

CGU

MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO



PROCESSO DE

GERENCIAMENTO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS

VERSÃO 1.0

DEZEMBRO/2018

MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

SAS, Quadra 01, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro
70070-905 – Brasília-DF

Wagner de Campos Rosário

Ministro da Transparência e Controladoria-Geral da União

José Marcelo Castro de Carvalho

Secretário-Executivo

Antônio Carlos Bezerra Leonel

Secretário Federal de Controle Interno

Gilberto Waller Junior

Ouvidor-Geral da União

Antônio Carlos Vasconcellos Nóbrega

Corregedor-Geral da União

Cláudia Taya

Secretária de Transparência e Prevenção da Corrupção

Henrique Aparecido da Rocha

Diretor de Tecnologia da Informação

Antonio Maroycio dos Santos Carneiro

Coordenador-Geral de Infraestrutura Tecnológica

Equipe Técnica

Ana Vitoria Piaggio

Maíra Hanashiro

Thais Lima de Paulo

Raniere Araujo de Campos

Renata Assis de Matos

Suene Bezerra Leite

Pedro Pinheiro Cardoso

Brasília, dezembro de 2018.

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
03/2016	0.1	Elaboração do Documento	Equipe Intelit
12/2018	1.0	Revisão e alterações para publicação	Maíra Hanashiro Ana Vitória Piaggio Renata Assis de Matos Frederico Carneiro Gonçalves

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO.....	5
2.	OBJETIVO DO PROCESSO.....	5
3.	BENEFÍCIOS ESPERADOS.....	5
4.	DEFINIÇÕES.....	6
5.	POLÍTICAS DO PROCESSO.....	6
	POLÍTICA 01: POLÍTICA DO CONTEÚDO DO CATÁLOGO DE SERVIÇO.....	6
	POLÍTICA 02: POLÍTICA DOS TIPOS DE SERVIÇO.....	7
	POLÍTICA 03: POLÍTICA DA DISPONIBILIZAÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇO.....	8
6.	PAPÉIS E RESPONSABILIDADES.....	9
	GERENTE DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS.....	9
	UNIDADE GESTORA DA SOLUÇÃO DE TI.....	9
	RESPONSÁVEL TÉCNICO.....	10
	ANALISTA DO CATÁLOGO.....	10
7.	FLUXO E ATIVIDADES DO PROCESSO.....	12
	CONSULTAR UNIDADE GESTORA.....	12
	DEFINIR PARÂMETROS DE NEGÓCIO.....	13
	SOLICITAR INCLUSÃO/ALTERAÇÃO NO CATÁLOGO.....	13
	INCLUIR/ALTERAR SERVIÇO.....	14
	AUTORIZAR A PLUBLICAÇÃO DA INCLUSÃO/ALTERAÇÃO.....	15
	DISPONIBILIZAR CATÁLOGO ATUALIZADO.....	15
	MONITORAR O CATÁLOGO.....	15
	REVISAR O PROCESSO.....	16

1. INTRODUÇÃO

Este documento tem como objetivo apresentar as características do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços a ser implantado no âmbito da Controladoria-Geral da União - CGU.

O documento está estruturado nos seguintes tópicos:

- Objetivo do Processo;
- Benefícios Esperados;
- Definições;
- Políticas do Processo;
- Papéis e Responsabilidades;
- Fluxo e Atividades do Processo.

2. OBJETIVO DO PROCESSO

Os objetivos do processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços - CS podem ser descritos nos seguintes termos:

Gerenciar as informações contidas dentro do Catálogo de Serviços;

Garantir que o Catálogo de Serviços é preciso e reflete as características de valor de todos os serviços prestados pela TI, em ambiente de produção, de acordo com as políticas definidas pela DTI;

Garantir que o Catálogo de Serviços esteja disponível para aqueles autorizados a acessá-lo de maneira que suporte seu uso eficaz e eficiente das informações do catálogo de serviço;

Definir papéis e responsabilidades referentes à gerência, manutenção e uso do catálogo.

3. BENEFÍCIOS ESPERADOS

São benefícios esperados com a implementação do Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços no âmbito da DTI/CGU:

- Compreensão comum dos serviços prestados;
- Melhoria de relacionamento entre os usuários e a Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI;

- Alinhamento da expectativa dos usuários em relação ao uso e demandas de serviços;
- Foco nos resultados do negócio;
- Organização dos serviços de forma sistematizada e categorizada;
- Melhoria na eficiência e eficácia de outros processos de Gerenciamento de serviço;
- Fornecer informações gerenciais sobre a utilização dos serviços ativos.

4. DEFINIÇÕES

No contexto deste processo, são adotadas as definições a seguir:

- **Portfólio de serviços:** conjunto de serviços de TI, englobando o funil de serviços, o catálogo de serviços e os serviços obsoletos.
- **Funil de serviços:** conjunto de serviços que estão priorizados, mas ainda não estão implementados.
- **Catálogo de serviços:** conjunto de serviços que estão em homologação e em produção.
- **Serviços obsoletos:** conjunto de serviços que já foram providos pela TI, mas estão descontinuados.
- **Portal de Serviços da CGU:** módulo por meio do qual os usuários abrem requisições no Catálogo de Serviços.

5. POLÍTICAS DO PROCESSO

Políticas são intenções e/ou expectativas gerenciais documentadas formalmente. São utilizadas para direcionar decisões e para garantir o desenvolvimento e a implementação consistente de processos, papéis e atividades.

A seguir são documentadas as políticas que orientam a execução do Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços no âmbito da CGU:

POLÍTICA 01: POLÍTICA DO CONTEÚDO DO CATÁLOGO DE SERVIÇO
Descrição
Todos os serviços ativos que são prestados pela TI devem estar devidamente cadastrados no Catálogo de Serviços e disponíveis para o usuário de acordo com os perfis de acesso.
Todo serviço novo deve ser solicitado por meio do Processo de Planejamento de TI.
A aprovação de modificações no Catálogo de Serviços deve ser de responsabilidade de cada proprietário do serviço.
Cada serviço, ou conjunto de serviços, deve possuir um proprietário, nomeado pelo representante da Unidade Gestora do serviço.

<p>O Gerente de Catálogo de Serviço deve realizar uma auditoria no Catálogo de Serviços uma vez por ano. Sempre que julgar necessário, requisitará aos proprietários e/ou gestores dos serviços que avaliem a consistência das informações registradas.</p> <p>Identificar o público alvo a qual o serviço será prestado.</p>
<p>Razão</p> <p>Garantir que os usuários tenham conhecimento de todos os serviços prestados pela DTI.</p> <p>Por se tratar de um processo “vivo”, essas validações garantem que os serviços estejam atualizados e que eles tenham responsáveis definidos.</p> <p>Definir os serviços é importante para que se tenha clareza dos serviços prestados pela TI e quais destes serviços são entregues aos usuários.</p>
<p>Benefícios</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Redução de abertura de chamados improcedentes. ▪ Transparência dos serviços prestados. ▪ Garantia de um catálogo atualizado. ▪ Garantia da integridade das informações contidas no catálogo. ▪ Garantia que os serviços sejam gerenciados de forma eficaz e eficiente.
<p>Informações complementares</p> <p>As informações obrigatórias para serviços de negócio e técnicos são definidas no Processo de Configuração e Ativos de Serviço.</p>

POLÍTICA 02: POLÍTICA DOS TIPOS DE SERVIÇO
<p>Descrição</p> <p>Deve-se definir uma categorização de serviços dentro do catálogo qualificando que tipo de serviço é registrado.</p> <p>O Serviço deve ser dividido em:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Serviços de negócio: serviços de TI que são vistos pelo cliente. Estes serviços são serviços típicos que suportam os processos de unidade de negócio. ▪ Serviços de apoio técnico: serviços que suportam ou “sustentam” os serviços voltados para o cliente. Estes não são visíveis para o cliente, apenas pela área técnica de TI.
<p>Razão</p> <p>O tipo de serviço deve ser claramente definido para que se possa mensurar a relevância de um serviço a um determinado grupo e o seu papel na cadeia de serviço.</p>
<p>Benefícios</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definição dos serviços que são prestados para o cliente e os que são de apoio; ▪ Ter clareza de qual a importância e o papel de cada serviço que é prestado pela TI.
<p>Informações complementares</p> <p>Atualmente, a CGU utiliza o sistema HPSM para a Gestão de Serviços de TI. O módulo Service Manager (SM) é o módulo principal, por meio do qual ocorre a configuração da ferramenta e gerenciamento dos serviços. Do ponto de vista de Catálogo de Serviços, este módulo possui três tabelas que merecem destaque:</p>

- Categorização (Central de Serviços) - principal tabela do catálogo, engloba todas as requisições disponíveis, tanto voltadas para os usuários (catálogo de usuários) como para as equipes técnicas (catálogo de apoio técnico);
- Catálogo (usuário) - tabela na qual são inseridos e classificados os serviços de acordo com a visão que se quer dar ao usuário. Esta tabela abre uma requisição a partir dos serviços cadastrados na tabela de categorização por meio de relacionamento de tabelas;
- Grupos Designados - contém os grupos designados (filas), responsáveis pelos atendimentos das requisições.

Já o módulo Service Request Catalog (SRC) é aquele no qual é implementado o Catálogo de Serviços para abertura de requisições por parte do usuário. Este módulo recebe o nome de Portal de Serviços da CGU.

POLÍTICA 03: POLÍTICA DA DISPONIBILIZAÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇO	
Descrição	<p>O catálogo de serviço deve estar disponível a todos que fazem parte da CGU. A sua utilização varia de acordo com os grupos e necessidades.</p> <p>O cliente utilizará o catálogo de serviço para entender o que a TI pode entregar para eles.</p> <p>Já a área de TI utilizará o catálogo de serviço para entender a capacidade de apoio à atividade organizacional.</p> <p>Os usuários utilizarão o catálogo de serviço para compreender o escopo de serviços disponíveis e relatar incidentes associados com os serviços prestados.</p>
Razão	<p>O catálogo de serviços pode ser utilizado para fins de gestão do serviço e com a finalidade de apresentar aos clientes, usuários e prestadores de serviços informações referentes aos serviços que são prestados pela TI.</p>
Benefícios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilização das informações atualizadas dos serviços que são prestados pela TI, de forma organizada e categorizada, bem como com responsabilidades definidas. ▪ Facilitar a visualização de serviços sem ANS, e/ou ANO.
Informações complementares	<p>A área de TI deve disponibilizar o catálogo de serviços atualizado aos usuários e deve manter atualizado o funil de serviços e o conjunto de serviços obsoletos para fins de gerenciamento.</p>

6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Um papel é um conjunto de responsabilidades, atividades e autoridades definidas em um processo e atribuídas a uma pessoa, equipe ou função. A seguir são apresentados os papéis envolvidos no processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço proposto para a DTI:

GERENTE DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	
Perfil	Profissional com experiência em relacionamento com o negócio e conhecimentos gerais sobre os serviços prestados pela área de TI.
Objetivos	Gerenciar a execução do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços.
Tarefas/Atividades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Monitorar a execução do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços; ▪ Aferir os indicadores de desempenho do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços; ▪ Elaborar e divulgar relatórios de desempenho da execução do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços; ▪ Manter o registro de melhorias do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços; ▪ Analisar e validar solicitações de modificações no Catálogo de Serviços; ▪ Realizar os ajustes necessários referentes às solicitações de mudanças no CS.
Responsabilidades/ Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrar os recursos envolvidos na execução das tarefas do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços; ▪ Deliberar sobre a escolha e utilização de ferramentas para automação do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços; ▪ Manter a documentação do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços atualizada; ▪ Gerenciar a implementação, bem como a execução do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços durante todo o seu ciclo de vida; ▪ Deliberar sobre a categorização dos serviços; ▪ Manter o Catálogo atualizado e disponível; ▪ Controlar as atualizações, bem como as mudanças realizadas no Catálogo; ▪ Gerenciar as versões do Catálogo; ▪ Analisar a solicitação de inclusão de um novo Serviço, bem como deliberar se esta é pertinente; ▪ Analisar a solicitação de remoção de um Serviço, bem como deliberar se esta é pertinente.

UNIDADE GESTORA DA SOLUÇÃO DE TI	
Perfil	É representada por pessoa do quadro da instituição que tem conhecimento negocial sobre o serviço.
Objetivos	Formalizar um responsável negocial pelo serviço. Ele deve ser comunicado e consultado de toda e qualquer modificação no serviço ou em itens de configuração relacionados ao seu serviço.
Tarefas/Atividades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Notificar o Gerente do Processo sempre que for identificada uma alteração não autorizada no serviço de TI que é responsável. ▪ Participar de todas tomadas de decisões relativas ao seu serviço.
Responsabilidades/ Autoridades	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar os requisitos do serviço e, conseqüentemente, os níveis de serviços; ▪ Solicitar modificações no Catálogo de Serviços, relacionadas aos serviços de sua propriedade;

- Definir o grupo de usuários para o qual o serviço será oferecido;
- Coletar e fornecer informações necessárias para configuração dos serviços ofertados pelo CS.

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Perfil

Pessoa do quadro da instituição que tem conhecimento técnico sobre o serviço de TI do qual é responsável.

Objetivos

Formalizar um gestor responsável tecnicamente pelo serviço. Ele deve ser comunicado e consultado de toda e qualquer modificação no serviço ou em itens de configuração relacionados ao seu serviço.

Tarefas/Atividades

- Notificar o Gerente e o Proprietário do Processo sempre que for identificada uma necessidade de alteração no serviço de TI;
- Participar de todas tomadas de decisões relativas ao seu serviço, principalmente as técnicas;
- Identificar os riscos tecnológicos do serviço;
- Identificar pontos de melhoria do serviço;
- Registrar as mudanças no serviço;
- Informar as possíveis ações relacionadas ao serviço disponíveis para abertura de requisições, bem como os grupos responsáveis por seus atendimentos;
- Fornecer os parâmetros dos novos serviços para inserção no CS, bem como proceder ajustes nos serviços existentes.

Responsabilidades/ Autoridades

- Apoiar o Gerente do Processo na melhoria contínua do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço.
- Analisar e rejeitar/aprovar todas as modificações no serviço.

ANALISTA DO CATÁLOGO

Perfil

Profissional de TI, com conhecimentos de Catálogo de Serviço.
Preferencialmente, deve compor a equipe responsável pelo Atendimento ao Usuário.

Objetivos

Auxiliar o Gerente do Processo na Manutenção do Catálogo de Serviço, monitorando o seu uso como referência nos procedimentos de atendimento.

Tarefas/Atividades

- Notificar o Gerente do Processo sempre que for identificada uma alteração nos Serviços de TI prestados pela CGU;
- Verificar, de acordo com o Catálogo de Serviços, se os chamados estão sendo classificados corretamente;
- Documentar novos serviços (negociais e técnicos) que forem solicitados por usuários e ainda não estão no Catálogo de Serviço. Isso para serviços existentes, porém não documentados.
- Executar a atividade de atualização de atributos do serviço decorrente de interações com outros processos;

Responsabilidades/ Autoridades

- Apoiar o Gerente do Processo na melhoria contínua do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço.

- Apoiar as funções Central de Serviços, Gerenciamento de Aplicativos, Técnico e Operacional sempre que for identificado que uma solicitação de um usuário não se enquadra no Catálogo de Serviços, providenciando o registro do mesmo de acordo com os atributos de serviços definidos no processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços.
- Conceder acesso/restrição aos serviços do CS.
- Propor melhorias ao Gerente do Processo, acerca da ferramenta e do Processo do CS.

A matriz RACI a seguir documenta a relação existente entre as atividades do processo e os papéis envolvidos na execução dessas.

ATIVIDADE	GERENTE DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS	UNIDADE GESTORA DA SOLUÇÃO DE TI	RESPONSSÁVEL TÉCNICO	ANALISTA DO CATÁLOGO
Consultar Unidade Gestora		C	A/R	
Definir parâmetros de negócio		R	A/I	
Solicitar inclusão/alteração no catálogo		C	A/R	
Incluir/alterar serviço	A/R	I	I	R
Autorizar publicação da inclusão/alteração	I		A/R	
Disponibilizar catálogo atualizado	A/R	I	I	R
Monitorar Processo	A/R		C	R

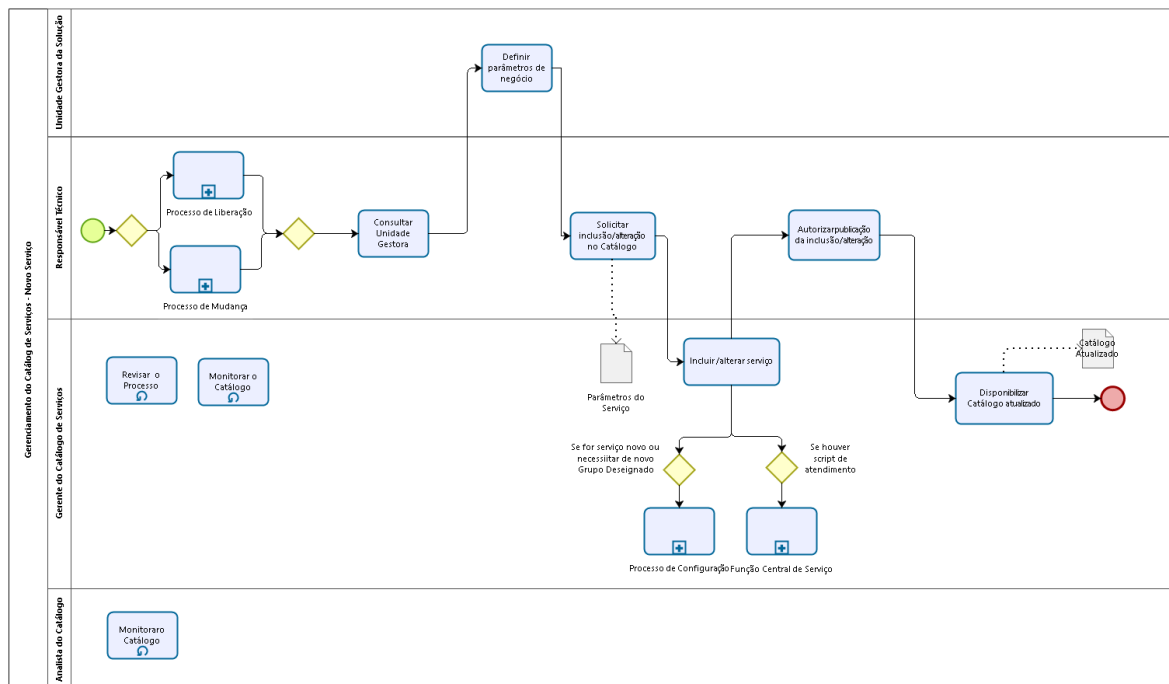
Responsável – R; Responsabilizado- A; Consultado – C; Informado – I.

A matriz RACI é um método utilizado para definir os papéis e responsabilidades dos atores envolvidos em um processo. RACI é um acrônimo em inglês para:

- **Responsible** (Responsável):
 - Pessoa, função ou unidade organizacional responsável pela execução de uma atividade no âmbito de um processo.
- **Accountable** (Responsabilizado):
 - É o dono da atividade.
 - Deverá fornecer os meios para que a atividade possa ser executada.
 - Será responsabilizado caso a atividade não alcance os seus objetivos.
 - Cada atividade só pode possuir um Accountable.
- **Consulted** (Consultado):
 - Pessoas que deverão ser consultadas durante a execução da atividade.

- As informações levantadas junto a essas pessoas tornam-se entradas para a execução da atividade.
- **Informed (Informado):**
 - Pessoas que serão informadas acerca do progresso da execução da atividade.

7. FLUXO E ATIVIDADES DO PROCESSO



A seguir são detalhadas as atividades do processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços:

CONSULTAR UNIDADE GESTORA	
Objetivo	Elaborar, com apoio da Unidade Gestora, os tipos de requisição que a solução de TI terá disponível no Catálogo de Usuários.
Início	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Este processo é iniciado por atividade do Processo de Liberação ou do Processo de Mudança, quando um novo serviço ou uma alteração em serviço existente está em fase de homologação.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informações e dados sobre o serviço de TI.
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rascunho de requisições a serem disponibilizadas aos usuários
Descrição das tarefas e fluxos de informação	Com o novo serviço de TI ou alteração em serviço existente entrando em homologação, o Responsável Técnico deve levantar a lista de requisições do serviço (ou alterações) a serem disponibilizadas no Catálogo Técnico ou no Catálogo do Usuário para serem disponibilizadas quando da entrada em operação.

Descrição detalhada da atividade
<p>As requisições de serviço de TI são as ações que o usuário do Catálogo pode solicitar acerca do serviço. Por exemplo: Solicitar acesso ao Sistema; Reportar problema; Solicitar agendamento de videoconferência, etc.</p> <p>Um determinado serviço de TI pode ter requisições que constarão no Catálogo Técnico (aquele em que a TI demanda outras áreas técnicas da própria TI) e aquelas que constarão no Catálogo do Usuário e estarão disponíveis no Portal de Serviços da CGU.</p> <p>Além das requisições, o Responsável Técnico deve levantar o Grupo Designado (conjunto de técnicos responsável por atender determinada requisição) e o SLA/SLO (acordo de nível de serviço e metas de resposta), quando estes estiverem definidos, de acordo com o Processo Gerenciamento de Nível de Serviço.</p>

DEFINIR PARÂMETROS DE NEGÓCIO
Objetivo
Alinhar com a Unidade Gestora a lista de requisições oferecidas pelo serviço.
Início
Quando provocada pelo Responsável Técnico.
Entradas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rascunho de requisições a serem disponibilizadas aos usuários
Saídas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisições acordadas a serem disponibilizadas aos usuários
Descrição das tarefas e fluxos de informação
A Unidade Gestora deve fornecer os parâmetros de negócio a serem usados na disponibilização de requisições no Catálogo do Usuário.
Descrição detalhada da atividade
<p>A Unidade Gestora deve definir as opções de requisições a serem atendidas pela Unidade, bem como validar as requisições a serem atendidas pelas áreas técnicas.</p> <p>Por exemplo, requisições para esclarecimento de dúvidas podem ser atendidas pela Unidade Gestora ou podem ser atendidas pela Central de Atendimento desde que haja scripts de atendimento elaborados pela Unidade Gestora.</p> <p>Em alguns casos, o credenciamento é realizado pela Unidade Gestora e não pela área técnica.</p> <p>As sugestões podem ser enviadas diretamente para a Unidade Gestora por meio de uma requisição.</p> <p>Todas essas questões devem ser acordadas nesta atividade.</p>

SOLICITAR INCLUSÃO/ALTERAÇÃO NO CATÁLOGO
Objetivo
Formalizar requisição para inclusão/alteração de itens no Catálogo de Serviços.
Início
Após acordada com a Unidade Gestora a lista de requisições do serviço de TI.
Entradas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lista de requisições do serviço de TI e demais parâmetros
Saídas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisições inseridas no Catálogo de Serviços
Descrição das tarefas e fluxos de informação

O Responsável Técnico deve formalizar o pedido de inclusão/alteração da lista de requisições no Catálogo de Serviços, com os parâmetros necessários para a configuração dos itens.

Descrição detalhada da atividade

As alterações nos Serviços de TI pode ser:

- A identificação de um novo Serviço de TI;
- A identificação de alteração no escopo de um Serviço de TI existente;
- A descontinuidade de um Serviço de TI existente.

A requisição de alteração do Catálogo deve ser formalizada por meio de requisição na ferramenta. A requisição de alteração deve conter:

- **Nome do serviço de TI novo ou do serviço existente a ser alterado;**
- **Descrição do serviço (novo);**
- **Lista das requisições e descrição de cada uma;**
- **Indicação dos Grupos designados que atenderão a cada requisição;**
- **SLA/SLO (quando medido).**

Além disso, havendo script de atendimento padronizado a ser repassado para a Central de Serviço, deve ser anexada à requisição.

INCLUIR/ALTERAR SERVIÇO

Objetivo

Atualizar o Catálogo de Serviços com as inclusões/alterações solicitadas.

Início

Após solicitação do Responsável Técnico

Entradas

- Lista de requisições do serviço de TI e demais parâmetros

Saídas

- Requisições inseridas no Catálogo de Serviços

Descrição das tarefas e fluxos de informação

A partir da solicitação apresentada pelo Responsável Técnico, o Gerente do Catálogo (a atividade também pode ser executada pelo Analista do Catálogo) realiza as alterações necessárias na ferramenta de ITSM no Catálogo de Serviços, tanto técnico como do usuário.

Descrição detalhada da atividade

Caso o serviço de TI ainda esteja em homologação, as inserções no Catálogo são realizadas sem que os itens fiquem ativos e visíveis para o usuário.

Caso seja necessária a criação de novo Serviço (Item de Configuração - IC) e de novo Grupo Designado, deve ser aberta requisição junto ao Processo de Configuração.

Havendo script de atendimento padronizado, deve ser aberta requisição para inserção do procedimento junto à Central de Serviço.

Além disso, o Catálogo do Usuário publicado na IntraCGU também deve ser atualizado, bem como a lista de serviços obsoletos no caso de retirada de algum serviço.

Esta atividade também pode ocorrer por necessidade de correções/atualizações detectadas por meio de auditorias do Catálogo realizadas pelo Gerente ou pelo Analista do Processo (o qual, havendo a necessidade, também pode executá-la no fluxo normal).

AUTORIZAR A PUBLICAÇÃO DA INCLUSÃO/ALTERAÇÃO	
Objetivo	Garantir que a atualização do Catálogo ocorra apenas quando o novo serviço ou alteração já estiver em produção.
Início	Após a entrada em produção do novo serviço ou da alteração no serviço.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> Requisições inseridas no Catálogo de Serviços
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> Autorização para publicação das requisições inseridas no Catálogo de Serviços
Descrição das tarefas e fluxos de informação	O Responsável Técnico, após a entrada em produção da solução de TI, autoriza a publicação das novas requisições no Catálogo.
Descrição detalhada da atividade	Uma vez que o serviço ou alterações estejam em produção, as requisições atreladas ao serviço podem ser disponibilizadas no Catálogo de Serviços. Para isso, o Responsável Técnico autoriza o Gerente do Catálogo de Serviço a publicar as alterações.

DISPONIBILIZAR CATÁLOGO ATUALIZADO	
Objetivo	Assegurar que o Catálogo de Serviços atualizado esteja disponível.
Início	Após a autorização do Responsável Técnico.
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> Autorização para publicação das requisições inseridas no Catálogo de Serviços
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> Catálogo de Serviços atualizado
Descrição das tarefas e fluxos de informação	O Gerente do Catálogo deve ativar as modificações/atualizações do Catálogo após a entrada em produção do novo serviço ou de alterações de um serviço já existente.
Descrição detalhada da atividade	<p>O Gerente do Catálogo disponibiliza o Catálogo atualizado e, em seguida, informa o solicitante.</p> <p>Caso verifique a necessidade de comunicação da atualização de informação ao usuário, ele deve alinhar com a Unidade Gestora a melhor forma de comunicação.</p>

MONITORAR O CATÁLOGO	
Objetivo	Manter o Portfólio de Serviços atualizado.
Início	Durante todo o processo e em auditorias periódicas.
Entradas	

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Catálogo de Serviços
Saídas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Catálogo de Serviços validado
Descrição das tarefas e fluxos de informação
<p>O Gerente do Catálogo, apoiado pelo Analista, monitora o Catálogo e verifica sua adequação às necessidades dos usuários e demais equipes técnicas.</p>
Descrição detalhada da atividade
<p>O Gerente do Catálogo de Serviços e o Analista do Catálogo (e seus substitutos) são responsáveis por acompanhar o funcionamento do Catálogo, verificando sua adequação com base no uso por parte de usuários e outras equipes técnicas.</p> <p>O monitoramento de alguns eventos é sugerido:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Percentual de abertura de chamados via Portal de Serviços (quando comparado com as ligações telefônicas); ▪ Quantidade de tentativas de aberturas de chamados por outros canais não recomendados (ex.: e-mails, contato direto com as equipes técnicas, entre outros); ▪ Quantidade de requisições não atendidas no tempo da meta de atendimento. <p>Nesses casos, o fluxo da requisição pode estar confuso; ou desenhado de forma equivocada ou mal comunicado. Uma vez identificada a causa, ela deve ser corrigida ou mitigada.</p> <p>O Gerente do Catálogo de Serviços e o Analista do Catálogo são responsáveis por manter o Portfólio de Serviços de TI atualizado, ou seja, administrar o Funil de Serviços, o Catálogo de Serviços e a lista de Serviços Obsoletos.</p> <p>O Funil de Serviços contém o conjunto de serviços que estão priorizados, mas ainda não estão implementados, podendo estar priorizado, em desenvolvimento ou em homologação. Dessa forma, em geral, são os projetos de serviços de TI a serem desenvolvidos/implementados previstos no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI).</p> <p>O Catálogo de Serviços contempla o conjunto de serviços que estão em homologação (e logo irão para produção) e em produção. Este conjunto contempla tanto os serviços técnicos (aqueles que apoiam os serviços de negócio) quanto aqueles voltados ao usuário final (serviços de negócio).</p> <p>A lista de serviços obsoletos é conjunto de serviços que já foram providos pela TI, mas estão descontinuados. É importante guardar o histórico desses serviços para decisões/consultas futuras sobre soluções de TI.</p> <p>Periodicamente, devem ser feitas auditorias do Catálogo para verificar se os serviços, requisições e parâmetros estão devidamente configurados. Tais verificações podem ser realizadas por amostragem.</p>

REVISAR O PROCESSO
Objetivo
Manter o processo funcional.
Início
Periodicamente em tempo determinado.
Entradas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços
Saídas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços revisado

Descrição das tarefas e fluxos de informação

Periodicamente, o Gerente do Catálogo de Serviços deve reavaliar o processo, de forma a garantir que ele esteja definido adequadamente e que sua execução na prática seja o reflexo do estabelecido formalmente.

Descrição detalhada da atividade

O Gerente do Catálogo de Serviços deve garantir que o processo está sendo executado conforme o estabelecido formalmente.

Caso verifique que há necessidade de alteração e/ou melhoria do processo, deve revisá-lo e atualizá-lo.