

1. DIFERENÇA ENTRE CATÁLOGO DE SERVIÇOS E PORTFÓLIO DE SERVIÇOS

O **Catálogo de Serviços** é um documento no qual a área de TI lista seus serviços disponíveis. Além disso, é detalhado o tempo de execução, os objetivos e custos dos serviços. Seu objetivo é otimizar a prestação de serviços, reduzir custos e melhorar a comunicação entre a TI e as demais áreas de gestão.

O **Portfólio de Serviços**, por sua vez, é um documento formado por três partes: (1) Serviços Obsoletos, que apresenta os serviços que a TI já prestou à organização; (2) Funil, que apresenta os serviços em fase projeto; (3) Catálogo de Serviços, já explicado anteriormente. Através desse documento é possível avaliar o alinhamento entre os serviços em fase de projeto e os objetivos da organização.

2. PASSOS PARA DESENVOLVIMENTO E DISPONIBILIZAÇÃO DE UM CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Através da leitura do artigo de Motta (2016), entende-se que os seguintes passos são necessários para que uma organização desenvolva e disponibilize um Catálogo de Serviços:

1. Elaborar uma boa arquitetura de informações
 - Primeiramente, é importante que a área de TI da organização defina bem os serviços disponíveis.
 - Além disso, é importante que todos os serviços disponíveis sejam organizados de forma que facilite o acesso e consulta. O artigo cita a execução de entrevistas, grupos de foco, e a utilização de técnicas de *card sorting* para que o resultado obtido forneça uma boa experiência de usuário.
2. Utilizar um software de gerência de serviços (ITSM)
 - Apesar do ITSM citado pelo artigo possuir problemas de usabilidade, ele é foi um grande facilitador no atendimento aos usuários e a integração do

atendimento com os demais processos. O ITSM deve ser integrável com o Catálogo de Serviços para evitar inconsistências de oferta de serviços ou na abertura de requisições e relatos de incidentes.

3. COMPARATIVO ENTRE OS CATÁLOGOS DE SERVIÇOS DA DGTI/UFLA E UFRGS

Ao observar a tela inicial do Catálogo de Serviços de TI da UFLA¹, é possível perceber uma forte semelhança com o leiaute do Catálogo apresentado no artigo de Motta (2016). Em ambas as páginas, a listagem de categorias de serviços é a informação de maior destaque. Observa-se, porém, que o Catálogo da UFLA possui menos categorias.

O Catálogo da UFLA, diferentemente do apresentado por Motta (2016), não disponibiliza listagem de todos os serviços dispostos em ordem lexicográfica. A falta dessa lista pode ser um dificultador no acesso ao serviço, já que o usuário deve navegar pelas categorias para encontrar o serviço desejado.

Os Catálogos também se diferem ao acessar uma categoria: enquanto o da UFRGS apresenta o nome e uma breve descrição para cada serviço pertencente àquela categoria, o da UFLA apresenta apenas o nome dos serviços. Isso dificulta o entendimento do usuário leigo, já que ele ainda deve navegar até a página do serviço para obter suas informações.

Já na página de um serviço, os Catálogos apresentam seções com nomes distintos, mas com objetivos parecidos. As seções informam, por exemplo, o público-alvo, explicações de uso do serviço e restrições. Porém, pode-se dizer que o Catálogo da UFRGS ainda possui vantagem em relação à disponibilização de informações para o usuário, já que possui seções de serviços relacionados (que facilita o acesso caso o usuário tenha acessado o serviço incorreto, por exemplo), documentação (mantém boa organização das informações para aqueles que desejam solicitar o serviço) e perguntas frequentes (remove a necessidade de contato com atendentes para esclarecimentos).

1 <https://servicosti.ufla.br>

Referências

MOTTA, T. S. **O Catálogo e Serviços de TI da UFRGS: do desenvolvimento à implantação.** Em: X Workshop de Tecnologia de Informação e Comunicação das Instituições Federais de Ensino Superior, Gramado (2016)