



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
**DO ESTADO DO PARÁ**  
SECRETARIA DE INFORMÁTICA

# GCS-05° ITSM

Gerenciamento de Catálogo de Serviços  
IT Service Management

---

Reference Pinkverify  
ITSM 05° Practices ITIL 4  
**2022**





TJPA\_SI\_ITSM\_GCS05\_2022

## Histórico de Versões

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	PROJETISTA	HOMOLOGADOR
23/11/2021	1.0	Elaboração	ALEXANDER TSCHERTASCH	RAMON NASCIMENTO

Cópia Controlada – Reprodução Proibida. Tribunal de Justiça do Estado do Pará, sujeito a lei 9.610 de 1998, Lei de Direitos Autorais.





## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	03
2. ESCOPO DO GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS.....	04
3. DEFINIÇÕES DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS.....	04
4. POLÍTICAS E DIRETRIZES DO GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS.....	05
5. MACROPROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS.....	06
6. PRINCIPAIS ATIVIDADES DO DE GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS.....	06
6.1. ALTERAR CATÁLOGO DE SERVIÇOS.....	06
6.2. REVISAR O CATÁLOGO DE SERVIÇOS.....	08
7. PAPEIS E RESPONSABILIDADE DE GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS.....	10
8. INDICADORES DE DESEMPENHO DE GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS...	11
9. INDICADORES DE DESEMPENHO DE GCS À CONSIDERAR.....	11





## 1. INTRODUÇÃO

Este manual descreve a Prática de Gerenciamento de Catálogo de Serviços que tem como objetivo criar e manter o Catálogo de Serviços do Tribunal de Justiça do Estado do Pará - TJPA, garantir que este documento seja fonte de informações de níveis de serviços para as outras práticas e garantir sua visibilidade e disponibilidade para os interessados.

O Gerenciamento de Catálogo de Serviços é uma das práticas principais bem definidos no módulo Desenho de Serviço da estrutura de melhores práticas ITIL.

Conforme definidas no ITIL 4, a prática controlada dos serviços garante que o Catálogo de Serviços seja produzido, mantido e contenha informações precisas para todos os serviços operacionais e aqueles que estão sendo preparados para serem executados operacionalmente.

O gerenciamento do catálogo de serviços do Tribunal de Justiça do Estado do Pará fornece informações vitais, como detalhes do serviço, status atual e as interdependências do serviço, para todas as outras práticas de gerenciamento de serviço.

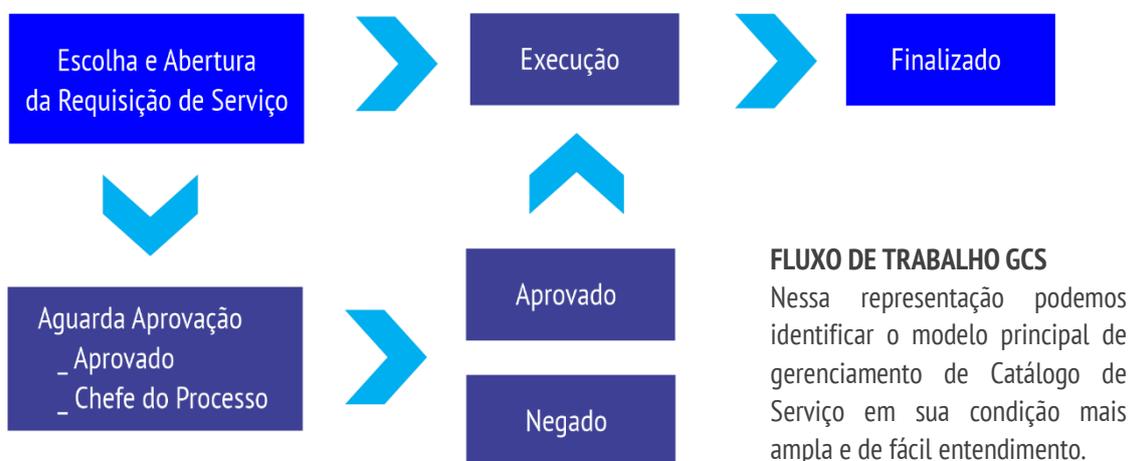


Imagem 01 – Fluxo de Trabalho do Gerenciamento da Catálogo de Serviço



## 2. ESCOPO DO GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O escopo do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços envolve:

- ➔ A contribuição para a definição dos serviços e dos pacotes de serviços do Catálogo de Serviços;
- ➔ Produção e manutenção de um Catálogo de Serviços consistente e atualizado;
- ➔ Garantir que as alterações no Catálogo de Serviços sejam feitas de forma controlada e por pessoas autorizadas;
- ➔ Assegurar que todas as pessoas apropriadas sejam comunicadas imediatamente;

## 3. DEFINIÇÕES DO GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇO

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

**CATÁLOGO DE SERVIÇOS (CS):** Um banco de dados ou documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TI de produção, incluindo aqueles disponíveis para implantação.

**PACOTE DE SERVIÇO (PS):** Dois ou mais serviços que foram combinados para oferecer uma solução a um tipo específico de necessidade do usuário ou para apoiar resultados de negócio específicos.

**DONO DO SERVIÇO (DS):** Um papel responsável por gerenciar um ou mais serviços através de todo o seu ciclo de vida.

**GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS (GM):** O processo responsável pelo controle do ciclo de vida de todas as mudanças, permitindo que mudanças benéficas sejam feitas com o mínimo de interrupção aos serviços de TI.



**COMITÊ CONSULTIVO DE MUDANÇA DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS (CCM-CS):**

Um grupo de pessoas que suportam a avaliação, priorização, autorização e programação de mudanças no Catálogo de Serviços. O grupo é composto pelo Dono do Serviço associado à mudança e pelo Gerente do Catálogo de Serviços. Outros membros podem ser nomeados no momento da convocação da reunião, dependendo da natureza da mudança.

**REQUISIÇÃO DE MUDANÇA (RDM):** Um pedido formal para fazer uma mudança, o qual inclui os detalhes da alteração solicitada.

**FATOR CRÍTICO DE SUCESSO (FCS):** Algo que deve ocorrer para que um serviço, processo, plano, projeto ou outra atividade de TI tenha sucesso. Os principais indicadores de desempenho são usados para medir a obtenção de um fator crítico de sucesso. Por exemplo: um fator crítico de sucesso como "proteger serviços de TI quando mudanças são feitas" pode ser medido por principais indicadores de desempenho como "redução na percentagem de mudanças que não obtiveram sucesso", "redução na percentagem de mudanças que causaram incidentes", etc.

## 4. POLÍTICAS E DIRETRIZES DO GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇO

O Gerenciamento do Catálogo de Serviço deve estar alinhado às seguintes políticas e diretrizes:

- ➔ O Catálogo de Serviço deve estar disponível àqueles autorizados a acessá-lo;
- ➔ Qualquer alteração no Catálogo de Serviços deve ser aprovada pelo Dono do Processo e pelo Dono do Serviço antes de ser publicada;
- ➔ Devem existir diferentes visões do Catálogo de Serviços para os diferentes perfis de usuário (por exemplo, catálogo do usuário, catálogo técnico);

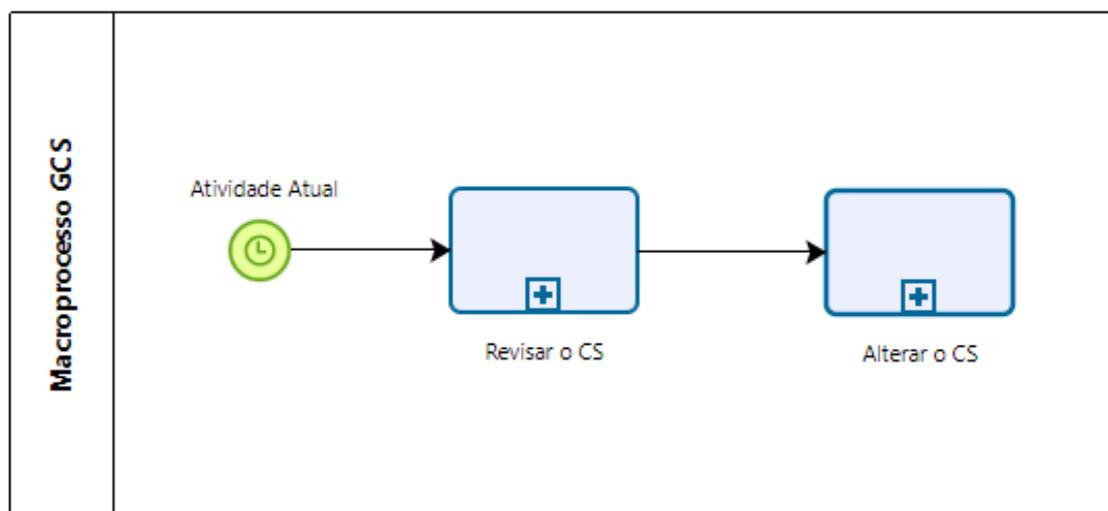




- ➔ Os serviços no Catálogo de Serviços devem estar agrupados em categorias (por exemplo, Serviços Judiciários, Serviços Administrativos);

## 5. MACROPROCESSO DE GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇO

O processo Gerenciamento do Catálogo de Serviço consiste em dois subprocessos: Alterar o Catálogo de Serviços (que descreve as atividades para incluir, remover ou alterar itens do Catálogo de Serviços) e Revisar o Catálogo de Serviços (que visa a identificar inconsistência no Catálogo de Serviços). O subprocesso Revisar o Catálogo de Serviços é executado periodicamente e produz resultados que são entradas para o subprocesso Alterar o Catálogo de Serviços.



Fluxo 01 – Macroprocesso do Gerenciamento da Catálogo de Serviço

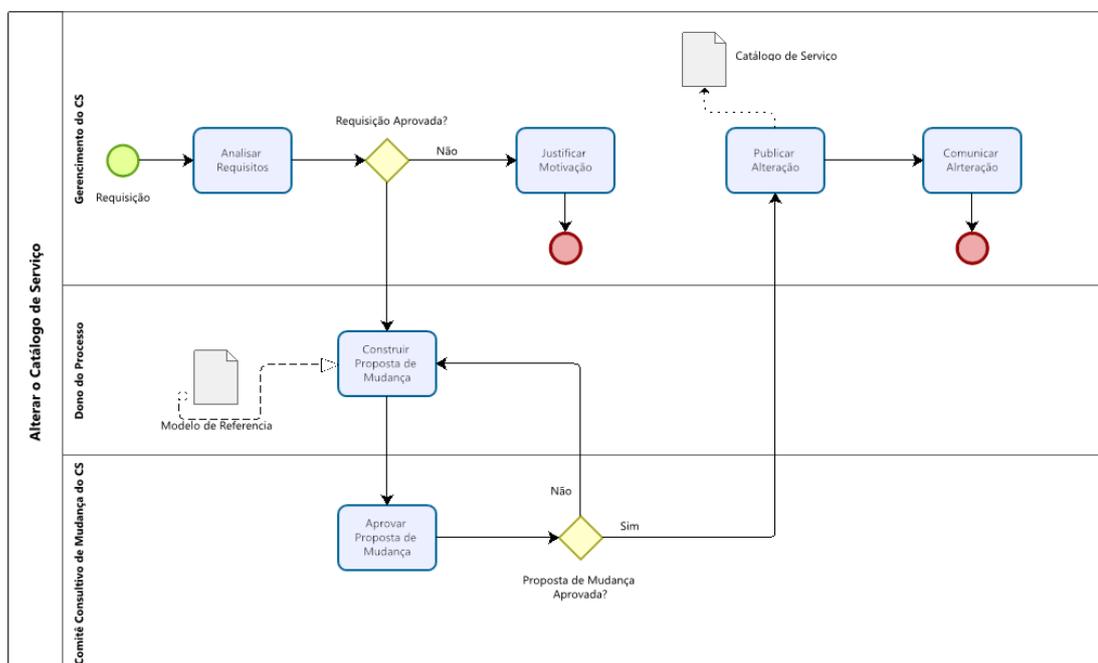
## 6. PRINCIPAIS ATIVIDADES GCS

### 6.1. ALTERAR CATÁLOGO DE SERVIÇO – SUBPROCESSO





O diagrama abaixo mostra as atividades do subprocesso Alterar o Catálogo de Serviços.



Fluxo 02 – Processo Alterar o Catálogo de Serviço

### a. ANALISAR REQUISIÇÃO

O Gerente do Catálogo de Serviços recebe uma solicitação de inclusão, alteração ou exclusão de algum item do Catálogo de Serviços. Geralmente, essa solicitação é oriunda do Gerenciamento de Mudanças (após a alteração, descontinuidade ou inclusão de um serviço), ou do subprocesso Revisar Catálogo de Serviços (após a identificação de oportunidades de melhorias no Catálogo de Serviços). No entanto, essa solicitação de mudança pode ser feita por qualquer parte interessada que identifique alguma inconsistência no Catálogo de Serviços.

Após o recebimento de uma requisição de mudança, o Gerente do Catálogo de Serviços deverá analisá-la e verificar se a solicitação é pertinente. Caso não seja, a requisição deve ser fechada e o solicitante deve ser informado sobre a recusa da solicitação.



**b. CONSTRUIR PROPOSTA DE MUDANÇA**

Caso a solicitação de mudança seja aprovada, o Dono do Serviço, em colaboração com o Gerente do Catálogo de Serviços, deverá providenciar as informações necessárias e gerar a documentação do serviço de acordo com o Modelo de Item do Catálogo de Serviço.

**c. APROVAR PROPOSTA DE MUDANÇA**

Antes de publicar a alteração no Catálogo de Serviços, a proposta de mudança deverá ser aprovada formalmente pelo Comitê Consultivo de Mudanças do Catálogo de Serviço (CCM-CS), o qual é formado pelo Dono do Serviço e pelo Gerente do Catálogo de Serviços.

**d. PUBLICAR ALTERAÇÃO**

O Gerente de Catálogo de Serviços deve publicar as alterações no Catálogo de Serviço, submetendo-as previamente a uma revisão rigorosa a fim de que erros não apareçam na publicação

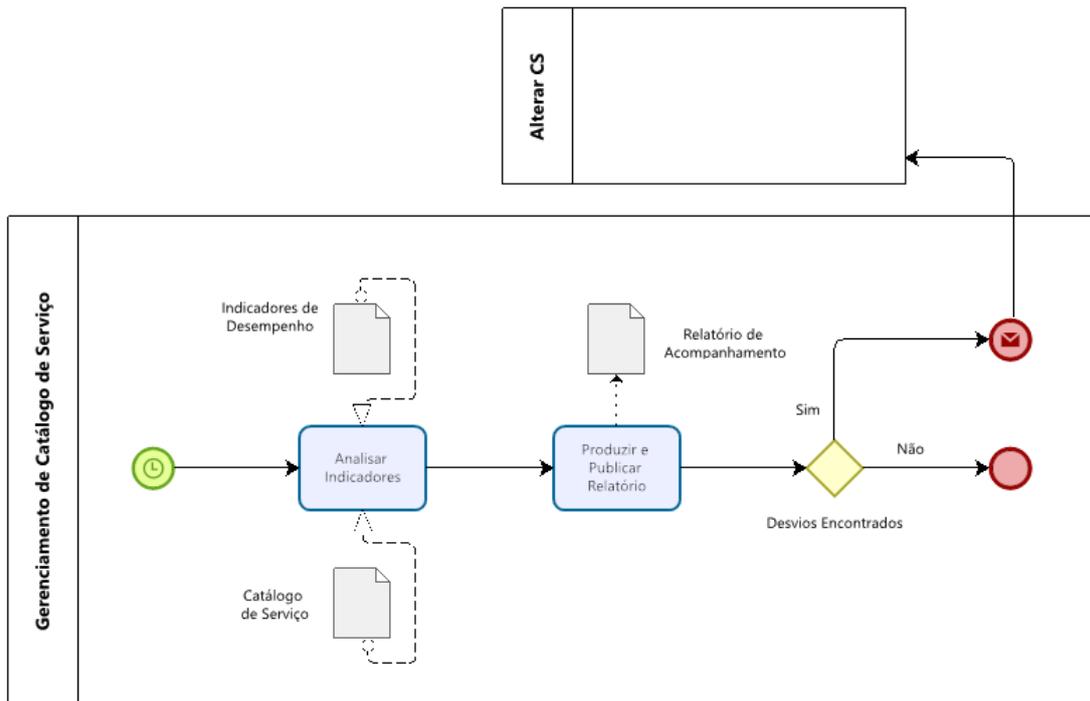
**e. COMUNICAR ALTERAÇÃO**

Após a publicação das alterações no Catálogo de Serviços, o Gerente do Catálogo de Serviços deverá comunicar a alteração às partes interessadas. A mudança deve ser informada à Central de Serviços para que esta não seja surpreendida com as alterações somente após o contato do usuário.

**6.2. REVISAR O CATÁLOGO DE SERVIÇO – SUBPROCESSO**

O diagrama abaixo mostra as atividades do subprocesso Revisar o Catálogo de Serviços.





Fluxo 03 – Gerenciamento de Catálogo de Serviço

### a. ANALISAR INDICADORES

O Gerente de Catálogo de Serviços deve avaliar a qualidade do Catálogo de Serviços através da mensuração dos indicadores de desempenho definidos (veja a seção Indicadores de Desempenho).

### b. PRODUZIR E PUBLICAR RELATÓRIO

Deve 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 (RDM) para o subprocesso Alterar o Catálogo de Serviços.





## 7. PAPEIS E RESPONSABILIDADE DO GCS

Na relação seguinte são apresentados os papéis e responsabilidade de cada participantes envolvidos no processo de gerenciamento de catálogo de Serviço.

PAPEL	RESPONSABILIDADES
DONO DO PROCESSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt;Garantir que o processo esteja adequado aos propósitos do TJPA e realizar as melhorias necessárias;</li> <li>&gt;Garantir que a documentação do processo esteja atualizada e acessível a todos os envolvidos.</li> <li>&gt;Garantir que os envolvidos sejam informados das mudanças efetuadas no processo;</li> <li>&gt;Definir e revisar periodicamente os indicadores de desempenho utilizados para aferir a eficácia e eficiência do processo;</li> <li>&gt;Garantir que relatórios com os indicadores de desempenho sejam produzidos e distribuídos entre os interessados;</li> <li>&gt;Auditar periodicamente o processo para garantir que esteja sendo seguido conforme o especificado;</li> <li>&gt;Garantir que o processo seja automatizado na ferramenta de Gerenciamento de Serviços do TJPA;</li> <li>&gt;Garantir que os envolvidos recebam os treinamentos adequados para a fiel execução do processo;</li> <li>&gt;Garantir a autoridade necessária a todos os papéis do processo.</li> </ul>
GERENTE DO PROCESSO	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Dar parecer de demandas apresentadas ao Canal de Comunicação de Soluções Tecnológicas e Requisições de novas soluções existente no Service Desk;</li> <li>&gt; Responsável por avaliar, selecionar e priorizar os projetos estratégicos para montagem do portfólio estratégico;</li> <li>&gt; Reunir-se sempre que necessário para avaliar soluções computacionais pertinentes ao TJPA.</li> </ul>
DONO DO SERVIÇO	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt;Prover a definição e outras informações sobre os serviços sob sua responsabilidade;</li> <li>&gt;Submeter solicitações de mudanças para o Catálogo de Serviços após a alteração, descontinuidade ou inclusão de um serviço;</li> </ul>
COMITÊ CONSULTIVO DE MUDANÇAS DO CATÁLOGO DE SERVIÇO (CCM-CS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt;Responsável pela aprovação das requisições de mudanças no Catálogo de Serviços;</li> </ul>

Cópia Controlada – Reprodução Proibida. Tribunal de Justiça do Estado do Pará, sujeito a lei 9.610 de 1998, Lei de Direitos Autorais.





## 8. INDICADORES DE DESEMPENHO DO GCS

### ID\_GCS\_01 – CATÁLOGO DE SERVIÇO COMPLETO E CORRETO

FERERÊNCIA	DESCRIÇÃO DO INDICADOR DE DESEMPENHO
ID_GCS_01_001	Redução da porcentagem de Incidentes e Requisições de Serviços associados ao Serviço 'Outros'.
ID_GCS_01_002	Redução do quantitativo de Requisições de Mudanças ao Catálogo de Serviços
ID_GCS_01_003	Questionário respondidos pelos donos dos serviços: "A descrição do serviço está completa e atualizada?"

### ID\_GCS\_02 – USUÁRIO CONHECE O CATÁLOGO DE SERVIÇOS

FERERÊNCIA	DESCRIÇÃO DO INDICADOR DE DESEMPENHO
ID_GCS_02_001	Aumento da quantidade de acessos ao Catálogo de Serviços.
ID_GCS_02_002	Questionário respondido pelos usuários: "Você conhece o Catálogo de Serviços da TI?"

## 9. INDICADORES DE DESEMPENHO DE GCS À CONSIDERAR

- Incluir os SLA's para cada Serviço;
- Listar as possíveis requisições para os serviços e associá-los aos itens de documentação da FAQ.

