

## Catálogo de Serviços

Qual sua importância, como criar e ajustar de acordo com a necessidade de sua empresa.

O que lhe vem à cabeça quando você ouve falar em Catálogo de Serviços? Burocracia? Paraíso dos gestores? Lista confusa que só a TI entende? Retrabalho infinito? Base da automação?

No meu caso, tudo isso e muito mais passa diante dos meus olhos. Sabe por que? Porque o Catálogo de Serviços pode ser um grande aliado, mas também possui seu lado negro, e se não formos cuidadosos o suficiente seremos atraídos para ele.

Ah! E não faz diferença de qual setor você faz parte. Seja TI, RH, administrativo, jurídico... não importa! Se você presta serviços, o catálogo – se usado corretamente – pode te ajudar.

E o mais importante é começar imediatamente, com ações simples. Assim podemos errar mais cedo, analisar o processo e aprender mais rápido!

## O que é?

O que é o catálogo de serviços? Podemos fazer a analogia de que ele é como o menu de um restaurante. Nele se especifica tudo o que a cozinha pode entregar aos seus clientes. Da mesma forma as equipes de TI precisam de um catálogo para especificar os serviços que elas podem prestar.

Quando os departamentos de TI investem na adoção da ITIL, a modelagem do catálogo de serviço é uma das primeiras tarefas. Todos os outros processos de Desenho, Transição e Operação usarão este instrumento.

Antes de definir o Catálogo, precisamos entender o que é um Serviço.

Serviço é a entrega de valor a um usuário. É quando você atende a uma necessidade ou resolve um problema.

Serviço NÃO é atividade. Em muitos casos será necessário realizar várias atividades para entregar um serviço, entretanto, contabiliza-se somente 01 serviço.

Para diferenciar Serviço de Atividade, é importante olhar a partir do ponto de vista do usuário.

Exemplo: se um novo funcionário solicita um computador, não importa se você precisa preparar a máquina, formatar, ativar, instalar driver, software, etc.

O serviço será apenas 01, e o usuário irá perceber somente 01 valor: o computador funcionando.



## Por que criar?

O motivo inicial é para que os usuários saibam o que podem pedir. Pode ser um agendamento de férias, uma reserva de sala de reunião, uma revisão de contrato, um computador ou qualquer outro serviço. Mas é importantíssimo estar claro para o usuário os serviços disponíveis.

Mas o catálogo não é só para facilitar a vida do usuário, ele também pode ser um grande aliado quando o utilizamos para otimizar nosso dia a dia.

Se você presta serviços com certeza já enfrentou alguns dos problemas abaixo:

- Usuários fazem solicitações impossíveis de traduzir e somos obrigados a entrar em contato para tentar entender o que ele precisa;
- Usuário entra em contato várias vezes para saber por que o serviço dele ainda não foi atendido;
- Quando entram funcionários novos, eles levam muito para aprender como atender aos usuários;
- Há uma diferença muito grande entre os funcionários em relação ao conhecimento e agilidade no atendimento;
- Usuários solicitam serviços que não são sua responsabilidade;

### Com o catálogo você pode

- ✓ Padronizar a forma como os serviços são solicitados;
- ✓ Promover transparência quanto ao escopo, prazo e qualidade; etc;
- ✓ Focar os esforços de capacitação e gestão do conhecimento;
- ✓ Padronizar o método de trabalho no intuito de equalizar a destreza e agilidade da equipe;
- ✓ Guiar o usuário no que ele pode solicitar e como o fazer;
- ✓ Permitir a criação de indicadores que poderão disparar as mais diversas melhorias; e muito mais!



## Como criar?

Não caia nessa roubada logo de início! Você precisa catalogar o essencial, o mais demandado.

Pessoal, o processo de criação de um catálogo de serviços ganhará um outro artigo exclusivo, pois é um tanto quanto desafiador. Nesse momento o que quero deixar claro é que dá para começar com ações simples que trarão ótimos resultados.

Logo mais forneço como exemplo um mini catálogo contendo serviços de RH, TI e Jurídico, no intuito de demonstrar a vocês como é possível começar pequeno e imediatamente!

- Crie indicadores de acompanhamento do catálogo. Segue exemplos de indicadores e como eles podem te ajudar:
  - Tempo médio de atendimento por serviço: para identificar quais serviços estão demandando mais tempo para atendimento e encontrar formas de diminuir esse tempo;
  - Top 10 serviços solicitados: para direcionar melhor os esforços relacionados à automatização, melhorar da base de conhecimento desses serviços, promover mais capacitação, etc.;
  - % de itens do catálogo vinculados à base de conhecimento: para identificar a quantidade de serviços que não possuem nenhum processo de atendimento documentado;
  - % de itens do catálogo vinculados à SLAs: para identificar a quantidade de serviços que não possuem nenhum prazo de atendimento ou nível de qualidade atrelado;
  - % de serviços que precisaram ser reclassificados devido à erros na solicitação: para identificar se o catálogo de serviços atual está confuso e gerando retrabalho;
  - Tempo médio que os usuários navegam no catálogo até a solicitação do serviço: para identificar se o usuário possui dificuldades em entender o catálogo;
  - % de serviços solicitados com a categoria genérica: para identificar padrões e tentar criar novos serviços no catálogo, sempre com o objetivo de diminuir a quantidade de serviços solicitados com a categoria genérica.

Segue, então, nosso mini catálogo contendo os serviços e alguns dos seus principais atributos.

Serviço	O que informar	Quem pode solicitar	Prazo de solução	Equipe responsável	Base de conhecimento
Agendamento de férias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionário</li> <li>• Período</li> <li>• Autorização do gestor</li> </ul>	Qualquer funcionário	3 dias úteis	Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passo a passo: agendar férias no sistema</li> </ul>
Contratação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsável</li> <li>• Setor</li> <li>• Qtd vagas</li> <li>• Perfil profissional</li> </ul>	Somente gestores	20 dias úteis	Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fluxo de contratação</li> <li>• Passo a passo: abrir e concluir vaga no sistema</li> </ul>
Instalação de impressora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuário</li> <li>• Setor</li> <li>• Nome do computador</li> <li>• Nome da impressora</li> </ul>	Qualquer funcionário	4 horas	TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passo a passo: como instalar uma impressora</li> </ul>
Remanejamento de computador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuário</li> <li>• Setor</li> <li>• Local origem</li> <li>• Local destino</li> <li>• Nome do computador</li> </ul>	Qualquer funcionário	8 horas	TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passo a passo: como atualizar a localização de um equipamento no sistema</li> </ul>
Assessoria jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuário</li> <li>• Setor</li> <li>• Urgência da dúvida</li> <li>• Descrição da dúvida</li> </ul>	Somente gestores	4 horas	Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lista das dúvidas mais frequentes</li> </ul>
Análise documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuário</li> <li>• Setor</li> <li>• Documento</li> </ul>	Somente gestores	5 dias úteis	Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Checklist: o que se atentar ao analisar um contrato, termo ou documento oficial</li> </ul>

- Diferenças OLA / SLA ?



# Obrigado,

**Leandro Romesz**

[leandro.romesz@sysaid.com.br](mailto:leandro.romesz@sysaid.com.br)

[www.sysaid.com.br](http://www.sysaid.com.br)