



**GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
ARTEFATO CATÁLOGO DOS SISTEMAS INFORMATIZADOS (CATÁLOGO DOS
SERVIÇOS DE TIC)**

**MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO
SECRETARIA DE COORDENAÇÃO E GOVERNANÇA DAS EMPRESAS ESTATAIS
DIRETORIA DE ORÇAMENTO DE ESTATAIS
COORDENAÇÃO-GERAL DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO DE ESTATAIS**

BRASÍLIA - 2018

**MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO
E GESTÃO**
**SECRETARIA DE COORDENAÇÃO E GOVERNANÇA
DAS EMPRESAS ESTATAIS**

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Fernando Antonio Ribeiro Soares

Secretário

Márcia Abrahão Moura

Reitora

André Nunes

Diretor do Departamento de Orçamento de Estatais

Sanderson Cesar Macedo Barbalho

Diretor do Centro de Apoio ao Desenvolvimento
Tecnológico – CDT

Gerson Batista Pereira

Coordenador-Geral de Gestão da Informação de Estatais

Rafael Timóteo de Sousa Júnior

Coordenador do Laboratório de Tecnologias
da Tomada de Decisão – LATITUDE

EQUIPE TÉCNICA

Natal Henrique Troz Guglihermi – SEST

Otávio Porto Barbosa – SEST

EQUIPE TÉCNICA

Georges Daniel Amvame Nze

(Pesquisador Sênior)

Claudia Jacy Barrenco Abbas

(Pesquisador Sênior)

Edna Dias Canedo

(Pesquisador Sênior)

Rodrigo de Souza Goncalves

(Pesquisador Sênior)

Adyr Andrade de Menezes

Amanda Aline Figueiredo Carvalho

Bruno Justino Garcia Praciano

Demétrio Antônio da Silva Filho

Fabricio de Oliveira Taguatinga

Glauber Luiz Lopes da Silva

Jean Victor Ribeiro Vieira

João Batista Alves Diniz

Jorge Guilherme Silva dos Santos

José Maria dos Reis Lisboa

Leomar Camargo de Souza

Marcus Vinicius Bomfim Guimaraes Barbalho

Moramay Coutinho Guimarães Coelho

Pedro Thiago Rocha de Alcântara

Priscilla Gonçalves da Silva e Souza

Rafaella Aparecida Rosa Lima

Rosa Cristina Portela Dias Jácome

Ruyther Parente da Costa

Victor Matheus da Silva

B823g

Brasil. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

Governança de tecnologia da informação : artefato catálogo dos sistemas informatizados (Catálogo dos Serviços de TIC) / Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais, Coordenação-Geral de Gestão da Informação de Estatais; Universidade de Brasília. -- Brasília : MP, 2018. 12 p.

1. Governança Digital 2. Tecnologia da Informação 3. Empresas Estatais
4. Administração Pública I. Título II. Universidade de Brasília.

CDU 658.115:004

HISTÓRICO DE VERSÕES

09/03/2018 | Versão 1.0

Descrição: inclusão dos artefatos, definição do processo, adequação do passo-a-passo, objetivos e capa ao processo.

Autor: Edna Dias Canedo e Priscilla Gonçalves da Silva e Souza.

Revisor: Natal Henrique Troz Guglilhermi e Otávio Porto Barbosa.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	5
2. VISÃO GERAL	5
2.1. Objetivo	5
2.2. Justificativa.....	5
3. CATÁLOGO DOS SISTEMAS INFORMATIZADOS (CATÁLOGO DOS SERVIÇOS DE TIC).....	6
3.1. Definição	6
3.2. Passo a passo.....	6
4. ARTEFATOS	7
4.1. Documentos.....	7
4.1.1 Formulário com os Responsáveis da TIC e das Áreas de Negócio	7
4.1.2 Catálogo de Serviços de TIC.....	9
5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	12
5.1. Documentos.....	12

INTRODUÇÃO

Em observância às normas e diretrizes de Tecnologia da Informação (TIC) do Poder Executivo Federal, disseminadas pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (SETIC/MP), na condição de Órgão Central do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) e, conforme preconiza o Decreto Presidencial nº 7.579, de 11 de outubro de 2011, o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP), como Órgão Setorial integrante do SISP, vincula-se aos preceitos definidos pelo Sistema relativamente à governança e gestão de tecnologia da informação.

Diante do tema e também em decorrência de orientação do TCU, conforme Acórdão 3051/2014 a SEST deve atuar no desenvolvimento de ações que promovam a disseminação da cultura de Governança de TIC nas Empresas Estatais, para facilitar o cumprimento dos objetivos definidos e exigidos no planejamento estratégico, como também na racionalização de recursos e retorno financeiro/operacional.

VISÃO GERAL

2.1. Objetivo

Identificar e apontar os passos necessários, de acordo com práticas listadas em literatura e conhecimento prático, Catálogo dos Sistemas Informatizados (Catálogo dos Serviços de TIC).

2.2. Justificativa

A SEST, institucionalmente, como órgão de Coordenação e Governança das Empresas Estatais, deve promover e orientar a Governança de TIC dessas entidades. As iniciativas nesse sentido devem ser planejadas e priorizadas a partir do alinhamento dos investimentos de TIC aos objetivos estratégicos das organizações.

CATÁLOGO DOS SISTEMAS INFORMATIZADOS (CATÁLOGO DOS SERVIÇOS DE TIC)

3.1. Definição

O Catálogo dos Sistemas Informatizados (Catálogo dos Serviços de TIC) apresenta os serviços informatizados ativos na visão de um usuário em específico.

Nesse sentido, o objetivo desta prática é que todas as informações dos serviços ativos estejam claramente disponíveis e especificadas para os usuários, além de, permitir a preparação e a definição de Acordos de Nível de Serviços (métricas, indicadores).

3.2. Passo a passo

Para a implantação do Processo Catálogo dos Sistemas Informatizados (Catálogo de Serviços de TIC) é preciso executar as seguintes atividades:



1. Identificar e catalogar todos os serviços da estatal habilitados para a TIC.
2. Estabelecer e manter a descrição de todos os sistemas informatizados da Estatal. É importante catalogar todos os sistemas, com a sua identificação, descrição, importância, impacto e uso pela estatal.
3. Para cada sistema informatizado da Estatal estabelecer e manter os seus respectivos papéis e responsáveis pelos mesmos na TIC e nas áreas de negócio da estatal, registrando suas características e informações no Formulário de Identificação dos Sistemas com os Responsáveis da TIC e das Áreas de Negócio para prover uma melhor comunicação, transparência e atendimento aos usuários quando necessário.
4. Estabelecer e manter as propriedades/requisitos do conjunto de sistemas informatizados (serviços) da Estatal.
5. Selecionar os serviços de TIC que irão compor o Catálogo dos Sistemas Informatizados da Estatal de acordo com sua necessidade e importância na estatal.
6. Elaborar o Catálogo dos Sistemas Informatizados da Estatal, descrevendo todos os serviços ativos e aprovados que podem ser oferecidos aos atuais e futuros clientes da estatal, trazendo uma visão clara de quais serviços a TIC oferece e como a TIC agrega valor para os recursos financeiros alocados.

7. Divulgar o Catálogo dos Sistemas Informatizados (Catálogo de Serviços de TIC) da Estatal para os usuários de modo que todos tenham conhecimento do catálogo.
8. Atualizar o Catálogo dos Sistemas Informatizados (Catálogo de Serviços de TIC) da Estatal sempre que for necessário e realizar a divulgação.

ARTEFATOS

4.1. Documentos

Modelos de documentos para a criação e operacionalização do Catálogo dos Sistemas Informatizados (Catálogo de Serviços de TIC):

Definir Responsáveis da Área de TIC e das Áreas de Negócio	
 Formulário com os Responsáveis da TIC e das Áreas de Negócio	Nome: Formulário com os Responsáveis da TIC e das Áreas de Negócio
	Objetivo: Definir os Responsáveis da Área de TIC e das Áreas de Negócio para todos os sistemas informatizados da Estatal para prover uma melhor comunicação, transparência e atendimento aos usuários.
Manter o Catálogo de Serviços de TIC	
 Catálogo de Serviços de TIC	Nome: Catálogo de Serviços de TIC
	Objetivo: Registrar os serviços ativos e aprovados que podem ser oferecidos aos atuais e futuros clientes da organização.

4.1.1 Formulário com os Responsáveis da TIC e das Áreas de Negócio

Formulário com os Responsáveis da TI e das Áreas de Negócio do <Estatal>

Objetivo

Definir os Responsáveis da Área de TI e das Áreas de Negócio para todos os sistemas informatizados do <Estatat> para prover uma melhor comunicação, transparência e atendimento aos usuários.

<Inserir o nome do Setor/Departamento/Secretaria da Área de TI e de Negócio da Estatat>

Sistema	
Nome do Responsável da Área de TI	
Nome do Responsável da Área de Negócio	
Telefone para Contato do Responsável da Área de TI e E-mail	
Telefone para Contato do Responsável da Área de Negócio e E-mail	

<Nome completo da autoridade máxima da Estatat >

<Cargo da autoridade máxima da Estatat >

Observações:

Os papéis e responsabilidades dos membros da equipe de TI e da área de Negócio devem ser documentados e organizados através de uma estrutura analítica do projeto (EAP).

Não podem faltar informações referentes à descrição das características de cada integrante da equipe, incluindo informações tais como: qual o seu verdadeiro papel, que tipo de responsabilidade e autoridade possui, quais as competências que deve apresentar e o grau de responsabilidade. Todos os fatores estão interligados e devem ser esclarecidos para um bom funcionamento dos sistemas / serviços e projetos da estatal, para que todos caminhem em uma única direção, mantendo o objetivo traçado.

As informações dos responsáveis pelas áreas de TI e do Negócio de um determinado sistema devem ser de fácil acesso aos usuários.

Sistema	Folha de Pagamento
Nome do Responsável da Área de TI	Edna Dias Canedo
Nome do Responsável da Área de Negócio	Pedro de Sousa
Telefone para Contato do Responsável da Área de TI e E-mail	61988888888 dias@gmail.com
Telefone para Contato do Responsável	61988778877

da Área de Negócio e E-mail	sousa@gmail.com
-----------------------------	-----------------

4.1.2 Catálogo de Serviços de TIC

Catálogo de Serviços de TI do <Estatat>

Objetivo

Apresentar o Catálogo de Serviços de TI do <Estatat>.

Descrição dos Serviços de TI

<para cada serviço de TI especificar>

Nome do Serviço de TI.

Descrever o objetivo do Serviço de TI .

Descrever o Status e Categoria do Projeto de TI .

Informar o contato dos responsáveis para suporte do Serviço de TI .

Informar o contato dos responsáveis pela área de Negócio do Serviço de TI .

Descrever a prioridade do Serviço .

Descrever a disponibilidade do Serviço .

<Inserir a figura com o catálogo dos serviços de TI da Estatal >

<Nome completo do responsável >

<Cargo >

Observações:

O Catálogo de Serviços, conforme definido pelo ITIL, é um subconjunto do Portfólio de Serviços da Organização, que consiste de todos os serviços ativos e aprovados que podem ser oferecidos aos atuais e futuros clientes da organização. É, ainda, uma virtual projeção da capacidade do provedor de serviços de TI de entregar valor para seus clientes.

O Catálogo de Serviços traz uma visão clara de quais serviços a TI oferece e como a TI agrega valor para os recursos financeiros alocados. Ele oferece um método para requisitar ou pedir os serviços publicados. O Catálogo de Serviços viabiliza a boa governança em

que os principais termos, condições e controles definidos nele estejam integrados aos processos de prestação de serviço da Estatal. Ele permite que a organização melhore o planejamento, a entrega e o suporte aos serviços, enquanto avalia de forma correta os custos e preços do serviço.

O Catálogo de Serviços aborda atividades comuns como fazer o pedido de PC/desktop, telecomunicação, colaboração e serviços de suporte, que podem produzir resultados mensuráveis e garantem a consistência do preço e da qualidade do serviço. O Catálogo de Serviço também considera os meios de facilitar a redução do prazo do ciclo; o fluxo de trabalho implementado pode diminuir o prazo de finalização dos serviços, poupando várias horas em cada requisição.

Algumas dificuldades que podem ser mitigadas com a implantação de um catálogo de serviços:

Definição:

Um escopo deve ser definido para cada serviço com sua descrição bem detalhada. Como o que o serviço deve atender e também o que não deve, deve-se criar limitadores justificados para cada serviço. Nada impede, inclusive é importante implementar melhorias com as medições sempre que necessário, seja por melhoria ou mudança do cenário empresarial.

Níveis de Serviço:

Os acordos de níveis de serviços devem ser definidos criteriosamente levando em consideração a necessidade e o cenário específico de cada empresa. Devem estar alinhados com as estratégias de negócios e devem ser específicos a cada setor produtivo da organização.

Comunicação:

Os serviços devem ser amplamente divulgados em ferramentas internas ou externas para os clientes, em uma intranet, ou em aplicação específica, constando todo o escopo do serviço e, quando possível, seus custos envolvidos.

Responsabilidades:

A área ou os profissionais responsáveis pelos serviços devem ser muito bem definidos para não haver problemas de performance na execução dos mesmos. Uma central de Serviços, ou uma melhoria específica no sistema de Service Desk, auxiliam nessa atividade.

Recursos:

Identificado os serviços pode-se definir áreas e níveis de especialização para os agentes de serviço. Com isso pode prever antecipadamente o número de recursos necessários, de acordo como o volume de solicitações para aquele serviço.

Suporte e Manutenção:

Um catálogo de serviços pode auxiliar na seleção e decisão de hardware, software e todas as ferramentas fundamentais para manter a empresa produtiva, diminuindo o risco de aquisições que não tenham o escopo específico em cada situação.

Métricas:

Deve-se criar um indicador que possa medir cada serviço, tanto quantitativamente, quanto

qualitativamente, a performance dos serviços irá alinhar a satisfação do cliente e a produtividade para a área que o executa.

Planejamento Financeiro e Custos Operacionais:

Volume de solicitações, perfil dos recursos e tempo necessário para a execução de cada serviço devem ser calculados antecipadamente, seja por estatísticas existentes ou mesmo experiência individual de cada profissional, para que um planejamento orçamentário possa ser definido e aprovado e acompanhado por cada área periodicamente.

Exemplo de Descrição de um Serviço de TI:

Antivírus e Anti-Spywares

Status

Solução para detectar e eliminar vírus e malwares.

Objetivo: Realizar o gerenciamento da segurança de sistemas, redes, dados e soluções de conformidade. Possibilitar, dentre outros recursos, que os softwares de antivírus e proteção contra spywares, estejam sempre atualizadas, com bases de assinaturas distribuídas entre as várias localidades. Identificar quais máquinas encontram-se sem antivírus, permitindo a instalação dos mesmos sem intervenção do usuário. Utilizando-se de um agente instalado em cada máquina que se comunica com um servidor central que faz o controle de todos os recursos.

Responsável para suporte do Serviço da Área de TI

Vinícius Pedro Sousa

Fone: 61 9636363636

E-mail Viniciusficticio@gmail.com

Responsável para suporte da Área de Negócio

Maria de Sousa

Fone: 61 9636363636

E-mail sousaficticio@gmail.com

Tecnologia Utilizada:

McAfee Viruscan Enterprise

Categoria

Software

Prioridade

Alta

Disponibilidade

Horas por dia, 7 dias por semana

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

5.1. Documentos

- Planejamento Estratégico da Secretaria 2015-2018.
- Guia de Comitê de TI do SISP (versão 2.0 – 2016).
- Guia de Gerenciamento de Projetos do SISP (Versão 1.0 MGP-SISP – 2011).
- Guia de Metodologia de Gerenciamento de Portfólio de Projetos do SISP (Versão 1.0 MGPP-SISP – 2013).
- Guia de Processo de Software do SISP (Versão 1.0 PSW-SISP 2012).
- Guia de Catálogo de Software do SISP (Versão 1.0 2014).