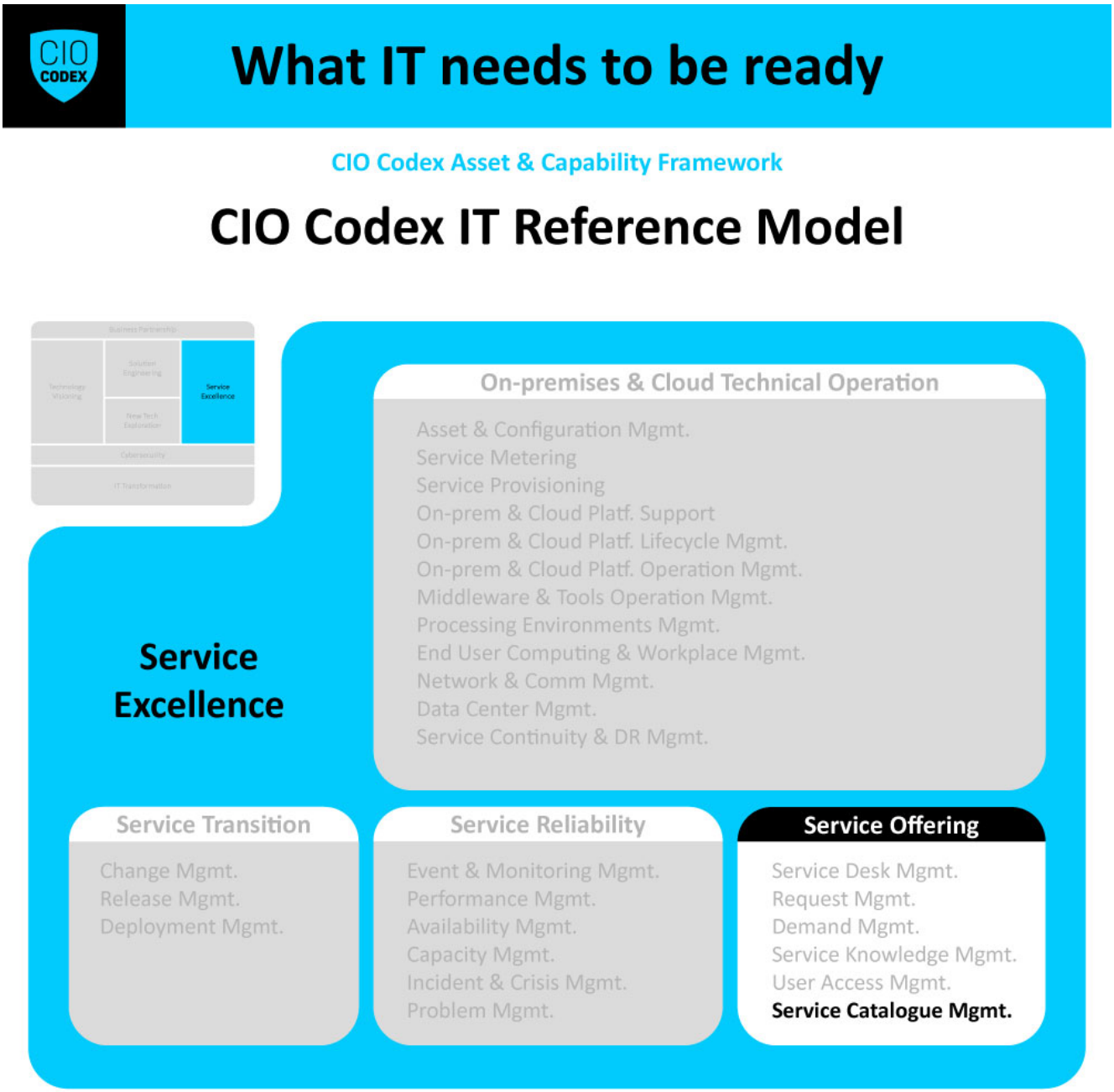

A capability de Service Catalogue Management, integrada à macro capability Service Offering e enraizada na camada Service Excellence do CIO Codex Capability Framework, desempenha um papel crucial nas organizações ao facilitar a comunicação eficaz entre a TI e os usuários.

Seu propósito fundamental é informar os usuários sobre todos os serviços de TI disponíveis, fornecendo detalhes abrangentes sobre cada serviço, incluindo disponibilidade, processos de requisição e responsabilidades associadas.

Dentre os conceitos fundamentais da Service Catalogue Management, destacam-se o Catálogo de Serviços, que é uma coleção detalhada e estruturada de todos os serviços de TI disponíveis para os usuários, apresentando informações como descrição, escopo,

requisitos, prazos e custos quando aplicável.

A Disponibilidade de Serviços refere-se à acessibilidade dos serviços de TI, indicando quando um serviço está disponível para uso pelos usuários.

Os Processos de Requisição englobam os procedimentos e fluxos para solicitar serviços, incluindo os formulários, aprovações necessárias e etapas subsequentes de entrega.

As Responsabilidades Associadas definem claramente quem é responsável por cada fase do ciclo de vida do serviço, incluindo a prestação, suporte e manutenção.

As características principais da Service Catalogue Management incluem a Transparência, que fornece transparência total aos usuários, permitindo que compreendam plenamente o que podem esperar dos serviços de TI.

Isso facilita a Tomada de Decisão, ajudando os usuários a escolherem serviços adequados às suas necessidades.

Além disso, essa capability contribui para a Eficiência Operacional, uma vez que simplifica o processo de requisição de serviços, economizando tempo e recursos.

Aumenta também a Satisfação do Usuário, pois quando os usuários têm informações claras sobre os serviços, suas expectativas são gerenciadas de maneira eficaz.

Aderência a Padrões é outra característica importante, pois garante que a oferta de serviços esteja alinhada com as melhores práticas e políticas internas da organização.

No âmbito do CIO Codex Capability Framework, a Service Catalogue Management busca atingir diversos objetivos.

A Eficiência Operacional é um deles, ao simplificar a comunicação entre a equipe de TI e os usuários, reduzindo a necessidade de esclarecimentos e solicitações de informações adicionais.

Além disso, a Inovação é promovida ao permitir que os usuários estejam cientes dos serviços de TI disponíveis, incentivando o uso de soluções inovadoras para atender às suas necessidades.

A busca pela Vantagem Competitiva é outra meta, diferenciando a organização ao prover um catálogo de serviços bem elaborado que atenda às expectativas dos usuários e demonstre o compromisso com a excelência.

É essencial garantir que a infraestrutura de TI seja adequada para oferecer os serviços listados no catálogo, levando em consideração os requisitos de capacidade e desempenho.

A integração do catálogo de serviços à arquitetura de TI é necessária para garantir uma entrega eficiente e segura.

Além disso, a implementação de sistemas de gerenciamento de catálogo de serviços é fundamental para permitir a criação, atualização e publicação ágil de informações sobre os serviços.

A integração da capability ao modelo operacional da organização assegura que todos os departamentos e equipes envolvidos colaborem de maneira eficaz na gestão do catálogo de serviços.

A Service Catalogue Management também impacta várias dimensões tecnológicas.

A infraestrutura de TI deve ser escalonada para atender à demanda gerada pela disponibilidade de serviços listados no catálogo.

A arquitetura de TI deve suportar a integração do catálogo de serviços para garantir uma entrega eficiente.

A implementação de sistemas de gerenciamento de catálogo de serviços é essencial para a atualização ágil das informações sobre os serviços.

A segurança da informação é uma consideração crítica, e o catálogo de serviços deve incluir descrições claras das medidas de segurança oferecidas.

A integração dos processos de gestão do catálogo de serviços em todas as operações garante a atualização contínua das informações e a entrega eficaz dos serviços.

Em resumo, a Service Catalogue Management desempenha um papel fundamental na organização, fornecendo transparência aos usuários sobre os serviços de TI disponíveis e suas condições de uso.

Isso contribui para uma governança de TI mais eficiente, auxiliando na alocação de recursos e no alinhamento com os objetivos estratégicos da organização.

É uma capability que impacta positivamente a eficiência operacional, a satisfação do usuário e a vantagem competitiva da organização.

Conceitos e Características

Service Catalogue Management desempenha um papel fundamental na comunicação eficaz entre a TI e os usuários, melhorando a compreensão dos serviços disponíveis e suas condições de uso.

Além disso, contribui para uma governança de TI mais eficiente, auxiliando na alocação de recursos e no alinhamento com os objetivos estratégicos da organização.

Conceitos

- Catálogo de Serviços: Uma coleção detalhada e estruturada de todos os serviços de TI disponíveis para os usuários, apresentando informações como descrição, escopo, requisitos, prazos e custos, quando aplicável.
- Disponibilidade de Serviços: Refere-se à acessibilidade dos serviços de TI, indicando quando um serviço está disponível para uso pelos usuários.
- Processos de Requisição: Os procedimentos e fluxos para solicitar serviços, incluindo os formulários, aprovações necessárias e etapas subsequentes de entrega.
- Responsabilidades Associadas: Define claramente quem é responsável por cada fase do ciclo de vida do serviço, incluindo a prestação, suporte e manutenção.

Características

- Transparência: Fornece transparência total aos usuários, permitindo que compreendam plenamente o que podem esperar dos serviços de TI.
- Facilita a Tomada de Decisão: Ajuda os usuários a tomar decisões informadas ao escolherem serviços adequados às suas necessidades.
- Eficiência Operacional: Simplifica o processo de requisição de serviços, economizando tempo e recursos.
- Maior Satisfação do Usuário: Quando os usuários têm informações claras sobre os serviços, sua satisfação aumenta, pois suas expectativas são gerenciadas de maneira eficaz.
- Aderência a Padrões: Garante que a oferta de serviços esteja alinhada com as melhores práticas e políticas internas da organização.

Propósito e Objetivos

A capability de Service Catalogue Management desempenha um papel crucial na organização, concentrando-se na criação e manutenção de um catálogo de serviços de TI.

Seu propósito fundamental é informar os usuários sobre todos os serviços disponíveis, fornecendo detalhes abrangentes sobre cada serviço, incluindo disponibilidade, processos de requisição e responsabilidades associadas.

Essa capability é um componente essencial da entrega de serviços de TI eficazes, pois fornece transparência aos usuários e ajuda a gerenciar suas expectativas em relação aos serviços oferecidos.

Objetivos

Dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, os objetivos da Service Catalogue Management são os seguintes:

- Eficiência Operacional: Simplificar a comunicação entre a equipe de TI e os usuários, reduzindo a necessidade de esclarecimentos e solicitações de informações adicionais.
- Inovação: Permitir que os usuários estejam cientes dos serviços de TI disponíveis, incentivando o uso de soluções inovadoras para atender às suas necessidades.
- Vantagem Competitiva: Diferenciar a organização ao prover um catálogo de serviços bem elaborado que atenda às expectativas dos usuários e demonstre o compromisso com a excelência.
- Infraestrutura: Garantir que a infraestrutura de TI seja adequada para oferecer os serviços listados no catálogo, levando em consideração os requisitos de capacidade e desempenho.
- Arquitetura: Integrar o catálogo de serviços à arquitetura de TI, garantindo que os serviços sejam entregues de maneira eficiente e segura.
- Sistemas: Implementar sistemas de gerenciamento de catálogo de serviços que permitam a criação, atualização e publicação ágil de informações sobre os serviços.
- Modelo Operacional: Integrar a capability ao modelo operacional da organização, assegurando que todos os departamentos e equipes

envolvidos colaborem de maneira eficaz na gestão do catálogo de serviços.

Impacto na Tecnologia

A Service Catalogue Management influencia várias dimensões tecnológicas:

- Infraestrutura: A infraestrutura de TI deve ser escalonada para atender à demanda gerada pela disponibilidade de serviços listados no catálogo.
- Arquitetura: A arquitetura de TI deve suportar a integração do catálogo de serviços para garantir uma entrega eficiente.
- Sistemas: Implementação de sistemas de gerenciamento de catálogo de serviços que permitam a atualização ágil das informações sobre os serviços.
- Cybersecurity: O catálogo de serviços deve incluir descrições claras das medidas de segurança oferecidas.
- Modelo Operacional: Integração dos processos de gestão do catálogo de serviços em todas as operações, garantindo a atualização contínua das informações e a entrega eficaz dos serviços.

Roadmap de Implementação

A capability de Service Catalogue Management desempenha um papel crítico na comunicação eficaz entre a TI e os usuários, fornecendo informações detalhadas sobre os serviços de TI disponíveis e suas condições de uso.

Essa capability contribui para a governança de TI e o alinhamento com os objetivos estratégicos da organização.

Para implementar com sucesso a Service Catalogue Management, é necessário seguir um roadmap estratégico que leve em consideração os princípios do CIO Codex Capability Framework e as melhores práticas da indústria:

- Definição de Objetivos Estratégicos: O primeiro passo é estabelecer objetivos estratégicos claros para a Service Catalogue Management. Esses objetivos devem estar alinhados com a visão e missão da

organização e enfocar a melhoria da comunicação entre a TI e os usuários.

- Identificação de Stakeholders: Identifique todas as partes interessadas envolvidas na criação e manutenção do catálogo de serviços. Isso inclui a equipe de TI, os usuários finais e os responsáveis pela governança de TI.
- Levantamento de Serviços Existente: Realize um levantamento detalhado de todos os serviços de TI existentes na organização. Isso envolve a coleta de informações como descrição, escopo, requisitos, prazos e custos, quando aplicável.
- Definição de Processos de Atualização: Estabeleça processos claros para a atualização contínua do catálogo de serviços à medida que novos serviços são adicionados ou serviços existentes são modificados.
- Implementação de Plataforma de Gestão: Escolha e implemente uma plataforma de gestão de catálogo de serviços que permita a criação, manutenção e publicação ágil de informações sobre os serviços.
- Treinamento e Capacitação: Certifique-se de que a equipe responsável pelo catálogo de serviços esteja devidamente treinada na operação da plataforma de gestão e nos processos definidos.
- Padronização e Consistência: Garanta que o catálogo de serviços siga padrões de formatação e terminologia consistentes para facilitar a compreensão por parte dos usuários.
- Testes e Validação: Realize testes e validações rigorosos para garantir a precisão das informações no catálogo de serviços e sua acessibilidade para os usuários.
- Integração com Outros Processos: Integre o catálogo de serviços aos processos de solicitação de serviços, garantindo que os usuários tenham acesso direto às informações relevantes durante o processo de solicitação.
- Comunicação e Treinamento dos Usuários Finais: Comunique a disponibilidade do catálogo de serviços aos usuários finais e forneça treinamento sobre como usá-lo para tomar decisões informadas.
- Monitoramento e Melhoria Contínua: Estabeleça um processo de monitoramento contínuo do catálogo de serviços e solicite feedback dos usuários para realizar melhorias conforme necessário.

A implementação eficaz da Service Catalogue Management é essencial para melhorar a comunicação entre a TI e os usuários, simplificar a tomada de decisões, aumentar a eficiência operacional e promover a satisfação do usuário.

Ao seguir esse roadmap, a organização estará mais bem preparada para prover serviços de TI transparentes, alinhados com as expectativas dos usuários e os objetivos estratégicos da organização.

Melhores Práticas de Mercado

A Service Catalogue Management desempenha um papel essencial na organização, facilitando a comunicação eficaz entre a TI e os usuários, fornecendo informações detalhadas sobre os serviços disponíveis e suas condições de uso.

Melhores Práticas de Mercado para Service Catalogue Management:

- Catalogação Abrangente: Desenvolver um catálogo de serviços completo que abranja todos os serviços de TI disponíveis para os usuários, fornecendo informações detalhadas sobre cada serviço.
- Padronização de Descrições: Padronizar as descrições de serviços no catálogo, garantindo consistência e clareza na comunicação com os usuários.
- Atualização Regular: Manter o catálogo de serviços atualizado, refletindo com precisão os serviços disponíveis e suas condições de uso.
- Acessibilidade Fácil: Tornar o catálogo de serviços facilmente acessível aos usuários, por meio de uma interface amigável e de fácil navegação.
- Integração com Processos de Requisição: Integrar o catálogo de serviços aos processos de requisição, simplificando a solicitação de serviços pelos usuários.
- Responsabilidades Claras: Definir claramente as responsabilidades de cada parte envolvida no ciclo de vida do serviço, incluindo prestação, suporte e manutenção.
- Feedback dos Usuários: Coletar feedback dos usuários sobre a usabilidade e conteúdo do catálogo de serviços, realizando melhorias com base nas sugestões.
- Treinamento e Conscientização: Oferecer treinamento aos usuários sobre como utilizar o catálogo de serviços e conscientizá-los sobre a importância de sua consulta.
- Alinhamento Estratégico: Garantir que o catálogo de serviços esteja alinhado com os objetivos estratégicos da organização, oferecendo

serviços que contribuam para o alcance desses objetivos.
- Monitoramento de Disponibilidade: Monitorar continuamente a disponibilidade dos serviços listados no catálogo, atualizando as informações conforme necessário.
- Políticas de Segurança Incluídas: Incluir informações sobre medidas de segurança relacionadas aos serviços, garantindo que os usuários estejam cientes das práticas de segurança.

Essas melhores práticas de mercado são fundamentais para o sucesso dessa capability, pois garantem a transparência, eficiência operacional e alinhamento estratégico com os objetivos da organização.

Desafios Atuais

A Capability de Service Catalogue Management, inserida na macro capability Service Offering e pertencente à camada Service Excellence, desempenha um papel crucial na comunicação eficaz entre a TI e os usuários, fornecendo informações detalhadas sobre os serviços de TI disponíveis.

No entanto, ao adotar e integrar essa capability em seus processos de negócios e operações de TI, as organizações enfrentam desafios atuais que refletem a complexidade da gestão de serviços de TI e a necessidade de alinhar os serviços com os objetivos estratégicos da organização.

Em consonância com as melhores práticas de mercado, identificam-se os seguintes desafios atuais no contexto do CIO Codex Capability Framework:

- Gestão da Complexidade dos Serviços: À medida que as organizações ampliam sua oferta de serviços de TI, a gestão da complexidade associada a um catálogo de serviços crescente torna-se desafiadora.
- Manutenção de Informações Precisas: Garantir que as informações no catálogo de serviços estejam sempre atualizadas e precisas é um desafio constante, especialmente em ambientes de TI dinâmicos.
- Integração com Outras Capabilities: A Service Catalogue Management deve ser integrada de forma eficaz com outras capabilities, como Service Level Management e Demand Management, para garantir a entrega de serviços alinhada com as expectativas dos usuários.

- Adoção pelos Usuários: Assegurar que os usuários compreendam e utilizem o catálogo de serviços é um desafio, pois requer educação e conscientização sobre sua importância.
- Alinhamento Estratégico: A Service Catalogue Management deve estar alinhada com os objetivos estratégicos da organização, o que exige um esforço contínuo para garantir que os serviços oferecidos contribuam para as metas da empresa.
- Mudanças na Demanda: À medida que as necessidades dos usuários e da organização evoluem, ajustar o catálogo de serviços para atender a essas mudanças é um desafio que exige agilidade.
- Transparência e Comunicação: Comunicar efetivamente as informações do catálogo de serviços aos usuários e garantir transparência sobre disponibilidade, prazos e custos é um desafio essencial.
- Métricas de Desempenho: Definir e medir métricas de desempenho para avaliar a eficácia do catálogo de serviços é um desafio que requer a definição de indicadores relevantes.
- Governança de TI: Integrar a Service Catalogue Management em uma estrutura de governança de TI eficaz é fundamental para garantir o alinhamento com os objetivos organizacionais.
- Cultura de Autosserviço: Promover uma cultura de autosserviço em que os usuários possam utilizar o catálogo de serviços de forma independente é um desafio cultural que requer educação e mudanças de mentalidade.

Esses desafios atuais destacam a importância estratégica da Service Catalogue Management na comunicação eficaz entre a TI e os usuários, bem como na gestão transparente dos serviços de TI.

Para superá-los, as organizações devem adotar práticas sólidas de governança de TI, investir em ferramentas de automação para manutenção do catálogo de serviços, promover conscientização entre os usuários sobre o valor do catálogo e manter um alinhamento constante com os objetivos estratégicos da organização.

A gestão eficaz do catálogo de serviços não apenas melhora a comunicação, mas também contribui para a eficiência operacional e a entrega de serviços de alta qualidade.

Em um ambiente de TI em constante evolução, o catálogo de serviços serve como uma ferramenta essencial para garantir que os usuários compreendam plenamente os serviços disponíveis e suas condições de uso.

Além disso, ele desempenha um papel fundamental na governança de TI, auxiliando na alocação de recursos e no alinhamento estratégico da TI com a organização como um

Tendências para o Futuro

A Service Catalogue Management desempenha um papel crucial na comunicação eficaz entre a TI e os usuários, fornecendo informações detalhadas sobre os serviços de TI disponíveis.

Para compreender como essa capability pode evoluir e se adaptar às mudanças antecipadas no mercado, bem como às inovações que moldarão seu desenvolvimento futuro, é fundamental analisar as tendências e expectativas para o futuro.

As tendências que se destacam neste contexto são as seguintes:

- Inteligência Artificial na Catalogação de Serviços: A IA será cada vez mais utilizada na catalogação de serviços, facilitando a atualização automática de informações à medida que os serviços evoluem.
- Catálogos Personalizados: Os catálogos de serviços se tornarão mais personalizados, adaptando-se às necessidades individuais dos usuários e das equipes.
- Integração com Chatbots e Assistentes Virtuais: A integração com chatbots e assistentes virtuais permitirá aos usuários acessar informações sobre serviços de maneira mais rápida e eficaz.
- Catálogos de Serviços em Nuvem: A migração para a nuvem será refletida nos catálogos de serviços, que incluirão serviços baseados em nuvem e opções de escalabilidade.
- Transparência de Custos: Os catálogos de serviços passarão a incluir informações detalhadas sobre os custos associados a cada serviço, promovendo a transparência financeira.
- Automação de Fluxo de Trabalho de Solicitação: A automação será amplamente adotada para agilizar o processo de solicitação de serviços, desde a aprovação até a entrega.
- Catálogos de Serviços para Dispositivos Móveis: A acessibilidade por dispositivos móveis se tornará padrão, permitindo que os usuários acessem o catálogo a qualquer momento e em qualquer lugar.

- Integração de Análise de Dados: A análise de dados será incorporada aos catálogos de serviços para prover insights sobre o uso e a demanda de serviços.
- Gestão de Experiência do Usuário (UX): A UX será priorizada na concepção dos catálogos de serviços, garantindo que a navegação seja intuitiva e eficiente.
- Catálogos de Serviços para Setores Específicos: Catálogos de serviços específicos para setores, como saúde e finanças, oferecerão serviços altamente especializados e adaptados às necessidades regulatórias.

Essas tendências refletem a crescente importância da Service Catalogue Management como um componente essencial da entrega de serviços de TI eficazes.

Ela desempenhará um papel central na garantia de que os usuários tenham acesso a serviços relevantes, atualizados e alinhados com os objetivos estratégicos da organização.

Adaptar-se a essas tendências será fundamental para manter a transparência, eficiência e satisfação do usuário no cenário de serviços de TI em constante evolução.

KPIs Usuais

A capability de Service Catalogue Management, inserida na camada Service Excellence e pertencente à macro capability Service Offering, desempenha um papel fundamental na comunicação eficaz entre a TI e os usuários, fornecendo informações detalhadas sobre os serviços de TI disponíveis e suas condições de uso.

Para avaliar seu desempenho e garantir a eficiência na gestão do catálogo de serviços, é essencial monitorar os KPIs apropriados.

Aqui estão os principais KPIs usuais dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework:

- Percentual de Serviços Documentados (Percentage of Documented Services): Mede a proporção de serviços de TI disponíveis que estão adequadamente documentados no catálogo de serviços.
- Taxa de Atualização do Catálogo de Serviços (Service Catalog Update Rate): Avalia a frequência com que o catálogo de serviços é revisado e

atualizado para refletir mudanças nos serviços oferecidos.

- Tempo Médio para Inclusão de Novos Serviços (Average Time to Add New Services): Calcula o tempo necessário para adicionar um novo serviço ao catálogo, desde a solicitação até a publicação.
- Taxa de Disponibilidade de Serviços (Service Availability Rate): Mede a proporção de serviços listados no catálogo que estão disponíveis para uso pelos usuários.
- Taxa de Uso do Catálogo de Serviços (Service Catalog Usage Rate): Avalia com que frequência os usuários consultam o catálogo de serviços ao buscar informações sobre os serviços disponíveis.
- Tempo Médio para Resposta a Solicitações de Informação do Catálogo (Average Time to Respond to Catalog Information Requests): Calcula o tempo necessário para responder a solicitações de informações sobre serviços do catálogo.
- Taxa de Aceitação de Solicitações de Serviços (Service Request Acceptance Rate): Mede a proporção de solicitações de serviços feitas com base nas informações fornecidas no catálogo que são aceitas sem a necessidade de esclarecimentos adicionais.
- Percentual de Serviços com Responsabilidades Definidas (Percentage of Services with Defined Responsibilities): Avalia a proporção de serviços listados no catálogo que possuem responsabilidades associadas claramente definidas.
- Taxa de Cumprimento de Prazos de Entrega (Delivery Timeliness Rate): Mede a capacidade de cumprir os prazos de entrega dos serviços conforme definido no catálogo.
- Percentual de Serviços em Conformidade com Padrões Internos (Percentage of Services Compliant with Internal Standards): Calcula a proporção de serviços que estão em conformidade com as políticas e padrões internos da organização.
- Taxa de Satisfação dos Usuários com o Catálogo de Serviços (User Satisfaction Rate with Service Catalog): Avalia a satisfação dos usuários em relação à qualidade e utilidade do catálogo de serviços.
- Taxa de Resolução de Dúvidas com Base no Catálogo (Catalog-Based Query Resolution Rate): Mede a eficácia do catálogo de serviços em responder às dúvidas dos usuários sem a necessidade de suporte adicional.
- Tempo Médio para Atualização de Serviços no Catálogo (Average Time to

Update Services in Catalog): Calcula o tempo necessário para atualizar informações de serviços no catálogo quando ocorrem alterações.
- Taxa de Adesão aos Serviços Recomendados (Rate of Adoption of Recommended Services): Avalia o quanto os usuários adotam os serviços recomendados com base nas informações do catálogo.
- Percentual de Serviços com Disponibilidade Registrada (Percentage of Services with Recorded Availability): Mede a quantidade de serviços que registram sua disponibilidade no catálogo.

Esses KPIs desempenham um papel fundamental na avaliação do desempenho da Service Catalogue Management, garantindo que os serviços de TI sejam devidamente documentados, atualizados e estejam disponíveis para os usuários.

Além disso, monitorar esses indicadores ajuda a melhorar a eficiência na gestão do catálogo de serviços e a prover informações úteis aos usuários, contribuindo para uma governança de TI mais eficaz.

Exemplos de OKRs

A capability de Service Catalogue Management na macro capability Service Offering da camada Service Excellence desempenha um papel essencial na criação e manutenção de um catálogo de serviços de TI.

Este catálogo descreve todos os serviços disponíveis para os usuários e fornece informações detalhadas sobre o que esperar dos serviços de TI, incluindo detalhes sobre a disponibilidade, os processos de requisição e as responsabilidades associadas.

Abaixo, exemplos de Objetivos e Resultados-Chave (OKRs) relacionados a esta capability:

Criação de um Catálogo de Serviços Abrangente

Objetivo: Desenvolver um catálogo de serviços completo que cubra todos os serviços de TI oferecidos pela organização.

- KR1: Identificar e documentar todos os serviços de TI atualmente disponíveis.
- KR2: Criar descrições detalhadas para cada serviço, incluindo

informações sobre escopo, disponibilidade e processos de requisição.
- KR3: Garantir que o catálogo de serviços seja acessível aos usuários por meio de um portal de autoatendimento.

Melhoria na Comunicação com os Usuários

Objetivo: Melhorar a comunicação com os usuários sobre os serviços de TI disponíveis e como solicitá-los.

- KR1: Desenvolver materiais de comunicação claros e informativos sobre o catálogo de serviços.
- KR2: Realizar sessões de treinamento para usuários sobre como utilizar o catálogo de serviços e fazer requisições.
- KR3: Aumentar a taxa de utilização do catálogo de serviços em 25% por meio de campanhas de conscientização.

Monitoramento da Disponibilidade de Serviços

Objetivo: Manter informações atualizadas sobre a disponibilidade dos serviços de TI no catálogo.

- KR1: Implementar um sistema de monitoramento contínuo de disponibilidade de serviços.
- KR2: Atualizar as informações de disponibilidade no catálogo de serviços em tempo real.
- KR3: Garantir que os usuários tenham acesso a informações precisas sobre a disponibilidade dos serviços.

Avaliação de Satisfação do Usuário

Objetivo: Avaliar regularmente a satisfação dos usuários com os serviços listados no catálogo.

- KR1: Realizar pesquisas de satisfação trimestrais com os usuários sobre a qualidade dos serviços.
- KR2: Implementar melhorias com base no feedback dos usuários para aumentar a satisfação em 15%.

- KR3: Manter um registro das classificações de satisfação do usuário no catálogo de serviços.

Gestão de Atualizações e Mudanças

Objetivo: Gerenciar de forma eficaz as atualizações e mudanças nos serviços listados no catálogo.

- KR1: Implementar um processo de revisão e aprovação para todas as alterações propostas nos serviços.
- KR2: Garantir que as atualizações sejam refletidas de forma oportuna no catálogo de serviços.
- KR3: Minimizar impactos negativos nas operações de negócios devido a mudanças nos serviços.

Esses OKRs destacam a importância da capability de Service Catalogue Management na macro capability Service Offering, dentro da camada Service Excellence.

Ao criar um catálogo de serviços abrangente, melhorar a comunicação com os usuários, monitorar a disponibilidade dos serviços, avaliar a satisfação do usuário e gerenciar atualizações e mudanças de forma eficaz, esta capability permite que a organização informe os usuários sobre os serviços de TI disponíveis, contribuindo para uma maior transparência e eficiência na entrega de serviços de TI.

Critérios para Avaliação de Maturidade

A capability Service Catalogue Management, inserida na macro capability Service Offering e na camada Service Excellence, desempenha um papel fundamental na criação e manutenção de um catálogo de serviços de TI.

Esse catálogo fornece informações essenciais para os usuários, detalhando todos os serviços disponíveis, sua disponibilidade, os processos de requisição e as responsabilidades associadas.

A avaliação de maturidade dessa capability dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework é inspirada no modelo CMMI e abrange cinco níveis de maturidade:

Nível de Maturidade Inexistente

- Não há reconhecimento da necessidade de um catálogo de serviços.
- Ausência de políticas ou diretrizes relacionadas à criação de um catálogo de serviços.
- Não existem registros ou documentação sobre os serviços oferecidos.
- A disponibilidade dos serviços não é comunicada aos usuários.
- Não há mecanismos para solicitar ou gerenciar serviços de TI.

Nível de Maturidade Inicial

- Reconhecimento inicial da importância de um catálogo de serviços.
- Políticas iniciais ou diretrizes estão sendo desenvolvidas.
- Registros preliminares de serviços estão sendo criados.
- Algumas informações de disponibilidade estão sendo compartilhadas com os usuários.
- Processos iniciais de solicitação de serviços estão em desenvolvimento.

Nível de Maturidade Definido

- Políticas e diretrizes para a criação do catálogo de serviços estão documentadas e comunicadas.
- Todos os serviços oferecidos são registrados e documentados de forma abrangente.
- Disponibilidade, processos de requisição e responsabilidades são claramente definidos no catálogo.
- As informações do catálogo são facilmente acessíveis aos usuários.
- Os processos de solicitação e gerenciamento de serviços estão definidos e documentados.

Nível de Maturidade Gerenciado

- O catálogo de serviços é regularmente atualizado e mantido.
- Métricas são usadas para monitorar a eficácia do catálogo e sua utilização

pelos usuários.
- A disponibilidade de serviços é comunicada proativamente aos usuários.
- Processos de solicitação são altamente eficazes e ágeis.
- Melhorias contínuas no catálogo são implementadas com base no feedback dos usuários.

Nível de Maturidade Otimizado

- O catálogo de serviços é altamente automatizado e dinâmico.
- Análise de dados e feedback dos usuários são usados para aprimorar constantemente o catálogo.
- A disponibilidade de serviços é prevista e otimizada de acordo com as necessidades dos usuários e do negócio.
- Processos de solicitação e gerenciamento de serviços são altamente eficientes.
- A integração com outras capabilities de TI é realizada de forma eficaz para oferecer uma experiência de usuário aprimorada.

Esses critérios de maturidade são essenciais para avaliar e aprimorar a capability Service Catalogue Management, garantindo que o catálogo de serviços de TI seja uma ferramenta eficaz para informar os usuários sobre os serviços disponíveis e como acessá-los.

À medida que a organização avança nos níveis de maturidade, sua capacidade de gerenciar e otimizar o catálogo de serviços aumenta, contribuindo para a eficiência e a transparência dos serviços de TI.

Convergência com Frameworks de Mercado

Para a capability Service Catalogue Management, que desempenha um papel vital na definição e comunicação dos serviços de TI oferecidos a uma organização, procede-se à análise da convergência com os principais frameworks de mercado, cada qual proporcionando um contexto único para a aplicação e integração dessa capability.

A seguir, é analisada a convergência desta capability em relação a um conjunto dez frameworks de mercado reconhecidos e bem estabelecidos em suas respectivas áreas de expertise:

COBIT

- Nível de Convergência: Alto
- Racional: A capacidade de gerir um catálogo de serviços está intrinsecamente ligada aos objetivos do COBIT de garantir a governança efetiva de TI, onde a definição clara de serviços e a transparência na oferta são fundamentais para o alinhamento com os objetivos de negócio.

ITIL

- Nível de Convergência: Alto
- Racional: O ITIL posiciona o Service Catalogue Management como um componente central do gerenciamento de serviços, enfatizando a importância de um catálogo bem estruturado para a gestão de serviços de TI e a entrega de valor aos clientes.

SAFe

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: Embora o foco do SAFe esteja na entrega ágil de software, um catálogo de serviços bem definido suporta a agilidade ao proporcionar uma compreensão clara dos serviços de TI disponíveis e como eles podem ser efetivamente utilizados em ambientes ágeis.

PMI

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: O PMI enfoca a gestão de projetos, onde um catálogo de serviços pode servir como um recurso para gerentes de projetos entenderem e acessarem os serviços de TI necessários para o sucesso do

projeto.

CMMI

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: O CMMI valoriza a melhoria contínua dos processos, e um catálogo de serviços bem gerido contribui para a maturidade dos processos, oferecendo uma visão clara dos serviços de TI e como eles são implementados.

TOGAF

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: O TOGAF se concentra na arquitetura empresarial, e um catálogo de serviços bem definido alinha-se a este framework ao garantir que os serviços de TI estejam adequadamente documentados e alinhados com a arquitetura de negócios.

DevOps SRE

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: Em DevOps e SRE, a disponibilidade de um catálogo de serviços detalhado facilita o trabalho colaborativo entre desenvolvimento e operações, promovendo práticas de trabalho mais eficientes e uma melhor resposta a incidentes.

NIST

- Nível de Convergência: Alto
- Racional: O framework NIST, com seu foco em segurança cibernética, complementa o gerenciamento de catálogos de serviços ao garantir que todos os serviços listados atendam aos padrões de segurança e conformidade.

Six Sigma

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: O Six Sigma foca na qualidade e na eficiência dos processos. A capability de gerir um catálogo de serviços apoia estes objetivos ao promover a padronização e a eficiência na oferta de serviços.

Lean IT

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: O Lean IT visa a eliminação de desperdícios e a otimização de processos. Um catálogo de serviços bem administrado está alinhado com o Lean IT, pois pode reduzir a complexidade e melhorar a entrega de serviços.

Em resumo, a capability de Service Catalogue Management é essencial para a gestão de serviços de TI, proporcionando um meio pelo qual os serviços são definidos, comunicados e entregues.

Sua aplicação e integração com frameworks de mercado variam, refletindo a diversidade e o impacto nos diferentes aspectos da governança, da gestão de serviços e da entrega de valor em TI.

A maturidade desta capability pode ser mensurada por meio de KPIs, como a precisão das informações do catálogo, a satisfação do cliente e a eficiência no uso dos serviços listados.

A implementação bem-sucedida requer uma abordagem holística, com ênfase na precisão, clareza e alinhamento com as necessidades de negócios.

Processos e Atividades

Develop Service Catalogue Plans

Desenvolver planos de gestão do catálogo de serviços é crucial para garantir que a

organização tenha um catálogo de serviços de TI bem definido e alinhado com os objetivos estratégicos e operacionais.

Este processo envolve a criação de um plano detalhado que define como os serviços de TI serão documentados, mantidos e disponibilizados aos usuários.

As atividades incluem a análise das necessidades de serviços dos usuários, a definição de políticas e procedimentos para a criação e manutenção do catálogo, a seleção de ferramentas e tecnologias apropriadas para gerenciar o catálogo, e a definição de métricas para monitorar a eficácia do plano.

A colaboração entre diferentes áreas de TI e de negócios é essencial para assegurar que todas as necessidades de serviços sejam consideradas e que o catálogo de serviços atenda às expectativas dos usuários.

A documentação clara e precisa do plano de gestão do catálogo de serviços garante que todos os stakeholders compreendam suas responsabilidades e os objetivos do processo, proporcionando um roteiro detalhado para a gestão eficaz dos serviços de TI.

- PDCA focus: Plan
- Periodicidade: Anual

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Identify Service Needs	Identificar as necessidades de serviços dos usuários.	Necessidades de negócios, feedback de usuários	Necessidades de serviços identificadas	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Cybersecurity; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation

2	Define Service Policies	Definir políticas e procedimentos para a criação e manutenção do catálogo de serviços.	Necessidades de serviços, melhores práticas	Políticas e procedimentos definidos	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation
3	Select Tools and Technologies	Selecionar ferramentas e tecnologias apropriadas para gerenciar o catálogo de serviços.	Políticas de serviços, necessidades de serviços	Ferramentas e tecnologias selecionadas	Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: Data, AI & New Technology; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: Data, AI & New Technology; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: Data, AI & New Technology
4	Develop Service Procedures	Desenvolver procedimentos detalhados para a gestão do catálogo de serviços.	Ferramentas e tecnologias, políticas de serviços	Procedimentos de serviços desenvolvidos	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Cybersecurity; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation

5	Document Service Plan	Documentar o plano de gestão do catálogo de serviços e obter aprovação.	Procedimentos de serviços, políticas de serviços	Plano de gestão de serviços documentado	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation

Identify Catalogue Requirements

Identificar os requisitos para o catálogo de serviços é fundamental para garantir que as informações sobre os serviços de TI sejam precisas, completas e úteis para os usuários.

Este processo envolve a coleta de dados para determinar os requisitos específicos do catálogo de serviços, incluindo a análise de funções e responsabilidades dentro da organização.

As atividades incluem a realização de entrevistas com stakeholders, a análise de dados históricos de uso de serviços, a utilização de ferramentas de análise para identificar padrões e a definição de requisitos específicos de informações a serem incluídas no catálogo.

A colaboração entre diferentes áreas de TI e negócios é essencial para garantir que todos os aspectos das necessidades de serviços sejam capturados e compreendidos.

A documentação dos requisitos do catálogo fornece uma base sólida para o desenvolvimento de um catálogo de serviços eficaz e garante que todos os stakeholders estejam alinhados quanto às expectativas e objetivos.

- PDCA focus: Plan
- Periodicidade: Anual

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE

1	Conduct Stakeholder Interviews	Realizar entrevistas com stakeholders para entender necessidades de serviços.	Necessidades de stakeholders, dados históricos	Entrevistas realizadas	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation
2	Analyze Current Services	Analisar os serviços atuais para identificar necessidades não atendidas.	Dados de serviços, feedback de stakeholders	Necessidades de serviços identificadas	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
3	Identify Service Gaps	Identificar lacunas de serviços com base na análise dos dados.	Dados de serviços, feedback de stakeholders	Gaps de serviços identificados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Cybersecurity; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation

4	Define Catalogue Requirements	Definir os requisitos do catálogo necessários para preencher as lacunas identificadas.	Gaps de serviços, melhores práticas	Requisitos do catálogo definidos	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation
5	Document Catalogue Requirements	Documentar todos os requisitos do catálogo identificados.	Requisitos do catálogo, feedback de stakeholders	Requisitos do catálogo documentados	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation

Implement Service Catalogue Solutions

Implementar as soluções de gestão do catálogo de serviços conforme planejado é essencial para garantir que as informações sobre os serviços de TI estejam disponíveis de forma eficaz e acessível.

Este processo envolve a implementação das políticas e procedimentos definidos no plano de gestão do catálogo de serviços, incluindo a criação, manutenção e atualização contínua do catálogo.

As atividades incluem a configuração de ferramentas e tecnologias de gestão do catálogo, a entrada inicial de dados sobre os serviços, a validação das informações inseridas e a publicação do catálogo para os usuários.

A utilização de sistemas de gerenciamento de catálogo de serviços (SCM) pode melhorar significativamente a eficiência e a precisão do processo.

A documentação de todas as atividades é essencial para garantir a rastreabilidade e a conformidade com as políticas de serviços e regulamentações.

A colaboração entre diferentes áreas de TI e de negócios é crucial para assegurar que todas as informações necessárias sejam capturadas e mantidas atualizadas.

- PDCA focus: Do
- Periodicidade: Contínua

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Configure SCM Tools	Configurar ferramentas e tecnologias de gestão do catálogo de serviços.	Ferramentas de SCM, políticas de serviços	Ferramentas de SCM configuradas	Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: Data, AI & New Technology; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: Data, AI & New Technology; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: Data, AI & New Technology
2	Input Service Data	Inserir dados iniciais sobre os serviços no catálogo.	Dados de serviços, ferramentas de SCM	Dados de serviços inseridos	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation

3	Validate Service Data	Validar as informações inseridas no catálogo de serviços.	Dados de serviços, ferramentas de SCM	Dados de serviços validados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Infrastructure & Operation
4	Publish Service Catalogue	Publicar o catálogo de serviços para os usuários.	Dados de serviços validados, ferramentas de SCM	Catálogo de serviços publicado	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Cybersecurity; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
5	Maintain Service Catalogue	Manter e atualizar continuamente o catálogo de serviços.	Feedback dos usuários, dados de serviços	Catálogo de serviços atualizado	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation

Monitor Catalogue Performance

Monitorar continuamente o desempenho do catálogo de serviços é fundamental para garantir que os serviços de TI estejam atendendo às expectativas dos usuários e alinhados com os objetivos organizacionais.

Este processo envolve a coleta e análise de dados de desempenho do catálogo de serviços, utilizando métricas e indicadores definidos.

As atividades incluem o monitoramento em tempo real das consultas e uso do catálogo, a análise de dados de feedback dos usuários, a identificação de áreas de melhoria e a geração de relatórios de desempenho periódicos.

A utilização de ferramentas de análise e monitoramento pode proporcionar insights valiosos sobre a eficácia do catálogo de serviços.

A documentação e a comunicação dos resultados do monitoramento são essenciais para garantir que todas as partes interessadas estejam cientes do desempenho atual e das melhorias necessárias.

A revisão contínua dos dados de desempenho ajuda a identificar tendências e padrões que podem ser usados para otimizar o catálogo de serviços.

- PDCA focus: Check
- Periodicidade: Contínua

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Define Performance Metrics	Definir métricas de desempenho para o catálogo de serviços.	Plano de gestão de serviços, melhores práticas	Métricas de desempenho definidas	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation

2	Monitor Service Usage	Monitorar o uso dos serviços em tempo real.	Dados de uso de serviços, ferramentas de monitoramento	Dados de uso monitorados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
3	Analyze Performance Data	Analisar os dados de desempenho do catálogo de serviços.	Dados de uso monitorados, métricas de desempenho	Relatório de análise de desempenho	Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: Data, AI & New Technology; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: Data, AI & New Technology; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: Data, AI & New Technology
4	Generate Performance Reports	Gerar relatórios de desempenho periódicos para as partes interessadas.	Relatório de análise de desempenho, feedback dos stakeholders	Relatórios de desempenho gerados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation

5	Conduct Performance Reviews	Conduzir revisões periódicas de desempenho com as partes interessadas.	Relatórios de desempenho, feedback dos stakeholders	Revisões de desempenho realizadas	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Cybersecurity; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation

Review and Optimize Catalogue Processes

Revisar e otimizar os processos de gestão do catálogo de serviços com base nos resultados obtidos é essencial para garantir a melhoria contínua e a eficácia das atividades de gestão de serviços.

Este processo envolve a análise detalhada dos dados de desempenho e feedbacks coletados, a identificação de áreas de melhoria e a implementação de mudanças nos processos de gestão do catálogo de serviços.

As atividades incluem a realização de análises pós-implementação, a revisão das políticas e procedimentos existentes, a identificação de melhores práticas e a integração das lições aprendidas nos processos atualizados.

A documentação das mudanças e a comunicação eficaz com todas as partes interessadas são essenciais para garantir que as melhorias sejam compreendidas e implementadas de maneira eficiente.

Este processo assegura que as atividades de gestão do catálogo de serviços continuem a proporcionar valor significativo à organização, permitindo uma resposta proativa e eficaz a eventos futuros.

- PDCA focus: Act
- Periodicidade: Trimestral

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE

1	Evaluate Catalogue Performance	Avaliar o desempenho das atividades de gestão do catálogo de serviços.	Dados de desempenho, feedback dos stakeholders	Relatório de avaliação	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation
2	Identify Improvement Areas	Identificar áreas de melhoria com base na avaliação dos resultados.	Relatório de avaliação, feedback dos stakeholders	Lista de áreas de melhoria	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Infrastructure & Operation
3	Update Catalogue Processes	Atualizar os processos de gestão do catálogo de serviços para incorporar as melhorias identificadas.	Lista de áreas de melhoria, melhores práticas	Processos de gestão do catálogo atualizados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation

4	Document Changes	Documentar as mudanças nos processos de gestão do catálogo de serviços.	Processos de gestão do catálogo atualizados, feedback dos stakeholders	Documentação de mudanças	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: Cybersecurity; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: IT Governance & Transformation
5	Communicate Updates	Comunicar as atualizações dos processos aos stakeholders relevantes.	Documentação de mudanças, plano de comunicação	Comunicação de atualizações	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation