



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO**

ATO N.º 147/GP/TRT 19ª, DE 08 DE AGOSTO DE 2023

Aprova o Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

O DESEMBARGADOR-PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA NONA REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

CONSIDERANDO a necessidade de implantar um modelo de controle da qualidade dos processos de gerenciamento de serviços de TIC deste Tribunal, baseado nas melhores práticas de Gestão de Serviços de TIC;

CONSIDERANDO o art. 21, IV, d) da Resolução nº 370/2021 do CNJ, que estabelece que os órgãos deverão constituir e manter estruturas organizacionais adequadas e compatíveis de acordo com a demanda de TIC para o macroprocesso Infraestrutura e Serviços - catálogo;

CONSIDERANDO as recomendações da auditoria do CSJT, cujo objeto foi a avaliação da implementação dos processos de trabalho de gestão de serviços de tecnologia da informação e as contratações que amparam essa gestão de serviços de TI nos TRTs;

CONSIDERANDO a Resolução Administrativa nº 166/2019 do TRT19, que institui a Política de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região, e

RESOLVE:

Art. 1º **Aprovar** o Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

Art. 2º Para os fins deste Ato, entende-se como:

I – Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC): ativo estratégico que suporta processos institucionais por meio da conjugação de recursos, processos de trabalho e técnicas que são utilizadas para obter, processar, armazenar, fazer uso e disseminar informações.

II – Governança de TIC: conjunto de diretrizes, estruturas organizacionais, processos de trabalho e mecanismos de controle que visam assegurar que as decisões e ações relativas à gestão e uso de TIC estejam alinhadas às necessidades institucionais e contribuam para o cumprimento da missão e alcance das metas da instituição.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO**

ATO N.º 147/GP/TRT 19ª, DE 08 DE AGOSTO DE 2023

III – Catálogo de Serviços de TIC representa o conjunto de todos os serviços ativos e aprovados que podem ser oferecidos aos usuários de TIC do Tribunal.

Art. 3º O processo definido visa a atingir os seguintes objetivos:

I – Assegurar que o catálogo de serviços seja produzido, mantido e contenha informações precisas sobre todos os serviços;

II – Assegurar que o catálogo de serviços esteja atualizado e amplamente disponível para quem tem autorização para acessá-lo;

III – Proporcionar um único local de informações consistentes sobre todos os serviços acordados.

Art. 4º O Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços observará o manual do processo, anexo a este Ato e dele parte integrante.

Art. 5º O manual com o fluxograma e a descrição do processo estará disponível no Portal da Governança de TIC, na página do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

Art. 6º O processo estabelecido neste Ato será revisto sempre que alterados os procedimentos de Gerenciamento do Catálogo de Serviços.

Art. 7º **Este Ato** entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se.

Original assinado
JOSÉ MARCELO VIEIRA DE ARAÚJO
Desembargador-Presidente do TRT da 19ª Região

Publicado no B.I. e D.E.J.T. de 09/8/2023.



Tribunal Regional do Trabalho
19ª Região | Alagoas
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - Setic

Manual de Processo

Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de
TIC

Versão do documento: 1.1
agosto de 2023



Sumário

Objetivo	3
Propósito	3
Escopo	3
Definições e abreviações	3
Benefícios esperados	4
Regras Gerais	4
Interface com demais Processos	4
Papéis e Responsabilidades	5
Indicadores de Desempenho	5
Fluxograma	7
Descrição das Tarefas	9
Fluxograma	12
Descrição das Tarefas	14



Objetivo

Definir o processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC a ser implantado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

Propósito

O processo de gerenciamento de catálogo de serviços de TIC é o processo responsável por criar e manter os serviços disponibilizados no catálogo de serviços de TIC, incluindo catálogo de negócio e técnico, garantindo que este seja uma fonte íntegra de informações, fornecendo detalhes de cada serviço com uma visão geral dos processos e sistemas envolvidos.

Escopo

Este processo é aplicável a todos os serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT 19ª Região.

Definições e abreviações

- **Incidente:** qualquer evento que não faz parte da operação de um serviço e que causa uma interrupção deste ou uma redução da sua qualidade.
- **Serviço de TIC:** serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócios da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS):** acordo firmado entre a área de TIC e as áreas de negócio do Tribunal. Descreve o serviço de TIC, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo;
- **Acordo de Nível Operacional – ANO:** acordo firmado entre as áreas internas de TIC. O ANO define o(s) serviço(s) de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com áreas internas;
- **Requisição de Mudança – RdM:** pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;
- **Catálogo de serviços de TIC:** representa o conjunto de todos os serviços ativos e aprovados que podem ser oferecidos aos usuários de TIC do Tribunal;
- **Catálogo técnico:** representa o conjunto de todos os serviços ativos que podem ser oferecidos às equipes de TIC do tribunal;
- **CGESTIC:** Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação.
- **Usuário:** magistrados, servidores, prestadores de serviços terceirizados e outros usuários internos dos serviços de TIC do TRT19ª Região.



Benefícios esperados

Com a implementação do processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC no TRT da 19ª Região espera-se:

- Conhecimento pela área demandante e usuários sobre qual resultado esperar de um determinado serviço e em quais condições ele será entregue;
- Transparência na prestação dos serviços de TIC;
- Alinhar a comunicação entre área de TIC e as demais unidades.

Regras Gerais

- Todos os serviços novos ou alterados deverão passar primeiramente pelo processo de gerenciamento de mudança e, somente após validação do comitê de mudanças, o catálogo deverá ser atualizado e publicado;
- Todo o serviço disponível no catálogo de serviços de TIC deve conter, no mínimo, as seguintes informações:
 - Uma breve descrição do serviço;
 - Os acordos de nível de serviço ou operacional definidos;
 - Quem pode solicitar os serviços e a forma de solicitação;
 - O dono do serviço, responsável técnico e o grupo solucionador.
- Todo o serviço disponível no catálogo técnico deve conter, no mínimo, as seguintes informações:
 - Uma breve descrição do serviço;
 - Os acordos de nível de serviço ou operacional definidos;
 - Quem pode solicitar os serviços e a forma de solicitação;
 - O dono do serviço, responsável técnico e o grupo solucionador;
 - O relacionamento dos serviços com os componentes e itens de configuração (ICs).

Interface com demais Processos

A seguir estão descritas as principais interfaces do processo de gerenciamento do catálogo de serviços de TIC com os demais processos e sua importância para o gerenciamento dos serviços de TIC:

- Gerenciamento de liberações: esse processo é responsável por acionar o processo que garante a manutenção do catálogo de serviços, sobretudo em relação a necessidade de atualização;
- Gerenciamento de mudanças: esse processo é acionado caso a revisão do catálogo de serviços aponte para uma mudança;
- Gerenciamento de incidentes: o processo de gerenciamento de catálogo de serviços



de TIC fornece informações ao processo de gerenciamento de incidentes.

- Gerenciamento de acordos de nível de serviço: o gerenciamento de acordos de nível de serviços disponibiliza ao processo de gerenciamento de catálogo de serviços de TIC os níveis de serviço de garantia de entrega;
- Gerenciamento de configuração e ativos: colabora com o gerenciamento de catálogo de serviços a fim de garantir que as informações estejam vinculadas de forma apropriada, com visão consistente, precisa e abrangente das interfaces e dependências entre os serviços, clientes, processos de negócio, ativos de serviços e Itens de Configuração (ICs).

Papéis e Responsabilidades

Papel	Executores	Responsabilidades
Dono do Processo	Gestor da área de atendimento de serviços de tecnologia da informação e comunicação	É formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução.
Gerente do catálogo de serviços	Servidor da área de atendimento de serviços de TIC.	Gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho.
Divisão de Apoio à Governança e Gestão de TIC	Servidores da área de governança e gestão de tic responsáveis por atualizar a área de TIC no portal.	Publicar o catálogo de serviços de TIC
CGESTIC	Comitê de gestão de tecnologia da informação	Aprovar modificações no catálogo de serviços de TIC

Indicadores de Desempenho

Os indicadores descritos a seguir irão avaliar o desempenho da central de serviços.



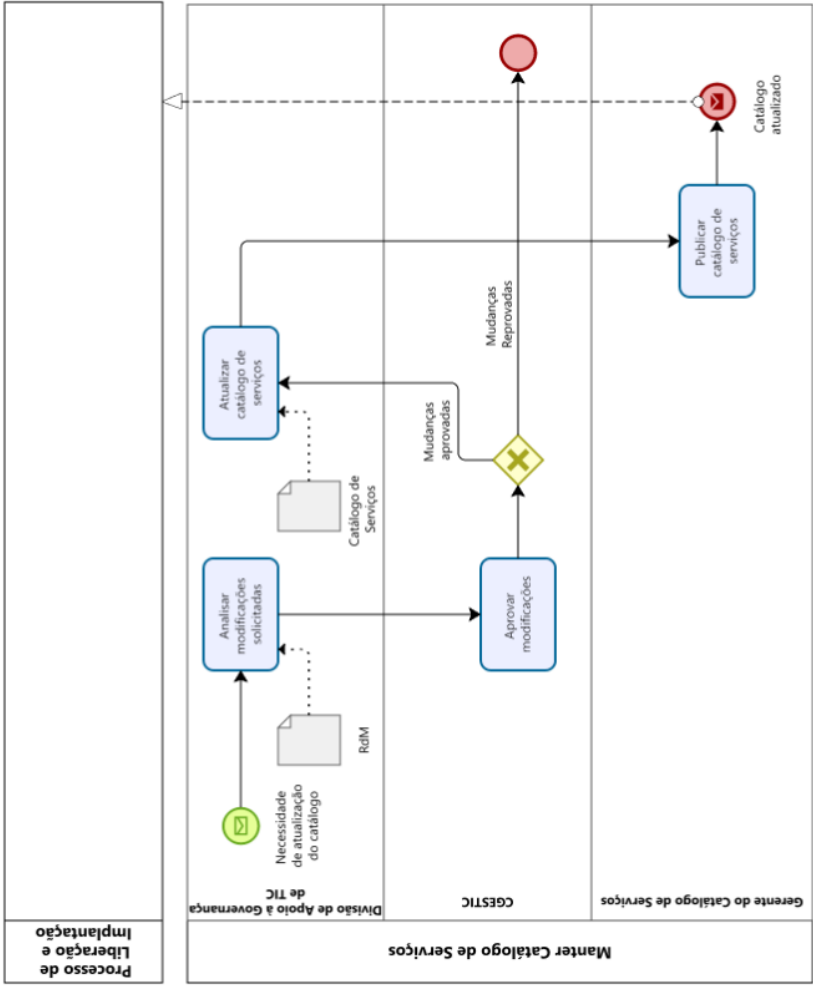
Descrição do Indicador	Método de apuração / fórmula de cálculo	Frequência
Índice de serviços de TIC disponibilizado no catálogo de serviços	(Quantidade de serviços no catálogo / quantidade de serviços oferecidos pela TI) x 100 Análise da inclusão de novos serviços e exclusão de serviços desatualizados.	anual

Controles de execução

Controle	Método de execução	Frequência
Auditoria	Realizar uma reunião com as equipes executoras do processo, para avaliar a aderência, os benefícios gerados e oportunidades de melhoria do processo. Essa reunião deve identificar se o processo necessita de revisão.	Anual



Fluxograma



Powered by
brazili Modeler



Descrição das Tarefas

Analisar modificações solicitadas		
Descrição	O gerente do catálogo de serviços, ao ser acionado para inclusão, alteração ou exclusão de algum item no catálogo de serviços (técnico e/ou de negócios), proveniente de uma mudança nos serviços, deve verificar se todas as informações para a atualização do serviço estão completas, conforme modelo definido para o catálogo de serviços de TIC.	
Papéis	Gerente do catálogo de serviços	
Considerações importantes	Caso identifique a falta de alguma informação, deve interagir com o gerente de mudança para providenciar a adequação das informações.	
Entradas	RdM	
Saídas	Solicitação para aprovação de mudanças	
Atividades		
Ferramentas		

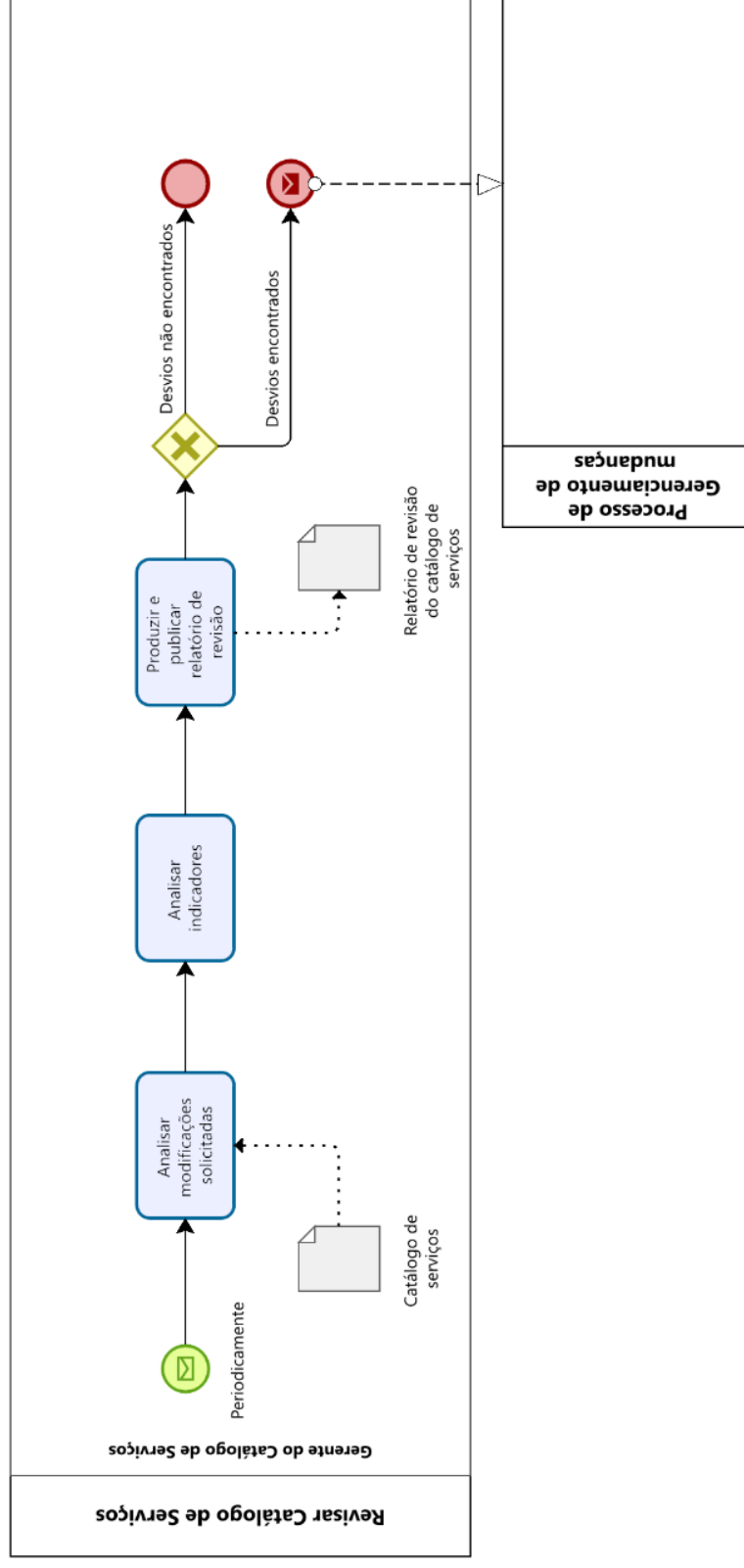
Aprovar modificações		
Descrição	Com base nas informações obtidas na solicitação de mudança no catálogo, o CGesTI deve deliberar acerca das modificações.	
Papéis	CGESTIC	
Considerações importantes		
Entradas	RdM para aprovação	
Saídas	RdM aprovada / reprovada	
Atividades		
Ferramentas		



Atualizar catálogo de serviços		
Descrição	A partir das atualizações liberadas, o gerente do catálogo deve efetuar a atualização dos serviços afetados pela mudança no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) para que fiquem disponíveis para utilização pelos demais processos.	
Papéis	Gerente do Catálogo de Serviços de TIC	
Considerações importantes	Caso a mudança seja reprovada, o processo é finalizado.	
Entradas	RdM aprovada e Catálogo de Serviço	
Saídas	Catálogo de Serviços atualizado	
Atividades		
Ferramentas		

Publicar catálogo de serviços		
Descrição	Após o registro no sistema de ITSM de um novo serviço ou atualização de serviços existentes, o catálogo de serviços (técnico e/ou de negócio) deve ser publicado e as partes interessadas devem ser comunicadas.	
Papéis	Divisão de Apoio à Governança de TIC, Gerente do Catálogo	
Considerações importantes	O catálogo de negócio deve ser publicado na área de TIC do portal institucional. O catálogo técnico deve ser publicado em área interna utilizada pelos servidores da área de TIC. O gerente de catálogo de serviços deve ser informado sobre a conclusão desta etapa.	
Entradas	Catálogo de Serviços atualizado	
Saídas	Catálogo técnico e/ou de negócio atualizado	
Atividades		
Ferramentas		

Fluxograma





Descrição das Tarefas

Analisar informações do catálogo		
Descrição	Periodicamente, o gerente do catálogo de serviços deve verificar se as informações de cada serviço no catálogo permanecem precisas e estão disponíveis às partes interessadas.	
Papéis	Gerente do catálogo de serviços	
Considerações importantes	O gerente do catálogo de serviços deve verificar a necessidade de convocar os responsáveis pelos serviços para participarem de uma revisão em conjunto ou se ele fará uma revisão com sugestões para validação pelos responsáveis.	
Entradas	Catálogo de Serviços	
Saídas	Necessidade de revisão do catálogo	
Atividades		
Ferramentas		

Analisar indicadores		
Descrição	O gerente do catálogo de serviços analisa os indicadores definidos para o processo e faz os apontamentos necessários, caso seja identificada alguma meta abaixo das definidas.	
Papéis	Gerente do catálogo de serviços	
Considerações importantes		
Entradas	Catálogo de serviços	
Saídas	Necessidade de adequação de metas	
Atividades		



Ferramentas	
--------------------	--

Produzir e publicar relatório de revisão		
Descrição	O gerente do catálogo de serviços emite e divulga um relatório de revisão do catálogo contendo as não conformidades encontradas durante a revisão.	
Papéis	Gerente do catálogo de serviços	
Considerações importantes	Quando necessário, providencia as correções do catálogo, submetendo ao processo de gerenciamento de mudanças para produção da RdM de atualização do catálogo. O relatório deve ser emitido pelo menos 1 (uma) vez por ano.	
Entradas	Catálogo de serviços	
Saídas	relatório de revisão do catálogo e RdM	
Atividades		
Ferramentas		