



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

**Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de  
Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**

Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SUBTIC

Rio de Janeiro – 2025

v.1.0

# SUMÁRIO

<b>2. ESCOPO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. TERMOS E DEFINIÇÕES.....</b>	<b>3</b>
<b>3.1 Catálogo de Serviços.....</b>	<b>3</b>
<b>3.2 Serviço .....</b>	<b>4</b>
<b>3.3 Pacote de Serviços.....</b>	<b>4</b>
<b>3.4 Dono do Serviço .....</b>	<b>4</b>
<b>3.5 Solicitante Externo .....</b>	<b>4</b>
<b>3.6 Sistema Eletrônico de Informações (SEI).....</b>	<b>4</b>
<b>3.7 Nível de Serviço – SLA/ANS (Service Level Agreement) .....</b>	<b>4</b>
<b>3.8 Indicadores de Desempenho (KPIs) .....</b>	<b>4</b>
<b>3.9 Usuário.....</b>	<b>4</b>
<b>3.10 Cliente.....</b>	<b>4</b>
<b>4.0 ATRIBUTOS MÍNIMOS.....</b>	<b>5</b>
<b>5.0 FORMAS DE ACESSO .....</b>	<b>5</b>
<b>6.0 POLÍTICAS E DIRETRIZES.....</b>	<b>5</b>
<b>7.0 ETAPAS DO GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS .....</b>	<b>6</b>
<b>7.1 ALTERAÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS .....</b>	<b>6</b>
<b>7.1.1 Descrição do Fluxo .....</b>	<b>7</b>
<b>7.2 MONITORAMENTO DO GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS .....</b>	<b>7</b>
<b>7.2.1 Análise dos Indicadores .....</b>	<b>7</b>
<b>7.2.2 Elaboração de Relatório.....</b>	<b>8</b>
<b>9.0 INDICADORES DE DESEMPENHOS.....</b>	<b>9</b>
<b>10.0 REFERÊNCIAS .....</b>	<b>9</b>
<b>11.0 HISTÓRICO DE VERSÕES.....</b>	<b>10</b>

## **1. INTRODUÇÃO**

O Gerenciamento do Catálogo de Serviços tem como finalidade criar, manter e garantir que as informações sobre os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) sejam sempre precisas, atualizadas, padronizadas e facilmente acessíveis aos usuários e partes interessadas, em alinhamento com a ITIL 4 [1]. O Catálogo de Serviços consolida descrições claras dos serviços que estão em operação, além de orientar sobre como cada serviço pode ser solicitado. Essa prática assegura que o Catálogo reflita a realidade dos serviços oferecidos pela área de TIC, promovendo informações organizadas, compreensíveis e transparentes para todos os públicos que dele se utilizem.

## **2. ESCOPO**

O Gerenciamento do Catálogo de Serviços comprehende a definição, criação, manutenção e atualização contínua das informações que compõem o Catálogo de Serviços de TIC. Visa a garantir que todos os serviços ativos estejam documentados de forma padronizada, precisa e alinhada às necessidades institucionais, assegurando governança, revisão periódica e integração com os demais processos de gestão.

As atualizações no Catálogo de Serviços deverão ser realizadas por meio de processo controlado, formalizado no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), garantindo comunicação oficial às partes interessadas. O processo assegura que usuários e equipes de TI tenham acesso a informações confiáveis sobre oferta, níveis de serviço e responsabilidades.

## **3. TERMOS E DEFINIÇÕES**

Este glossário reúne as principais definições, conceitos e termos utilizados no contexto do Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC da SEFAZ-RJ, alinhados às práticas e diretrizes do ITIL 4. Seu objetivo é padronizar a terminologia empregada no manual, promovendo entendimento comum entre todas as áreas envolvidas nos processos de criação, manutenção, monitoramento e melhoria do Catálogo de Serviços. As definições aqui apresentadas servem como referência para apoiar a comunicação clara, a governança, a tomada de decisão e a correta execução das atividades associadas à gestão dos serviços de TIC.

### **3.1 Catálogo de Serviços**

Repositório oficial contendo os serviços fornecidos pela área de TIC durante todo o seu ciclo de vida. Apresenta descrições, responsabilidades, níveis de serviço e formas de acesso. Assegura a qualidade, a atualização das informações, a padronização e o alinhamento às diretrizes institucionais.

### **3.2 Serviço**

Oferta individual disponibilizada ao usuário pela área de TIC, destinada a gerar valor por meio da entrega de resultados específicos, sem que o usuário precise assumir os custos e riscos relacionados.

### **3.3 Pacote de Serviços**

Forma estruturada de apresentação de um serviço ou conjunto de serviços, reunindo em um único ponto todas as informações essenciais sobre sua utilização, condições e responsabilidades. Pode combinar serviços principais, de suporte e auxiliares para entrega de uma solução completa.

### **3.4 Dono do Serviço**

Responsável por acompanhar e administrar um serviço de TIC durante todo o seu ciclo de vida, assegurando que atenda às necessidades institucionais e às políticas da área de TIC. Avalia desempenho, analisa e aprova solicitações de mudança, define requisitos e promove melhorias.

### **3.5 Solicitante Externo**

Qualquer área, órgão ou unidade administrativa que proponha alterações no Catálogo de Serviços. As solicitações devem ser registradas exclusivamente no SEI.

### **3.6 Sistema Eletrônico de Informações (SEI)**

Plataforma digital utilizada pela SEFAZ-RJ para criação, tramitação, assinatura e arquivamento de documentos e processos administrativos, assegurando transparência, rastreabilidade e agilidade.

### **3.7 Nível de Serviço – SLA/ANS (*Service Level Agreement*)**

Acordo formal que define metas de desempenho, disponibilidade, prazos e padrões de entrega dos serviços de TIC, além das responsabilidades do provedor e do usuário.

### **3.8 Indicadores de Desempenho (KPIs)**

Métricas utilizadas para avaliar a eficácia e a eficiência do Catálogo de Serviços, bem como o desempenho dos serviços e dos processos de atualização e governança.

### **3.9 Usuário**

Indivíduo que utiliza ou interage diretamente com o serviço disponibilizado pela TIC, podendo ou não ser o mesmo responsável pela solicitação.

### **3.10 Cliente**

Unidade ou área institucional que demanda e autoriza a disponibilização de um serviço, definindo requisitos e expectativas de valor.

## 4.0 ATRIBUTOS MÍNIMOS

Os serviços são estruturados e documentados de forma padronizada, assegurando clareza, consistência e alinhamento às necessidades institucionais. Para cada serviço catalogado, deverão ser registrados, no mínimo, os seguintes atributos:

Atributo	Descrição
Categoria do Serviço	Classificação que agrupa serviços com características funcionais semelhantes.
Nome do Serviço	Denominação oficial adotada no Catálogo.
Descrição do Serviço	Síntese objetiva contendo a finalidade, o escopo e os benefícios do serviço.
Dono do Serviço	Unidade ou gestor responsável pela definição, manutenção e evolução do serviço.
ANS/SLA	Acordos de nível de serviço estabelecidos, contemplando prazos, padrões de atendimento e responsabilidades.
Perfil do Solicitante	Identificação dos perfis, unidades ou grupos autorizados a demandar o serviço.
Formas de Acesso	Canal ou procedimento formal para abertura de demandas relacionadas ao serviço.
Links e Documentação Complementar	Referências normativas, manuais, sistemas ou páginas institucionais com informações adicionais.

## 5.0 FORMAS DE ACESSO

A solicitação dos serviços disponibilizados no Catálogo deverá ocorrer exclusivamente por meio dos canais oficiais definidos pela SEFAZ-RJ, de forma a assegurar a rastreabilidade, padronização do atendimento e conformidade com as diretrizes de governança de TIC. Cada serviço deverá especificar de forma explícita o meio de solicitação aplicável, de modo a evitar ambiguidades e garantir o adequado encaminhamento das demandas no âmbito da SEFAZ-RJ.

## 6.0 DIRETRIZES

O Gerenciamento do Catálogo de Serviços deve estar alinhado às seguintes diretrizes:

**Atualização Contínua:** O Catálogo deve permanecer continuamente atualizado, refletindo com precisão os serviços efetivamente oferecidos pela TIC.

**Controle de Versões:** Toda modificação no Catálogo deverá ser submetida ao processo formal de Pedido de Alteração, seguindo o fluxo do processo, com análise técnica e aprovação do Dono do Serviço.

**Transparência e Acessibilidade:** O Catálogo deve ser de fácil acesso aos usuários e às áreas interessadas, priorizando a clareza e compreensão sobre os serviços disponíveis e seus requisitos.

**Registro de Solicitações e Histórico:** Todas as alterações no Catálogo, sejam inclusões, modificações ou exclusões, devem ser realizadas por meio do SEI, devidamente registradas e documentadas, de forma a garantir a rastreabilidade e o histórico das mudanças realizadas.

**Indicadores de Desempenho:** Os indicadores permitem acompanhar o desempenho do processo, identificar desvios e orientar ações de melhoria contínua, mantendo o catálogo como uma fonte confiável e oficial de informação sobre os serviços de TIC.

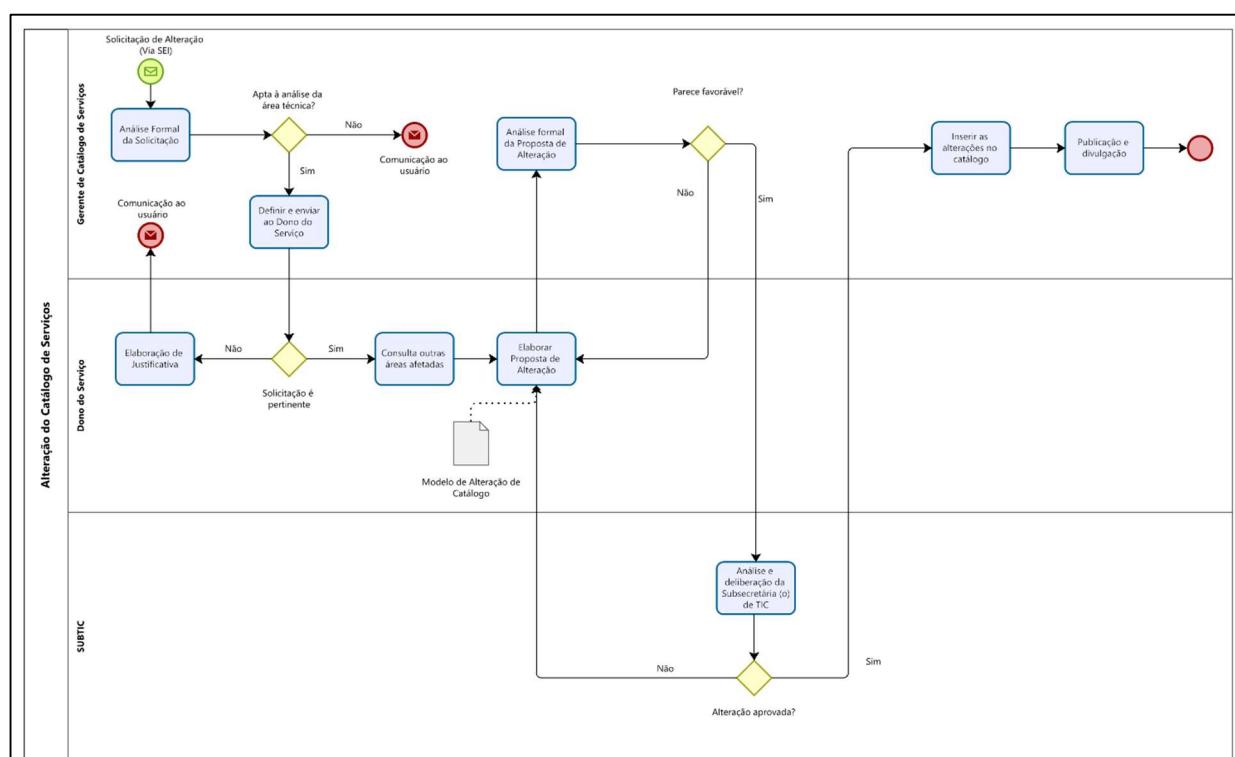
**Aderência a Normas e Boas Práticas:** O Gerenciamento do Catálogo de Serviços deve estar alinhado a frameworks e metodologias reconhecidas, como ITIL 4, garantindo conformidade com as práticas de governança e gestão de serviços de TIC na Administração Pública.

## 7.0 ETAPAS DO GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O Gerenciamento do Catálogo de Serviços é estruturado em duas etapas complementares: Alteração do Catálogo de Serviços e Monitoramento do Catálogo de Serviços. A Alteração do Catálogo de Serviços envolve todas as ações necessárias para incluir, modificar ou excluir itens do Catálogo, garantindo que as informações permaneçam atualizadas, padronizadas e alinhadas às necessidades institucionais. Já o Monitoramento do Catálogo de Serviços tem como finalidade verificar periodicamente a consistência e a integridade das informações, identificando inconsistências, desatualizações ou oportunidades de melhoria. Os resultados obtidos no monitoramento subsidiam as ações de alteração, assegurando a melhoria contínua, a confiabilidade e a efetividade do Catálogo como instrumento de gestão e transparência dos serviços de TIC.

### 7.1 ALTERAÇÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O diagrama abaixo mostra as ações da atividade *Alteração do Catálogo de Serviços*.



### **7.1.1 Descrição do Fluxo**

O processo de Alteração do Catálogo de Serviços inicia-se com o recebimento da solicitação de alteração, via SEI, enviada por unidade interna ou responsável legitimado. Ao receber a demanda, o **Gerente do Catálogo de Serviços** realiza a **análise formal da requisição**, verificando se ela está completa, se atende aos critérios mínimos de registro e se está apta a seguir para avaliação técnica. Caso a solicitação não esteja adequada, a solicitação é rejeitada e o solicitante é comunicado. A comunicação deve apresentar justificativas e, quando for o caso, orientações para adequação e novo encaminhamento da demanda. Se a solicitação de alteração estiver em conformidade, o Gerente define o Dono do Serviço responsável pela análise de mérito e encaminha a ele a demanda.

O **Dono do Serviço** avalia a necessidade e a pertinência da alteração e decide se a solicitação deve prosseguir. Caso entender pelo não prosseguimento, o Dono do Serviço elabora uma justificativa formal e a submete ao Gerente do Catálogo, que irá comunicar o solicitante.

Se a solicitação prosseguir, o Dono do Serviço identifica e consulta outras áreas eventualmente afetadas pela mudança, de modo a garantir análise integrada. Em seguida, elabora a **Proposta de Alteração**. A proposta finalizada é devolvida ao Gerente do Catálogo para uma nova **análise formal**, que verifica sua completude, coerência e aderência às diretrizes estabelecidas.

Sendo o parecer desfavorável à aprovação da Proposta de Alteração, o Gerente do Catálogo comunicará o Dono do Serviço, apresentando justificativas e, quando for o caso, orientações para adequação e novo encaminhamento da Proposta de Alteração. Sendo o parecer favorável, a Proposta de Alteração é submetida à **análise e deliberação do(a) Subsecretário(a) da SUBTIC**.

Após essa etapa, a Proposta de Alteração é submetida à **análise e deliberação do(a) Subsecretário(a) da SUBTIC**. Caso não seja aprovada, a decisão deverá conter as devidas justificativas e ser comunicada ao solicitante. Se aprovada, o Gerente do Catálogo conduzirá a etapa de **publicação e divulgação**, assegurando que as alterações sejam registradas no repositório oficial, comunicadas às partes interessadas e disponibilizadas para consulta de acordo com os padrões de transparência e governança da SEFAZ-RJ. Com isso, o fluxo de alteração é concluído.

## **7.2 MONITORAMENTO DO GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

O monitoramento do Gerenciamento do Catálogo de Serviços garante que as informações estejam atualizadas, consistentes e alinhadas às necessidades da SEFAZ-RJ. Esse acompanhamento permite avaliar o desempenho do catálogo, identificar melhorias e orientar ajustes necessários nos serviços. A seguir, são apresentadas as diretrizes para análise de indicadores e elaboração de relatórios.

### **7.2.1 Análise dos Indicadores**

O Gerente do Catálogo de Serviços é responsável por avaliar a qualidade e a efetividade do Catálogo por meio da mensuração dos indicadores de desempenho estabelecidos (conforme seção **Indicadores de Desempenho**). Essa análise deve identificar desvios, oportunidades de melhoria e o grau de aderência às metas definidas.

## **7.2.2 Elaboração de Relatório**

Deverá ser elaborado um relatório consolidando todas as métricas coletadas e a avaliação da qualidade do Catálogo de Serviços. Caso sejam identificadas inconsistências, deficiências ou necessidades de aprimoramento, o Gerente deverá assegurar o tratamento formal das atualizações necessárias.

# **8.0 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

## **8.1 Dono do Serviço (Superintendente ou Assessor da Segurança da Informação)**

- Fornecer definições, requisitos, detalhes operacionais e demais informações relativas aos serviços sob sua responsabilidade.
- Encaminhar solicitações de alteração do Catálogo de Serviços quando houver inclusão, modificação ou descontinuidade de um serviço.
- Analisar e validar as mudanças propostas para os serviços sob sua responsabilidade.

## **8.2 Gerente do Catálogo de Serviços (Servidores lotados na Subsecretaria Adjunta de Governança e Planejamento)**

- Assegurar que a documentação do processo esteja atualizada, padronizada e acessível a todos os envolvidos.
- Indicar os profissionais responsáveis pelos papéis definidos no processo.
- Promover, orientar e garantir que o processo seja seguido conforme suas diretrizes e fluxos estabelecidos.
- Gerenciar de forma eficiente os recursos alocados ao processo (humanos, financeiros, tecnológicos, entre outros).
- Assegurar o cumprimento das metas definidas para os indicadores de desempenho do processo.
- Publicar alterações no Catálogo de Serviços e garantir a comunicação formal às partes interessadas.
- Garantir que o Catálogo de Serviços esteja disponível e acessível a todos os usuários autorizados.
- Analisar a formalidade das requisições de mudança relacionadas ao catálogo.
- Definir o Dono do Serviço, quando necessário.

- Comunicar quaisquer alterações realizadas no catálogo.
- Analisar os indicadores do processo e garantir sua mensuração periódica.
- Publicar os relatórios dos indicadores.

### **8.3 Subsecretário (a) de TIC**

- Aprovar oficialmente o Catálogo de Serviços, conforme normas internas e procedimentos de governança da SEFAZ-RJ.
- Encaminhar ao Gerente de Catálogo o conteúdo aprovado para publicação formal nos meios institucionais apropriados.

## **9.0 INDICADORES DE DESEMPENHO**

Indicador	O que Mede	Fórmula	Periodicidade	Meta	Responsável
% de Serviços Documentados	Completude do catálogo em relação aos serviços efetivamente prestados	(Serviços documentados / Serviços existentes) × 100	Anual	≥ 95%	Gerente do Catálogo
Tempo Médio de Atualização (TMA)	Agilidade na implementação das alterações solicitadas	Soma dos tempos de atualização / Nº de alterações	Semestral	≤ 30 dias	Gerente do Catálogo
% de Serviços com SLA Válido	Maturidade e clareza das informações sobre níveis de serviço	(Serviços com SLA válido / Total de serviços) × 100	Anual	≥ 90%	Donos do Serviço

## **10.0 REFERÊNCIAS**

- [1] AXELOS. ITIL® Foundation: ITIL 4. London: The Stationery Office, 2019.
- [2] AXELOS. ITIL® Foundation: ITIL 4. London: The Stationery Office, 2019. Seção: Glossary

## 11.0 HISTÓRICO DE VERSÕES

Data	Versão	Alterações realizadas
15/12/2025	1.0	Criação do Manual de Gerenciamento de Catálogo de Serviços