



Processo de Gerenciamento de Portfólio e Catálogo de Serviço

Agosto de 2024

SUMÁRIO

SUMÁRIO	2
INFORMAÇÃO	3
FINALIDADE DO DOCUMENTO	3
CONCEITOS E DEFINIÇÕES.....	3
DIRETRIZES E BENEFÍCIOS DO PROCESSO	5
DESENHO DO PROCESSO	5
PROCEDIMENTO.....	6
MATRIZ RACI	7
POLÍTICAS	7
INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO	8
REVISÕES	8



INFORMAÇÃO

O documento contempla a apresentação das características do **Gerenciamento de Portfólio e Catálogo de Serviço** de Serviço utilizado no âmbito do Tribunal Regional Federal da 6ª região (TRF6), contendo seu objetivo, políticas e demais informações necessárias para se manter e rodar de forma correta este processo.

FINALIDADE DO DOCUMENTO

O objetivo deste documento é detalhar as características que determinam o funcionamento do processo de **Gerenciamento de Portfólio/Catálogo de Serviços da área de TIC**. Ele apresenta as políticas a serem seguidas, o processo com suas entradas e saídas, define seus controles e responsáveis pelas atividades, visando o controle do ciclo de vida dos serviços e a tomada de decisão com base nas informações disponíveis. Desta forma, proporciona uma visão estratégica sobre os serviços disponibilizados pelas áreas do Tribunal Regional Federal da 6ª região (TRF6), sejam eles de negócio ou de apoio.

CONCEITOS E DEFINIÇÕES

- a. **ITIL:** O ITIL é o modelo de referência para gerenciamento de processos de TI mais aceito mundialmente. O foco deste modelo é descrever os processos necessários para gerenciar a infraestrutura de TI eficientemente e eficazmente de modo a garantir os níveis de serviço acordados com os clientes internos e externos.
- b. **Portfólio de Serviços:** É o conjunto de todos os serviços disponibilizados, bem como os serviços em desenvolvimentos e os serviços já desativados. Ele possui informações sobre a evolução dos serviços, seus requisitos de negócio, estudos de viabilidade e investimentos. Através do Portfólio de serviços é possível acompanhar todo o ciclo de vida dos serviços desde a concepção até sua aposentadoria.
- c. **Catálogo de Serviços:** O catálogo é um subconjunto do portfólio de serviços, listando todos os serviços em produção, incluindo os disponíveis para liberação. É a única parte do portfólio publicada para operação dos serviços e para os clientes, sendo usada para apoiar a utilização dos serviços e inclui informações sobre os entregáveis, e pontos de contatos. Além disso, ele pode ser dividido em duas porções dependendo do formato de trabalho da organização: uma mais voltada para o cliente (Serviços de Negócio) e outra mais voltada para as áreas técnicas (Serviços de Apoio ao Negócio).
- d. **Item de catálogo:** Um item de catálogo pode ser um bem ou serviço. Se algo pode ser solicitado por si só, é um item de catálogo. Se algo só faz sentido como parte de um todo maior, é parte de um item, e não um item em si.

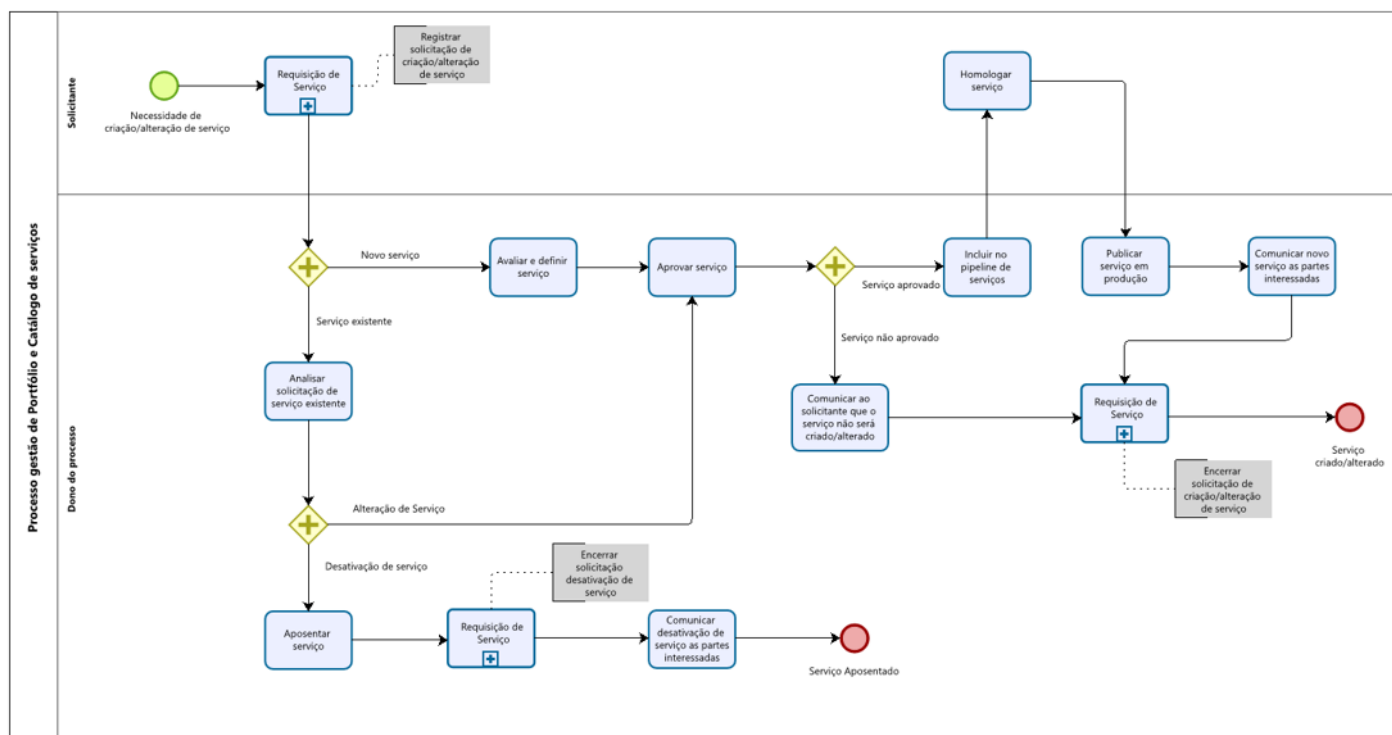
- e. **Pipeline de Serviço:** Também conhecido como Funil de serviços, é um subconjunto do portfólio, que listando todos os futuros serviços sob consideração ou em desenvolvimento que não estão disponíveis para os clientes, mas já fornece uma visão do negócio aos futuros serviços. O pipeline contém todos os detalhes dos requisitos de negócio que são utilizados como base pelo grupo gestor na priorização, análise, definição e aprovação das requisições de serviços novos ou em desenvolvimento para assegurar que são alinhadas aos requisitos de negócios.
- f. **Serviços Obsoletos:** É um subconjunto do portfólio listando os serviços aposentados. A aposentadoria do serviço deve ser planejada cuidadosamente durante o Desenho do Serviço e gerenciado através da transição de serviço a fim de garantir que todos os compromissos com os clientes são cumpridos, acordados e os ativos são liberados dos contratos. Quando os serviços são aposentados, o conhecimento e informação relacionado é armazenado em uma base de conhecimento para futuro uso.
- g. **Gerenciamento de Nível de Serviço – GNS:** O gerenciamento de Nível de Serviço monitora e reporta os níveis de serviço, mantém revisões de serviços regulares com o cliente e identifica melhorias requeridas. Garante que todos os processos do gerenciamento e serviços, acordos de nível operacional e contratos de apoio, sejam adequados para as metas de nível de serviços acordadas.
- h. **Incidente:** É evento que pode causar interrupção não planejada ou uma redução da qualidade de um serviço.
- i. **Requisição:** é uma solicitação formal de um cliente ou usuário para algo a ser fornecido, tal como, um pedido de Informação, documentação, liberação de acesso etc.
- j. **Serviço de Negócio:** Serviços principais do TRF6 voltados para seu cliente final, onde podem ser acessados através de um portal de serviços ou solicitados através da central de atendimento.
- k. **Serviço de Apoio (TI para TI):** São os serviços que não são usados diretamente pelos clientes e usuários, mas que são fundamentais como apoio para o provimento dos serviços de negócio. Esses serviços suportam os serviços de negócio e podem estar relacionados a realização de procedimentos para atender requisições técnicas como suporte técnico, operação de componente tecnológico, manutenção de equipamentos e aplicações, sustentação ou desenvolvimento de sistemas de informação.
- l. **SLA/ANS (Acordo de Nível de Serviço):** Documento formal que define os níveis de serviço acordados entre a área de TIC e o negócio, incluindo metas de disponibilidade, desempenho e prazos de atendimento.
- m. **JIRA:** Plataforma de software para gerenciamento de serviços de Tecnologia, contratada pela TRF6.

DIRETRIZES E BENEFÍCIOS DO PROCESSO

A Gestão do Portfólio/Catálogo de Serviços deve estar alinhada e coerente com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), deve aproveitar as oportunidades e antecipar-se às ameaças que afetam nossos objetivos estratégicos, econômico-financeiros, operacionais ou de conformidade. Os objetivos do processo de Gestão do Portfólio/Catálogo de serviço são:

- a) Administrar todos os Serviços e seu ciclo de vida;
- b) Comparar os resultados esperados pelo cliente com o investimento necessário para construir e entregar o serviço;
- c) Aumentar a satisfação dos usuários acerca do tempo de atendimento dos serviços;
- d) Definir metas claras, focando na qualidade dos serviços entregues;
- e) Atender de forma eficiente as necessidades dos diversos usuários dos serviços prestados;
- f) Alinhamento do suporte dos serviços aos requisitos de negócio;
- g) Garantir que sejam documentados os níveis acordados entre as partes buscando uma maior qualidade na prestação de serviços.

DESENHO DO PROCESSO



Processo Catálogo Serviço

Nota 01: Para acessar o fluxo deve-se clicar duas vezes no ícone de fluxo acima para visualizar o desenho de processo em PDF.



PROCEDIMENTO

a) Registrar solicitação de criação de serviço

O solicitante, responsável pela prestação do serviço, deverá identificar novos serviços ou alterações e, ao verificar a necessidade, o mesmo deverá realizar uma solicitação da criação de um novo serviço ou alteração por meio do processo de Gerenciamento de Requisição.

b) Avaliar e definir o serviço

Nesta etapa, ocorre a avaliação dos requisitos, definição do formato, o desenho e a documentação do serviço, verificando também o impacto que o serviço trará para o negócio.

c) Aprovar o serviço

Fase em que, após a análise do escopo do serviço junto ao solicitante, será aprovado ou rejeitado pelo Dono do Processo.

d) Rejeitar/aposentar o serviço

Os serviços que não foram aprovados pelo Dono do Processo serão aposentados e o solicitante deverá ser informado sobre a decisão e encerramento da solicitação.

e) Inclusão no Pipeline/Funil de serviços

Após o desenho e a documentação do serviço, bem como a aprovação, o serviço será disponibilizado no funil de serviços, para ser homologado e publicado em produção no catálogo.

f) Homologar o serviço

Nesta etapa, ocorre a homologação do serviço por parte do solicitante para validar se o serviço implementado está de acordo com os requisitos.

g) Publicar em Produção

Após a homologação do serviço, o mesmo deverá ser implantado e a publicado no catálogo de serviços em produção e a requisição encerrada com o retorno ao solicitante. Em seguida, comunicar as partes interessadas sobre o novo/alterado/desativado serviço.



MATRIZ RACI

Garantir comprometimento e definir claramente a responsabilidade dos envolvidos com as principais entregas deste processo.

Atividades	Dono do Processo de Portfólio/Catálogo	Solicitante
Solicitar o serviço	I	R/A
Avaliar e definir o serviço	R/A	C
Aprovar o serviço	R/A	I
Implantar o serviço	R/A	I
Homologar o Serviço	C/I	R/A
Análise e melhorias no processo	R/A	I
Promover ações de melhoria no processo	R/A	I
Reportar sobre os resultados do processo	R/A	I
Prover os recursos para o funcionamento do processo	R/A	I

Responsável – R; Responsabilizado – A; Consultado – C; Informado – I.

POLÍTICAS

As políticas do processo de Gerenciamento de Portfólio e Catálogo de Serviços desempenham um papel importante na definição da estratégia. Elas acompanham o ciclo de vida dos serviços, garantindo que a estratégia acordada seja devidamente implementada em cada fase.

As políticas definidas para o processo de Gerenciamento de Portfólio e Catálogo de Serviços devem ser rigorosamente seguidas, conforme detalhado abaixo:

- a) Os serviços devem ser categorizados em Serviços de Negócio e Serviços de Apoio, nos respectivos portfólios de Negócio e de Apoio (Serviços técnicos);
- b) Os Serviços deverão passar por diferentes estágios, desde a sua definição até sua aposentadoria seguindo o fluxo apresentado neste documento;
- c) Todos os serviços deverão ser solicitados através de uma requisição de serviço pelo Processo de Gerenciamento de Requisição;
- d) Os serviços Aposentados podem ser reintegrados ao Catálogo de Serviços, caso seja solicitado pelo responsável do catálogo de serviço do TRF6;
- e) Todas as Requisições de inclusão de novos serviços no Funil deverão passar pela homologação/aprovação do responsável pela prestação do serviço.



INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO

Os Indicadores-Chave de Desempenho (KPIs) são utilizados para monitorar a efetividade do Processo de Gerenciamento de Portfólio e Catálogo de Serviço, permitindo avaliar o cumprimento das metas estabelecidas e subsidiar a melhoria contínua.

Os seguintes indicadores devem ser apurados com periodicidade mensal, salvo disposição em contrário:

Indicadores Mensais (ou pré-definidos no processo)	
KPI 1	Índice de serviços fornecidos sob controle do processo de gerenciamento de Portfólio/Catálogo.
KPI 2	Índice de itens de serviços criados no Funil de Serviços para entrar em produção por período.
KPI 3	Índice de itens de serviços documentados com as necessidades de negócio.
KPI 4	Índice de quantidade de Requisições para criação de novos serviços.
KPI 5	Índice de serviços aposentados por período.

REVISÕES

Controle de Versões					
Título:	Processo Gerenciamento de Portfólio e Catálogo de Serviço				
Código:		Criado em: 23/05/2024	Revisado: 01/08/2024	Versão:	1.0
Classificação:	Interna Informação	Elaborador(es):	Matheus Gonzalez Giovani Gomes		
		Revisor(es):	Marcelo Mota Helder Costa Gabriel Teixeira		
Gestão do Documento:		Governança de TIC			