Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região

ATO TRT SGP N.º 193, DE 26 DE OUTUBRO DE 2021

Altera o anexo do ATO TRT SGP Nº 440/2017, que disciplina do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC.

O DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 13ª REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, nos termos do PROAD nº 27170/2021.

CONSIDERANDO a revisão do manual do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC, com base na recente auditoria do CSJT SECAUDI 035/2021,

R E S O L V E:

Art. 1º Alterar o anexo do Ato TRT SGP N° 440/2017, o qual passa a vigorar nos termos do documento apensado ao presente Ato, disponibilizado no Portal da Governança de TIC.

Art. 2º Os demais dispositivos do ATO TRT SGP N° 440/2017 permanecem inalterados.

Art. 3º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Dê-se ciência.
Publique-se no DA_e.

LEONARDO JOSÉ VIDERES TRAJANO
Desembargador Presidente

Tribunal Regional do Trabalho
13ª Região | Paraíba

CARLOS
ALBERTO
ARAUJO
CORREIA
FILHO

MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Escritório de Gerenciamento de Processos de Tecnologia da Informação e Comunicação – EGPr-TIC

João Pessoa – 2021
Versão 1.2

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região

Desembargador Presidente

Dr. Leonardo José Videres Trajano

Secretário Geral da Presidência

Antônio Fragoso Cavalcante Neto

SETIC - Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação

Rodrigo Cartaxo Marques Duarte

NGGTIC - Núcleo de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação

Breno Moreno Luna

Carlos Alberto Araújo Correia Filho

Raimundo José Campos Junior

Rômulo Alexandre Fernandes Silva

Chefes de Núcleos da SETIC

Breno Moreno Luna

Bruno Rafael de Araújo Sales

Ewerton Leandro da Costa Araujo

Emerson Diego da Costa Araújo

Luiz Alberto Alves dos Santos

Marcelo Luis Machado Moura

SUMÁRIO

Objetivo **3**

Propósito do processo **4**

Escopo **4**

Definições e abreviações **4**

Benefícios Esperados **5**

Interfaces com demais processos **5**

Entradas e saídas **6**

Papéis e responsabilidades **6**

Subprocessos **7**

Definir acordos de nível de serviço 7

Monitorar acordos de nível de serviço 9

Indicadores de desempenho **9**

Nível de satisfação dos usuários em relação ao ANS 9

Percentual de chamados com ANS cumprido 10

Anexos **10**

Anexo I – Template para o Acordo de Nível de Serviço 10

Anexo II – Template para o Acordo de Nível Operacional 12

1. Objetivo

Definir o processo de gerenciamento de nível de serviço a ser implantado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

2. Propósito do processo

Este processo tem como propósito garantir que todos os serviços atuais e planejados sejam entregues nas metas atingíveis acordadas. Isso é acompanhado por meio de um ciclo constante de negociação, acordos, monitoramento, relatos e revisão das metas dos serviços de TI.

3. Escopo

Este processo é aplicável a todos os serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT13ª Região.

4. Definições e abreviações

- **Serviço de TIC**: serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS)**: acordo entre a área de TIC e seus usuários. O ANS descreve o serviço de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com os usuários;
- **Acordo de Nível Operacional (ANO)**: acordo firmado entre as áreas internas de TIC. Esse acordo contribui para o cumprimento dos ANS;
- **Contrato de Apoio (CA)**: contrato formalmente firmado entre o Tribunal e um fornecedor externo, responsável por fornecer produtos ou serviços necessários para a entrega de serviço de TIC;
- **Item de Configuração (IC)**: qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TIC;
- **Requisição de Mudança (RdM)**: pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança.
- **Requisitos de Nível de Serviço (RNS)**: requisitos demandados pelos usuários em relação ao desempenho de um serviço de TIC. É resultado das expectativas dos usuários e servem de insumo para o ajuste dos Acordos de Nível de Serviço;
- **Comissão Permanente de Informática**: comissão multidisciplinar instituída pelo Ato TRT SGP 047/2010, que possui representantes das áreas estratégicas e da alta administração do Tribunal;

- **Dono do serviço**: responsável pelas decisões relacionadas a um serviço. Este papel é desempenhado pela área de negócio do Tribunal;
- **Gerente do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC**: servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação designado para gerenciar e monitorar o processo, bem como implementar ações de melhoria contínua;
- **Grupo Gestor do Serviço**: grupo composto pelo dono do serviço e seu respectivo responsável técnico da área de TIC;
- **Usuário**: magistrados, servidores, requisitados, prestadores de serviços terceirizados, advogados, Ministério Público, peritos, outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo que esteja acessando os serviços de TIC do TRT 13ª Região;

5. Benefícios Esperados

Com a implementação do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC no TRT 13ª Região espera-se que:

- Os Requisitos de Níveis de Serviços dos usuários sejam registrados e consolidados;
- Acordos de Níveis Operacionais sejam negociados com as equipes internas da Área de TIC do Tribunal;
- Acordos de Níveis de Serviços sejam negociados com os donos dos serviços;
- Os Acordos de Níveis de Serviços sejam apreciados e aprovados pela Comissão Permanente de Informática;
- Os Acordos de Níveis Operacionais sejam apreciados e aprovados pela Área de TIC responsável;
- Os Acordos de Níveis de Serviços sejam publicados e divulgados aos usuários;
- O desempenho dos Acordos de Níveis de Serviços seja constantemente medido e comparado com as metas acordadas;
- Os relatórios com o desempenho dos níveis de serviços sejam consolidados e reportados aos respectivos Donos dos Serviços e à Área de TIC;
- As reuniões de avaliações dos Acordos de Níveis Operacionais e de Serviços sejam realizadas continuamente a fim de melhorar os acordos firmados.

6. Interfaces com demais processos

- **Gerenciamento do Catálogo de Serviços**: fornece informação precisa sobre os serviços, interfaces e dependências para suportar o gerenciamento de nível de serviço e apoiar na comunicação dos serviços prestados;

- **Gerenciamento de Incidentes**: fornece dados para demonstrar a performance em relação aos ANS definidos. O gerenciamento de nível de serviço negocia e define os tempos e metas do processo de incidentes;
- **Gerenciamento de Mudanças**: garante que todas as mudanças realizadas nos ANS ou nos ANO serão avaliadas pelo comitê de mudanças e atualizadas no catálogo de serviços, se aprovado.
- **Gerenciamento de Liberação e Implantação:** implantar as mudanças no ambiente de produção de maneira controlada e planejada, garantindo a qualidade das mudanças efetuadas.

7. Entradas e saídas

As principais entradas e saídas do processo de gerenciamento de nível de serviço são:

7.1. Entradas

- Informações do negócio: estratégia e planos de negócio, requisitos atuais e futuros;
- Informações sobre mudanças: RdM, agenda e impacto das mudanças;
- Requisitos de negócio: detalhes dos requisitos novos ou alterados;
- Feedback: reclamações, elogios e sugestões dos usuários.

7.2. Saídas

- Relatórios sobre ANS, ANO e impactos em CA;
- Atas e ações das reuniões de revisão de serviço, do ANS e do ANO.

8. Papéis e responsabilidades

Abaixo estão definidos os papéis, seus executores e suas responsabilidades:

Papel	Quem exerce o papel	Responsabilidades
Dono do Serviço	Servidor da área de negócio ou magistrado do Tribunal responsável por garantir que os ANS estão adequados ao negócio da instituição	• Demandar requisitos de níveis de serviço, comunicando formalmente o Gerente do Processo; • Negociar com o Gerente do Processo os ANS; • Receber relatório de desempenhos dos ANS; • Avaliar, em conjunto com o Gerente do Processo e a Área de TIC, o desempenho dos ANS.
Gerente do Processo	Servidor da área de TIC do Tribunal responsável pelo gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho	• Consolidas as metas de desempenho demandadas pelos Donos de Serviço; • Negociar os ANO com a Área de TIC; • Negociar os ANS com os Donos de Serviço; • Publicar e divulgar os acordos aprovados pelo CGTIC; • Monitorar o desempenho dos níveis de serviços acordados; • Elaborar relatório de desempenho dos níveis de serviços; • Reportar o desempenho dos serviços aos seus Donos e à Área de TIC.
Responsável Técnico pelo Serviço	Servidor da área de TIC responsável pelo serviço	• Acordar metas de desempenho com as equipes internas; • Negociar os ANO com o Gerente do Processo; • Avaliar, em conjunto com o Gerente do Processo e os Donos dos Serviços, o desempenho dos níveis de serviços; • Sugerir ANS para os serviços de TIC; • Avaliar o desempenho das equipes internas em relação aos níveis de serviços acordados.
Grupo Gestor do Serviço	Grupo composto pelo Dono do Serviço e seu respectivo responsável técnico da área de TIC	• Analisar, juntamente com o Gerente do Processo de Nível de Serviço, a definição de ANS, ANO ou CA; • Propor criação ou modificação de ANS, ANO e CA.

9. Subprocessos

Foram definidos os dois subprocessos para abordar as atividades do processo de gerenciamento de nível de serviço: Definir acordos de nível de serviço e monitorar acordos de nível de serviço.

Link para os subprocessos

9.1. Definir acordos de nível de serviço

9.1.1. Identificar e analisar solicitação

A partir do processo de gerenciamento do catálogo de serviços, ou do processo de Liberação e Implantação é gerada a necessidade de definição de ANS para o novo serviço ou revisão do ANS em serviço existente.

Com isso, o gerente do processo de nível de serviço deve:

- Identificar e analisar os requisitos de negócio do serviço e a estrutura necessária para provê-lo, ou seja, os IC que compõem ou sustentam o serviço;
- Avaliar se há necessidade de estabelecer novos acordos operacionais com as áreas internas e/ou contratos com fornecedores, a fim de definir ou alterar os ANS para o serviço;
- Identificar as áreas internas e/ou fornecedores externos envolvidos no provimento do serviço.
- Enviar para o processo de Disponibilidade e Capacidade caso haja a necessidade de acordar a disponibilidade e capacidade de um serviço tic.

9.1.2. Elaborar proposta de ANS/ANO/CA

Uma vez analisada a solicitação, o gerente do processo de nível de serviço deve elaborar uma proposta para todos os acordos e/ou contratos, os quais devem ser acordados na reunião do grupo gestor do serviço.

9.1.3. Realizar reunião com o grupo gestor do serviço

O gerente do processo de nível de serviço é o responsável por promover e coordenar reuniões com o dono do serviço e seu respectivo responsável técnico a fim de definir ou redefinir o ANS/ANO do serviço em questão.

9.1.4. Analisar ANO/CA

O responsável técnico do serviço é responsável por analisar o ANO/CA definido (ou redefinido) na reunião do grupo gestor do serviço. Caso o ANO/CA seja aprovado, segue para a publicação. Caso contrário, segue para a redefinição.

9.1.5. Analisar ANS

O dono negocial do serviço é responsável por analisar o ANS definido (ou redefinido) na reunião do grupo gestor do serviço. Caso o ANS do novo serviço seja aprovado, segue para a divulgação e para subprocesso monitorar acordos de nível de serviço. Caso contrário, segue para a redefinição. Se for uma mudança de um ANS existente, após aprovação, segue para o processo de liberação e implantação, se não for aprovado, vai para a redefinição.

9.2. Monitorar acordos de nível de serviço

9.2.1. Monitorar métricas e os ANS

Periodicamente, o gerente do processo nível de serviço deve analisar relatórios, bases de dados e indicadores de nível de serviço, a fim de avaliar e rever o desempenho dos serviços em função dos ANS.

Caso encontre falhas de desempenho dos serviços, o gerente do processo de nível de serviço deve promover a correção dos ANS.

9.2.2. Publicar relatório de monitoramento

As análises realizadas no monitoramento são registradas em um relatório de monitoramento de ANS que deve ser publicado.

9.2.3. Avaliar desempenho dos ANS

O Dono do Serviço, juntamente com o responsável técnico pelo serviço e com a possibilidade de participação do CGTIC, avalia o desempenho dos ANS, baseado nas métricas e metas definidas anteriormente.

9.2.4. Registrar oportunidade de melhoria

Se for identificada uma oportunidade de melhoria ou falha em relação aos acordos já estabelecidos, devem ser registrados, o que possivelmente acarretará em uma redefinição de ANS/ANO e abertura de um RDM no processo de gerenciamento de mudanças.

10. Indicadores de desempenho

10.1. Nível de satisfação dos usuários em relação ao ANS

Objetivo	Verificar a adequação das metas de ANS às necessidades dos usuários
Fonte	Pesquisas realizadas
Periodicidade	Trimestralmente
Fórmula de cálculo	(Total de usuários que responderam satisfeitos com relação às metas de ANS / Total de usuários que responderam)
Responsável Pela Coleta	Gestor do Processo
Polaridade	Quanto Maior Melhor
Meta	80%

10.2. Percentual de chamados com ANS cumprido

Objetivo	Avaliar o cumprimento dos níveis de serviço acordados
Fonte	Sistema OTRS
Periodicidade	Trimestralmente
Fórmula de cálculo	(Total de chamados fechados dentro do ANS / Total de chamados fechados)
Responsável pela Coleta	Gestor do Processo
Polaridade	Quanto maior melhor
Meta	80%

11. Anexos

11.1. Anexo I – Template para o Acordo de Nível de Serviço

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Escritório de Processos de TIC

Acordo de Nível de Serviço

1. IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO	
1.1. Nome do Serviço	
1.2. Usuários do Serviço	
1.3. Dono do Serviço	

2. ESCOPO DO SERVIÇO	
2.1. Finalidade	
2.2. Descrição do Serviço	
2.3. Não faz parte do Serviço	

3. ACORDOS FIRMADOS	
3.1. Horário de disponibilidade do Serviço	*<Corresponde ao horário em que o serviço está disponível (acessível, operacional) e/ou a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) garante que há equipe técnica para restabelecê-lo, caso apresente alguma falhar>*
3.2. Meta da disponibilidade acordada	*<Percentual de disponibilidade esperado>*
3.3. Meta de indisponibilidade suportada	*<Percentual de indisponibilidade esperado>*

3.4. Ponto de contato em caso de requisição e/ou incidente	*<Caso o usuário necessite solicitar algo relacionado ao serviço ou informar um incidente que esteja impactando na disponibilidade do mesmo, a quem ele deve recorrer?>*

3.5. Horários pré-acordados para manutenções programadas

Dias	Horários para manutenção programada
<Período>	*< XXh às YYh>*

3.6. Validade do acordo	*<Por quanto tempo ficam válidos os acordos aqui registrados?>*

4. MECANISMOS DE CONTROLE DE MUDANÇA
<Como serão gerenciadas as mudanças registradas nesse documento?>

5. MONITORAMENTO E RELATÓRIOS
<Quem irá monitorar o desempenho dos acordos e a quem será reportado? >

11.2. Anexo II – Template para o Acordo de Nível Operacional

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Escritório de Processos de TIC

Acordo de Nível Operacional

1. DESCRIÇÃO DO ACORDO

<Este acordo serve de subsídio para o ANS do serviço (nome do serviço), a ser estabelecido entre as áreas de TIC do TRT13.>

2. DESCRIÇÃO DA INFRAESTRUTURA

<Detalhar as especificações dos equipamentos, arquitetura e infraestrutura dos componentes que estão relacionados com o acordo operacional.>

3. MÉTODO DE CÁLCULO

<Fórmula de avaliação do indicador de desempenho.>

4. MÉTRICAS – INDICADOR DE DESEMPENHO

<Informar o período de apuração e o valor do indicador relacionado. Calcular de acordo com o item anterior.>

5. META DO INDICADOR

<Informar a meta deste acordo de nível operacional.>

6. FONTE DOS DADOS

<Informar a fonte de coleta dos dados.>

7. PERIODICIDADE

<Informar a periodicidade em que as métricas serão avaliadas.>

8. AÇÕES DE MELHORIA

<Listar as ações que possam melhorar o alcance das metas do indicador>

Ação de melhoria	Data de início	Data de término

9. OBSERVAÇÕES

<Registrar informações pertinentes a este acordo de nível operacional.>