



# GESTÃO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS DIT

N/GS/007/01

Data: 17/12/2018



GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

**DATAPREV**

**NORMA**

**GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DIT**

**Nota da versão:**

Versão 01 – Atualiza os conceitos e diretrizes para a Gestão do Catálogo de Serviços DIT.



## SUMÁRIO

- 1 OBJETIVO**
- 2 APLICAÇÃO**
- 3 ÓRGÃOS CITADOS NA NORMA**
- 4 CONCEITUAÇÃO**
  - 4.1 Requisição de Serviço DIT**
  - 4.2 Acordo de Nível Operacional – ANO**
  - 4.3 Catálogo de Serviços DIT**
  - 4.4 Tarefa**
  - 4.5 Solicitante**
  - 4.6 Grupo de Entrada**
  - 4.7 Grupo de Saída**
  - 4.8 *CA Service Desk Manager – SDM***
  - 4.9 Base de conhecimento**
- 5 DIRETRIZES BÁSICAS**
  - 5.1 Manutenção do Catálogo de Serviços**
    - 5.1.1 Inclusão de item de serviço**
    - 5.1.2 Alteração de item de serviço**
    - 5.1.3 Exclusão de item de serviço**
    - 5.1.4 Desativação de item de serviço**
    - 5.1.5 Criação de grupo de entrada**
    - 5.1.6 Criação de grupo de saída**
    - 5.1.7 Orientações aos solicitantes dos serviços**



**GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DIT**

**5.2 Melhoria contínua do Catálogo de Serviços**

**5.2.1 Monitoração do Catálogo de Serviços**

**5.2.2 Revisão do Catálogo de Serviços**

**5.2.3 Relatórios gerenciais**

**6 VIGÊNCIA**

**Elementos Complementares:**

**Anexo I Especificação de Requisição de Serviço**

**Anexo II Especificação de Requisição de Serviço executado por mais de uma área**



**GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DIT**

## 1 OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes e procedimentos para a Gestão do Catálogo de Serviços da Diretoria de Tecnologia e Operações (DIT).

## 2 APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os órgãos envolvidos na solicitação ou no atendimento dos serviços de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) executados pela DIT.

## 3 ÓRGÃOS CITADOS NA NORMA

<b>Sigla</b>	<b>Função principal</b>
DIT	Órgão responsável pelo atendimento de serviços de tecnologia e soluções
COIP	Órgão responsável pela gestão do processo de Requisição de Serviço

## 4 CONCEITUAÇÃO

### 4.1 Requisição de Serviço DIT

Toda solicitação formal e rotineira feita à DIT, de baixo risco, cuja execução não gere indisponibilidade não planejada de serviços.

### 4.2 Acordo de Nível Operacional – ANO

Prazo máximo estabelecido para atendimento dos serviços padronizados do Catálogo DIT.



**GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DIT**

**4.3 Catálogo de serviços DIT**

Lista de serviços executados pela DIT, com o objetivo de facilitar a identificação do item pelo solicitante e agilizar o processo de atendimento da Requisição de Serviço.

**4.4 Tarefa**

Atividade que compõe um fluxo de trabalho (workflow) vinculado a uma Requisição de Serviço.

**4.5 Solicitante**

Usuário dos serviços DIT, responsável por registrar a Requisição de Serviço, informar os dados necessários para o atendimento e fornecer informações adicionais para a execução da solicitação, caso necessário.

**4.6 Grupo de entrada**

Áreas autorizadas a solicitar determinado item de serviço no Catálogo DIT.

**4.7 Grupo de saída**

Grupos de empregados responsáveis pela execução do atendimento das Requisições de Serviço.

**4.8 CA Service Desk Manager – SDM**

Sistema utilizado pela Dataprev para gestão dos serviços de TIC.

**4.9 Base de conhecimento**

Repositório de armazenamento de informações e orientações, disponível no *SDM – Service Desk Manager*, com o intuito de disponibilizar de forma centralizada documentos necessários à execução dos serviços de TIC.



## 5 DIRETRIZES BÁSICAS

O órgão responsável pela gestão do processo de Requisição de Serviço deve efetuar a gestão do Catálogo de Serviços, zelando pela manutenção, monitoração e melhoria das informações disponibilizadas aos usuários do Catálogo, bem como aos seus executores.

A gestão do Catálogo de Serviços estabelece as regras que devem ser seguidas para inclusão, alteração, desativação ou exclusão de um item de serviço no Catálogo, bem como as permissões de acesso a cada serviço, e seus respectivos grupos executores.

O conteúdo do Catálogo de Serviços deve ser revisado periodicamente pelo órgão responsável pela gestão do processo de Requisição de Serviço em conjunto com as áreas executoras, ou ainda quando identificados desvios pontuais no processo. O conteúdo do Catálogo é dinâmico e alterações devem ser feitas sempre que for identificada alguma necessidade.

### 5.1 Manutenção do Catálogo de Serviços

O órgão responsável pelo processo de gestão da Requisição de Serviço deve gerenciar a manutenção do Catálogo de Serviços DIT.

Qualquer usuário do Catálogo de Serviços pode solicitar a inclusão, alteração ou exclusão de um item de serviço, desde que autorizada pelo responsável pelo grupo executor do serviço.

Caso o mesmo serviço seja executado por mais de uma área da Dataprev, o item deve ser definido em consenso com as áreas executoras afins, no intuito de manter a padronização do Catálogo.



### 5.1.1 Inclusão de item de serviço

O pedido de inclusão de uma categoria deve ser formalizado via registro de Requisição de Serviço no *SDM – Service Desk Manager*, preferencialmente anexando formulário preenchido de Especificação de Requisição de Serviço (Anexos I, para serviço específico de apenas uma área executora, ou Anexo II, para serviços executados por mais de uma área).

A Requisição de Serviço será direcionada para o órgão responsável pela gestão de Requisição de Serviço para análise e adequação dos critérios estabelecidos para o serviço, em comum acordo com a (s) área (s) executora (s), se necessário.

A solicitação de inclusão de um novo item de serviço deve contemplar todas as informações retratadas no formulário de Especificação de Requisição de Serviço (Anexos I e II) e só será efetuada com autorização da área executora.

O órgão responsável pela gestão de Requisição de Serviço deverá providenciar a (s) inclusão (ões) solicitada (s).

### 5.1.2 Alteração de item de serviço

O pedido de alteração deve ser efetuado através de registro de Requisição de Serviço no *SDM – Service Desk Manager*, preferencialmente anexando o formulário Especificação de Requisição de Serviço (Anexos I e II), se o volume de alterações assim o exigir.

A Requisição de Serviço será direcionada para o órgão responsável pela gestão de Requisição de Serviço para análise, adequação das alterações em comum acordo com a (s) área (s) executora (s), se necessário, e providências quanto a (s) alteração (ões) solicitada (s).

A alteração solicitada só será efetuada com autorização da área executora.



**GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DIT**

**5.1.3 Exclusão de item de serviço**

O pedido de exclusão deve ser efetuado através de registro de Requisição de Serviço no *SDM – Service Desk Manager*, informando a justificativa para a exclusão.

A exclusão de serviços executados por mais de uma área deverá ser precedida de consenso entre as mesmas.

A Requisição de Serviço será direcionada para o órgão responsável pela gestão de Requisição de Serviço para análise e providências quanto a (s) exclusão (ões) solicitada (s).

A exclusão solicitada só será efetuada com autorização da área executora.

**5.1.4 Desativação de item de serviço**

Caso seja identificado item de serviço no Catálogo sem Requisição de Serviço registrada dentro do período de 90 (noventa) dias, o órgão responsável pela gestão de Requisição de Serviço pode providenciar a desativação do item.

O órgão responsável pela gestão de Requisição de Serviço deve informar a (s) área (s) executora (s) sobre a desativação do serviço.

**5.1.5 Criação de grupo de entrada**

Os grupos de entrada são definidos automaticamente no *SDM* de acordo com o órgão de lotação do usuário, informação originada do cadastro do *LDAP*. Caso exista algum erro de cadastro, a correção deverá ser efetuada no *LDAP*.

Não é necessário solicitar criação de grupos de entrada, apenas liberação de acesso de um serviço a um grupo de usuários.

A liberação do acesso a itens de serviço do Catálogo DIT deve ser autorizada pelo responsável da área executora, de acordo com as atribuições das áreas solicitantes. O pedido deve ser formalizado através de registro de Requisição de Serviço no *SDM*.



#### **5.1.6 Criação de grupo de saída**

O pedido deve ser efetuado através de registro de Requisição de Serviço *SDM – Service Desk Manager*.

Os grupos são criados de acordo com a equipe e serviço a ser executado.

A Requisição de Serviço é direcionada para o órgão responsável pela gestão de Requisição de Serviço que deve avaliar a solicitação, orientar a área executora em caso de não criação do grupo, ou providenciar a criação do novo grupo solicitado.

O pedido de criação de grupo de saída para Requisição de Serviço deve seguir o padrão de nomenclatura adotado na DIT: *sigla da Diretoria.Sigla do Departamento.Sigla da Divisão. Nome da área executora (Solicitacao)*”.

#### **5.1.7 Orientações aos Solicitantes dos serviços**

O órgão responsável pela gestão de Requisição de Serviços deve disponibilizar na base de conhecimento do *SDM* manuais com orientações para inclusão, alteração ou exclusão de item de serviço, liberação de acesso a itens de serviço e criação de grupos de saída.

### **5.2 Melhoria contínua do Catálogo de Serviços**

O órgão responsável pela gestão de Requisição de Serviço deve gerir ações para melhoria contínua do Catálogo de Serviços, incluindo a monitoração do uso do Catálogo e revisões periódicas previamente programadas.

#### **5.2.1 Monitoração do Catálogo de Serviços**

A utilização do Catálogo de Serviços deve ser monitorada constantemente pelo órgão responsável pela gestão de Requisição de Serviço, visando manter a eficácia das informações, de modo a auxiliar na melhoria da execução dos serviços.



## GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DIT

A monitoração do Catálogo de Serviços DIT tem por objetivo:

- identificar desvios e necessidade de correções pontuais no cadastro dos serviços, inclusive de ANO;
- agilizar possíveis ajustes nos dados cadastrais;
- manter disponível aos usuários canal de acesso eficaz para solicitação dos serviços padronizados e seus requisitos para obtenção;
- propiciar maior eficiência no fornecimento de informações gerenciais para subsidiar a gestão do atendimento.

### 5.2.2 Revisão do Catálogo de Serviços

A revisão programada do Catálogo deve ser efetuada preferencialmente a cada 06 (seis) meses, em conjunto com as áreas executoras. A análise deve contemplar todos os serviços e grupos ativos, bem como a necessidade de inclusão de novos serviços.

O órgão responsável pela gestão de Requisição de Serviço deve revisar especialmente os Acordos de Nível Operacional (ANO) definidos para os serviços, no intuito de manter o alinhamento dos prazos de execução dos serviços com os Acordos de Nível de Serviço (ANS) contratuais estabelecidos com os clientes.

Deve-se utilizar para análise o resultado do Tempo Médio de Reação (TMR) e o índice de violação do ANO em relação à quantidade de Requisições de Serviço registradas em cada categoria, apresentados nos relatórios gerenciais disponibilizados pelo órgão responsável pela gestão de Requisição de Serviço, no período por ele estabelecido.



**GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DIT**

O órgão responsável pela gestão de Requisição de Serviço pode definir um novo ANO de acordo com o resultado da análise realizada, sem consulta prévia aos grupos executores.

Todas as alterações efetuadas devem ser comunicadas aos grupos executores envolvidos.

### **5.2.3 Relatórios gerenciais**

O órgão responsável pela gestão de Requisição de Serviço deve elaborar, consolidar e disponibilizar periodicamente aos gestores dos grupos executores relatórios gerenciais com apontamentos sobre a utilização do Catálogo e efetividade das informações cadastrais.

Os relatórios devem subsidiar os gestores no gerenciamento dos serviços, fornecendo dados para:

- monitoração dos Acordos de Níveis Operacionais (ANO) estabelecidos, visando garantir o alinhamento com as regras contratuais vigentes;
- acompanhamento da conformidade dos serviços disponibilizados com as diretrizes organizacionais definidas no planejamento operacional da empresa;
- identificação de tendências e necessidade de ajustes na distribuição dos serviços em relação ao perfil das equipes;
- oportunidades de melhoria nas especificações dos serviços, buscando evitar solicitações indevidas.



**6 VIGÊNCIA**

Esta Norma entra em vigor a partir da data de publicação e revoga a N/GS/007/00.

**VALERIA CRISTINA ALLEMAND COTIA**

**SUPERINTENDENTE**

Responsável pela elaboração

**JOSÉ IVANILDO DIAS JÚNIOR**

**CONSULTOR JURÍDICO**

Responsável pela chancela

**MATHEUS BELIN**

**DIRETOR**

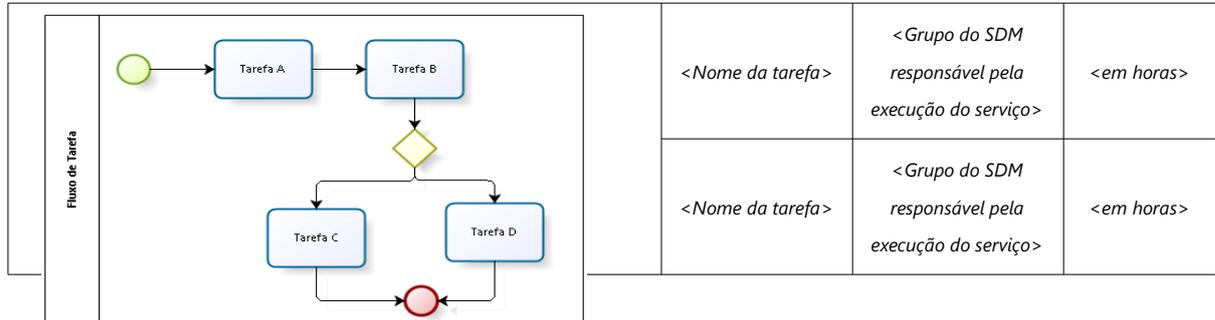
Responsável pela aprovação

**GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DIT**
**ANEXO I**
**ESPECIFICAÇÃO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇO**

Especificação do Serviço	
<b>Categoria – Nível 1:</b>	Catálogo de Serviços DIT <Não alterar>
<b>Categoria – Nível 2:</b>	<Consultar a COIP>
<b>Categoria – Nível 3:</b>	<Consultar a COIP>>
<b>Nome da Requisição:</b>	<Nome do serviço a ser solicitado>
<b>Descrição do Serviço:</b>	<Descrição mais detalhada do serviço a ser executado, suas principais características de negócio, outras informações que não serão disponibilizadas nos demais campos do documento>
<b>Data:</b>	< data da solicitação>
<b>ANO:</b>	<Tempo máximo para atendimento do serviço (em horas, considerando 12 horas = 1dia)>
<b>Dono do serviço:</b>	<Nome da área responsável pela execução do serviço e atendimento ao usuário>
<b>Gestor da Fila:</b>	<Nome do Líder da Equipe responsável pela execução do serviço>
<b>Grupo de saída:</b>	<Grupo responsável pela execução do serviço>
<b>Grupos de Entrada:</b>	<Áreas autorizadas a solicitar o serviço>

Propriedades do Serviço				
Informações necessárias para atendimento				
Pergunta	Obrigatório	Texto	Combo Box	Anexo
<Nome do Campo/Pergunta>				
<Exemplos:>				
Nome completo do usuário:	X	X		
Tipo de Acesso:	X		X	
Combo Box				
Nome		Valor		
<Nome do Campo/Pergunta>		<Opções disponíveis>		
<Exemplo>				
<Tipo do acesso:>		<Apenas Leitura / Leitura e escrita>		
Fluxo de Tarefas *		Tarefas *		
		Nome da Tarefa	Grupo de Saída da Tarefa	ANO

**GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DIT**



<Nome da tarefa>	<Grupo do SDM responsável pela execução do serviço>	<em horas>
<Nome da tarefa>	<Grupo do SDM responsável pela execução do serviço>	<em horas>

\* Opcional.

**GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DIT**

**ANEXO II**

**ESPECIFICAÇÃO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇO EXECUTADO POR MAIS DE UMA ÁREA**

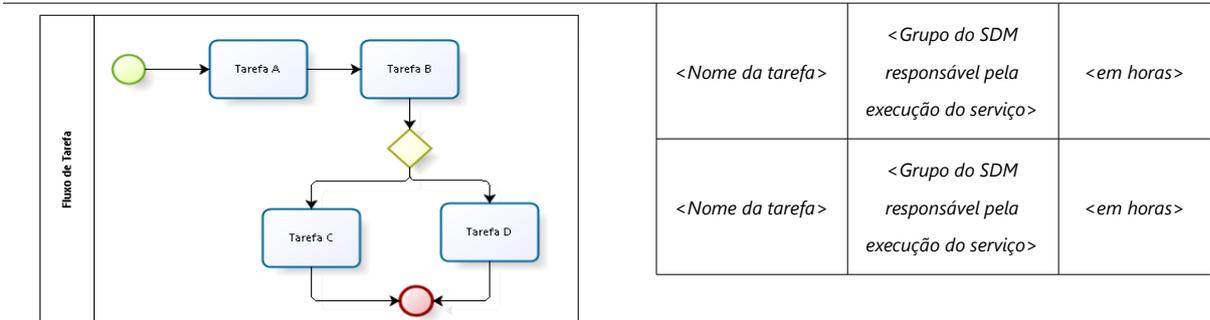
Especificação do Serviço			
<b>Categoria – Nível 1:</b>	Catálogo de Serviços DIT <Não alterar>		
<b>Categoria – Nível 2:</b>	<Consultar a COIP>		
<b>Categoria – Nível 3:</b>	<Consultar a COIP>		
<b>Nome da Requisição:</b>	<Nome do serviço a ser solicitado>		
<b>Descrição do Serviço:</b>	<Descrição mais detalhada do serviço a ser executado, suas principais características de negócio, outras informações que não serão disponibilizadas nos demais campos do documento>		
<b>Data:</b>	< data da solicitação>		
<b>ANO:</b>	<Tempo máximo para atendimento do serviço (em horas, considerando 12 horas = 1 dia)>		
<b>Área executora:</b>	<b>ÁREA 1</b>	<b>ÁREA 2</b>	<b>ÁREA 3</b>
<b>Dono do serviço:</b>	<Nome das áreas responsáveis pela execução do serviço e atendimento ao usuário>		
<b>Gestor da Fila:</b>	<Nome dos Líderes das Equipes responsáveis pela execução do serviço>		
<b>Grupo de saída:</b>	<Grupos responsáveis pela execução do serviço>		
<b>Grupos de Entrada:</b>	<Áreas autorizadas a solicitar o serviço>		

Propriedades do Serviço				
Informações necessárias para atendimento				
Pergunta	Obrigatório	Texto	Combo Box	Anexo
<Nome do Campo/Pergunta>				
<Exemplos:>				
Nome completo do usuário:	X	X		
Tipo de Acesso:	X		X	

Combo Box	
Nome	Valor
<Nome do Campo/Pergunta>	<Opções disponíveis>
<Exemplo>	
<Tipo do acesso:>	<Apenas Leitura / Leitura e escrita>

Fluxo de Tarefas *	Tarefas *		
	Nome da Tarefa	Grupo de Saída da Tarefa	ANO

**GESTÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS DIT**



\* Opcional.



**Assinado digitalmente por:**

Matheus Belin (Aprovador)  
Jose Ivanildo Dias Junior (Chancelador)  
Valeria Cristina Allemmand Cotia (Elaborador)