

## Processo: Gerenciamento do Catálogo de Serviços

**Finalidade:** Segundo a ITIL, o propósito da prática de gerenciamento do catálogo de serviços é fornecer uma única fonte de informações consistentes sobre todos os serviços e ofertas de serviços garantindo que estejam disponíveis para o público relevante.

**Aplicabilidade:** Aplica-se a todas as unidades da coordenadoria de tecnologia da informação que fornecem serviços de tecnologia da informação à comunidade acadêmica.

---

**Responsável:** PROAGI/CTIC/SGTI

**Número:** INDEFINIDO

**Versão:** INDEFINIDO

**Aprovação:** INDEFINIDO

**Elaborado por:** Wilson Varaschin

---

## Termos e Definições

**Catálogo de Serviços:** serviços a serem gerenciados pela TI. Documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TI de produção, incluindo aqueles disponíveis para implantação.

**ITSM:** Sistema de gerenciamento de serviços de TI

**Portfólio de Serviços:** armazena todos os serviços prestados por TI, incluindo os serviços propostos, em desenvolvimento, ativos, e serviços obsoletos. **Requisição de Mudança:** o processo que envolve a preparação de uma alteração nos serviços ou ativos de TIC e, após, a sua implantação no ambiente, através da Liberação.

---

## Atores e responsabilidades

**Cliente:** Uma pessoa ou grupo de pessoas que definem os requisitos para um serviço e assumindo a responsabilidade pelos resultados do consumo dele.

**Requisitante:** Equipe ou pessoa responsável pela entrega do serviço nas condições estabelecidas. É também responsável pelo desenho, transição, entrega e sustentação do serviço. Estabelece, juntamente com o cliente, as condições de atendimento e sustentação.

**Nota:** O requisitante pode ser qualquer equipe ou servidor da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

**Gestor do Catálogo de Serviços:** Responsável pela análise e publicação das propostas para o catálogo de serviços de TIC da UNILA.

**Gestor do ITSM:** Responsável por atualizar a ferramenta de ITSM conforme o catálogo de serviços.

---

## Etapas

### 1. Identificar informações do serviço

**Descrição:** Realizar o levantamento das informações necessárias para o catálogo.

**Papéis:** Requisitante

**Entradas:**

- Notificação de alteração do serviço ou novo serviço ofertado.

**Saídas:**

- Minuta da proposta de mudança e; - etapa 2
- Caso o serviço seja novo, enviar mensagem para Gestor do Catálogo de Serviços - etapa 3

**Atividades:**

- Realizar o levantamento inicial;
- Categorizar o serviço;
- Identificar a existência do serviço no Catálogo.

**Ferramentas:**

- Google Documentos e Planilhas.

**Referências:**

- Não se aplica.

---

### 2. Redigir a proposta de mudança

**Descrição:** Redigir os documentos com as informações do serviço, contendo a descrição, atividades relacionadas e a planilha com as requisições de serviço, registros de incidentes e solicitações de mudanças.

**Papéis:** Requisitante.

**Entradas:**

- Minuta da proposta de mudança - etapa 1
- Documentos do serviço catalogado - Já existente ou retorno da etapa 4

**Saídas:**

- Documentos correspondentes ao serviço - etapa 5
- Notificação ao Gestor do Catálogo de Serviços com a proposta - etapa 5

**Atividades:**

- Descrever o serviço:
  - Identificar o cliente;
  - Categorizar o serviço.
- Identificar as atividades do serviço:

- Requisição de serviço.
    - Priorização.
  - Registro de incidentes.
    - Severidade.
  - Solicitação de mudanças.
    - Priorização.
  - Estabelecer o tempo para:
    - Início de atendimento;
    - Tempo de solução.
  - Definir o tipo de atendimento;
  - Definir o grupo de solução.
- Vincular perfis específicos às atividades;
  - Identificar normas relacionadas.

**Ferramentas:**

- E-mail.

**Referências:**

- Não se aplica.

---

### 3. Solicitar o registro de novo serviço

**Descrição:** Em caso do serviço ainda não constar no Catálogo, o requisitante deverá solicitar o registro do novo serviço na categoria correspondente do Catálogo ao Gestor do Catálogo.

**Papéis:** Requisitante.

**Entradas:**

- Solicitação de registro de inclusão pelo Requisitante. - etapa 1 Saídas:
- Mensagem ao gestor do catálogo informando a categoria e nome do serviço. - etapa 4

**Atividades:**

- Enviar e-mail ao gestor com as informações necessárias para o registro.

**Ferramentas:**

- E-mail.

**Referências:**

- Não se aplica.

---

### 4. Registrar entrada no Portfólio de Serviços

**Descrição:** Os documentos sobre o catálogo de serviços estão centralizados pelo Gestor do Catálogo, para controle e versionamento adequado.

**Papéis:** Gestor do Catálogo de Serviços

**Entradas:**

- Mensagem da Requisitante sobre novo serviço a ser registrado. - etapa 3

**Saídas:**

- E-mail à Requisitante dos links de edição dos arquivos. - etapa 2

**Atividades:**

- Criar o documento base para descrição do serviço no Portfólio.
- Criar a planilha base para informações do GLPI;
- Compartilhar os arquivos com a Requisitante.

**Ferramentas:**

- Google Documentos/Planilhas e E-mails.

**Referências:**

- Não se aplica.

**Nota:** Os documentos do catálogo de serviços são mantidos centralizados pela SGTI.

---

## 5. Analisar solicitação de atualização de portfólio

**Descrição:** Verificar se os requisitos para a inclusão do serviços estão de acordo, se não estiver, devolver à Requisitante para os ajustes necessários

**Papéis:** Gestor do Catálogo de Serviços

**Entradas:**

- E-mail - etapa 2;
- Documento e planilha com as informações do serviços - etapa 2.

**Saídas:**

- Notificar o Requisitante caso não atenda para ajustes na proposta - etapa 2;
- Proposta de mudança - etapa 6.

**Atividades:**

- Verificar a conformidade da proposta de alteração do catálogo com o padrão estabelecido dos serviços.

**Ferramentas:**

- E-mail.

**Referências:**

- Não se aplica.

---

## 6. Verificar informações de aprovação

**Descrição:** Verificar se está pré-aprovada pelas partes (Requisitante e Cliente).

**Papéis:** Gestor do Catálogo de Serviços.

**Entradas:** Proposta de mudança

**Saídas:**

- Proposta de mudança.

**Atividades:**

- Sim - encaminhar a proposta para realizar a alteração do catálogo. - etapa 7;
- Não - encaminhar a proposta para o cliente validar a proposta. - etapa 10.

**Ferramentas:**

- E-mail.

**Referências:**

- Não se aplica.
- 

## 7. Realizar alteração no catálogo

**Descrição:** Ajustar os documentos do Portfólio e Catálogo de Serviços.

**Papéis:** Gestor do Catálogo de Serviços.

**Entradas:**

- Proposta de mudança

**Saídas:**

- Portfólio de Serviços atualizado;
- Catálogo de Serviços atualizado - etapa 8.

**Atividades:**

- Editar os documentos correspondentes;
- Notificar o Gestor do ITSM para atualizar as informações do serviço no GLPI.

**Ferramentas:**

- Google Documentos/Planilhas e E-mail.

**Referências:**

- Não se aplica.
- 

## 8. Atualizar o ITSM

**Descrição:** Ajustar o GLPI conforme o catálogo de serviços.

**Papéis:** Gestor do ITSM

**Entradas:**

- E-mail com as informações a serem alteradas no GLPI - etapa 7

**Saídas:**

- E-mail ao Gestor do Catálogo de Serviços informando a conclusão das alterações - etapa 9

**Atividades:**

- Atualizar o GLPI;
- Notificar o Gestor das atualizações.

**Ferramentas:**

- GLPI e E-mail.

**Referências:**

- Não se aplica.
- 

## 9. Divulgar as alterações

**Descrição:** Publicar no portal institucional a nova versão do catálogo de serviços.

**Papéis:** Gestor do Catálogo de Serviços

**Entradas:**

- E-mail de confirmação de alterações realizadas no GLPI - etapa 8.

**Saídas:**

- Publicação do catálogo no portal institucional - Fim do processo.

**Atividades:**

- Publicar novo documento em versão pdf
- Publicar alterações em <https://portal.unila.edu.br/proagi/ctic/sobre/catalogo-de-servicos>
- Notificar o requisitante e o cliente da alteração.

**Ferramentas:**

- Processador de texto;
- Plone.
- E-mail.

**Referências:**

- Não se aplica.
- 

## 10. Validar a proposta de alteração

**Descrição:** O cliente deve avaliar e decidir sobre a nova proposta do serviço. **Papéis:** Cliente

**Entradas:**

- Proposta de alteração do catálogo de serviços

**Saídas:**

- Proposta de mudança
  - SIM - Proposta de mudança. - etapa 7 e etapa 8

- NÃO - etapa 11

**Atividades:**

- Decisão sobre a proposta

**Ferramentas:**

- Não se aplica.

**Referências:**

- Não se aplica.

---

## 11. Ajustar a proposta

**Descrição:** Caso a proposta não seja aceita, o cliente poderá sugerir alterações para nova avaliação pelo Requisitante.

**Papéis:** Cliente

**Entradas:**

- Proposta de mudança

**Saídas:**

- Nova proposta de mudança - etapa 2

**Atividades:**

- Redigir uma nova proposta para o serviço.

**Ferramentas:**

- Processador de texto

**Referências:**

- Não se aplica