



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins
Reitoria

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CATALOGO DE SERVIÇOS

1. INTRODUÇÃO

O gerenciamento do catálogo de serviços, conforme descrito na *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL®), é o processo responsável por prover e manter uma fonte única de informação sobre todos os serviços operacionais e aqueles que estão sendo preparados para entrar em produção (OGC, 2007). A principal informação contida neste processo é o próprio catálogo de serviços que deve estar disponível a todos que estiverem devidamente autorizados a acessá-lo.

Uma vez que os serviços de TI são catalogados e geridos por um processo com papéis definidos, eles podem ser mensurados, apresentados e utilizados a fim de agregar valor no tocante à prestação de serviços de TI. O principal documento deste processo é denominado catálogo de serviços. Este artefato concentra o detalhamento dos serviços, contém informações importantes sobre o serviço, como por exemplo a disponibilidade, janela de manutenção, canais de comunicação, responsáveis, etc.

O catálogo de serviço de Tecnologia da Informação (TI) é um instrumento que pretende fornecer uma fonte única de informação organizada de todos os serviços prestados pela área de TI. Este instrumento reúne serviços que a área de tecnologia da informação oferece. Ele contém a descrição do serviço, quem pode solicitar, como solicitar, níveis de qualidade e disponibilidade acordados, prazo para o restabelecimento do serviço e outras informações relevantes.

1.1. Escopo

Este processo é aplicável a todos os serviços prestados pela área de TI no âmbito do IFTO. Faz parte do escopo deste processo:

- a) A contribuição para a definição dos serviços e dos pacotes de serviços do catálogo de serviços de TI;
- b) Produção e manutenção de um catálogo de serviços de TI consistente e atualizado;
- c) Garantir que as alterações no catálogo de serviços de TI sejam feitas de forma controlada e por pessoas autorizadas e que sejam comunicadas às pessoas apropriadas.

1.2. Objetivos

Este processo tem como objetivo geral fornecer uma fonte única de informações consistentes sobre os serviços disponibilizados pela área de TI e garantir que estejam disponíveis para o público do IFTO. Para isso foram definidos os objetivos específicos:

- a) Padronizar a entrega de serviços de TI;
- b) Incrementar a qualidade dos serviços de TI;
- c) Padronizar e gerenciar as solicitações de serviços.

1.3. **Abrangência**

Este processo abrange todos os serviços disponibilizados pela área de TI do IFTO.

1.4. **Benefícios**

Com a implementação do processo de gerenciamento de nível de serviço, o IFTO espera alcançar os seguintes benefícios:

- a) Padronização do fluxo de trabalho;
- b) Alinhamento de expectativas;
- c) Transparência na prestação de serviços;
- d) Maior visibilidade para os serviços prestados pela área de TI.

2. **DEFINIÇÕES**

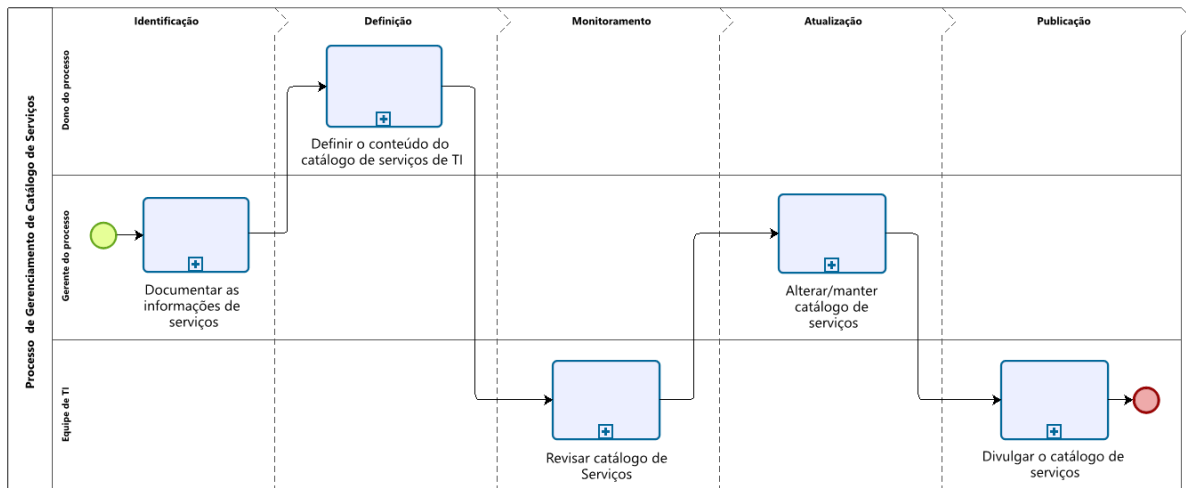
Neste documento, em consonância com glossário oficial da ITIL®, são adotadas as seguintes definições:

- a) **Catálogo de serviços:** 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 serviços 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;
- b) **Central de serviços:** principal ponto de contato para os usuários informarem uma interrupção de um serviço, solicitar um serviço ou informações. A central de serviços fornece um ponto de comunicação com os usuários e um ponto de coordenação para os grupos de soluções e processos. Atender os chamados elegíveis ao 1º nível;
- c) **Item de configuração (IC):** qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TI;
- d) **Requisito de nível de serviço:** são requerimentos dos clientes derivados dos objetivos de negócio para um ou mais serviços;
- e) **Requisição de mudança (RDM):** pedido formal para fazer uma mudança, o qual inclui os detalhes da alteração solicitada.

3. **GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI**

O gerenciamento do catálogo de serviços, conforme descrito na ITIL®, é o processo responsável por criar e manter o catálogo de serviço e por garantir que esteja disponível àqueles autorizados a acessá-lo. O catálogo de serviços contém informações sobre

todos os serviços de TI em operação e aqueles sendo preparados para entrarem em operação. A figura 1 detalha as atividades que compõem este processo.



Powered by
bizagi
Modelar

Figura 1 - Processo de gerenciamento de catálogo de serviços de TI

Conforme apresenta a figura 1, o ciclo de vida do processo de gerenciamento de catálogo de serviços de TI é composto por 5 (cinco) fases, entradas e saídas que são detalhadas a seguir.

3.1. Entradas

A entrada é o item responsável por iniciar o processo. As entradas para o processo de gerenciamento de catálogo de serviços de TI são:

- Informações da estratégia e plano de TI e do negócio, planos financeiros e necessidades atuais e futuras do portfólio de serviços;
- Sistema de gerenciamento da configuração;
- Informações sobre os serviços do gerenciamento do portfólio de serviço;
- Catálogo de serviços, informações de níveis de serviços e informações de necessidade de alteração do catálogo de serviços em geral;
- Requisições de mudanças e necessidades de definição de serviços em geral.

3.2. Fases

O ciclo de vida do processo de gerenciamento de catálogo de serviços é composto pelas 5 (cinco) fases: identificação, definição, monitoramento, atualização e publicação.

3.2.1. Identificação

Fase responsável por envolver e coletar as informações sobre serviços que estão em produção, identificando os responsáveis, público-alvo, disponibilidade do serviço,

requisitos para uso do serviço, como iniciar o uso do serviço, canais de contato para suporte e documentação relacionada ao serviço (tutoriais, manuais, materiais de apoio). Nesta fase é realizada a seguinte atividade:

a) Documentar as informações de serviço: compreende a definição dos serviços de TI e o alinhamento entre o catálogo de serviço e o portfólio de serviços.

3.2.2. **Definição**

Fase responsável pela definição do catálogo de serviços. Nesta fase são realizadas as seguintes atividades:

a) Definir o conteúdo do catálogo de serviços;

b) Produzir o catálogo de serviços.

3.2.3. **Monitoramento**

Fase responsável pelo alinhamento contínuo entre os processos de gerenciamento de mudanças, gerenciamento de incidentes e gerenciamento de configuração e ativos possibilita que o catálogo de serviços esteja sempre atualizado e que seja melhorado para evitar dúvidas quanto a solicitação, uso e suporte dos serviços. Nesta fase são realizadas as seguintes atividades:

a) Revisar o catálogo de serviços;

b) Gerenciar as interfaces e dependências com o portfólio de serviços;

c) Gerenciar as interfaces e dependências com o gerenciamento de configuração e ativos;

d) Gerenciar as interfaces e dependências com o gerenciamento de nível de serviço e alinhamento com o negócio.

3.2.4. **Atualização**

Fase que compreende todas as atualizações em serviços decorrentes de mudanças estruturais na forma como os serviços são entregues/solicitados/utilizados ou alterações em itens de configurações que afetem os usuários, que devem ser refletidas no catálogo de serviços. Nesta atividade é realizada a seguinte atividade:

a) Alterar/manter catálogo de serviços: compreende a inserção e atualização de informações referentes os serviços prestados pela área de TI.

3.2.5. **Publicação**

Fase responsável por alinhar as informações, principalmente quanto aos requisitos para uso do serviço, canais de contato para suporte, disponibilidade e documentações sobre o serviço para em seguida realizar a publicação do catálogo de serviços. Nesta fase é realizada a atividade:

a) Divulgar o catálogo de serviços: compreende a publicação do catálogo de serviços no portal institucional.

3.3. Saídas

A saída é o item resultado da execução do processo. As saídas geradas pelo processo de gerenciamento de catálogo de serviços de TI são:

- a) Atualizações no status dos serviços no portfólio de serviço;
- b) Catálogo de serviço disponível para consulta de qualquer processo;
- c) Relatório de revisão do catálogo de serviços e cálculos dos indicadores.

4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Um papel é um conjunto de responsabilidades, atividades e autoridades definidas em um processo e atribuídas a uma pessoa, equipe ou função. Os papéis e responsabilidades dos envolvidos neste processo são:

4.1. Dono do processo

Papel responsável por garantir que o processo seja adequado para o propósito. Este papel é formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução. Coordena a execução do processo no nível operacional, prestando contas pelo desenho, execução e desempenho dos processos de negócio.

No IFTO este papel é realizado pela Diretoria de Tecnologia da Informação. As responsabilidades do dono de processo incluem:

- a) Patrocínio, desenho e gerenciamento de mudança e melhoria contínua do processo e das suas métricas.
- b) Auxiliar na definição de papéis, entradas, saídas, indicadores de desempenho e artefatos do processo;
- c) Garantir que o processo seja adequado aos propósitos do IFTO;
- d) Garantir que a documentação do processo esteja atualizada e acessível a todos os envolvidos;
- e) Garantir que os envolvidos sejam informados das mudanças efetuadas no processo;
- f) Garantir que os envolvidos recebam os treinamentos adequados para a fiel execução do processo;
- g) Apresentar *feedbacks* e sugerir possíveis melhorias ao gerente do processo;
- h) Aprovar (validar) definição do processo, apontar correções e melhorias, inclusive nas revisões periódicas;
- i) Assegurar que a documentação atualizada relacionada ao processo esteja disponível aos interessados e alinhada ao negócio;
- j) Definir e revisar periodicamente os indicadores de desempenho utilizados para aferir a eficácia e eficiência do processo;
- k) Definir, revisar e medir o desempenho do processo conforme a definição, especialmente com relação à periodicidade, dos seus indicadores e informando o resultado ao gerente do processo;
- l) Garantir que relatórios com os indicadores de desempenho sejam produzidos e distribuídos entre os interessados;

m) Auditar periodicamente o processo para garantir que esteja sendo seguido conforme o especificado.

4.2. Gerente do processo

Papel responsável pelo gerenciamento operacional de um processo. As responsabilidades incluem o planejamento e coordenação de todas as atividades necessárias para executar, monitorar e relatar informações do processo.

No IFTO este papel é realizado pelas Coordenações de área de TI. Dentre as responsabilidades deste papel podem ser citadas:

- a) Planejamento e coordenação de todas as atividades necessárias para executar, monitorar e relatar informações do processo;
- b) Coordenar as interfaces entre o catálogo de serviços e os outros processos;
- c) Garantir que todas as informações do catálogo de serviços sejam íntegras e estejam atualizadas;
- d) Garantir a execução das atividades do processo de gerenciamento de catálogo de serviços;
- e) Indicar pessoas adequadas aos papéis definidos no processo;
- f) Promover e garantir que o processo seja seguido conforme o especificado;
- g) Gerenciar os recursos alocados ao processo (pessoal, financeiros, etc.) de forma otimizada;
- h) Garantir que os indicadores de desempenho do processo sejam atingidos;
- i) Publicar as alterações no catálogo de serviços;
- j) Garantir que as partes interessadas sejam comunicadas;
- k) Garantir que o catálogo de serviços esteja acessível às partes interessadas;
- l) Registrar e informar ao dono do processo as sugestões de melhorias no processo e no sistema de gerenciamento de serviços.

4.3. Proprietário do serviço

Papel responsável por gerenciar o conteúdo de um ou mais serviços através de todo o seu ciclo de vida o serviço. No IFTO este papel é realizado pelas áreas de negócio e equipe de TI. As responsabilidades incluem:

- a) Prover a definição e outras informações sobre os serviços sob sua responsabilidade;
- b) Gerenciar o conteúdo sobre os serviços disponibilizados no catálogo de serviços de TI;
- c) Submeter solicitações de mudanças para o catálogo de serviços após a alteração, descontinuidade ou inclusão de um serviço.

5. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE DO PROCESSO

A matriz RACI apresentada na tabela 1 consiste em um documento que descreve e apresenta claramente os papéis e responsabilidades de pessoas envolvidas no processo. A sigla RACI significa, em inglês: *Responsible, Accountable, Consulted e Informed*.

- a) **Responsible (Responsável):** pessoa, função ou unidade organizacional responsável pela execução de uma atividade no âmbito de um processo; representa quem irá, de fato executar a tarefa. Deve haver ao menos um por tarefa;
- b) **Accountable (Responsabilizado):** dono da atividade, deverá fornecer os meios para que a atividade possa ser executada, e será responsabilizado caso a atividade não alcance os seus objetivos; cada atividade só pode possuir um *Accountable*; Define quem será responsável pelo sucesso da atividade. Fica encarregado de verificar se a atividade foi realizada com sucesso e dentro do prazo. Deve haver um, e apenas um, por atividade;
- c) **Consulted (Consultado):** pessoa que deve ser consultada durante a execução da atividade; As informações levantadas junto a essas pessoas tornam-se entradas para a execução da atividade; Geralmente exercem papel de conselho na tomada de decisões;
- d) **Informed (Informado):** pessoa que será informada acerca do progresso da execução da atividade.

Tabela 1 - Matriz de responsabilidades

Fase	Atividade	DP	GP	ETI
Identificação	Documentar as informações de serviço.	A/R	C	C
Definição	Definir o conteúdo do catálogo de serviços.	A/R	C	C
Monitoramento	Revisar o catálogo de serviços.	A	R	C
Atualização	Alterar/manter catálogo de serviços.	A	R	C
Publicação	Divulgar o catálogo de serviços.	A/R	C	C

Legenda:

DP: dono do processo.

GP: gerente do processo.

ETI: equipe de TI.

6. INDICADOR DE DESEMPENHO

O processo de gerenciamento de catálogo de serviços deverá ser monitorado e constantemente medido através de indicadores de desempenho. Em geral, o papel responsável por coletar os dados do indicador é o dono do processo. No entanto, havendo um responsável diferente, então o mesmo deve ser informado.

Esse monitoramento tem como objetivo acompanhar a eficácia do processo, identificando tendências, falhas e oportunidades de correções, promovendo sempre a melhoria contínua. Para medir a eficiência deste processo foram definidas as métricas operacionais detalhadas na tabela 2.

Tabela 2 - Indicador de desempenho

Indicador	Número de serviços registrados e gerenciados pelo catálogo de serviços.
Descrição	Indicar a quantidade de serviços que foram registrados e são gerenciados pelo catálogo de serviços.
Objetivo	Acompanhar o número de serviços registrados e gerenciados pelo catálogo de serviços.
Periodicidade	Anual
Fórmula	Soma
Meta	Aumentar em 10% o número de serviços registrados e gerenciados pelo catálogo de serviços.
Fonte	Portal Institucional.

Ferramenta	Planilha eletrônica.
Responsável	Diretoria de Tecnologia da Informação.

7. PROCESSOS RELACIONADOS

Para que o processo de gerenciamento de catálogo de serviços seja executado de forma efetiva há interligações com outros processos. Este processo possui interface com os seguintes processos:

- a) **Gerenciamento de mudança:** o processo de gerenciamento de catálogo de serviços habilita o processo de gerenciamento de mudança e liberação nas atividades de análise de impacto das mudanças sobre o ambiente;
- b) **Gerenciamento de incidentes:** o processo de gerenciamento de catálogo de serviços fornece informações sobre os serviços oferecidos pela área de TI, por meio da sua central de serviços, ao processo de gerenciamento de incidentes;
- c) **Gerenciamento de nível de serviço:** o gerenciamento de nível de serviços disponibiliza, ao processo de gerenciamento de catálogo de serviços, os níveis de serviço de garantia de entrega;
- d) **Gerenciamento de configuração de ativo de serviço:** colabora com o gerenciamento de catálogo de serviços, a fim de garantir que as informações no sistema de gestão de serviço e no catálogo de serviços estejam vinculadas de forma apropriada, com visão consistente, precisa e compreensiva das interfaces e dependências entre os serviços, clientes, processos de negócio, ativos de serviços e itens de configuração.

8. PRÁTICAS RECOMENDADAS

Para que o processo seja executado com sucesso faz-se necessário observar as seguintes práticas recomendadas:

- a) O catálogo de serviço deverá estar disponível àqueles autorizados a acessá-lo;
- b) As solicitações de alteração de informação(ões) de um serviço presente no catálogo de serviços, que podem ser feitas por qualquer parte interessada ao serviço em questão, deverão ser encaminhadas ao e-mail dti@ifto.edu.br e serão posteriormente direcionadas ao gerente do processo de gerenciamento de catálogo de serviços. Este, por sua vez, deverá analisar tais solicitações e caso sejam pré-aprovadas as encaminhará ao respectivo Dono de Serviço;
- c) Deverão existir diferentes visões do catálogo de serviços para os diferentes perfis de usuário (por exemplo, catálogo do usuário, catálogo técnico);
- d) O catálogo de serviços deverá possuir duas versões: uma que contenha informações sobre os serviços que suportam as áreas de negócio do instituto, e outra que contenha informações sobre os serviços técnicos de TI;
- e) Todo pedido de inclusão e remoção de um serviço de TI ou alteração de informação(ões) de um serviço deverá seguir o fluxo apresentado no diagrama deste processo.
- f) O catálogo de serviços de TI deverá abranger todos os serviços fornecidos pela TI, contendo a descrição do serviço, níveis de serviço, usuários e setor responsável pela sustentação. Todo o serviço deverá conter, no mínimo as seguintes informações:
 - Descrição do serviço.

- Disponibilidade.
- Requisitos para acesso.
- Suporte.
- Dicas de acesso.

g) O gerente do processo deverá avaliar a qualidade do catálogo de serviços através da mensuração dos indicadores de desempenho definidos. Deverá ser produzido um relatório de avaliação da qualidade do catálogo com todas as métricas de desempenho coletadas. Caso exista a necessidade de ajustes no catálogo, deverá ser aberta uma requisição de mudança.

h) As alterações do catálogo de serviços deverão ser aprovadas pelo dono do processo e do serviço.

9. REFERÊNCIAS

ABNT **NBR ISO/IEC 20000-1 (ABNT, 2020). Tecnologia da informação: gestão de serviço Parte 1: Requisitos do sistema de gestão de serviço.** ABNT, 2020.

Office of Government Commerce (OGC, 2007). **ITIL: Glossário de termos, definições e acrônimos. Versão 2.0.** OCG, 2007. Disponível em: <<https://www.portalgsti.com.br/2011/05/glossario-itol-v3-em-portugues.html>>. Acesso em: 01 de março de 2021.

Office of Government Commerce (OGC, 2007). **ITIL: The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle.** London: TSO (The Stationary Office), 2007. ISBN 9780113310616. Disponível em: <<https://www.kornev-online.net/ITIL/The%20Official%20Introduction%20to%20the%20ITIL%20Service%20Lifecycle.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2021.

Palmas, 02 de março de 2021.

Kleyton Matos Moreira
Diretor de Tecnologia da Informação

Paula Karini Dias Ferreira Amorim
Presidente do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação
PORTARIA Nº 242/2019/REI/IFTO, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2019



Documento assinado eletronicamente por **Kleyton Matos Moreira, Diretor**, em 16/04/2021, às 09:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Paula Karini Dias Ferreira Amorim, Presidente**, em 16/04/2021, às 11:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.iftto.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1274572** e o código CRC **CAE8E0E6**.



Avenida Joaquim Teotônio Segurado, Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8 - Plano Diretor
Sul — CEP 77020-450 Palmas/TO — (63) 3229-2200
portal.ifto.edu.br — reitoria@ifto.edu.br

Referência: Processo nº 23235.004485/2021-95

SEI nº 1274572