



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

Sumário

1. Objetivo	2
2. Definições	2
3. Processo: Gerenciamento de Catálogo de Serviços	3
3.1. Papéis e Responsabilidades.....	3
3.2. Fluxo do Processo.....	5
3.2.1. Gerenciamento de Catálogo de Serviços.....	5
3.2.2. Entradas e Saídas do Processo	6
3.2.3. Descrição do Fluxo do Processo	6
3.2.4. Matriz RECI (RACI)	7
3.2.5. Auditar Catálogo de Serviços.....	8
3.2.6. Entradas e Saídas do Processo	9
3.2.7. Descrição do Fluxo do Processo	9
3.2.8. Matriz RECI (RACI)	10
4. Controles do Processo	11
4.1. Indicadores do Processo.....	11
5. Histórico de Revisão e Periodicidade	12



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

1. Objetivo

Descrever as atividades responsáveis por documentar todos os serviços que podem ser providos por TIC, deixando claro para clientes e usuários, bem como para as áreas internas, as principais questões relativas aos serviços. Podem ser incluídos os serviços em desenvolvimento, em produção e aqueles que estão inativos ou obsoletos de modo a:

- a. Gerenciar a informação contida dentro do catálogo de serviço de TIC;
- b. Assegurar que o catálogo de serviço esteja atualizado e reflita os detalhes, situação (status), interfaces e dependências de todos os serviços que estão em produção, ou em desenvolvimento;
- c. Assegurar que o catálogo de serviço esteja disponível e seu acesso aprovado de maneira que suporte de maneira efetiva e eficiente o uso das suas informações;
- d. Assegurar que o catálogo de serviço suporte as necessidades que envolvem outros processos do gerenciamento de serviços, incluindo todas as interfaces e dependências de informação.

2. Definições

Matriz RACI: matriz utilizada para atribuição das responsabilidades relativas à execução das atividades do processo.

Resolução 198/2017 do CNJ: dispõe sobre o Planejamento e Gestão Estratégica no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências.

Resolução 194/2014 do CNJ: institui Política Nacional de Atenção Prioritária ao Primeiro Grau de Jurisdição e dá outras providências.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS

3. Processo: Gerenciamento de Catálogo de Serviços

3.1. Papéis e Responsabilidades

PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
Dono do Processo	Diretor de Informática e Automação	<ol style="list-style-type: none">1. Garantir integração deste processo com os demais processos que possui relacionamento.2. Patrocinar, projetar e alterar o gerenciamento do processo e suas métricas.3. Definir a estratégia do processo.4. Assegurar que a documentação do processo esteja adequada, disponível e atualizada.5. Definir políticas e padrões adequados a serem empregados em todo o processo.6. Periodicamente revisar a estratégia do processo e assegurar que esteja adequada. Alterá-la sempre que necessário.7. Periodicamente realizar auditorias do processo para assegurar conformidade às políticas e padrões definidos.8. Identificar e realizar melhorias ao processo.9. Prover recursos necessários que apoiem a execução das atividades do processo.10. Revisar as propostas de melhorias do processo.11. Realizar as melhorias no processo.
Gerente do Processo	Coordenador de Atendimento ao Usuário	<ol style="list-style-type: none">1. Atuar em conjunto com o Dono do Processo para planejar e coordenar todas as atividades do processo.2. Assegurar que todas as atividades do processo sejam realizadas como requeridas em todo o ciclo de vida do serviço.3. Nomear as pessoas para os papéis necessários.4. Monitorar e reportar o desempenho do processo.5. Gerenciar os recursos necessários para o processo.6. Identificar e propor melhorias à implementação do processo.7. Identificação de um novo serviço através do relacionamento com as equipes de projetos.8. Garantir que toda informação contida no Catálogo de Serviços esteja atualizada e seja consistente.



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
		9. Identificação da necessidade de atualização do Catálogo de Serviços através do relacionamento com os diversos núcleos da DIA. 10. Criação e manutenção do Catálogo de Serviços na ferramenta de gestão de serviços de TI adotada pelo Tribunal de Justiça do Maranhão.

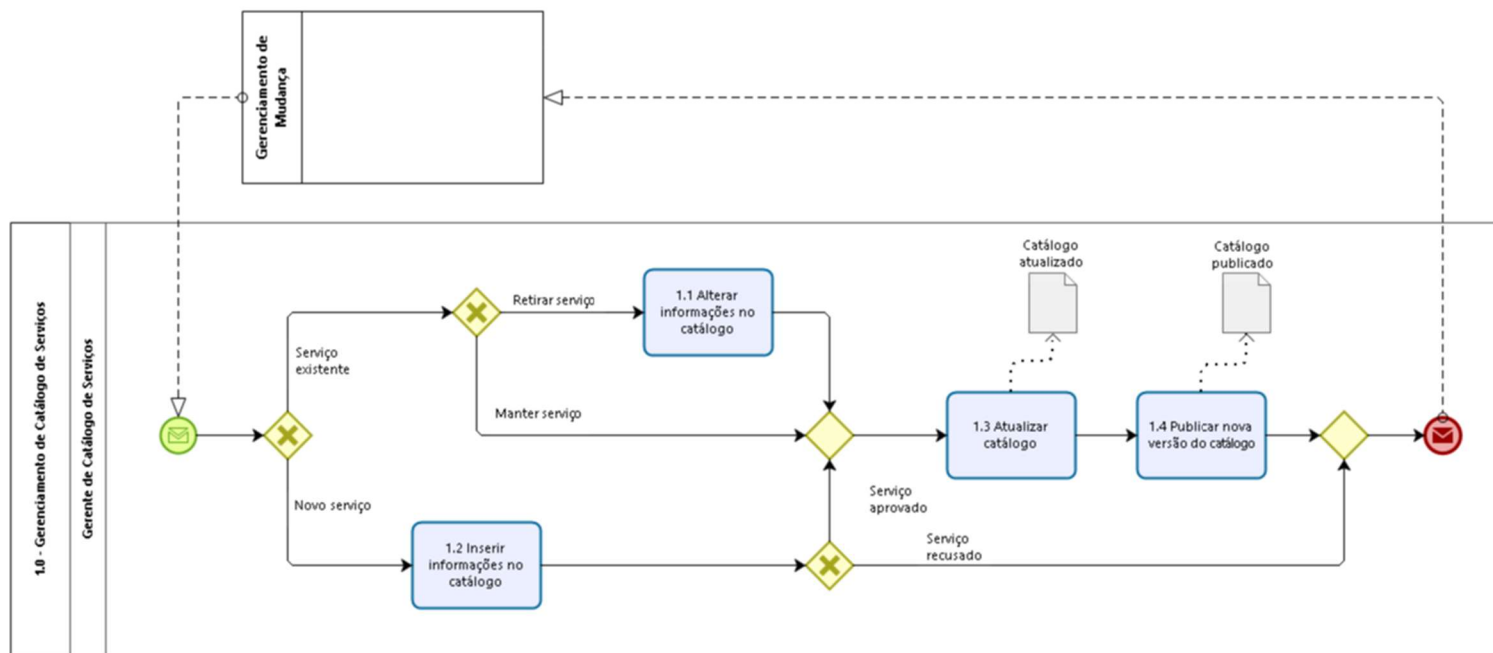


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS

3.2. Fluxo do Processo

3.2.1. Gerenciamento de Catálogo de Serviços






PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS

3.2.2. Entradas e Saídas do Processo

ENTRADAS	SAÍDAS
<ul style="list-style-type: none">– Requisição de Mudança;– Reportes de outros processos;– Projetos.	<ul style="list-style-type: none">– Definição do serviço;– Requisição de Mudança atualizada;– Catálogo de Serviços atualizado.

3.2.3. Descrição do Fluxo do Processo

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
		Gerente do Processo	O início desse processo se dará por uma requisição de mudança ou relacionamento com outros processos. Essa entrada definirá se a ação tratará de adição de um novo serviço, seguindo para atividade “1.2 INSERIR informações no catálogo” ou a alteração de informação de serviço já existente, seguindo para a atividade “1.1 ALTERAR informações no catálogo”.
	1.1 ALTERAR informações no catálogo	Gerente do Processo	O gerente do processo fará a correta alteração das informações do serviço conforme a requisição de mudança ou chamado em questão.
	1.2 INSERIR informações no catálogo	Gerente do Processo	O gerente do processo fará a adição de todas as informações para novos serviços conforme a requisição de mudança ou chamado em questão. Esta atividade é realizada para os serviços que estão em projeto e serão transacionados do ambiente de desenvolvimento para produção.
	1.3 ATUALIZAR catálogo	Gerente do Processo	Atualizar o catálogo de serviços com as informações que foram alteradas ou adicionadas. Atualizar no sistema de gerenciamento de serviços de TI. Alterar a versão do catálogo de serviços.
	1.4 PUBLICAR nova versão do catálogo	Gerente do Processo	Publicar no portal a nova versão do documento do catálogo de serviços conforme o acesso permitido.



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

3.2.4. Matriz RECI (RACI)

Atividades	Dono do Processo	Gerente do Processo	Gerente de Mudança	Dono do Serviço
1.1 ALTERAR informações no catálogo	-	R/E	C	C
1.2 INSERIR informações no catálogo	-	R/E	C	C
1.3 ATUALIZAR catálogo	I	R/E	-	I
1.4 PUBLICAR nova versão do catálogo	-	R/E	I	I

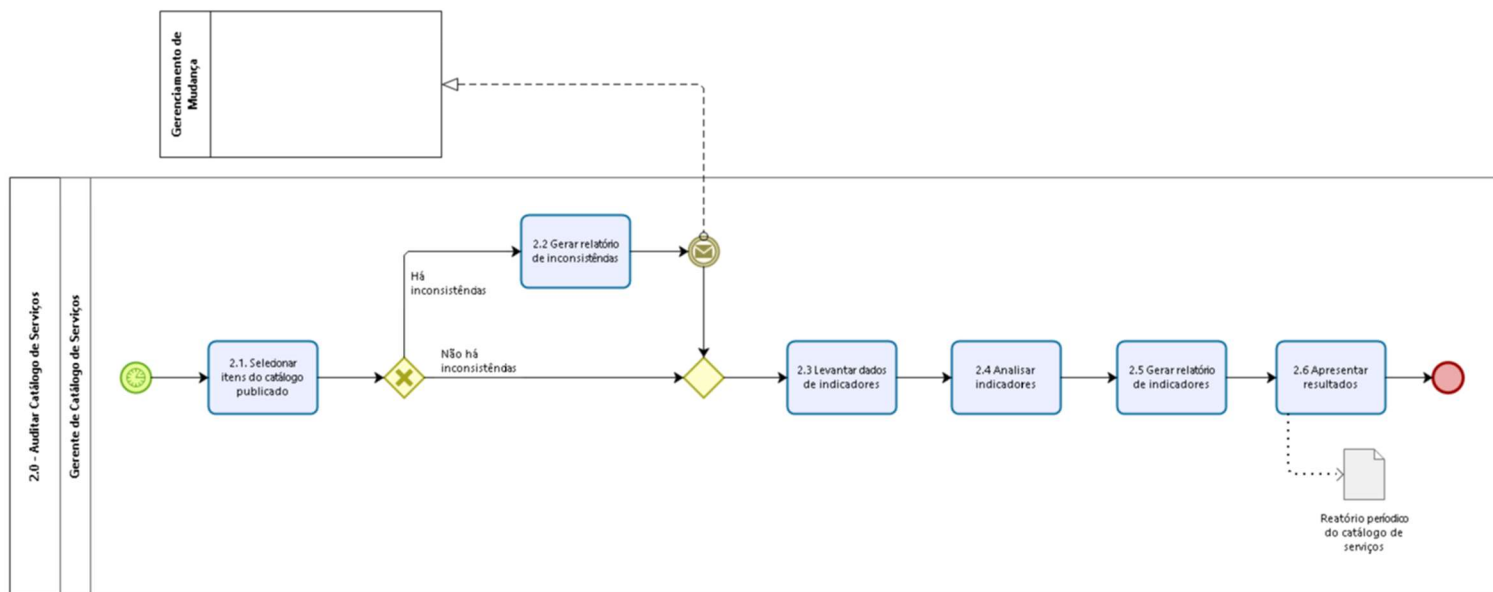
LEGENDA: R – Responsável (*Accountable*) | E – Executor (*Responsible*) | C – Consultado (*Consulted*) | I – Informado (*Informed*)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS

3.2.5. Auditar Catálogo de Serviços





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS

3.2.6. Entradas e Saídas do Processo

ENTRADAS	SAÍDAS
<ul style="list-style-type: none">- Catálogo de Serviços;- Informações de indicadores.	<ul style="list-style-type: none">- Registro de RDM;- Relatório de indicadores;- Relatório de Inconsistências.

3.2.7. Descrição do Fluxo do Processo

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	2.1 Selecionar itens do catálogo publicado	Gerente do Processo	O gerente de catálogo de serviços deve verificar os serviços contidos no catálogo de serviços. O gerente deste processo deverá a cada 03 (três) meses coletar um número de 25% de serviços contidos no catálogo para auditá-lo em relação aos serviços em produção. Os indicadores devem seguir o período estabelecido neste documento.
	2.2 Gerar relatório de inconsistências	Gerente do Processo	Caso o gerente de catálogo de serviços encontre informações inconsistentes no catálogo de serviços com o que está em produção, deverá gerar um relatório indicando essas inconsistências. Este relatório será anexado a um registro de RDM para atualização do catálogo de serviços em produção.
	2.3 Levantar dados de indicadores	Gerente do Processo	O gerente deste processo deverá levantar os indicadores contidos nesse documento.
	2.4 Analisar indicadores	Gerente do Processo	Analisar os indicadores levantados.
	2.5 Gerar relatório de indicadores	Gerente do Processo	Gerar relatório dos indicadores.
	2.6 Apresentar resultados	Gerente do Processo	Apresentar os resultados dos indicadores analisados em conjunto com o relatório de inconsistências.



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

3.2.8. Matriz RECI (RACI)

Atividades	Dono do Processo	Gerente do Processo	Dono do Serviço	Todos pertencentes à DIA
2.1 Selecionar itens do catálogo publicado	R	E	-	-
2.2 Gerar relatório de inconsistências	-	R/E	C	-
2.3 Levantar dados de indicadores	R	E	-	-
2.4 Analisar indicadores	-	R/E	-	-
2.5 Gerar relatório de indicadores	-	R/E	-	-
2.6 Apresentar resultados	I	R/E	-	I

LEGENDA: R – Responsável (*Accountable*) | E – Executor (*Responsible*) | C – Consultado (*Consulted*) | I – Informado (*Informed*)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS

4. Controles do Processo

4.1. Indicadores do Processo

Descrição	Crescimento do catálogo de serviços (%)
Periodicidade	Semestral
Meta	N/A
Cálculo	$(\text{Quant. total de serviços do catálogo atual} / \text{Quant. Total de serviços do catálogo anterior}) - 1$

Descrição	Porcentagem de inconsistências auditadas do catálogo publicado.
Periodicidade	Trimestral
Meta	2%
Cálculo	$(\text{Total de inconsistências} / \text{Quant. Total de serviços}) \times 100$

