



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

### PORTARIA Nº 69, de 21 de junho de 2018

*Estabelece o processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços e dá outras providências.*

A DIRETORA-GERAL SUBSTITUTA DA SECRETARIA DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo inciso II, art. 122 da Resolução Administrativa do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia n.º 12, de 30 de abril de 2018, e tendo em vista as melhores práticas de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação e os requisitos previstos na norma ABNT NBR ISO/IEC 20.000:2011.

**Considerando** deliberação do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGovTIC)), aprovando o presente Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços, em reunião realizada no dia 19 de junho de 2018;

#### RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer o processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação, a fim de prover e manter fonte única de informações consistentes sobre todos os serviços operacionais e garantir ampla disponibilidade para aqueles que são autorizados a acessá-los.

Art. 2º Para efeito desta Portaria, considera-se:

I. Catálogo de Serviços: Banco de dados ou documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TI de produção, inclusive os disponíveis para implantação.

II. Pacote de serviço: Dois ou mais serviços que foram combinados para oferecer uma solução a um tipo específico de necessidade do cliente ou para apoiar resultados de negócio específicos.

III. Dono do Serviço: Papel responsável por gerenciar um ou mais serviços



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

através de todo o seu ciclo de vida.

IV. Gerenciamento de Mudanças: Processo responsável pelo controle do ciclo de vida de todas as mudanças, permitindo que as benéficas sejam feitas com o mínimo de interrupção aos serviços de TI.

V. Requisição de Mudança (RDM): Pedido formal para fazer uma mudança, o qual inclui os detalhes da alteração solicitada.

VI. Fator crítico de sucesso (FCS): Algo que deve ocorrer para que um serviço, processo, plano, projeto ou outra atividade de TI tenha sucesso.

Art. 3º O processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços terá os seguintes objetivos:

- I. Gerenciar as informações contidas no Catálogo de Serviços;
- II. Garantir que o Catálogo de Serviços seja preciso e reflita os detalhes atuais, situação, interfaces e dependências de todos os serviços que estão sendo executados, no ambiente de produção, de acordo com políticas definidas;
- III. Garantir que o Catálogo de Serviços esteja disponível aprovados para acessá-lo, de maneira a suportar o uso eficaz e eficiente das informações;
- IV. Garantir que o Catálogo de Serviços suporte as necessidades decorrentes de todos os outros processos de gerenciamento de serviços para as informações, incluindo todas as informações de interface e dependência.

Art. 4º O titular da Coordenadoria de Equipamento e Suporte - COSUP será o Dono do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços e terá as seguintes atribuições:

- I. Assegurar que o processo seja realizado de acordo com o padrão acordado e documentado e que atenda aos próprios objetivos;
- II. Patrocinar, definir a estratégia e assistir o desenho do processo;
- III. Assegurar que a documentação do processo esteja disponível e atualizada;
- IV. Definir políticas e padrões a serem empregados no processo;
- V. Auditar periodicamente o processo;
- VI. Comunicar informações ou alterações no processo;
- VII. Fornecer recursos para suportar as atividades;



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

VIII. Assegurar que o pessoal esteja capacitado para exercer papéis requeridos pelo processo;

IX. Identificar, realizar e revisar melhorias no processo.

Art. 5º O Chefe da Seção de Suporte ao Usuário – SESAU será o Gerente do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços e terá as seguintes atribuições:

- I. Realizar o gerenciamento operacional do processo;
- II. Planejar e coordenar todas as atividades, em conjunto com o Dono do processo;
- III. Assegurar que todas as atividades sejam realizadas conforme requeridas;
- IV. Designar servidores para exercerem papéis requeridos pelo processo;
- V. Gerenciar recursos atribuídos ao processo;
- VI. Monitorar e reportar o desempenho do processo e identificar oportunidades de melhoria;
- VII. Realizar melhorias na implantação do processo;
- VIII. Manter a programação de mudança e indisponibilidade de serviço planejada.

Art. 6º A Política de Gerenciamento de Catálogo de Serviços terá as seguintes premissas:

- I. O gerenciamento de Catálogo de Serviços é aplicável a todos os serviços de TI que são prestados pela área de Tecnologia da Informação;
- II. Todo serviço novo ou modificado deverá passar primeiramente pelo processo de Gerenciamento de Mudanças e, somente após validação do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação, o Catálogo de Serviços será atualizado e publicado;
- III. Todo serviço deve conter, no mínimo, as seguintes informações:
  - a) Breve descrição do serviço;
  - b) Níveis de serviço, inclusive prazos de atendimento e de solução;
  - c) Quem pode solicitar os serviços;
- IV. Os serviços no Catálogo de Serviços deverão estar agrupados em categorias.

Art. 7º As atividades-chave do processo de Gerenciamento de Catálogo de



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Serviços, para cada um de seus subprocessos, serão as seguintes:

- I. Manter Catálogo de Serviços:
  - a) Analisar modificações solicitadas;
  - b) Atualizar catálogo de serviços;
  - c) Publicar o catálogo de serviços;
  - d) Comunicar alteração.
- II. Revisar Catálogo de Serviços:
  - a) Analisar modificações solicitadas;
  - b) Analisar indicadores;
  - c) Produzir e publicar relatório de revisão;
  - d) Comunicar alteração.

Art. 8º O desempenho do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços será medido mensalmente com base nos fatores críticos de sucesso e respectivos indicadores de desempenho.

Parágrafo único: São fatores críticos de sucesso:

- I. Um Catálogo de Serviços preciso;
- II. Conscientização dos usuários do negócio dos Serviços disponíveis;
- III. Conscientização da equipe de suporte de Tecnologia da Informação.

Art. 9º Este processo será revisado anualmente, sempre no mês de abril, para que seja aperfeiçoado, quando necessário.

Art. 10 Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Salvador, em 21 de junho de 2018.

**LUCIANA BICHARA DANTAS**

Diretora-Geral Substituta