

Gerenciamento do Catálogo de Serviços_v4

Bizagi Modeler

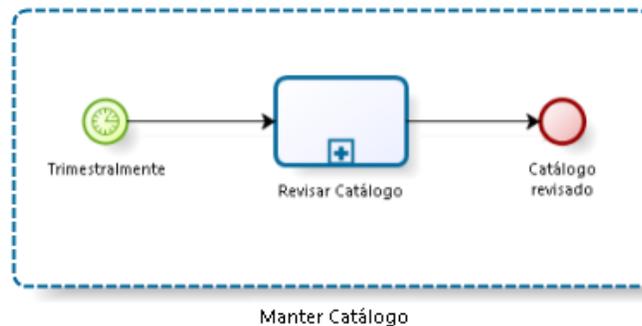
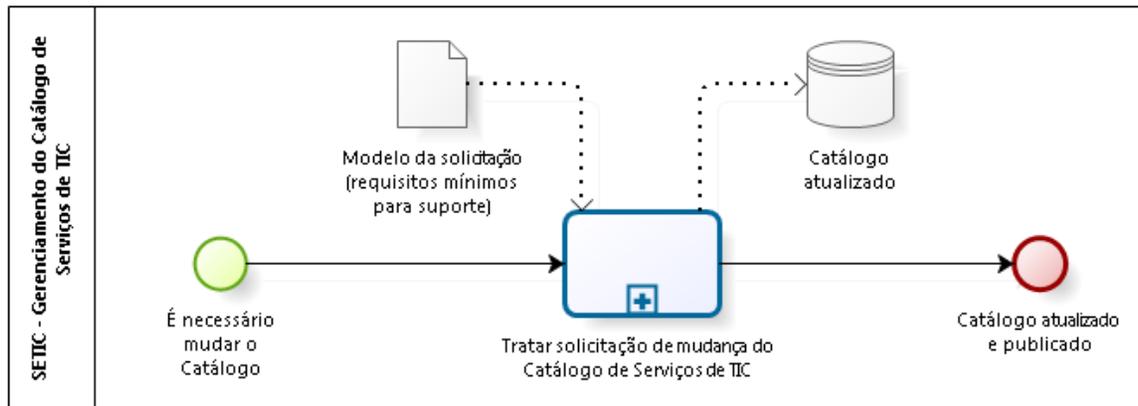
Table of Contents

GERENCIAMENTO_DO_CATÁLOGO_DE_SERVIÇOS_V4	1
BIZAGI MODELER	1
1 FLUXO GERAL	6
1.1 SETIC - GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC	7
1.1.1 Process Elements	7
1.1.1.1  Tratar solicitação de mudança do Catálogo de Serviços de TIC	7
1.1.1.2  Modelo da solicitação.....	7
1.1.1.3 (requisitos mínimos para suporte).....	7
1.1.1.4  DataStore	9
1.1.1.5  É necessário mudar o Catálogo	9
1.1.1.6  Catálogo atualizado e publicado	9
1.2 PROCESSO PRINCIPAL.....	9
1.2.1 Process Elements	10
1.2.1.1  Manter Catálogo.....	10
1.3 MANTER CATÁLOGO	10
1.3.1 Process Elements	11
1.3.1.1  Trimestralmente	11
1.3.1.2  Revisar Catálogo	11
1.3.1.3  Catálogo revisado.....	11
2 TRATAR SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC	12
2.1 SETIC - TRATAR SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC	13
2.1.1 Process Elements	13
2.1.1.1  Abrir solicitação de mudança do Catálogo	13
2.1.1.2  Verificar conformidade da solicitação de mudança.....	13
2.1.1.3  Dados completos?	14
2.1.1.4  Alterar Catálogo	14
2.1.1.5  Publicar alteração.....	15
2.1.1.6  Divulgar ao demandante da solicitação.....	15
2.1.1.7  Complementar/corriger dados da solicitação de mudança	16

2.1.1.8		Modelo da solicitação	16
2.1.1.9		(requisitos mínimos para suporte)	16
2.1.1.10		Solicitação de mudança (requisitos mínimos preenchidos)	18
2.1.1.11		DataStore	18
2.1.1.12		DataStore	18
2.1.1.13		Solicitante	18
2.1.1.14		Gerente do Catálogo de Serviços	19
2.1.1.15		Responsável pela publicação do Catálogo	19
2.1.1.16		É necessário mudar o Catálogo	19
2.1.1.17		Catálogo atualizado e publicado	20
3		REVISAR CATÁLOGO	21
3.1		SETIC - REVISAR CATÁLOGO	22
3.1.1		Process Elements	22
3.1.1.1		Analisar indicadores e informações do Catálogo	22
3.1.1.2		Produzir e publicar relatório de revisão	22
3.1.1.3		Tratar solicitação de mudança do Catálogo de Serviços de TIC ..	23
3.1.1.4		Relatório de revisão do Catálogo	23
3.1.1.5		Catálogo	24
3.1.1.6		Indicadores do processo	24
3.1.1.7		Gerente do Catálogo de Serviços	26
3.1.1.8		Trimestralmente	26
3.1.1.9		Necessário mudança no Catálogo?	26
3.1.1.10		Gateway	27
3.1.1.11		Catálogo revisado	27
4		RESOURCES	28
4.1		SOLICITANTE (ROLE)	28
4.2		GERENTE DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ROLE)	28
4.3		RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO (ROLE)	28

4.4	COMITÊ APROVADOR DA MUDANÇA DO CATÁLOGO (ROLE)	28
4.5	RESPONSÁVEL PELA PUBLICAÇÃO DO CATÁLOGO (ROLE)	28

1 FLUXO GERAL



Version: 1.0

Author: heitorfaria

1.1 SETIC - GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

1.1.1 PROCESS ELEMENTS

1.1.1.1 Tratar solicitação de mudança do Catálogo de Serviços de TIC

Description

Objetivo

Tratar uma solicitação de mudança do Catálogo de Serviços de TIC, incluindo as mudanças necessárias para a prestação do novo serviço ou das melhorias do serviço envolvido.

Process

[Tratar solicitação de mudança do Catálogo de Serviços de TIC - SETIC - Tratar solicitação de mudança do Catálogo de Serviços de TIC](#)

Entradas

Solicitação de mudança do Catálogo de Serviços de TIC

Saídas

Catálogo de Serviços atualizado

1.1.1.2 Modelo da solicitação

1.1.1.3 (requisitos mínimos para suporte)

Description

Uma requisição de mudança do Catálogo de Serviços de TIC deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Descrição do serviço - finalidade e benefícios

- Gestor de Sistema de TIC, quando definido, ou unidade administrativa demandante do serviço e responsável pela operação e qualidade do serviço
- Acordo de nível de serviço - metas de nível de serviço para atendimento
- Usuários do serviço - grupo de usuários que estão autorizados a solicitar o serviço
- Tipo de mudança:
 - Pré-aprovada:
 - Inclusão, alteração ou exclusão de textos dos serviços e ofertas.
 - Melhorias na apresentação do Catálogo quanto ao agrupamento ou separação de ofertas.
 - Alteração da visibilidade das ofertas pelos grupos de usuários.
 - Alteração da unidade administrativa responsável pela atribuição da oferta em 1º nível.
 - Correção de incidentes do Catálogo de Serviços de TIC.
 - Exclusão de ofertas de serviços obsoletadas.
 - Mudança padrão:
 - Inclusão de novo serviço que demandem capacitação, alteração na infraestrutura física de TIC, mudança/definição de processo de trabalho ou negociação com outros grupos fora da SETIC. Ou seja, uma mudança que, por suas características específicas, deve requerer análise, aprovação por um Comitê e implantação para que o serviço seja disponibilizado aos usuários.
 - Alteração de Acordos de Nível de Serviço das ofertas.
- Se tipo de mudança for padrão:

- Mudança para implantação do serviço foi aprovada pelo Comitê Gestor de TIC? DED associado.
- Atendentes já capacitados?
- Infraestrutura de TIC já disponível em produção?
- Roteiro de atendimento já implantados na SETIC para suporte ao serviço?

- Se envolve um sistema:
 - Nome do sistema
 - Descrição detalhada do sistema
 - Documentação técnica (instalação, configuração, operação)
 - Documentação de negócio
 - Patrocinador/fornecedor
 - Contato técnico

1.1.1.4 DataStore

Description

O Catálogo de Serviços descreve todos os serviços de TIC de produção oferecidos pela SETIC aos usuários do TRT, via Central de Serviços de TIC.

1.1.1.5 É necessário mudar o Catálogo

1.1.1.6 Catálogo atualizado e publicado

1.2 PROCESSO PRINCIPAL

1.2.1 PROCESS ELEMENTS

1.2.1.1 Manter Catálogo

[Go to details](#)

Description

Objetivo

Manter o Catálogo de Serviços atualizado garantindo a integridade das informações de cada oferta de serviço e correto acesso pelos usuários autorizados.

Detalhamento

A partir de uma análise dos indicadores coletados e das informações do Catálogo, verifica-se a necessidade de correções ou melhorias, produzindo-se um relatório de revisão com possíveis propostas de mudanças do Catálogo.

Performers

Gerente do Catálogo de Serviços

1.3 MANTER CATÁLOGO



1.3.1 PROCESS ELEMENTS

1.3.1.1 Trimestralmente

1.3.1.2 Revisar Catálogo

Description

Objetivo

Revisar o Catálogo de Serviços de TIC, propondo melhorias e correções de desvios.

Detalhamento

A revisão deve ser feita com base na análise de informações obtidas de experiências dos atendentes, sugestões e feedbacks dos usuários e pela análise dos resultados dos próprios indicadores do processo de Gerenciamento do Catálogo.

Performers

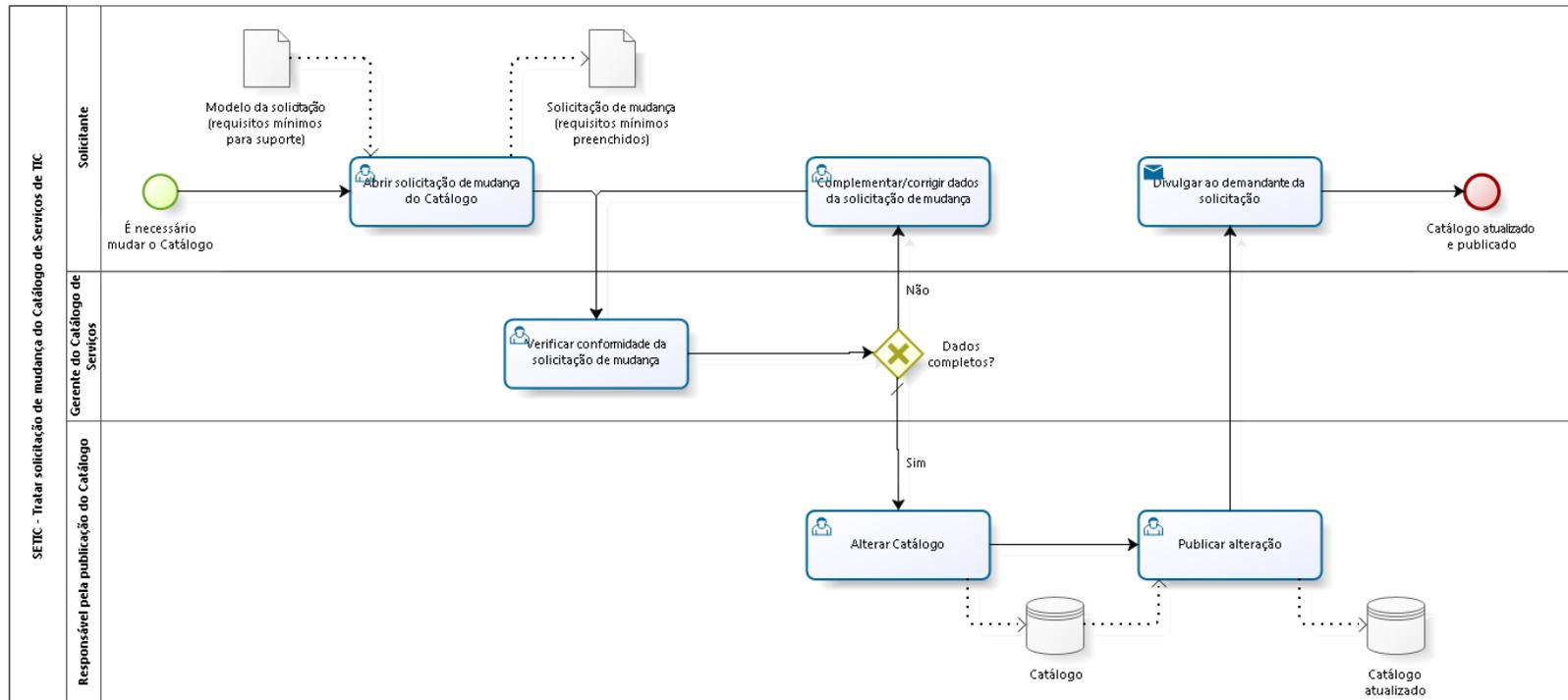
Gerente do Catálogo de Serviços

Process

[Revisar Catálogo - SETIC - Revisar Catálogo](#)

1.3.1.3 Catálogo revisado

2 TRATAR SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC



Version: 1.0

Author: heitorfaria

2.1 SETIC - TRATAR SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

2.1.1 PROCESS ELEMENTS

2.1.1.1 Abrir solicitação de mudança do Catálogo

Description

Objetivo

Solicitar mudança no Catálogo de Serviços.

Detalhamento

Dada a necessidade de mudança do Catálogo, seja para adicionar nova prestação de serviço, seja para melhorias, o solicitante, com auxílio de um modelo de formulário, preenche-o com as informações dos requisitos mínimos para a solicitação que será encaminhada para o Gerente do Catálogo de Serviços.

Performers

Solicitante

Entradas

Modelo de formulário para solicitação de mudança do Catálogo

Saídas

Formulário preenchido encaminhado para o Gerente do Catálogo

2.1.1.2 Verificar conformidade da solicitação de mudança

Description

Objetivo

Análise da solicitação de mudança do Catálogo.

Detalhamento

Analisa as informações preenchidas, assegurando sua completude com os requisitos mínimos para a solicitação.

Performers

Gerente do Catálogo de Serviços

Entradas

Formulário preenchido com a solicitação da mudança

Saídas

Solicitação de mudança preenchida e assegurada quanto à completude das informações

2.1.1.3 Dados completos?

Description

Os requisitos mínimos foram atendidos na solicitação?

Gates

Não

Sim

Condition Type

Default

2.1.1.4 Alterar Catálogo

Description

Objetivo

Alterar o Catálogo de Serviços conforme a solicitação de mudança

Detalhamento

Uma vez validada a solicitação pelo Gerente do Catálogo, o Catálogo de Serviços de TIC deverá ser atualizado com todas as informações pertinentes para se adequar à mudança requisitada.

Performers

Responsável pela publicação do Catálogo

Entradas

Mudança executada para prestação do serviço

Saídas

Catálogo de Serviços atualizado

2.1.1.5  **Publicar alteração**

Description

Objetivo

Publicar alteração do Catálogo de Serviços

Detalhamento

Uma vez atualizado, o Catálogo deve ser publicado na Central de Serviços de TIC, informando seus usuários e também notificando especificamente o solicitante da mudança.

Performers

Responsável pela publicação do Catálogo

Entradas

Catálogo atualizado

Saídas

Catálogo publicado aos usuários

2.1.1.6  **Divulgar ao demandante da solicitação**

Description

Ao receber a notificação de confirmação da publicação da mudança no Catálogo de Serviços, o solicitante deve notificar o demandante dessa solicitação para que possa divulgar aos usuários interessados, caso julgue necessário.

Implementation

WebService

2.1.1.7 Complementar/corrigir dados da solicitação de mudança

Description

Objetivo

Complementar ou corrigir os dados da solicitação de mudança.

Detalhamento

Complementar ou corrigir a solicitação com os requisitos mínimos para a mudança, conforme o modelo e comentários da validação pelo Gerente do Catálogo.

Performers

Gerente do Catálogo de Serviços

Entradas

Formulário preenchido com a solicitação da mudança

Saídas

Solicitação de mudança preenchida e assegurada quanto à completude das informações

2.1.1.8 Modelo da solicitação

2.1.1.9 (requisitos mínimos para suporte)

Description

Uma requisição de mudança do Catálogo de Serviços de TIC deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Descrição do serviço - finalidade e benefícios
- Gestor de Sistema de TIC, quando definido, ou unidade administrativa demandante do serviço e responsável pela operação e qualidade do serviço
- Acordo de nível de serviço - metas de nível de serviço para atendimento
- Usuários do serviço - grupo de usuários que estão autorizados a solicitar o serviço
- Tipo de mudança:

- Pré-aprovada:
 - Inclusão, alteração ou exclusão de textos dos serviços e ofertas.
 - Melhorias na apresentação do Catálogo quanto ao agrupamento ou separação de ofertas.
 - Alteração da visibilidade das ofertas pelos grupos de usuários.
 - Alteração da unidade administrativa responsável pela atribuição da oferta em 1º nível.
 - Correção de incidentes do Catálogo de Serviços de TIC.
 - Exclusão de ofertas de serviços obsoletadas.

- Mudança padrão:
 - Inclusão de novo serviço que demandem capacitação, alteração na infraestrutura física de TIC, mudança/definição de processo de trabalho ou negociação com outros grupos fora da SETIC. Ou seja, uma mudança que, por suas características específicas, deve requerer análise, aprovação por um Comitê e implantação para que o serviço seja disponibilizado aos usuários.
 - Alteração de Acordos de Nível de Serviço das ofertas.

- Se tipo de mudança for padrão:
 - Mudança para implantação do serviço foi aprovada pelo Comitê Gestor de TIC? DED associado.
 - Atendentes já capacitados?
 - Infraestrutura de TIC já disponível em produção?
 - Roteiro de atendimento já implantados na SETIC para suporte ao serviço?

- Se envolve um sistema:

- Nome do sistema
- Descrição detalhada do sistema
- Documentação técnica (instalação, configuração, operação)
- Documentação de negócio
- Patrocinador/fornecedor
- Contato técnico

2.1.1.10 Solicitação de mudança (requisitos mínimos preenchidos)

Description

Formulário de solicitação da mudança preenchido pelo solicitante, conforme o modelo.

2.1.1.11 DataStore

Description

O Catálogo de Serviços descreve todos os serviços de TIC de produção oferecidos pela SETIC aos usuários do TRT, via Central de Serviços de TIC.

2.1.1.12 DataStore

Description

O Catálogo de Serviços descreve todos os serviços de TIC de produção oferecidos pela SETIC aos usuários do TRT, via Central de Serviços de TIC.

2.1.1.13 Solicitante

Description

Representado somente pelos Coordenadores e Assistentes chefe da SETIC

2.1.1.14 Gerente do Catálogo de Serviços

Description

Representado somente pelo Coordenador da CAU

2.1.1.15 Responsável pela publicação do Catálogo

Description

Representado somente pela seção CAU-ACA

2.1.1.16 É necessário mudar o Catálogo

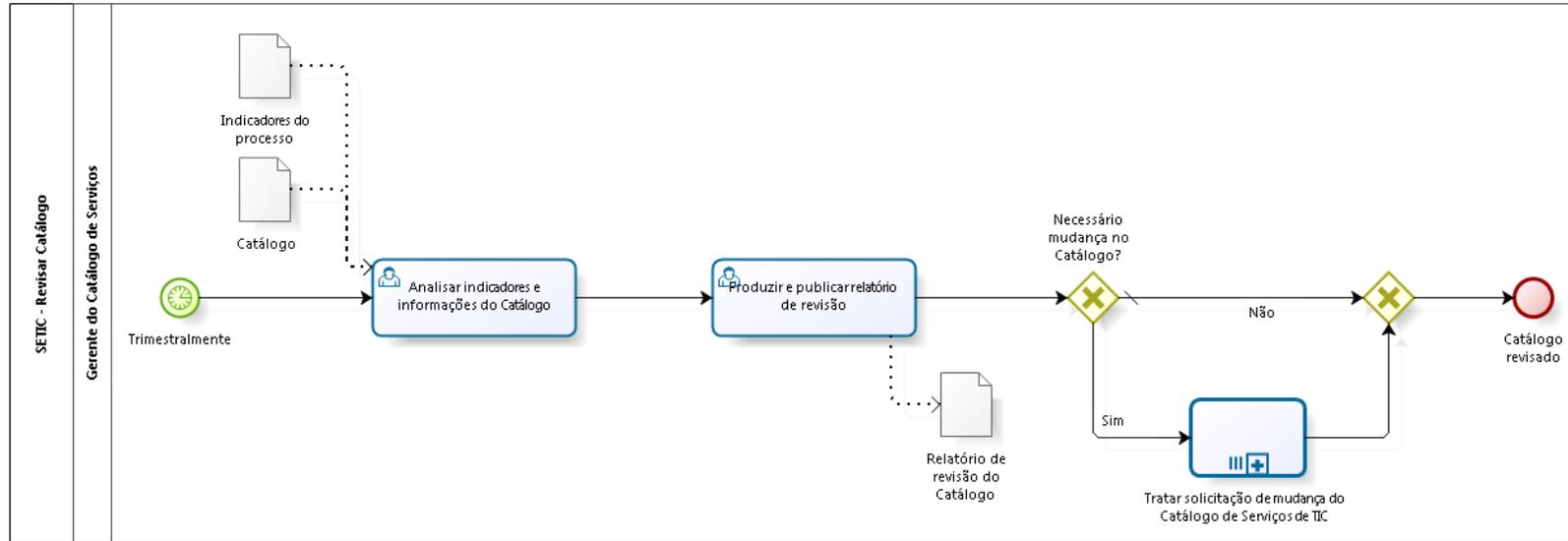
Description

- Existe a necessidade de inclusão, alteração ou exclusão de alguma oferta do Catálogo de Serviços de TIC.
- Essa mudança pode ser originada tanto internamente como externamente da SETIC.
- Dependendo do impacto dessa mudança, essa solicitação deve ser precedida de análise, aprovação e consequente execução para que a mudança no Catálogo seja requisitada. Tipicamente são mudanças complexas que envolvem análise do impacto, aprovação por algum Comitê (incluindo representantes de TIC e eventualmente dos usuários), capacitação dos atendentes, alteração na infraestrutura física de TIC ou mesmo mudança no processo de trabalho para que o suporte desse serviço seja prestado adequadamente ao usuário de TIC. Ou seja, a solicitação de mudança do Catálogo é parte da execução de uma Mudança (regida pelo processo de Gerenciamento de Mudanças).
- Pequenas mudanças (ou mudanças pré-aprovadas), tipicamente as de correção e melhorias no Catálogo não prescindem desse tipo de aprovação colegiada, podendo ser atendida com

autonomia pelo próprio Gerente do Catálogo (com delegação do Comitê).

2.1.1.17 Catálogo atualizado e publicado

3 REVISAR CATÁLOGO



Version: 1.0

Author: robertonakai

3.1 SETIC - REVISAR CATÁLOGO

3.1.1 PROCESS ELEMENTS

3.1.1.1 Analisar indicadores e informações do Catálogo

Description

Objetivo

Analisar indicadores e informações do Catálogo

Detalhamento

Periodicamente, o Gerente do Catálogo de serviços analisa os indicadores definidos para o processo de gerenciamento do Catálogo e verifica se existe alguma ação de melhoria do processo. Deve verificar também se as informações de cada serviço no Catálogo permanecem válidas e adequadas tanto à SETIC quanto aos usuários dos serviços.

Performers

Gerente do Catálogo de Serviços

3.1.1.2 Produzir e publicar relatório de revisão

Description

Objetivo

Produzir e publicar relatório de revisão

Detalhamento

Após analisar os indicadores e as informações do Catálogo atuais, o Gerente do Catálogo deve emitir e divulgar o relatório de revisão do Catálogo contendo as propostas de mudanças baseadas na análise realizada.

Performers

Gerente do Catálogo de Serviços

3.1.1.3 Tratar solicitação de mudança do Catálogo de Serviços de TIC

Description

Objetivo

Tratar uma solicitação de mudança do Catálogo de Serviços de TIC, incluindo as mudanças necessárias para a prestação do novo serviço ou das melhorias do serviço envolvido.

Loop type

Multi-Instance

MI Ordering

Parallel

Flow Condition

All

Process

[Tratar solicitação de mudança do Catálogo de Serviços de TIC - SETIC - Tratar solicitação de mudança do Catálogo de Serviços de TIC](#)

Entradas

Solicitação de mudança do Catálogo de Serviços de TIC

Saídas

Catálogo de Serviços atualizado

3.1.1.4 Relatório de revisão do Catálogo

Description

O relatório de revisão do Catálogo deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Data da revisão
- Resultado dos indicadores no período

- Desvios encontrados
 - Ofertas obsoletas
 - Ofertas inexistentes que deveriam estar no Catálogo
 - Informações incorretas ou desatualizadas
 - Falta de informações
- Proposta de melhorias
- Proposta de plano de ação (solicitação de mudanças no Catálogo)

3.1.1.5 Catálogo

Description

O Catálogo de Serviços descreve todos os serviços de TIC de produção oferecidos pela SETIC, via Central de Serviços de TIC, aos usuários do TRT.

3.1.1.6 Indicadores do processo

Description

Indicador	IN01 – Quantidade de incidentes abertos ao mês
------------------	---

	para correção do Catálogo de Serviços
O que mede	Incidentes abertos para corrigir o Catálogo: serviços prestados que não consta no Catálogo atual, serviços que estão no Catálogo mas que não são mais prestados pela TI (obsoletos), serviços que estão no Catálogo mas que estão com informações desatualizadas ou incorretas. Alterações do Catálogo provenientes de mudanças planejadas e aprovadas (remoção/adição/atualização de serviços) não devem ser consideradas para este indicador, pois não são incidentes.
Quando medir	Trimestralmente
Como medir	Quantidade de incidentes abertos no período para correção do Catálogo de Serviços. Sugestão: criar um monitor de eventos com filtros: incidentes onde itemA = Erro ou falha no Catálogo de Serviços.
Quem mede	CAU
Quem consolida	CGTIC
Meta	Até 10 incidentes no período

Indicador	IN02 – Percentual de avaliações positivas nas
------------------	--

	pesquisas de satisfação quanto a facilidade para abertura de chamados
O que mede	Percentual de avaliações positivas dos usuários nas pesquisas de satisfação quanto à facilidade para abertura de chamados
Quando medir	Trimestralmente
Como medir	(Quantidade de notas 4 ou 5 na questão sobre facilidade de abertura) / (Quantidade de pesquisas respondidas) x 100
Quem mede	CAU
Quem consolida	CGTIC
Meta	90% no período

3.1.1.7 Gerente do Catálogo de Serviços

Description

Representado somente pelo Coordenador da CAU

3.1.1.8 Trimestralmente

3.1.1.9 Necessário mudança no Catálogo?

Gates

Sim

Não

Condition Type

Default

3.1.1.10  Gateway

Gates

Catálogo revisado

3.1.1.11  Catálogo revisado

4 RESOURCES

4.1 SOLICITANTE (ROLE)

Description

Servidor da SETIC

4.2 GERENTE DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS (ROLE)

Description

Responsável pelo recebimento da solicitação de mudança e análise das informações mínimas requeridas.

4.3 RESPONSÁVEL PELA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO (ROLE)

Description

Coordenadoria(s) da SETIC responsável(s) pela prestação do serviço.

4.4 COMITÊ APROVADOR DA MUDANÇA DO CATÁLOGO (ROLE)

Description

Coordenadores da SETIC responsáveis pela prestação do serviço.

4.5 RESPONSÁVEL PELA PUBLICAÇÃO DO CATÁLOGO (ROLE)

Description

Área responsável pela alteração e publicação do Catálogo de Serviços.