



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 N.º 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 n.º 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.º 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.º 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

# **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

<b>Objetivo</b>	<b>3</b>
<b>Propósito do processo</b>	<b>4</b>
<b>Escopo</b>	<b>4</b>
<b>Definições e abreviações</b>	<b>4</b>
<b>Benefícios Esperados</b>	<b>5</b>
<b>Interfaces com demais processos</b>	<b>5</b>
<b>Entradas e saídas</b>	<b>6</b>
<b>Papéis e responsabilidades</b>	<b>6</b>
<b>Subprocessos</b>	<b>7</b>
Definir acordos de nível de serviço	7
Monitorar acordos de nível de serviço	9
<b>Indicadores de desempenho</b>	<b>9</b>
Nível de satisfação dos usuários em relação ao ANS	9
Percentual de chamados com ANS cumprido	10
<b>Anexos</b>	<b>10</b>
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 TRT 13ª 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 13<sup>a</sup> Região;

## 5. Benefícios Esperados

Com a implementação do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC no TRT 13<sup>a</sup> 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandar requisitos de níveis de serviço, comunicando formalmente o Gerente do Processo;</li> <li>• Negociar com o Gerente do Processo os ANS;</li> <li>• Receber relatório de desempenhos dos ANS;</li> <li>• Avaliar, em conjunto com o Gerente do Processo e a Área de TIC, o desempenho dos ANS.</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidar as metas de desempenho demandadas pelos Donos de Serviço;</li> <li>• Negociar os ANO com a Área de TIC;</li> <li>• Negociar os ANS com os Donos de Serviço;</li> <li>• Publicar e divulgar os acordos aprovados pelo CGTIC;</li> <li>• Monitorar o desempenho dos níveis de serviços acordados;</li> <li>• Elaborar relatório de desempenho dos níveis de serviços;</li> <li>• Reportar o desempenho dos serviços aos seus Donos e à Área de TIC.</li> </ul>
Responsável Técnico pelo Serviço	Servidor da área de TIC responsável pelo serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acordar metas de desempenho com as equipes internas;</li> <li>• Negociar os ANO com o Gerente do Processo;</li> <li>• Avaliar, em conjunto com o Gerente do Processo e os Donos dos Serviços, o desempenho dos níveis de serviços;</li> <li>• Sugerir ANS para os serviços de TIC;</li> <li>• Avaliar o desempenho das equipes internas em relação aos níveis de serviços acordados.</li> </ul>
Grupo Gestor do Serviço	Grupo composto pelo Dono do Serviço e seu respectivo responsável técnico da área de TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar, juntamente com o Gerente do Processo de Nível de Serviço, a definição de ANS, ANO ou CA;</li> <li>• Propor criação ou modificação de ANS, ANO e CA.</li> </ul>



## 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

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

### 10.2. Percentual de chamados com ANS cumprido

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

## 11. Anexos

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



Manual do Processo de Gerenciamento de  
Nível de Serviço

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 falha>
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.>



Manual do Processo de Gerenciamento de  
Nível de Serviço