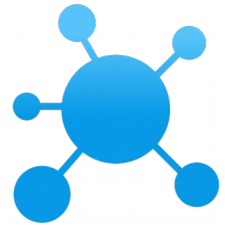




Universidade Federal de Viçosa  
Diretoria de Tecnologia da Informação  
Divisão de Apoio ao Usuário



# Processo de Gestão de Catálogo de Serviços

Dezembro – 2016

## HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

<b>Data</b>	<b>Responsável</b>	<b>Observações</b>
07/12/2016	Diego Fialho Rodrigues	Criação do documento
29/08/2017	Diego Fialho Rodrigues	Atualização de Métricas

## Sumário

1. INTRODUÇÃO .....	4
2. GATILHOS .....	4
3. ATIVIDADES .....	4
3.1 Atualização do Serviço no Catálogo .....	4
Entradas .....	4
Saídas .....	5
3.2 Revisão da Estrutura do Catálogo .....	5
Saídas .....	5
3.3 Avaliação da Nova Estrutura .....	5
Entradas .....	5
Saídas .....	5
3.4 Atualização da Estrutura .....	5
Entradas .....	5
Saídas .....	5
4. MATRIZ RACI .....	5
5. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO (CSF) E INDICADORES CHAVE DE PERFORMANCE (KPI) .....	7
5.1 Métricas Operacionais .....	7
5.2 Indicadores de Desempenho .....	7
5.3 Fatores Crítico de Sucesso .....	7
6. OPORTUNIDADES DE MELHORIA DO PROCESSO .....	7

# 1. INTRODUÇÃO

O processo de gestão de catálogo de serviços é responsável por manter o catálogo de serviços atualizado e disponível a todos os interessados.

O Catálogo de Serviços pode ser entendido como um banco de dados ou documento estruturado incluindo informações sobre todos os serviços ativos. O Catálogo de Serviços possui duas visões:

- Interna: disponível apenas para o pessoal de TI com informações de serviços externos e serviços de suporte.
- Externa: disponível a todos com informações apenas dos serviços externos. A visão externa pode, também, ser subdivida para atender nichos específicos tais como estudantes, professores, técnicos, etc.

O processo de gestão de catálogo de serviços tem como propósito manter uma fonte consistente e única de informações sobre os serviços ativos. Entre os objetivos do processo podemos citar:

- Definir uma estrutura básica para o catálogo de serviços e que informações serão disponibilizadas sobre cada serviços;
- Manter o catálogo atualizado refletindo os detalhes dos serviços;
- Garantir que o catálogo esteja disponível para as partes interessadas.

## 2. GATILHOS

O processo de gestão de catálogo de serviços é iniciado mediante qualquer alteração nos serviços ativos ou entrada e saída de algum serviço do catálogo. O processo também é disparado sempre que são encontradas inconsistências nas informações ou se verifica necessidade de alterar a estrutura do catálogo através de revisões periódicas.

## 3. ATIVIDADES

As atividades do processo de Gestão de Catálogo de Serviços serão definidas nas seções seguintes. O fluxograma pode ser visto na Figura 1.

### 3.1 Atualização do Serviço no Catálogo

Atualizar as informações do serviço no catálogo de acordo com as novas especificações, sendo um novo serviço ou algum já existente. Para serviços descontinuados, a atividade trata da retirada do serviço do catálogo.

#### *Entradas*

- Especificação do serviço

## *Saídas*

- Catálogo atualizado

### **3.2 Revisão da Estrutura do Catálogo**

Anualmente, a estrutura do catálogo deverá ser revisada de acordo com as necessidades do negócio. A estrutura proposta deverá ser registrada em formatos de arquivos e figuras para avaliação.

## *Saídas*

- Proposta da estrutura do catálogo.

### **3.3 Avaliação da Nova Estrutura**

Um comitê deverá avaliar a estrutura proposta para então aprová-la ou rejeitá-la.

## *Entradas*

- Proposta da estrutura do catálogo.

## *Saídas*

- Nova estrutura do catálogo.

### **3.4 Atualização da Estrutura**

Uma vez aprovada, a nova estrutura do catálogo deverá ser devidamente documentada e armazenada. Além disso, todos os serviços deverão ser atualizados.

## *Entradas*

- Nova estrutura do catálogo.

## *Saídas*

- Estrutura do catálogo.
- Catálogo atualizado.

## **4. MATRIZ RACI**

A matriz RACI (tabelas 1) relaciona os papéis desempenhados dentro de um processo com cada uma de suas atividades. Para cada relação existem quatro valores possíveis:

- R – Responsible: Representa quem irá, de fato, executar a tarefa. Deve haver ao menos um por tarefa.
- A – Accountable: Define quem será responsável pelo sucesso da atividade. Fica encarregado de verificar se a atividade foi realizada com sucesso e dentro do prazo. Deve haver um, e

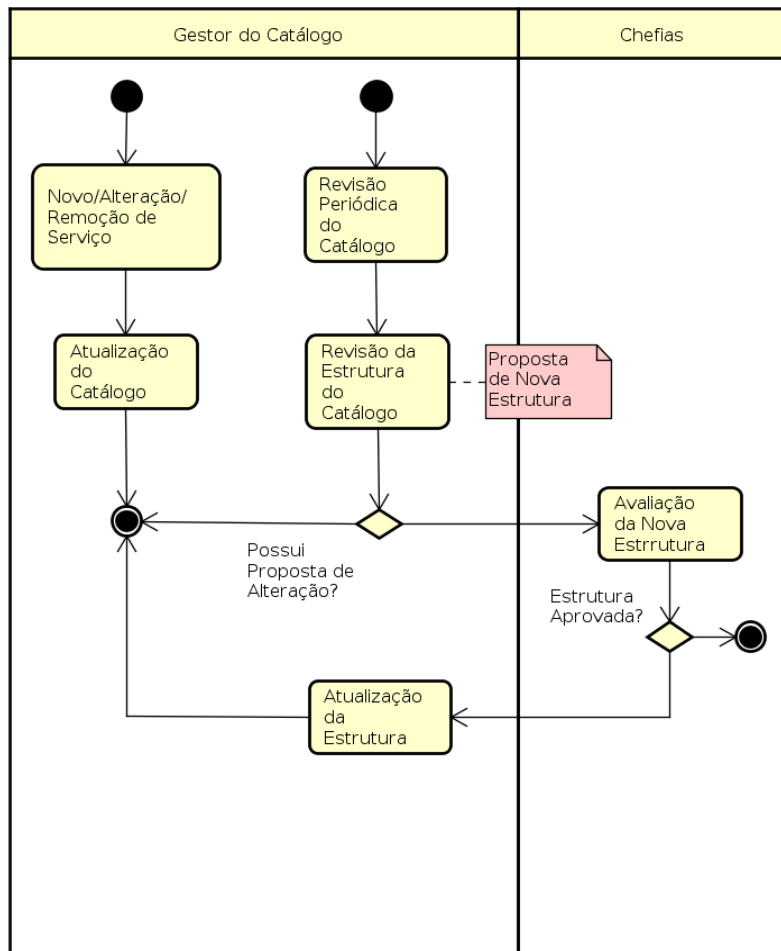


Figura 1: Fluxograma do Processo de Gestão de Catálogo de Serviços.

apenas um, por atividade.

- C – Consulted: Pessoas que serão consultadas durante a atividade. Geralmente exercem papel de conselho na tomada de decisões.
- I – Informed: Pessoas que deverão ser informadas da execução da atividade.

Atividade	Chefias	Gerente do Catálogo de Serviços
Atualização do Serviço no Catálogo	C	R/A
Revisão da Estrutura do Catálogo	C/R	A/R
Avaliação da Nova Estrutura	R	A
Atualização da Estrutura	C	A/R

Tabela 1: Matriz RACI.

## 5. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO (CSF) E INDICADORES CHAVE DE PERFORMANCE (KPI)

### 5.1 Métricas Operacionais

ID	Nome	Possíveis Fontes
M1	Data da última revisão do catálogo	Atas de reuniões
M2	Número total de serviços no catálogo	Catálogo de Serviços
M3	Número de Serviços desatualizados	Catálogo de Serviços
M4	Número de Serviços fora do Catálogo	Catálogo de Serviços
M5	Número de Serviços descontinuados presentes no Catálogo	Catálogo de Serviços

*Tabela 2: Métricas Operacionais.*

### 5.2 Indicadores de Desempenho

ID	Nome	Cálculo	Alerta	Sucesso
KPI1	Última atualização do catálogo	M1	$\leq 1,5$ anos	$\leq 1$ ano
KPI2	Porcentagem de Serviços desatualizados	M3/M2	$< 10\%$	$< 5\%$
KPI3	Porcentagem de Serviços fora do Catálogo	M4/M2	$< 10\%$	$< 5\%$
KPI4	Porcentagem de Serviços descontinuados fora do Catálogo	M5/M2	$< 10\%$	$< 5\%$

*Tabela 3: Indicadores de Desempenho.*

### 5.3 Fatores Crítico de Sucesso

ID	Nome	Indicadores envolvidos
CSF1	Manter o Catálogo de Serviços atualizado	KPI1, KPI2, KPI3, KPI4

*Tabela 4: Fatores Críticos de Sucesso.*

## 6. OPORTUNIDADES DE MELHORIA DO PROCESSO

Sem registros até o momento.