 Universidade Federal de São João del-Rei	NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
	Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços
Objetivo do documento:	Descrever o processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços
Responsável pela informação:	Núcleo de Tecnologia da Informação
Elaborado em:	Novembro de 2020

Histórico de Alterações

Data	Responsável	Observações
01/11/2020	Anyole Miranda	Criação do Documento
01/03/2021	Rodrigo Carvalho	Inclusão dos itens fluxo de atendimento e ANS

1. Objetivo do Processo

Esse documento tem como objetivo apresentar o processo de gerenciamento de catálogo de serviços do Núcleo de Tecnologia da Informação (NTINF) da Universidade Federal de São João del-Rei (UFSJ).

Segundo o ITIL, o catálogo de serviços é um banco de dados ou documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TI de produção, incluindo aqueles disponíveis para implantação. O catálogo de serviço é parte do portfólio de serviço e contém informações sobre dois tipos de serviço de TI: serviços voltados para o cliente que são visíveis para o negócio e serviços de suporte requeridos pelo provedor de serviço para entregar serviços voltados para o cliente”. E o gerenciamento de catálogo de serviço é “o processo responsável por fornecer e manter o catálogo de serviço e por garantir que esteja disponível àqueles autorizados a acessá-lo”.

2. Aplicação

O gerenciamento de catálogo de serviços é aplicável aos serviços de TI que são prestados pelo NTINF na UFSJ.

3. Definições e abreviações

- SGS – Sistema de Gerenciamento de Serviços
- BPMN - Business Process Model And Notation
- ANS - Acordo de Nível de Serviço

4. Regras gerais

- Todo o serviço deve conter, no mínimo, as seguintes informações:
 - Fluxo de atendimento;
 - Uma breve descrição do objetivo do serviço;
 - Status (ativo ou inativo);
 - Categoria (Equipamento, Internet e Comunicação, Sistemas ou Serviço Interno);

- Quem pode solicitar os serviços;
 - Como solicitar;
 - O grupo responsável pelo atendimento;
 - Acordo de Nível de Serviço (ANS)
- A atualização do catálogo de serviço é feita através de solicitação ao responsável pela gestão do catálogo de serviços (na falta do responsável indicado, o diretor do NTInf será responsável pela gestão do catálogo de serviços).

5. **Relacionamento com demais processos de gerenciamento de serviços de TI**

Segue uma breve descrição do relacionamento do processo de catálogo de serviços com outros processos do gerenciamento de serviços de TI:

- Processo de Cumprimento de Requisição e Processo de Gerenciamento de Incidentes: o processo de gerenciamento de catálogo de serviços fornece informações sobre os serviços prestados pelo NTINF.

6. **Entradas e saídas**

6.1. **Entradas**

- Fluxo de atendimento;
- Informações da equipe de TI e do negócio;
- Solicitações de mudanças na descrição do serviço;

6.2. **Saídas**

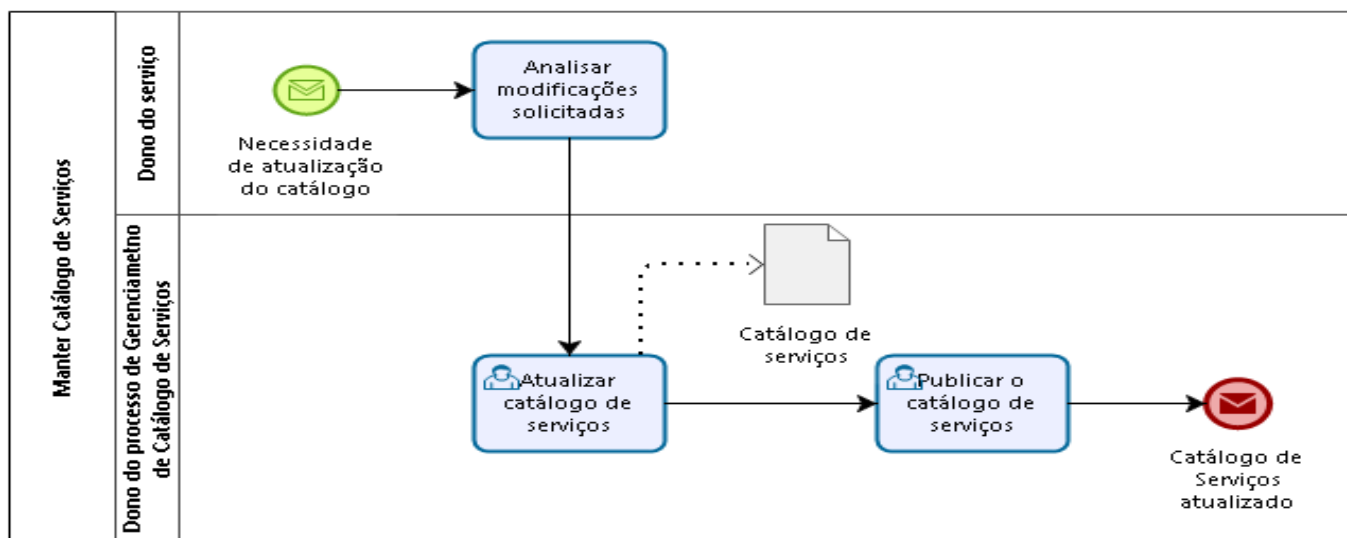
- A descrição de serviço documentada e acordada;
- O catálogo de serviços deve apresentar as informações atuais sobre os serviços contidos no ambiente de produção.

7. **Detalhamento dos principais subprocessos**

A notação BPMN foi utilizada para criar dois fluxos para representar as principais atividades do processo de gerenciamento de catálogo de serviços, são elas: manter catálogo de serviços e revisar catálogo de serviços.

7.1. **Manter catálogo de serviços**

Segue abaixo, o diagrama BPMN para a atividade Manter Catálogo de serviços.



7.1.1. Analisar modificações solicitadas

O dono do serviço ao ser acionado para inclusão, alteração ou exclusão de algum item no catálogo de serviços (técnico e/ou de negócios), verifica a necessidade de proceder com a alteração do catálogo de serviços. Caso julgue necessária a necessidade de ajuste do catálogo de serviços, interage com o dono do processo do catálogo de serviços para providenciar a adequação das informações.

7.1.2. Atualizar catálogo de serviços

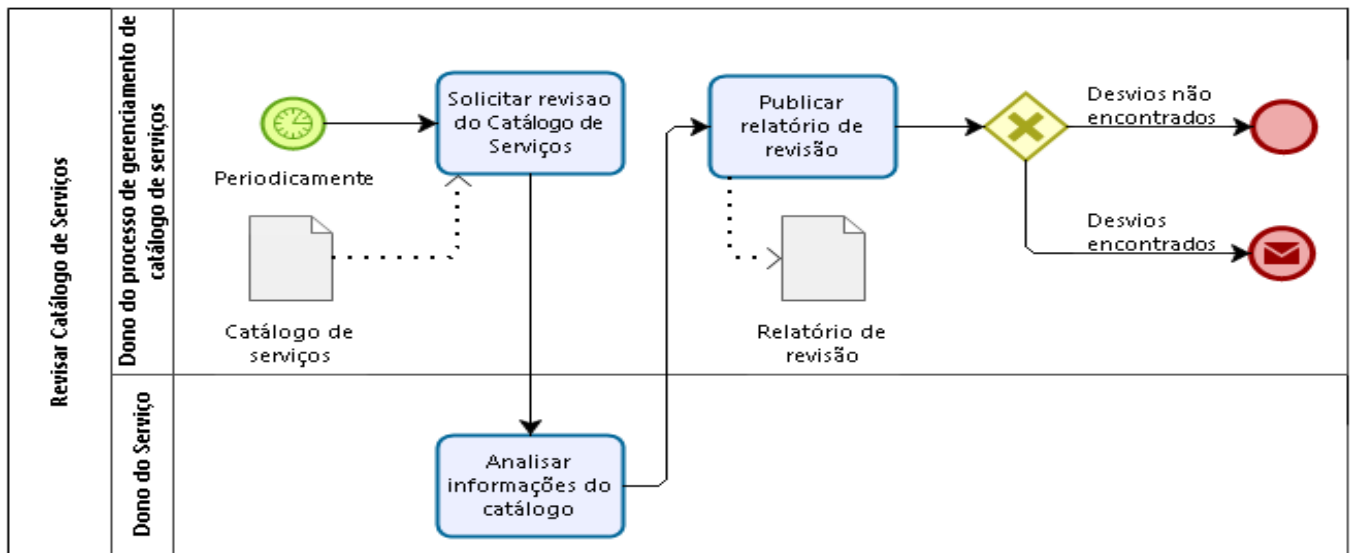
O dono do processo de catálogo de serviços verifica se as informações repassadas pelo dono do serviço atendem às regras gerais definidas no Processo de Catálogo de Serviços. Após as informações serem verificadas e validadas, o dono do processo do catálogo de serviços efetua a atualização dos serviços solicitados, para que fiquem disponíveis para utilização pelos demais processos.

7.1.3. Publicar o catálogo de serviços

O catálogo de serviços (técnico e/ou de negócios) deve ser publicado e as partes interessadas devem ser comunicadas.

7.2. Revisar catálogo de serviços

Segue abaixo, o diagrama BPMN para a atividade Revisar Catálogo de serviços.



7.2.1. Solicitar revisão do Catálogo de Serviços

Periodicamente, o dono do processo de gerenciamento do catálogo de serviços deve verificar se as informações de cada serviço no catálogo permanecem precisas e estão disponíveis às partes interessadas. Para tanto, ele deve solicitar que os donos dos serviços analisem o catálogo e informem se existe alguma informação desatualizada.

7.2.2. Analisar informações do catálogo

O dono de cada serviço analisa as informações do catálogo de serviço e informa a necessidade de realizar revisão do conteúdo, caso seja identificado alguma informação desatualizada.

7.2.3. Publicar relatório de revisão

O dono do processo de gerenciamento de catálogo de serviços emite e divulga um relatório de revisão do catálogo contendo as não conformidades encontradas durante a revisão. Quando necessário, providencia as correções do catálogo.

8. Papéis e responsabilidades

A matriz de responsabilidades ou matriz RACI apresenta os papéis e responsabilidades dos participantes envolvidos em um processo.

A sigla RACI é oriunda da língua inglesa e suas letras significam:

- R (Responsável) é o responsável pela execução da atividade;
- A (Autoridade) é o responsável por prestar contas do resultado final da atividade;
- C (Consultado) é a pessoa ou grupo de pessoas que devem ser consultadas para a realização de uma atividade;
- I (Informado) pessoa ou grupo de pessoas que são informadas sobre a execução da atividade;

Para o processo de gerenciamento de catálogo de serviços pode-se citar os seguintes papéis:

- Dono do processo de gerenciamento do catálogo de serviços é o responsável operacional das atividades do processo.
- Dono do serviço é o responsável por gerenciar um ou mais serviços através de todo o seu ciclo de vida.

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES		
Atividades do processo	Dono do Processo	Dono do Serviço
Disponibilizar informações de controle para a direção e demais processos.	A/R	-
Registrar ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias.	A/R	-
Subprocesso Manter Catálogo de Serviços		
Atividades do subprocesso	Dono do Processo	Dono do Serviço
Analisar modificações solicitadas	-	A/R
Atualizar catálogo de serviços	A/R	I
Publicar o catálogo de serviços	A/R	I
Subprocesso Revisar Catálogo de Serviços		
Atividades do subprocesso	Dono do Processo	Dono do Serviço
Solicitar revisão do Catálogo de Serviços	A/R	I
Analisar informações do Catálogo	I	A/R
Publicar relatório de revisão	A/R	I

9. Indicadores de desempenho

O indicador descrito a seguir é uma proposta para iniciar a medição do desempenho desse processo.

Indicador	Atualização do catálogo de serviços
Objetivo	Obter o percentual de atualização dos itens do catálogo
Fonte	Relatório de revisão do catálogo de serviço
Periodicidade	Trimestral
Regra de cálculo	(Quantidade de itens alterados no catálogo / total de itens do catálogo)
Meta	A definir

10. Referências

Axelos. **Glossário e abreviações ITIL**. 2012. Disponível em:

<https://www.axelos.com/Corporate/media/Files/Glossaries/ITIL_2011_Glossary_BR-PT-v1-0.pdf>.

Acesso em: 11 jan. 2017.

FREITAS, M. A. S. **Fundamentos do gerenciamento de serviços de TI: preparatório para a certificação ITIL V3 Foundation**. Rio de Janeiro: BRASPORT, 2010. 351p.