



TJPA

Tribunal de Justiça do Estado do Pará

SECINFO

Secretaria de Informática

Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços

2025



Sumário

1. INTRODUÇÃO	2
2. DEFINIÇÕES	3
2.1 Catálogo de Serviços	3
2.2 Gerenciamento do Catálogo de Serviços	3
2.3 Classificação dos Serviços	3
2.4 Alterações no Catálogo de Serviço	3
3. ATIVIDADES	3
3.1 Solicitar Inclusão/Alteração/Exclusão de Item	3
3.2 Acolher e Analisar Solicitação	4
3.3 Revisar Catálogo de Serviços	4
3.4 Encaminhar para Aprovação do Dono do Serviço	5
3.5 Avaliar Recomendações	5
3.6 Aprovar Recomendação	6
3.7 Justificar Reprovação (se aplicável)	6
3.8 Autorizar Atualização no Catálogo de Serviços	6
3.9 Publicar Atualização do Catálogo de Serviços	7
4. RELACIONAMENTOS	7
4.1 Integração com Gerenciamento de Requisição	7
4.2 Integração com Gerenciamento de Mudanças	7
4.3 Integração com Gerenciamento de Nível de Serviços	7
5. FLUXOGRAMA	8
6. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE	8

1. INTRODUÇÃO

Este processo de gerenciamento tem como objetivo garantir que o Catálogo de Serviços do Tribunal de Justiça do Estado do Pará seja mantido atualizado, acessível e padronizado, possibilitando um controle efetivo sobre os serviços oferecidos pela Secretaria de Informática. Esse processo também assegura a transparência na disponibilização das informações, permitindo que



os usuários compreendam os serviços disponíveis e suas respectivas condições de utilização.

2. DEFINIÇÕES

2.1 Catálogo de Serviços

Banco de dados ou documento estruturado com informações sobre os serviços de TI disponibilizados pelo TJPA, incluindo descrição, Acordos de Nível de Serviço¹, responsáveis e condições de acesso.

2.2 Gerenciamento do Catálogo de Serviços

Processo que garante a gestão adequada das informações contidas no Catálogo de Serviços, desde sua criação e atualização até sua revisão e comunicação.

2.3 Classificação dos Serviços

Os serviços no Catálogo de Serviços são classificados em categorias, como: serviços administrativos, serviços judiciais e serviços de infraestrutura de TI.

2.4 Alterações no Catálogo de Serviço

Modificações no Catálogo de Serviços devem ser avaliadas e aprovadas pelo Comitê Consultivo de Mudanças do Catálogo de Serviços² (CCM-CS).

3. ATIVIDADES

3.1 Solicitar Inclusão/Alteração/Exclusão de Item

O processo inicia-se quando um demandante percebe a necessidade de modificar o Catálogo de Serviços. Isso pode ocorrer por diversos motivos, como

¹ Um Acordo de Nível de Serviço (ANS), ou Service Level Agreement (SLA), é um contrato entre um provedor de serviços de TI e um cliente. Este acordo descreve o serviço de TI, documenta as metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviços de TI e do cliente.

² Comitê Consultivo do Catálogo de Serviços: um grupo de pessoas que suportam a avaliação, priorização, autorização e programação de mudanças no Catálogo de Serviços. Este comitê consultivo é composto pelo Dono/Gerente do Processo Gerenciamento de Catálogo de Serviços, pelos Donos de Serviços de TI que compõem o catálogo e por um representante da área de negócio do serviço em si, quando este existir.



a inclusão de um novo serviço, atualização de um serviço existente devido a mudanças organizacionais, ou remoção de um serviço que não é mais relevante.

O demandante formaliza sua solicitação através de um formulário GLPI³, incluindo informações como:

- Justificativa para a solicitação;
- Impacto esperado da mudança;
- Detalhes do serviço a ser incluído, alterado ou removido;
- Necessidade de prazo ou prioridade.

A solicitação é então direcionada ao responsável pelo gerenciamento do catálogo.

3.2 Acolher e Analisar Solicitação

O gerente do Catálogo de Serviços recebe a solicitação e faz uma análise inicial para verificar:

- Se a solicitação está completa e contém informações suficientes;
- Se a mudança solicitada está alinhada com os objetivos da SECINF;
- Se há impacto em outras áreas, como infraestrutura, atendimento ao cliente ou segurança da informação;
- Se o serviço já existe ou se há um serviço similar no catálogo.

Caso necessário, o gerente pode entrar em contato com o solicitante para obter mais detalhes antes de dar continuidade.

3.3 Revisar Catálogo de Serviços

Após a análise inicial, o gerente revisa o catálogo para avaliar a viabilidade da solicitação.

Nessa etapa, são considerados:

³ Um formulário no GLPI é uma ferramenta que permite a criação de formulários personalizados para coletar informações de usuários e gerar chamados ou mudanças automaticamente.



- O modelo atual do Catálogo de Serviços;
- A estrutura de dados e categorias de serviços existentes;
- A necessidade de ajustes em documentação, ANS (Acordo de Nível de Serviço) ou processos internos;
- O impacto nos usuários finais e na equipe responsável pela entrega dos serviços.

Se necessário, o gerente pode envolver outras áreas para contribuir com informações antes de encaminhar a solicitação para aprovação.

3.4 Encaminhar para Aprovação do Dono do Serviço

Uma vez revisada, a solicitação é formalmente enviada ao Dono do Serviço⁴, que é a pessoa ou equipe responsável pela entrega do serviço em questão.

O dono do serviço pode ser:

- Um gestor de TIC ou coordenador da área de suporte;
- O responsável pelo orçamento e recursos necessários para manter o serviço;
- A liderança da área demandante, se for um serviço específico de um setor.

Essa etapa garante que a decisão sobre a atualização do catálogo seja tomada por quem tem conhecimento técnico, estratégico e financeiro sobre o serviço.

3.5 Avaliar Recomendações

O Dono do Serviço analisa a solicitação considerando:

- A viabilidade técnica e operacional da mudança;
- O impacto no suporte, infraestrutura e segurança da informação;

⁴ Dono do Serviço é a pessoa responsável pela entrega e qualidade de um serviço específico de TI, é essencial para garantir que o serviço de TI seja entregue de forma eficaz e que atenda às necessidades dos usuários.



- A necessidade de treinamentos ou somente comunicação para o grupo técnico relacionado;

Com base nessa avaliação, ele decide se recomenda a atualização ou se há ajustes necessários antes da implementação.

3.6 Aprovar Recomendação

O Dono do Serviço toma uma decisão baseada na análise anterior. Há dois possíveis caminhos:

Aprovação: O processo segue para a autorização e implementação da mudança.

Reprovação: O dono do serviço deve justificar a decisão e informar ao gerente do catálogo.

3.7 Justificar Reprovação (se aplicável)

Caso a solicitação seja negada, o Dono do Serviço justifica os motivos e comunica ao gerente do catálogo.

Os motivos mais comuns para a reprovação podem incluir:

- Recursos insuficientes para a implementação da mudança;
- Impactos negativos na experiência do usuário ou na infraestrutura;
- Existência de um serviço similar no catálogo.

O gerente do catálogo pode repassar essa justificativa ao solicitante, indicando eventuais ajustes necessários para uma nova submissão.

3.8 Autorizar Atualização no Catálogo de Serviços

Caso aprovado, o dono do serviço formaliza a autorização para atualização do catálogo.

Aqui, são definidos os passos para a implementação, como:

- Atualização de descrições e informações no catálogo;
- Revisão de Acordos de Nível de Serviço e requisitos operacionais;
- Treinamento da equipe de suporte sobre as mudanças;
- Planejamento da comunicação para os usuários.



Essa autorização garante que todas as áreas envolvidas estejam alinhadas antes da publicação oficial.

3.9 Publicar Atualização do Catálogo de Serviços

O Gerente do Catálogo de Serviços⁵ implementa as alterações aprovadas e publica a atualização no repositório oficial. O monitoramento inicia para garantir que a mudança atenda às expectativas.

4. RELACIONAMENTOS

Os processos abaixo têm interface com o Gerenciamento de Requisições:

4.1 Integração com Gerenciamento de Requisição

O Catálogo de Serviços deve estar alinhado ao Processo de Gerenciamento de Requisições, fornecendo informações claras sobre os serviços disponíveis.

4.2 Integração com Gerenciamento de Mudanças

Alterações no Catálogo de Serviços devem passar pelo processo de Gerenciamento de Mudanças para garantir controle e rastreabilidade.

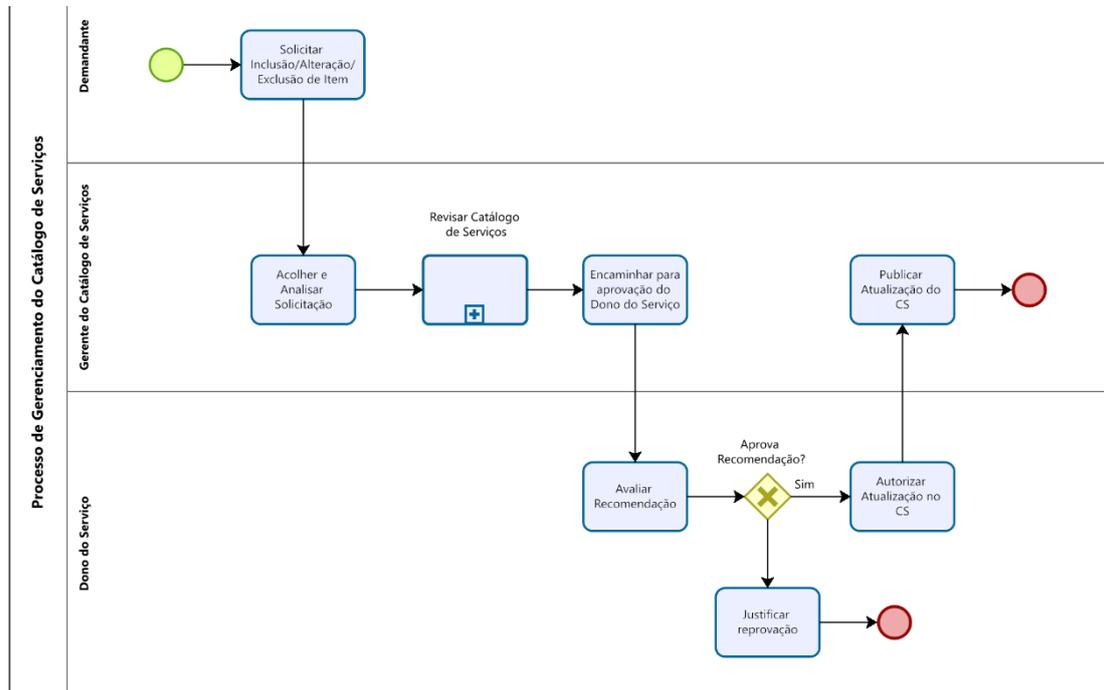
4.3 Integração com Gerenciamento de Nível de Serviços

O Catálogo de Serviços deve refletir os Acordos de Nível de Serviço (ANS) estabelecidas.

⁵ O Gerente do Catálogo de Serviços é o responsável pela produção, manutenção e precisão do Catálogo de Serviços. Desempenha um papel crucial na gestão eficaz dos serviços de TI, garantindo que os usuários tenham acesso às informações necessárias para utilizar os serviços de forma eficiente.



5. FLUXOGRAMA



Powered by
bizagi
Modeler

6. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE

Atividade	Demandante	Gerente do Catálogo de Serviços	Dono do Serviço
Solicitar Inclusão/Alteração/Exclusão de Item	R	I	I
Acolher e Analisar Solicitação	I	R	C
Revisar Catálogo de Serviços	I	R	C
Encaminhar para Aprovação do Dono do Serviço	I	R	A
Avaliar Recomendação	I	C	R
Aprova Recomendação?	I	C	A
Justificar Reprovação (se aplicável)	I	C	R
Autorizar Atualização no Catálogo de Serviços	I	C	A
Publicar Atualização do Catálogo de Serviços	I	R	I

Legenda: R – Responsável | A – Aprovador | C – Consultado | I – Informado