

## MANUAL DE PROCESSO DE TRABALHO 35

### IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PORTFÓLIO DE SERVIÇOS	
<b>OBJETIVO</b>	Gerenciar o portfólio de serviços de tecnologia da informação, assegurando que os resultados de negócio sejam alcançados, mediante a composição adequada desses serviços, a um nível apropriado de investimentos.
<b>MANUAL</b>	<b>NÚMERO</b>   35
	<b>NOME</b>   PORTFÓLIO DE SERVIÇOS DE TI
	<b>VERSÃO</b>   1

### VISÃO SISTÊMICA

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DO PORTFÓLIO DE SERVIÇOS	
<b>ENTRADA(S)</b>	Planos estratégicos Oportunidade de melhoria do serviço Relatórios financeiros Requisições, sugestões ou reclamações do negócio Atualizações de projetos.
<b>FORNECEDOR(ES)</b>	Processo de Gerenciamento de Configuração Processo de Gerenciamento de Incidentes Processo de Gerenciamento de Problemas Processo de Gerenciamento de Acordos de Nível de Serviço Processo de Gerenciamento de Mudança
<b>SAÍDA(S)</b>	Portfólio de serviços atualizado Termos de abertura de serviços autorizados Propostas de mudanças e riscos identificados
<b>CLIENTE(S)</b>	Unidades da Secretaria Corregedoria Cartórios Eleitorais Gestores da STI
<b>REGULAÇÃO</b>	Resolução CNJ 211/2015
<b>RECURSO(S)</b>	OTRS, SEI



## CADEIA DE VALOR

POSIÇÃO DO PROCESSO NA CADEIA DE VALOR	
<b>MACROPROCESSO DE APOIO</b>	Os macroprocessos de apoio garantem o suporte adequado aos processos finalísticos
<b>MACROPROCESSO 10</b>	Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>PROCESSO 10.3</b>	Gerenciamento dos Negócios de TIC
<b>SUBPROCESSO 10.3.4</b>	Gerenciamento do Portfólio de Serviços de TI

## GESTOR DO PROCESSO

GESTOR DO PROCESSO	
<b>UNIDADE</b>	A Assessoria de Planejamento e Gestão da STI (ASPLAN/STI) é a unidade responsável pela gestão do processo, cabendo-lhe seu acompanhamento, controle e melhoria. Esta unidade também receberá as dúvidas e sugestões acerca do processo para análise e providências necessárias.

## PARTICIPANTE(S) DO PROCESSO

PARTICIPANTE(S)	
<b>CGESTI</b>	Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação

## TERMOS E DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
<b>GARANTIA</b>	<p>Confiança de que um produto ou serviço atenderá aos requisitos acordados. Isso pode ser feito através de um acordo formal, como um acordo de nível de serviço ou contrato, ou pode ser uma mensagem ao mercado ou imagem de uma marca. A garantia refere-se à habilidade de um serviço de estar disponível quando necessário, fornecer a capacidade requerida e fornecer a confiabilidade requerida em termos de continuidade e segurança. A garantia pode ser resumida em "como o serviço é entregue" e pode ser usada para determinar se um serviço é "adequado ao uso". O valor de negócio de um serviço de TI é criado por uma combinação de utilidade e garantia.</p>
<b>MODELO DE SERVIÇO</b>	<p>Modelo que demonstra como ocorre a interação entre os ativos de serviço e os ativos de cliente para geração de valor. Os modelos de serviço descrevem a estrutura de um serviço (como os itens de configuração trabalham juntos) e a dinâmica do serviço (atividades, fluxo de recursos e interações), podendo ser utilizado como um anteprojeto para múltiplos serviços.</p>
<b>MUDANÇA</b>	<p>O acréscimo, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar serviços de TI. O escopo deve incluir mudanças a todos os processos, arquiteturas, ferramentas, métricas e documentação, além de mudanças em serviços de TI e outros itens de configuração.</p>
<b>NEGÓCIO</b>	<p>Uma entidade corporativa em geral ou organização constituída por um determinado número de unidades de negócio. No contexto do GSTI, o termo inclui o setor público e organizações sem fins lucrativos, bem como empresas. Um provedor de serviço de TI provê serviços de TI para um cliente que é parte de um negócio. O provedor de serviço de TI pode fazer parte do mesmo negócio que seu cliente (provedor de serviço interno) ou fazer parte de outro negócio (provedor de serviço externo).</p>
<b>PORTFÓLIO DE SERVIÇOS DE TI</b>	<p>O conjunto completo de serviços de TI gerenciado por um provedor. O portfólio de serviços é utilizado para gerenciar todo o ciclo de vida do serviço, incluindo: a) Funil de Serviço (proposto ou em desenvolvimento); b) Catálogo de Serviço (em produção ou disponível para implantação); c) serviços obsoletos.</p>



TERMO	DEFINIÇÃO
<b>RDM</b>	Um pedido formal para fazer uma mudança. Inclui os detalhes da mudança solicitada e pode ser registrada em papel ou em formato eletrônico.
<b>UTILIDADE</b>	Funcionalidade oferecida por um produto ou serviço para atender a uma necessidade em particular. A utilidade pode ser resumida como "o que o serviço faz" e pode ser usada para determinar se um serviço é capaz de atender aos seus resultados requeridos ou se é "adequado ao propósito". O valor de negócio de um serviço de TI é criado por uma combinação de utilidade e garantia

### INDICADOR DE DESEMPENHO

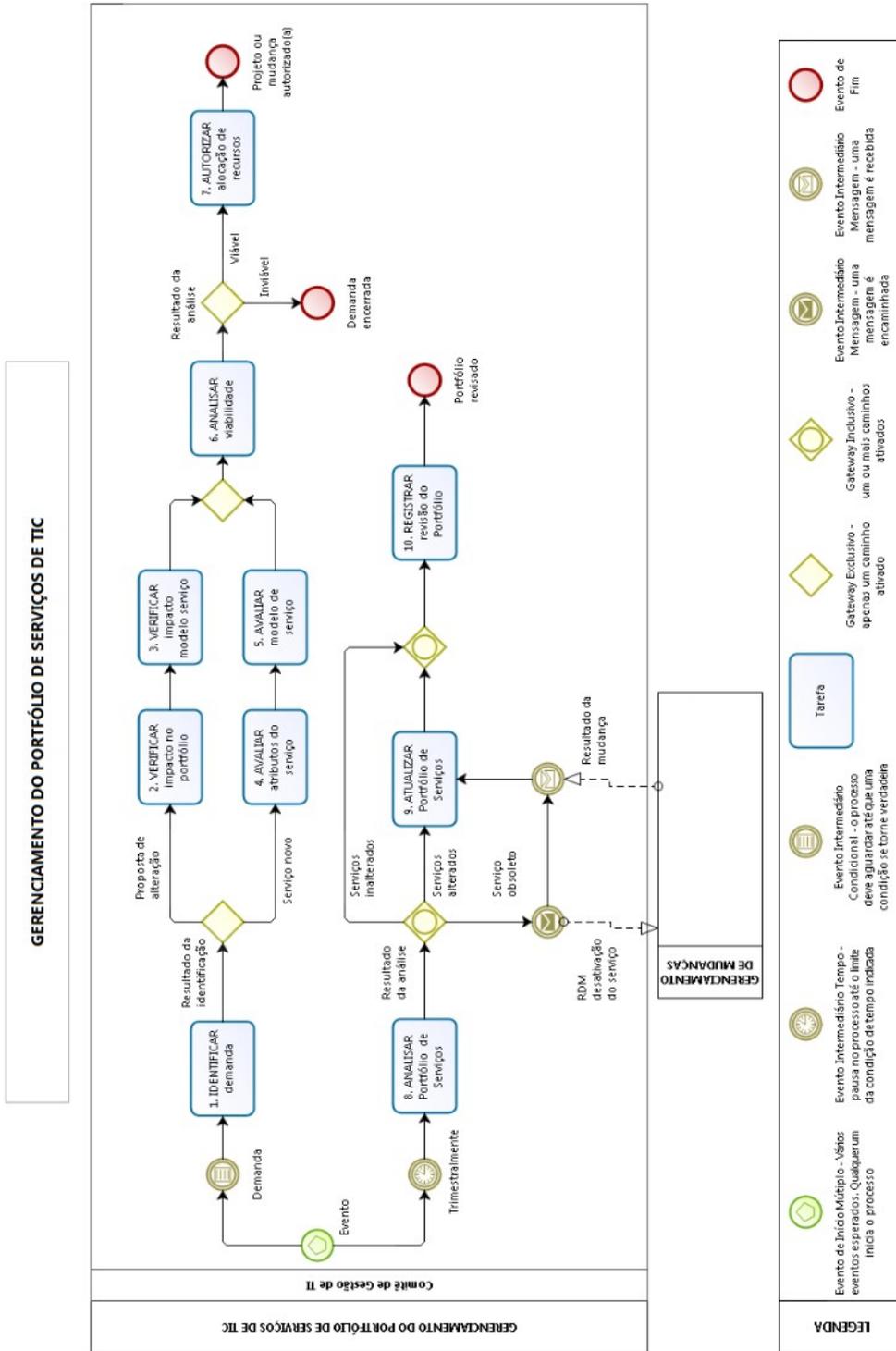
O indicador empregado para mensurar o desempenho do processo Gerenciamento do Portfólio de Serviços de TI será definido até três meses após a primeira execução do fluxo do processo, uma vez que não há, atualmente, subsídios suficientes para definição de indicadores que melhor quantifiquem o resultado das atividades previstas.

### AUTORES DO MANUAL

MANUAL ELABORADO POR	
<b>UNIDADES</b>	STI - Secretaria de Tecnologia da Informação
	SEORG - Seção de Otimização de Processos Organizacionais

## SOBRE A VERSÃO

VERSÃO	RESUMO DAS ALTERAÇÕES	RESPONSÁVEL
1	Versão inicial.	Autores do Manual





## PROCESSOS/ENTIDADES RELACIONADOS

### **GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS**

#### **DESCRIÇÃO**

O objetivo deste processo é gerenciar a implementação de mudanças no ambiente de tecnologia da informação, incluindo hardware, software, serviços e documentação relacionada, minimizando as interrupções decorrentes dessas alterações e assegurando que os registros de todos os componentes estejam atualizados.

#### **1. IDENTIFICAR demanda**

##### **DESCRIÇÃO**

Identificar se a proposta apresentada refere-se à alteração de um serviço existente ou à criação de um novo serviço de TI.

##### **EXECUTANTE**

CGESTI

#### **2. VERIFICAR impacto no portfólio**

##### **DESCRIÇÃO**

Verificar o impacto da alteração proposta no Portfólio de Serviços como um todo, considerando o relacionamento entre os serviços, os custos envolvidos, utilidade, garantia e investimentos necessários.

##### **EXECUTANTE**

CGESTI

#### **3. VERIFICAR impacto no modelo de serviço**

##### **DESCRIÇÃO**

Verificar o impacto da mudança no modelo de serviço, sobretudo o relacionamento entre itens de configuração, as atividades que serão alteradas, o fluxo de recursos, dentre outros.

##### **EXECUTANTE**

CGESTI



#### 4. AVALIAR atributos do serviço

##### **DESCRIÇÃO**

Avaliar os principais atributos do serviço proposto, a exemplo dos requisitos de capacidade, disponibilidade, segurança, a forma de solicitação dos serviços, a forma de entrega, os usuários finais, a prestação do suporte, SLA, resultados a serem alcançados em termos de negócio, etc.

##### **EXECUTANTE**

CGESTI

#### 5. AVALIAR modelo de serviço

##### **DESCRIÇÃO**

Avaliar o modelo do serviço, ou seja, sua estrutura (como os itens de configuração trabalham juntos) e dinâmica (atividades, fluxo de recursos e interações), mapeamento de equipes e ativos envolvidos na entrega do serviço, etc.

##### **EXECUTANTE**

CGESTI

#### 6. ANALISAR viabilidade

##### **DESCRIÇÃO**

Decidir acerca da criação do novo serviço ou da alteração de serviço existente no Portfólio.

##### **EXECUTANTE**

CGESTI

#### 7. AUTORIZAR alocação dos recursos

##### **DESCRIÇÃO**

Autorizar a alocação dos recursos necessários para a realização da mudança ou a criação de um novo serviço.

##### **EXECUTANTE**

CGESTI



## 8. ANALISAR Portfólio de Serviços

### **DESCRIÇÃO**

Analisar os serviços constantes do portfólio, verificando se cada um deles continua contribuindo para a realização da estratégia do Tribunal. Verificar os custos atuais e futuros, melhorias necessárias, a descontinuidade de serviços obsoletos, necessidades de investimentos e o melhor momento para fazê-lo. Com base na análise realizada, proceder a atualização do Portfólio de Serviços com as informações alteradas desde a última revisão, ou ainda, submeter uma RDM para desativação de um serviço obsoleto. Em todo caso, será necessário registrar a revisão do Portfólio de Serviços.

**EXECUTANTE**  
**CGESTI**

## 9. ATUALIZAR Portfólio de Serviços

### **DESCRIÇÃO**

Registrar as mudanças ocorridas no Portfólio de Serviços.

**EXECUTANTE**  
**CGESTI**

## 10. REGISTRAR revisão do Portfólio

### **DESCRIÇÃO**

Registrar em ata a revisão do Portfólio de Serviços e anexá-la ao sistema SEI.

**EXECUTANTE**  
**CGESTI**