



Curso Catálogo de Serviços na prática

O conceito de Catálogo de Serviços é um importante instrumento de gestão trazido pelo ITIL® e outros frameworks, e tem como foco servir como o elemento de comunicação e alinhamento entre TI e Negócio. Muitas dificuldades podem ser minimizadas e alguns riscos mitigados com a implantação de um catálogo de serviços, sendo que como uma das suas principais atribuições no dia-a-dia é ajudar no apoio ao atendimento 'a incidentes, dando suporte ao primeiro nível e definindo quem deve ser o solucionador em segundo nível, conforme preconiza o ITIL.

Frequentemente as áreas de TI das empresas sabem da importância de seus serviços para seus clientes internos, porém encontram dificuldades de construir um bom Catálogo de Serviços, que seja fácil de navegar e de interagir por parte dos tomadores demandantes, e por outro lado, que seja completo em informações necessárias para a TI. Veja que esta capacitação tem como meta propiciar ao participante aprender sobre um método prático de construção do Catálogo de Serviços que irá transformar a comunicação entre a TI e a organização como um todo.

Notamos que é quase impossível a área de TI conseguirá manter a qualidade e a credibilidade tão fundamentais e necessárias para o seu dia a dia sem uma definição bem estruturada de um Catálogo de Serviços, porém descrever todos os serviços não é tarefa das mais fáceis. É importante conhecer bem o conceito de cada serviço, o qual pode mudar de acordo com o negócio e características individuais de cada empresa, além de refletir o requisito principal que é o alinhamento estratégico da Empresa com a Governança de TI.

A questão inicial nos remete ao básico: O que sua área poderia vender e vende hoje efetivamente? Qual é a sua Proposta de Valor sob o ponto de vista de seu cliente, seja ele interno ou externo? Veja como você esta sendo cobrado hoje e imagine como o seu cliente poderia lhe estas cobrando, caso o "serviço prestado", do ponto de vista dele, não estivesse sendo bem prestado.

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 TI na organização. É, inclusive, uma projeção da eventual capacidade do provedor de serviços de TI para entregar valor aos seus clientes (Office of Government Commerce, 2007).

Um Catálogo de Serviços bem definido também permite orientar sobremaneira o cliente na medida em que ele não poderá reclamar de um serviço que não esteja sendo oferecido, por exemplo. Evidentemente que novos serviços podem ser adicionados sempre que for necessário, mas com uma política e com procedimentos que permitam o controle do que entre e o que sai do catálogo e principalmente o nível desejado de cada um deles.

Como exemplo acesse o link a seguir de um exemplo do Catálogo de Serviços, pois é um bom exemplo para quem esteja planejando em montar o seu próprio. É importante notar que se



deve decidir antes quem deve ou não acessar partes ou o todo da publicação, pois este acesso deve ser classificado de acordo com o critério de acesso às informações e gestão dos controles de cada organização:

http://web.tuke.sk/fei-cit/sarnovsky/RIP/Service_Catalog_Example.pdf

Definição:

http://en.wikipedia.org/wiki/Service_catalog

Um escopo deve ser definido para cada tipo de serviço como também a sua descrição deve ser bem detalhada. As clássicas perguntas, “Como?”, “O que?”, “Quando?”, “Por que?”, “Quanto?”, “Para quem?”, devem ser respondidas na definição de cada serviço, especificando o que deve atender e também o que não deve, deve-se criar restrições delimitadoras para cada serviço. É importante lembrar que a implementação do Catálogo de Serviços juntamente com os processos de cada um deles permite a visão do ciclo da qualidade (PDCA <http://en.wikipedia.org/wiki/PDCA>) onde é possível implementar melhorias contínuas com as medições sempre que necessário, seja por melhoria ou mudança de cenário.

Os **acordos de níveis de serviços** (“**SLA – Service Level Agreement**”) devem ser definidos criteriosamente levando em consideração a necessidade e o cenário específico de cada organização. Devem estar alinhados com as estratégias de negócios através da **Governança de TI** e devem ser específicos a cada setor produtivo da organização.

A **comunicação** dos serviços deve ser ampla, objetiva e direta, pois não deve pairar dúvidas e pode ser efetuada através de meios internos ao TI ou externas para os clientes, em uma intranet, por exemplo, ou em aplicação específica, constando todo o escopo do serviço e, quando possível, seus custos envolvidos.

As **responsabilidades** e os profissionais responsáveis pelos serviços devem ser muito bem definidos para não haver dúvidas quando houver cobranças sobre eventuais não conformidades e problemas de desempenho na execução dos mesmos. Uma central de Serviços, ou uma ampliação do sistema de Service Desk, apoiam nessa tarefa.

Especificando os serviços você poderá definir áreas e níveis de especialização para os agentes de serviço. Com isso pode-se prever antecipadamente os **recursos** necessários, de acordo com o volume de solicitações para aquele serviço.

Um catálogo de serviços ajuda muito em **Suporte e Manutenção**, pois auxilia na seleção, aquisição e configuração de hardware, software e todas as ferramentas fundamentais para manter a organização operante, mitigando o risco de aquisições que não tenham o escopo específico definido para cada situação.

Na criação de cada serviço já se deve associar um ou mais **indicadores** que deverão permitir o acompanhamento do desempenho de cada um deles. Este monitoramento deve refletir a performance de cada serviço, tanto de maneira quantitativa, quanto qualitativa, e estas medidas deverão estar relacionadas com a satisfação do cliente e com a produtividade de cada área que o executa.



Planejamento Financeiro e Custos Operacionais:

Os índices quantitativos de solicitações, tempo necessário para a execução de cada serviço e o perfil dos recursos deverão ser calculados antecipadamente tendo em vista o planejamento Financeiro e levantamento dos custos operacionais, o qual poderá ser feito através das estatísticas já existentes ou mesmo através da experiência individual de cada gestor. Principalmente tendo em vista a definição e aprovação de um planejamento orçamentário e posterior acompanhamento específico por área.

Veja também:

[**Curso Especialização em SLA - Gerenciamento de Nível de Serviço e de Fornecedor Baseados em Boas Práticas**](#)

[Curso Introdução ao Gerenciamento de Riscos em TI](#)

[Curso Capacitação em Gerenciamento de Riscos de TI](#)

Para conhecer o nosso conteúdo sobre Governança de TI acesse o seguinte link:

<http://www.grupotreinar.com.br/treinamentos.aspx?a=1192>

Para saber um pouco mais sobre Governança de TI acesse o nosso Blog através do seguinte link:

<http://www.grupotreinar.com.br/blog.aspx?filterby=Governan%C3%A7a%20de%20TI>



Objetivos

O propósito do Catálogo de Serviço é proporcionar clareza nos serviços oferecidos pela área de TI e proporcionar valor ao negócio por meio dos recursos alocados, oferecendo uma forma estruturada para requisitar serviços ou pedir novos serviços. O Catálogo de Serviço colabora para que a organização melhore o ciclo de vida de serviços, com reflexão sobre a forma correta de gerenciar custos e preços do serviço. de riscos.

Público alvo

Executivos, Gestores de Negócio, Executivos de TI, Analistas e Partes Interessadas envolvidas no gerenciamento de serviços de TI.



Benefícios

O gerenciamento eficaz do Catálogo de Serviço permite:

- Controlar a demanda, contribuindo para a padronização da entrega dos serviços e incrementar a qualidade dos mesmos;
- Publicar e acompanhar a precificação e o custo do serviço;
- Automatizar o gerenciamento e o cumprimento da requisição de serviço.
- Desta forma, como seus principais benefícios para a organização podemos destacar:
 - O fornecimento de um meio para criar a especificação de um processo totalmente integrado de gestão de nível de serviço de TI alinhado aos preceitos da Governança de TI e o negócio propriamente dito;
 - A implementação do Catálogo de forma organizada permite uma maior compreensão dos desafios e necessidades do negócio, resultando em uma melhor comunicação em toda a TI, além de propiciar as relações com os seus usuários;
 - A possibilidade de redução de custos na medida em que dá condições de uma alocação do orçamento que reflita as necessidades específicas da empresa em relação à TI, identificando e eliminando desperdícios;
 - A ampliação de visão e a clareza da Proposta de Valor de TI para os negócios da empresa onde está inserida, permitindo a TI apoiar o negócio da melhor maneira possível e estabelecer meios de avaliação para promover continuamente a consistência de seus serviços;
 - A automação e aferição da qualidade do serviço o que permite manter o foco num conjunto de serviços eficaz e efetivo;
 - Focar nos pontos de acesso na TI de forma estruturada e consolidar seus serviços;
 - Uniformizar e padronizar os serviços de TI contribuindo nas organizações de TI a reduzir ou eliminar os pedidos 'ad hoc', otimizando o gerenciamento de solicitações;
 - Identificar os serviços, onde você pode e definir áreas e níveis de especialização para os agentes de serviço, possibilitando a realocação de recursos para sistemas críticos de negócio a fim de gerenciar de maneira eficiente o portfólio de TI;
 - Otimizar o fluxo de trabalho, tendo elementos e métricas que permitam prever antecipadamente o número de recursos necessários, de acordo como o volume de solicitações para determinado serviço.



Metodologia de ensino

Ação educacional com forte conteúdo prático com experimentação das técnicas em exercícios e em casos reais da empresa

Níveis de Avaliação

Reação: nível de satisfação dos participantes em relação à ação educacional aplicada logo após o seu término.

Formas de Avaliação da Aprendizagem

Avaliação do tipo Formativa com função de orientar, corrigir, informar sobre a aprendizagem do participante da ação através de feedbacks.

Pré requisitos

Conhecimentos da Organização de TI, estrutura e processos de gerenciamento.

Material Didático

- Apostila contendo os slides;
- Apostila resumo dos tópicos;
- Pesquisas na internet sobre o foco da capacitação;
- Uso de flip-chart.



Conteúdo Programático

Curso com teoria e prática com cases e dinâmicas de implementação. O entregável é o conteúdo ministrado em formato digital, templates de catálogo que serão preenchidos pelos participantes e recomendações de implementação.

Processos abordados para fundamentação do Catálogo de Serviços conforme modelo de boas práticas ITIL:

- Gerenciamento do Portfólio de Serviço
- Gerenciamento de Relacionamento com Negócio
- Gerenciamento da Demanda
- Gerenciamento de Catálogo de Serviço
- Gerenciamento Financeiro
- Gerenciamento de Nível de Serviço

Conteúdo programático:

- Oferta de Serviços
- Definição e Tipos de serviços
- Clientes, Provedores de Serviço e Fornecedores
- Portfólio de Serviços
- Definição de Catálogo de Serviços
- Catálogo de Serviços agregando valor ao negócio
- Estrutura do Catálogo de Serviços
- Elaboração do Catálogo de serviços de Negócios
- Elaboração do Catálogo de serviços de Técnico
- O Gerenciamento de Catálogo de Serviços

Material desenvolvido para o treinamento em parceria com o GrupoTreinar. É proibida a cópia deste conteúdo, no todo ou em parte, sem autorização prévia.
