

Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará - Unifesspa
Comitê de Governança Digital

Assunto: **Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação.**

Interessado: **Comitê de Governança Digital da Unifesspa**

PARECER 15

Uma das ações mais importantes da área de Tecnologia da Informação - TI é a elaboração dos processos de trabalho, pois se elaborados de forma adequada ao ambiente em que for aplicado, oferecem a garantia de entrega de serviços com qualidade. Com um nível adequado de padronização dos trabalhos, as solicitações de serviços tornam-se mais previsíveis, o que possibilita a entrega de soluções com alto grau de precisão e controle.

Um grande aliado dos processos nas organizações, tenham elas a TI como atividade fim ou não, é o gerenciamento do catálogo de serviços, pois ele desempenha um papel de suma importância junto a implantação da gestão de serviços de TI. Ele compreende a estratificação dos serviços ofertados por uma área da organização em que se delimita o que pertence e o que não pertence ao escopo.

Ressalte-se ainda que o item 6.1.3.2 da ISO/IEC 20000-2:2008 recomenda que o provedor de serviços de TI defina e disponibilize todos os seus serviços em um catálogo, usando termos que estejam alinhados com a visão dos seus clientes e do negócio.

Ao estabelecer um catálogo de serviços, a área de TI comunica aos seus usuários todos os recursos e serviços que ela oferece, permitindo que seus clientes identifiquem rapidamente ferramentas e soluções que podem ajudá-los na resolução das suas necessidades de TI mais urgentes e, até mesmo, a alavancar as suas áreas de negócio por meio da utilização de soluções de TI já existentes. A criação de um catálogo também permite que, em uma segunda etapa, sejam estabelecidos acordos de níveis de serviços (ANS) entre os clientes e a unidade de TI, utilizando requisitos direcionados às necessidades da Instituição, descrevendo o serviço de TI, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo.

II - PARECER E VOTO

Diante da análise apresentada, manifesto parecer favorável para aprovação do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação por acreditar que o instrumento reflete e apoia objetivos específicos definidos no PDTIC.

Marabá, 13 de setembro de 2018

Vitor de Souza Castro
Membro do Comitê de Governança Digital da Unifesspa