Sim

1.1.1.14 **11.Elaborar proposta de mudança**

Descrição

O Dono do Serviço, uma vez aprovada a requisição, em colaboração com o Gerente do Portfólio de Serviços, deverá providenciar as informações necessárias e gerar a documentação do serviço em uma proposta de mudança para que esta seja aprovada.

Executantes

Dono do Serviço.

1.1.1.15 **12.Aprovar proposta de mudança**

Descrição

A proposta de mudança deverá ser aprovada formalmente pelo Comitê Consultivo de Mudanças do Portfólio de Serviços, antes da publicação da alteração no Portfólio de Serviços.

O Comitê Consultivo de Mudanças do Portfólio de Serviços é responsável pela aprovação das requisições de mudanças do Catálogo de Serviços e é composto pelo Dono do Serviço e pelo Gerente do Portfólio de Serviço.

Executantes

Comitê Consultivo de Mudanças do Catálogo de Serviços.

1.1.1.16 **Proposta de mudança aprovada?**

Portões

Não

Sim

1.1.1.17 ☐ **13.Revisar as alterações**

Descrição

O Gerente do Portfólio de Serviços de TIC deverá submeter as alterações no Catálogo de Serviços de TIC e do Serviços Obsoletos, previamente, à uma revisão rigorosa a fim de que erros não aparecem na publicação.

Executantes

Gerente do Portfólio de Serviços de TIC.

1.1.1.18 ☐ **14.Publicar a alteração**

Descrição

O Gerente do Portfólio de Serviços deverá publicar as alterações no Catálogo de Serviços e Serviços Obsoletos, após a revisão.

Executantes

Gerente do Portfólio de Serviços de TIC.

1.1.1.19 ☐ **15.Comunicar a alteração**

Descrição

Após a publicação das alterações no Catálogo de Serviços de TIC e nos Serviços Obsoletos, o Gerente do Portifólio de Serviços de TIC deverá comunicar a alteração às partes interessadas.

Executantes

Gerente do Portfólio de Serviços de TIC.

1.1.1.20 **Gateway paralelo**

1.1.1.21 Gerenciamento de Mudanças (GMUD)

Descrição

O processo de Gerenciamento de Problemas não constitui objeto deste Manual.

Executantes

Equipes de Serviço.

1.1.1.22 Gateway paralelo

1.1.1.23 Gerenciamento de Configuração e Ativos de TIC (GCONF)

Descrição

O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de TIC não constitui objeto deste Manual.

Executantes

Equipes de Serviço.

1.1.1.24 Fim

1.1.1.25 Fim

1.1.1.26 Func. da Central de Serviços de TIC

Descrição

O processo de Gerenciamento de Problemas não constitui objeto deste Manual.

Executantes

Equipes de Serviço.

1.1.1.27 10. Informar sobre a recusa e encerrar a requisição

Descrição

Encerrar a Requisição de Mudança - RDM, após a análise, em caso da solicitação não ser pertinente.

Executantes

Gerente do Portfólio de Serviços de TIC.

1.1.1.28  **Informar ao solicitante sobre a não aprovação da Requisição de Mudança (RDM).**

1.1.1.29 -

1.1.1.30  **Fim**

1.1.1.31  **Comunicar as decisões a todos os envolvidos**

1.1.1.32  **Comunicar a não aprovação ao solicitante**

1.1.1.33  **Anualmente**

1.1.1.34  **6.Analisar indicadores**

Descrição

Avaliar a qualidade do Portfólio de Serviços de TIC através da mensuração dos indicadores estratégicos definidos.

Os indicadores irão medir se o Portfólio de Serviços está completo, com as informações corretas, acessível e se o usuário o conhece.

Executantes

Gerente do Portfólio de Serviços de TIC.

1.1.1.35  **7.Produzir e publicar relatório**

escrição

Produzir e publicar um Relatório de Acompanhamento, após a avaliação da qualidade do Portfólio de Serviços, com todas as métricas estratégicas (indicadores) coletadas.

Este relatório irá indicar a necessidade ou não de alteração do Portfólio de Serviços. Caso necessário, deverá ser aberta uma Requisição de Mudança (RDM).

Executantes

Gerente do Portfólio de Serviços de TIC.

1.1.1.36  **Desvios encontrados?**

Portões

Não

Sim

1.1.1.37 **8.Abrir uma Requisição de Mudança (RDM)**

Descrição

Abrir uma Requisição de Mudança (RDM) solicitando a alteração do Portfólio de Serviços.

Executantes

Gerente do Portfólio de Serviços de TIC.

1.1.1.38 **Fim**

1.1.1.39 **Comunicação da aprovação do serviço**

1.1.1.40 **Indicadores Estratégicos**

1.1.1.41 **Relatório de Acompanhamento**

1.1.1.42 **Requisição de Mudança (RDM)**

1.1.1.43 **Funil de Serviços**

1.1.1.44 **Serviços Obsoletos**

1.1.1.45 **Solicitante**

1.1.1.46 **Gerente do Portfólio de Serviços de TIC**

1.1.1.47 **Dono do Serviço**

1.1.1.48 **Comitê Consultivo de Mudanças do Portfólio de Serviços de TIC**

1.1.1.49 **Equipes de Serviço**

Descrição

A Central de Serviços é a Equipe de Serviço que atua como ponto único de contato para os usuários dos serviços de TI.

2 RECURSOS

2.1 SOLICITANTE (FUNÇÃO)

Descrição

Qualquer parte interessada que identifique alguma inconsistência no Catálogo de Serviços de TIC.

2.2 GERENTE DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC (FUNÇÃO)

Descrição

Gerente do Catálogo de Serviços de TIC é o responsável de:

- Avaliar a qualidade do Catálogo de Serviços de TIC através da mensuração dos indicadores de desempenho;
- Receber a solicitação de inclusão, alteração ou exclusão de algum item do Catálogo de Serviços de TIC;
- Colaborar com o Dono do Serviço, na elaboração da proposta de mudança do Catálogo de Serviços de TIC;
- Submeter a revisão das alterações para evitar erros na publicação;
- Publicar as alterações no Catálogo de Serviços de TIC;
- Comunicar as alterações às partes interessadas (Dono do Serviço, solicitante, Central de Serviços e usuários).

2.3 DONO DO SERVIÇO (FUNÇÃO)

Descrição

Responsável por prover a definição e outras informações sobre os serviços sob sua responsabilidade e submeter as solicitações de mudanças para o Catálogo de Serviços de TIC após a alteração, descontinuidade ou inclusão de um serviço.

2.4 COMITÊ CONSULTIVO DE MUDANÇAS DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC (FUNÇÃO)

Descrição

Responsável pela aprovação das requisições de mudanças do Catálogo de Serviços de TIC.

É composto pelo Dono do Serviço e pelo Gerente do Catálogo de Serviço.

2.5 EQUIPES DE SERVIÇO (FUNÇÃO)

Descrição

Equipes composta de profissionais responsáveis pelo suporte para atendimento das solicitações de TIC.

