



Diretrizes para Gerenciamento de Catálogo de Serviço

Subsecretaria de
Tecnologia da
Informação

SGG
Secretaria-Geral
de Governo

GOVERNO DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

HISTÓRICO DE VERSÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
03/2023	1.0	Elaboração do documento	Gerência de Serviços de TIC
03/2024	2.0	Atualização do documento	Gerência de Serviços de TIC
12/2024	2.1	Revisão do documento	Assessoria Técnica da STI

SUMÁRIO

CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	4
DEFINIÇÕES.....	6
I - REGRAS GERAIS	7
II - POLÍTICA DO GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	7
III - MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO PROCESSO	10
IV - FLUXO DE GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	11
V - ATIVIDADES DO PROCESSO	12
CONCLUSÃO.....	14

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Objetivo: Estabelecer o Catálogo de Serviços como uma ferramenta estratégica para centralizar, organizar e disponibilizar informações completas e atualizadas sobre todos os serviços oferecidos pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI). O Catálogo incluirá serviços em execução e serviços prontos para serem executados, assegurando uma gestão eficiente dos serviços de TI.

Resumo: Conjunto de diretrizes fundamentado nas melhores práticas do ITIL® versão 4, projetado para otimizar a gestão dos serviços de TI. Este documento estabelece o Catálogo de Serviços como uma base de conhecimento central, garantindo que informações claras, precisas e acessíveis sobre os serviços oferecidos sejam disponibilizadas de forma consistente para clientes e usuários, promovendo eficiência operacional e suporte à tomada de decisões estratégicas.

Público-alvo: Este documento, de abrangência interna, aplica-se a todos os servidores, colaboradores e usuários/clientes envolvidos no Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços no âmbito da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI).

Contexto: Desenvolvido com base nas práticas recomendadas de ITSM (*Information Technology Service Management*) e nas orientações do setor, este documento busca garantir a eficácia e a qualidade dos serviços de TI disponibilizados. O Catálogo de Serviços, por meio de uma interface acessível e intuitiva para usuários autorizados, oferece uma visão abrangente e detalhada das características, do status e das condições de cada serviço. Este recurso promove o alinhamento contínuo entre as operações de TI e as demandas dos usuários, assegurando que todas as partes interessadas tenham acesso a informações claras e precisas sobre os serviços prestados, além de possibilitar uma gestão mais eficiente, transparente e orientada a resultados.

Benefícios: A aplicação do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço no âmbito da STI, proporciona diversos benefícios, incluindo:

- fortalecimento do relacionamento entre clientes e provedores de serviço, promovendo maior transparência, confiança e satisfação por meio de informações claras e acessíveis sobre os serviços;
- foco aprimorado do provedor de serviço nos resultados de negócio, garantindo que os serviços sejam planejados e entregues de acordo com as prioridades organizacionais;
- aumento da eficiência e eficácia nos processos de Gerenciamento de Serviço, facilitando a integração e otimização dos fluxos de trabalho relacionados aos serviços de TI;
- maior conhecimento e alinhamento com o valor de negócio, proporcionando uma visão clara do impacto dos serviços no cumprimento dos objetivos organizacionais, reforçando o valor agregado ao negócio.

Atualização: Documento sujeito a revisões e atualizações periódicas, visando incorporar novas práticas, avanços tecnológicos ou requisitos de segurança. Todas as alterações realizadas serão comunicadas de forma clara e oportuna aos usuários, utilizando os canais oficiais de comunicação interna, garantindo que todos estejam devidamente informados e alinhados às mudanças implementadas.

DEFINIÇÕES

As definições a seguir são extraídas ou baseados no glossário oficial do ITIL® em português do Brasil, com adaptações para o contexto da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI):

Catálogo de Serviço: Banco de dados ou documento estruturado que contém informações detalhadas sobre todos os serviços de TI em operação, incluindo aqueles disponíveis para implementação. O Catálogo de Serviços faz parte do portfólio de serviços e abrange dois tipos principais: serviços voltados para o cliente, que são visíveis e diretamente relacionados ao negócio, e serviços de suporte, que são essenciais para a entrega dos serviços voltados para o cliente, mas não são diretamente perceptíveis por eles.

Cliente: Indivíduo ou grupo que adquire produtos ou serviços. No contexto de um provedor de serviços de TI, o cliente é parte responsável por definir e acordar as metas de nível de serviço (SLAs), garantindo que as expectativas sejam claramente estabelecidas e atendidas.

Gerenciamento de Catálogo de Serviço: Processo de criação, manutenção e disponibilidade de um catálogo detalhado dos serviços de TI oferecidos por uma organização. Este catálogo funciona como um repositório centralizado e acessível que descrever todos os serviços de TI disponíveis para os usuários finais e clientes, incluindo detalhes como escopo, níveis de serviço, responsáveis e restrições. Além disso, esse processo ajuda a melhorar a eficiência operacional, permitindo uma melhor gestão dos recursos, suporte mais eficaz, transparência nos serviços oferecidos e, muitas vezes, agilidade na tomada de decisão e na adaptação a mudanças organizacionais ou de mercado.

I - REGRAS GERAIS

O Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço deve seguir as seguintes diretrizes:

1. **Alinhamento com práticas de ITSM:** Assegurar que o processo seja desenvolvido com base nas melhores práticas recomendadas de Gestão de Serviços de TI (ITSM), visando a padronização e otimização da oferta de serviços.
2. **Documentação e atualização contínua:** Manter o catálogo atualizado com informações precisas e acessíveis sobre os serviços, incluindo descrições, status, níveis de suporte e condições de disponibilidade. A atualização deve ser contínua, acompanhando mudanças e ajustes nas necessidades do negócio.
3. **Foco nas necessidades dos usuários:** O catálogo deve ser desenhado para proporcionar uma interface amigável e intuitiva, que permita fácil acesso e compreensão para os usuários autorizados, garantindo que eles encontrem rapidamente as informações necessárias.
4. **Clareza e transparência da comunicação:** Fornecer uma visão clara das características de cada serviço oferecido, facilitando o alinhamento entre operações de TI e as expectativas dos usuários e partes interessadas.
5. **Integração com outros processos de Gerenciamento de Serviços:** O catálogo de serviços deve estar integrado a outros processos de ITSM, como Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Níveis de Serviços, para garantir a consistência e o suporte eficiente ao ciclo de vida dos serviços.
6. **Monitoramento e melhoria contínua:** Implementar mecanismos de monitoramento e avaliação periódica para identificar melhorias, de modo a aprimorar constantemente a qualidade dos serviços oferecidos.

II - POLÍTICA DO GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Políticas são intenções e expectativas gerenciais formalmente documentadas, utilizadas para orientar decisões e garantir a implementação consistente de processos, papéis e atividades. Abaixo, seguem as políticas que orientam a execução do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço na Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI):

1. Política dos tipos de serviço

1.1 Descrição: Deve-se estabelecer uma hierarquia no Catálogo de Serviços, especificando e categorizando os diferentes tipos de serviços registrados. Os serviços devem ser classificados da seguinte forma:

- **Serviços de negócio:** Serviços de TI visíveis para o cliente, considerados essenciais para o suporte e a execução dos processos de negócio da organização. Esses serviços impactam diretamente a experiência e as operações do cliente.
- **Serviços de apoio técnico:** Serviços que sustentam ou auxiliam os serviços voltados ao cliente. Embora sejam fundamentais para a infraestrutura de TI, esses serviços

não são visíveis para o cliente e atuam de forma a garantir a estabilidade e eficiência dos serviços.

1.2 Razão:

- Definir claramente o tipo de serviço é fundamental para avaliar sua relevância para cada grupo de usuários e compreender seu papel dentro da cadeia de serviço organização.

1.3 Benefício:

- Identificar os serviços fornecidos diretamente ao cliente e os serviços de apoio; e
- Ter clareza sobre a importância e o papel de cada serviço prestado pela área de TI.

2. Política do conteúdo do catálogo de serviço

2.1 Descrição: Todos os serviços fornecidos pela área de TI devem ser devidamente cadastrados no Catálogo de Serviços e disponibilizados aos clientes de acordo com os perfis de acesso, devendo qualquer atualização ou solicitação de novo serviço ser feita por meio da ferramenta de ITSM ou enviado e-mail para o gerente do Catálogo de Serviços. Cada área deve designar um representante como proprietário do serviço, que será o responsável por decidir sobre as atualizações e remoções de serviços no catálogo, porém a aprovação final cabe ao Gerente do Catálogo de Serviços. Além do mais, o gerente do catálogo pode solicitar aos Proprietários dos Serviços a revisão da consistência das informações registradas. Também é necessário identificar o público-alvo para o qual o serviço será prestado, utilizando a relação entre os provedores de serviços e os usuários.

2.2 Razão:

- Assegurar que os clientes tenham conhecimento de todos os serviços fornecidos pela TI; e
- Definir os serviços é essencial para destacar quais serviços são prestados pela área de TI e quais são destinados diretamente aos usuários.

2.3 Benefício:

- Reduzir abertura de chamados improcedentes;
- Transparência dos serviços prestados;
- Manter um Catálogo de Serviços atualizado;
- Garantir a integridade das informações no Catálogo;
- Gerenciar os serviços de forma eficaz e eficiente.

3. Política de documentação dos serviços

3.1 Descrição: Todos os serviços do Catálogo de Serviços devem ser devidamente documentados, incluindo informações como descrição, escopo, responsável, requisitos, prazos e impactos nos processos de negócio.

3.2 Razão:

- Garantir que todas as partes interessadas compreendam claramente as funcionalidades de cada serviço, suas limitações e como ele se encaixa nos processos de negócio.

3.3 Benefício:

- Melhor comunicação e compreensão dos serviços entre todas as partes interessadas;
- Facilitação da tomada de decisões informadas;
- Melhor gestão e controle dos serviços.

4. Política de revisão periódica dos serviços

4.1 Descrição: Todos os serviços do Catálogo de Serviços devem passar por uma revisão periódica para garantir que eles ainda sejam relevantes, atendam às necessidades do cliente e estejam alinhados com os objetivos da organização.

4.2 Razão:

- Identificar possíveis melhorias, ajustes ou descontinuações nos serviços.
- Manter o Catálogo de Serviços atualizado e alinhado às demandas do cliente e às mudanças no ambiente de negócio.

4.3 Benefícios:

- Preservação da relevância e utilidade dos serviços;
- Identificação de oportunidades de melhorias e inovação;
- Adaptação aos novos requisitos e demandas dos clientes.

5. Política de comunicação dos serviços

5.1 Descrição: A existência e os detalhes dos serviços do Catálogo de Serviços devem ser amplamente comunicados aos clientes e às partes interessadas, utilizando canais de comunicação adequados e acessíveis.

5.2 Razão:

- Garantir que os clientes conheçam das opções oferecidas pela TI e possam tomar decisões informadas sobre os serviços a serem solicitados.

5.3 Benefício:

- Consciência dos serviços disponíveis e suas funcionalidades;
- Alinhamento das expectativas dos clientes em relação aos serviços;
- Maior transparência e fortalecimento da confiança na entrega dos serviços.

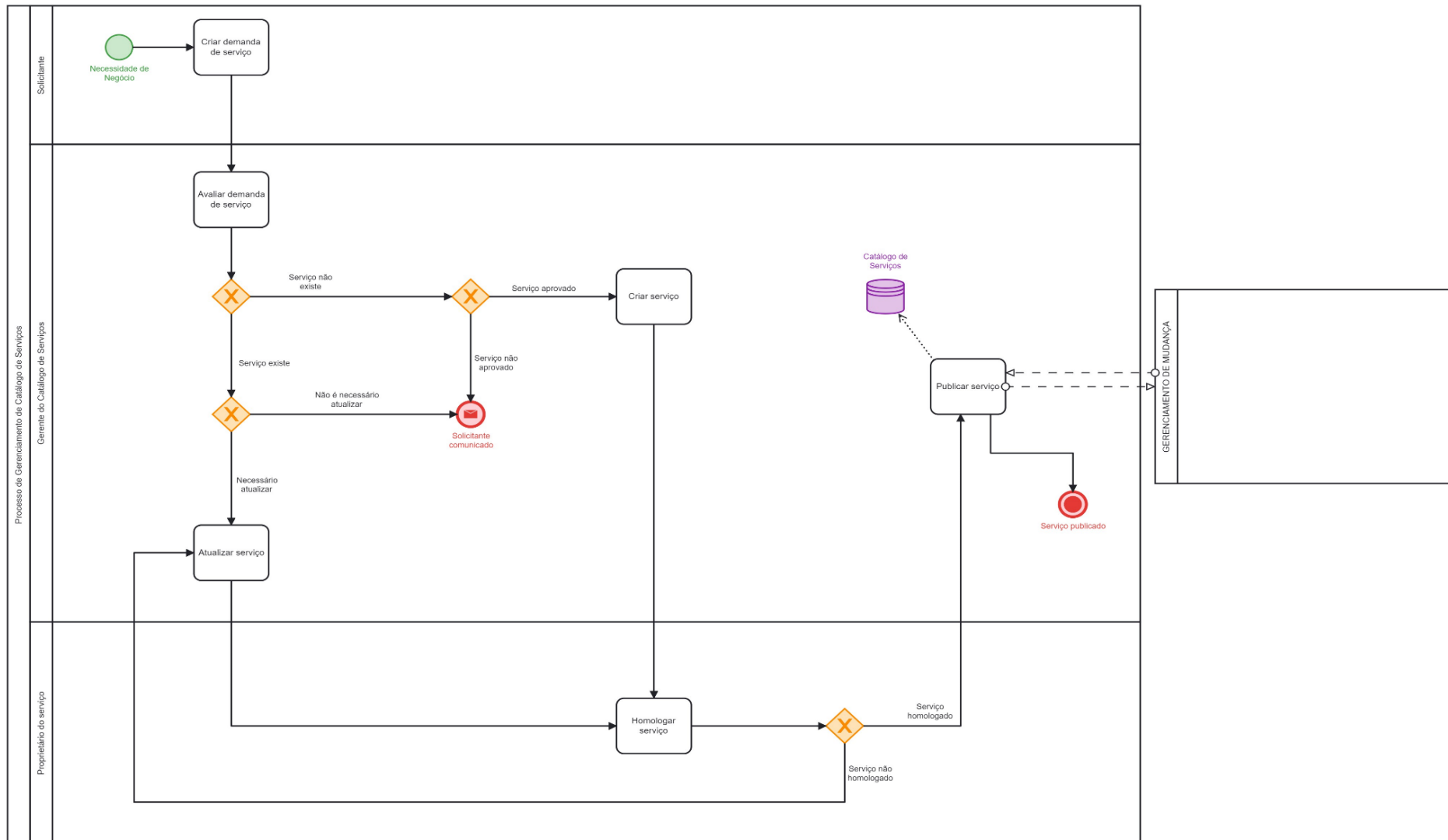
III - MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO PROCESSO

1. **Análise de Desempenho:** O desempenho do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço será avaliado utilizando o Processo de Monitoramento, Controle e Avaliação dos Serviços de TIC, assegurando que o processo esteja alinhado com os objetivos e metas estabelecidos.
2. **Indicadores de Desempenho:** Indicadores específicos serão utilizados pelos gestores para monitorar a eficácia do processo e realizar ajustes conforme necessário, promovendo a melhoria contínua e a otimização dos serviços prestados.
3. **Relatórios de Desempenho:**
 - Os relatórios de desempenho serão configuráveis, permitindo a parametrização do período de consulta, como mês completo ou intervalos específicos; e
 - Os relatórios incluirão dados sobre o volume de chamados por fila e o tempo de atendimento, fornecendo uma visão detalhada da operação e desempenho do processo.

Considerações Importantes:

- **Feedback:** As equipes envolvidas receberão feedback regular sobre seu desempenho, promovendo um ambiente de melhoria contínua;
- **Relatórios Gerenciais:** Os gerentes receberão relatórios detalhados para facilitar a tomada de decisões e o aprimoramento do processo; e
- **Distribuição dos Relatórios:** Os relatórios serão enviados conforme a necessidade, com foco no grau de conformidade com o processo, garantindo a transparência e a accountability em todas as etapas do gerenciamento de catálogo de serviço.

IV - FLUXO DE GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS



V - ATIVIDADES DO PROCESSO

Criar demanda de serviço

Quando identificada a necessidade de criar ou atualizar um serviço, é imprescindível formalizar a demanda para seu devido atendimento. O solicitante deve registrar a solicitação utilizando o formulário disponível na ferramenta ITSM, assegurando a inclusão de informações claras e completas. Essa tarefa deve ser realizada pelo gerente ou líder da área demandante, que também será responsável por validar a necessidade apresentada.

Avaliar demanda de serviço

Uma vez registrada a demanda, o gerente do catálogo deverá avaliar e tomar a decisão de aprovar ou reprovar a atualização, criação ou remoção do serviço. Essa decisão será baseada nas informações fornecidas pelo solicitante e considerando as informações fornecidas pelo proprietário do serviço sobre viabilidade e alinhamento estratégico. Uma vez concluída a análise, o gerente do catálogo deverá atualizar o registro do chamado com informações detalhadas que justifiquem a sua decisão, garantindo transparência e rastreabilidade do processo.

Criar serviço

Após a aprovação de uma demanda para inclusão de um novo serviço, o gerente do catálogo iniciará o processo de criação no Catálogo de Serviços. Essa atividade inclui: registro de informações detalhadas e precisas sobre o serviço; garantia de que os dados cadastrados estejam em conformidade com os padrões estabelecidos; e, validação das informações para assegurar consistência no Catálogo.

Atualizar serviço

Quando necessário, atualizações no Catálogo de Serviços devem ser realizadas de forma sistemática e conforme as solicitações recebidas. Essas atualizações podem incluir: revisão ou modificação das informações existentes; alteração de status ou condições de disponibilidade; e, remoção ou exclusão de serviços obsoletos ou descontinuados.

Homologar serviço

Antes da publicação de um serviço no Catálogo, o proprietário do serviço deve realizar e/ou acompanhar os testes necessários para validar sua funcionalidade e conformidade com os requisitos estabelecidos. Essa etapa inclui: verificação da conformidade das solicitações de serviço com a finalidade e o escopo do serviço; avaliação da suficiência das informações fornecidas para que as solicitações sejam atendidas com eficiência; e, garantia de qualidade e eficiência do serviço, promovendo uma experiência satisfatória para os usuários finais.

Publicar serviço

A publicação de um serviço requer uma avaliação prévia dos impactos no Catálogo, a ser realizada por meio de uma mudança formal. Após essa análise, o gerente do catálogo deve proceder com a publicação da nova versão, assegurando: disponibilidade do serviço em um local apropriado e acessível aos usuários autorizados; registro das atualizações realizadas para garantir rastreabilidade; e, comunicação adequada às partes interessadas sobre a publicação.

A disponibilização do Catálogo de Serviços atualizado facilita o acesso a informações precisas e confiáveis, promovendo eficiência na utilização do Catálogo e contribuindo para uma experiência aprimorada do usuário e uma gestão eficaz dos serviços.

CONCLUSÃO

Este documento formaliza o Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços no âmbito da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI). Após sua aprovação, torna-se uma referência normativa indispensável para todas as atividades relacionadas ao suporte e à gestão de serviços de TIC. Seu objetivo é promover a melhoria contínua dos serviços oferecidos aos usuários de TIC da STI, assegurando maior eficiência, qualidade e alinhamento com as necessidades organizacionais.