



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL
RIO GRANDE DO NORTE**

Manual do Processo
**Gerenciamento do Catálogo de
Serviços de TIC**



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL
RIO GRANDE DO NORTE**

Manual do Processo
**Gerenciamento do Catálogo de
Serviços de TIC**

VERSAO 1.0

**Denilson Bastos da Silva
Paulinéa Marise Lima de Araújo**

Natal
Abril/2017

APRESENTAÇÃO

O Catálogo de Serviços de TIC é “a expressão da capacidade operacional do provedor dentro do contexto de um cliente ou de um mercado. Cliente e usuários são conceitos diferentes. Cliente é a alta administração, os gestores dos serviços ou o Comitê Diretivo de Tecnologia da Informação e Comunicação (CDTICC). Usuários são as pessoas que efetivamente utilizam o serviço no seu cotidiano.

O Acordo de Nível de Serviço é “a essência do Gerenciamento de Serviços, um Contrato ‘virtual’ entregue à organização de TIC e seus clientes, buscando articular em detalhes quais serviços serão entregues, e quais as características de qualidade e quantidade, como performance e disponibilidade dos serviços” (definição dada pela *ITIL*, versão 3).

A *Information Technology Infrastructure Library – ITIL* é um *framework* para as “melhores práticas” de Gerenciamento de Serviços de TIC. A *ITIL* oferece uma abordagem sistemática para a entrega de serviços de TIC com qualidade (definição dada pela *ITIL*, versão 3).

Serviço é definido como “um meio de entregar valor para o cliente através da facilitação de resultados que os clientes desejam obter sem incorrer em específicos custos ou riscos” (definição dada pela *ITIL*, versão 3).

Serviço não é sistema, solução ou infraestrutura. Serviço é um conceito mais amplo. Envolve tudo que é necessário à entrega do valor almejado pelo cliente.

O valor de um serviço é medido pela sua utilidade (para que o serviço existe – conjunto de funcionalidades do serviço) e sua garantia (como o serviço é entregue pela área de TIC – segurança, disponibilidade, suporte, entre outros).

O valor do serviço é definido pelo cliente, de acordo com a capacidade de prestação de serviços da área de TIC e os custos que envolvem a entrega do valor – Acordo de Nível de Serviço (ANS ou *SLA*, no idioma inglês). Em muitos casos, o usuário reconhece o serviço através do nome do sistema. Neste caso, o nome do sistema é usado para identificar o serviço.

O Catálogo de Serviços de TIC deve contemplar as ações que área de TIC realiza relacionadas aos serviços.

Alguns atributos do serviço não aparecerão no Catálogo de Serviços de TIC publicado aos usuários.

Existem dois Catálogos de Serviço: o técnico (interno à área de TIC) e o do usuário (publicado). Isso é definido através do público-alvo das ações do serviço. Ele tem dois aspectos: o Catálogo de Serviços de TIC de negócio e o técnico.

A partição de negócio define como mapear os processos de negócio críticos para entregar serviços de TIC, e mantém os detalhes do relacionamento entre todos os componentes, permitindo a visão do cliente junto ao Catálogo de Serviços de TIC.

A partição técnica é o aspecto do Portfólio de Serviços que não é visível ao cliente, contendo detalhes da composição técnica do serviço, permitindo a visão do Catálogo de Serviços de TIC pelo provedor de serviços" (definição dada pela *ITIL*, versão 3).

Uma Equipe de Serviço não é necessariamente um setor, mas um grupo de pessoas que se recomenda estar encapsulada em um setor. Um setor pode conter uma ou mais Equipes de Serviço. Um técnico pode estar em uma ou mais Equipes de Serviço (neste caso, recomenda-se que todas estejam no mesmo setor).

A Central de Serviços pode encapsular uma ou mais Equipes de Serviço (atendimento, serviço de campo, atendimento remoto, por exemplo).

A Central de Serviços é uma função que atende aos usuários. Sem uma 'Central de Serviços' (um ponto único de contato) para abertura e acompanhamento das solicitações, o próprio usuário é quem precisa ter o conhecimento sobre qual equipe era responsável pela solução de seu problema.

A Central de Serviços "é uma unidade funcional com um número de membros da equipe que estão em acordo com a variedade de eventos de serviço" (definição dada pela *ITIL*, versão 3). Ou seja, um grupo de pessoas especializadas e recursos necessários para realizar processos e atividades, onde cada função possui seu próprio corpo de conhecimento, possibilitando uma otimização sobre os resultados específicos.

CONTROLE DE VERSÕES

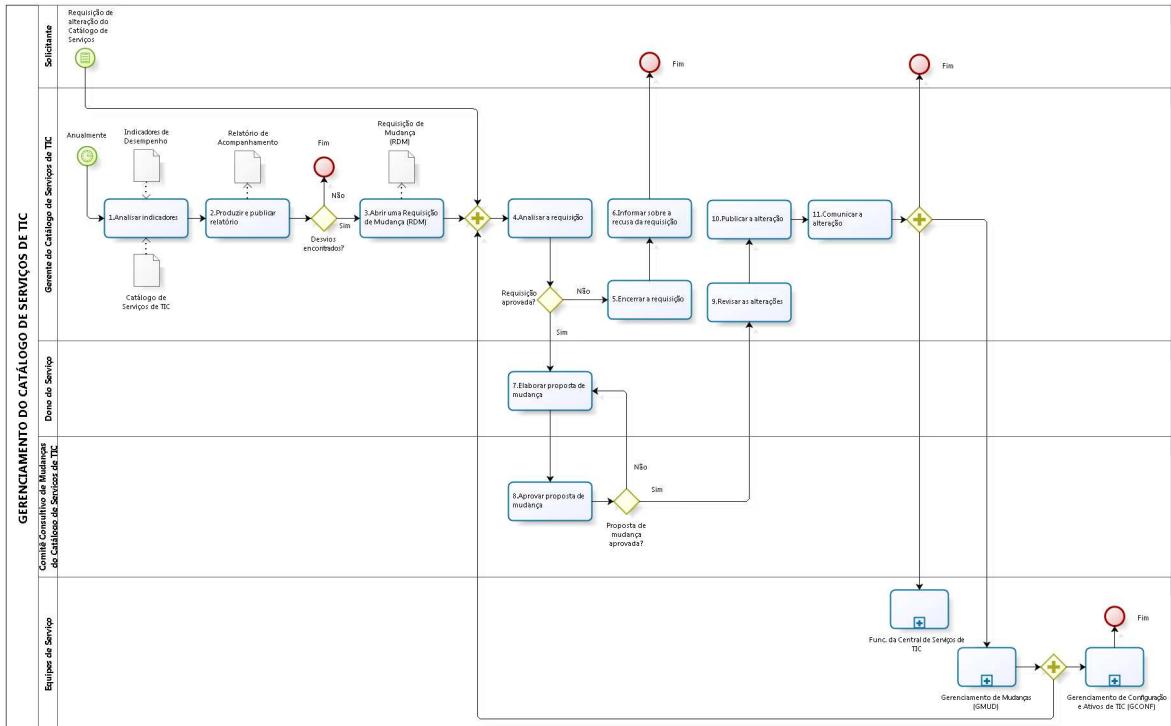
QUADRO RESUMO	
Versão	V.1.0 9/2016
Elaboração	Seção de Atendimento Remoto/CIT/STIC
Aprovação	GT - Governança de TIC da Justiça Eleitoral
Referências Legais e Boas Práticas	<i>Information Technology Infrastructure Library – ITIL</i>

QUADRO DE REVISÕES			
DATA	VERSÃO	ALTERAÇÃO	RESPONSÁVEL
16.03.2017	1.0	Versão inicial	Denilson Bastos da Silva Paulinéa Marise Lima de Araújo
18.04.2017	2.0	Aprimoramento do modelo, tomando-se como base o modelo (basilar) adotado pelo Grupo de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça Eleitoral, Subgrupo Gerenciamento de Serviços de TIC, o Manual do Processo Contratações de TIC do TRE-RN e o Catálogo de Serviços de TIC da Justiça Eleitoral do RN	Denilson Bastos da Silva Paulinéa Marise Lima de Araújo

ÍNDICE

1	GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC.....
1.1	BIZAGI MODELER.....
1.1.1	Elementos do processo.....
1.1.1.1	1. Analisar indicadores.....
1.1.1.2	2. Produzir e publicar relatório.....
1.1.1.3	3. Abrir uma Requisição de Mudança (RDM).....
1.1.1.4	4. Analisar a requisição.....
1.1.1.5	5. Encerrar a requisição.....
1.1.1.6	6. Informar sobre a recusa da requisição.....
1.1.1.7	7. Elaborar proposta de mudança.....
1.1.1.8	8. Aprovar proposta de mudança.....
1.1.1.9	9. Revisar as alterações.....
1.1.1.10	10. Publicar a alteração.....
1.1.1.11	11. Comunicar a alteração.....
1.1.1.12	Funcionamento da Central de Serviços de TIC.....
1.1.1.13	Gerenciamento de Mudanças (GMUD).....
1.1.1.14	Gerenciamento de Configuração e Ativos de TIC (GCONF).....
2	RECURSOS.....
2.1	SOLICITANTE (FUNÇÃO).....
2.2	GERENTE DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC (FUNÇÃO).....
2.3	DONO DO SERVIÇO (FUNÇÃO).....
2.4	COMITÊ CONSULTIVO DE MUDANÇAS DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC (FUNÇÃO).....
2.5	EQUIPES DE SERVIÇO (FUNÇÃO).....

1 GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC



1.1 GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 ANALISAR INDICADORES

Descrição

Avaliar a qualidade do Catálogo de Serviços de TIC através da mensuração dos indicadores de desempenho definidos.

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

Executantes

Gerente do Catálogo de Serviços de TIC.

1.1.1.2 PRODUZIR E PUBLICAR RELATÓRIO

Descrição

Producir e publicar um Relatório de Acompanhamento, após a avaliação da qualidade do Catálogo de Serviços de TIC, com todas as métricas de desempenho (indicadores) coletadas.

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

Executantes

Gerente do Catálogo de Serviços de TIC.

1.1.1.3 **ABRIR UMA REQUISIÇÃO DE MUDANÇA (RDM)**

Descrição

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

Executantes

Gerente do Catálogo de Serviços de TIC.

1.1.1.4 **ANALISAR A REQUISIÇÃO**

Descrição

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

Executantes

Gerente do Catálogo de Serviços de TIC.

1.1.1.5 **ENCERRAR A REQUISIÇÃO**

Descrição

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

Executantes

Gerente do Catálogo de Serviços de TIC.

1.1.1.6 **INFORMAR SOBRE A RECUSA DA REQUISIÇÃO**

Descrição

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

Executantes

Gerente do Catálogo de Serviços de TIC.

1.1.1.7 **ELABORAR PROPOSTA DE MUDANÇA**

Descrição

O Dono do Serviço, uma vez aprovada a requisição, em colaboração com o Gerente do Catálogo de Serviços de TIC, 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.

1.1.1.8 **APROVAR PROPOSTA DE MUDANÇA**

Descrição

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

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

Executantes

Comitê Consultivo de Mudanças do Catálogo de Serviços de TIC.

1.1.1.9 **REVISAR ALTERAÇÕES**

Descrição

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

Executantes

Gerente do Catálogo de Serviços de TIC.

1.1.1.10 **PUBLICAR A ALTERAÇÃO**

Descrição

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

Executantes

Gerente do Catálogo de Serviços de TIC.

1.1.1.11 **COMUNICAR A ALTERAÇÃO**

Descrição

Após a publicação das alterações no Catálogo de Serviços de TIC, o Gerente do Catálogo de Serviços de TIC deverá comunicação a alteração às partes interessadas.

Executantes

Gerente do Catálogo de Serviços de TIC.

1.1.1.12 **FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS**

Descrição

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

Executantes

Equipes de Serviço.

1.1.1.13 **GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS (GMUD)**

Descrição

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

Executantes

Equipes de Serviço.

1.1.1.14  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.

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.