

# **MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

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

João Pessoa – 2017  
Versão 1.0

## **Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região**

### **Desembargador Presidente**

Dr. Eduardo Sérgio de Almeida

### **Secretário Geral da Presidência**

Cybelle Morais Falcone de Melo

### **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

Davi Medeiros Cabral

Luís Fabiano Saldanha Bandeira

Samuelson Wagner de Araújo e Silva

### **Chefes de Núcleos da SETIC**

Bruno Rafael de Araújo Sales

Emerson Diego da Costa Araújo

Gustavo Fernandes Carvalho

Luiz Alberto Alves dos Santos

## SUMÁRIO

1. Objetivo .....	4
2. Propósito do processo .....	4
3. Escopo.....	4
4. Definições e abreviações .....	4
5. Benefícios Esperados .....	5
6. Interfaces com demais processos.....	5
7. Entradas e saídas .....	6
7.1. Entradas.....	6
7.2. Saídas.....	6
8. Papéis e responsabilidades.....	6
9. Subprocessos .....	7
9.1. Gerenciar acordos de nível de serviço.....	7
9.1.1. Identificar e analisar solicitação .....	8
9.1.2. Realizar reunião com o grupo gestor do serviço .....	8
9.1.3. Elaborar proposta de ANS/ANO/CA .....	8
9.1.4. Gerenciar mudanças.....	8
9.1.5. Analisar ANO/CA.....	8
9.1.6. Analisar ANS.....	8
9.1.7. Homologar ANS .....	9
9.1.8. Encaminhar para publicação .....	9
9.2. Monitorar acordos de nível de serviço.....	9
9.2.1. Monitorar métricas e os ANS.....	10
9.2.2. Publicar relatório de monitoramento.....	10
9.2.3. Avaliar desempenho dos ANS.....	10
9.2.4. Registrar oportunidade de melhoria .....	10
9.2.5. Registrar plano de ação corretiva.....	10
10. Indicadores de desempenho .....	10
10.1. Nível de satisfação dos usuários em relação ao ANS .....	10
10.2. Percentual de chamados com ANS cumprido .....	11
11. Anexos .....	11
11.1. Anexo I – Template para o Acordo de Nível de Serviço .....	11
11.2. Anexo II – Template para o Acordo de Nível Operacional.....	13

## 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.

## 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:

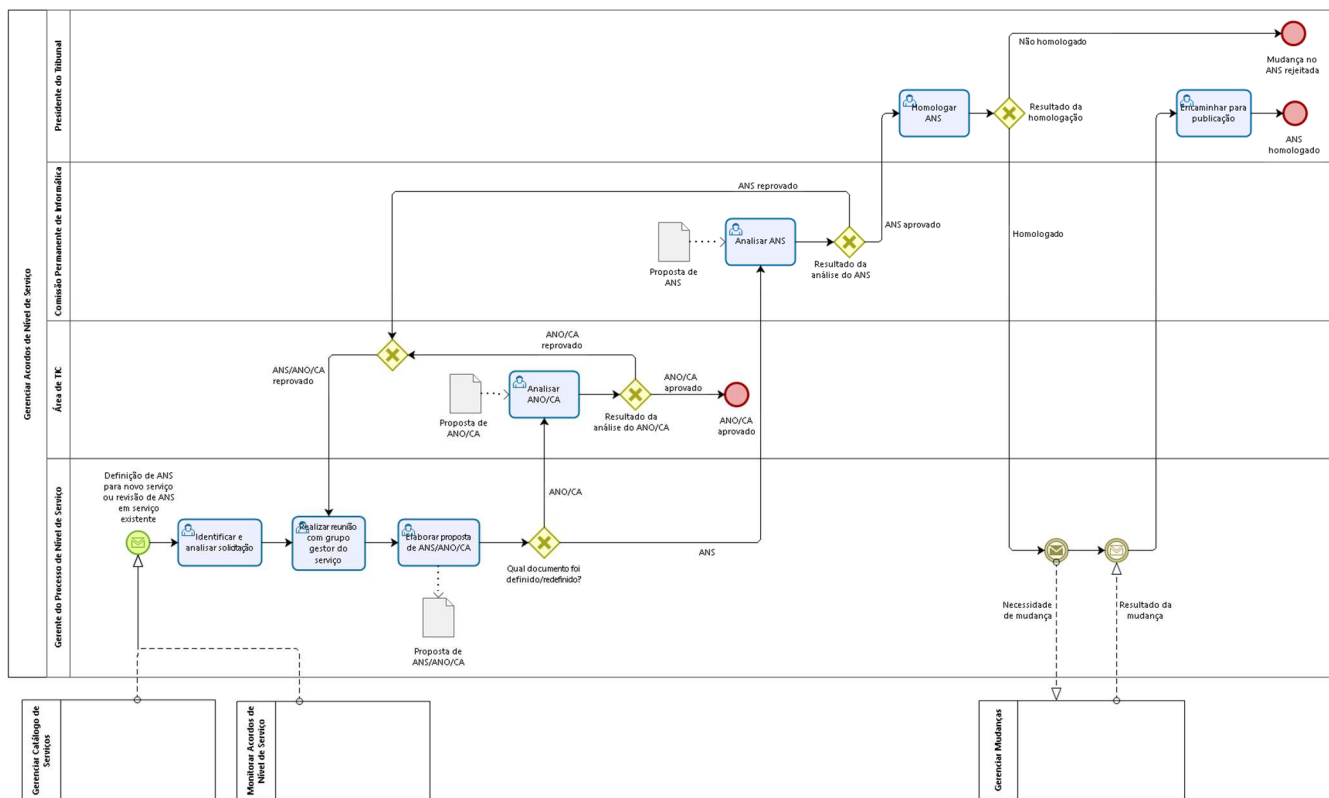
Papel	Quem exerce o papel	Responsabilidades
Dono do Serviço	Servidor da área de negócio ou magistrado do Tribunal responsável por garantir que os ANS estão adequados ao negócio da instituição	<ul style="list-style-type: none"><li>• Demandar requisitos de níveis de serviço, comunicando formalmente o Gerente 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>
Área de TIC	Unidade de Governança e Gestão de TIC (GGTIC)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acordar metas de desempenho com as equipes internas;</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicar o Gerente do Processo;</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>• 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>
Comissão Permanente de Informática (CPI)	Comissão composta por representantes dos magistrados e membros da alta administração do Tribunal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicar os Donos dos Serviços;</li> <li>• Aprovar acordos negociados pelo Gerente do Processo.</li> </ul>

## 9. Subprocessos

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

### 9.1. Gerenciar 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 monitoramento dos acordos de nível de serviço, 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.

### **9.1.2. 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 do serviço em questão.

### **9.1.3. Elaborar proposta de ANS/ANO/CA**

Uma vez definidos e acordados os níveis de serviço, o gerente do processo de nível de serviço deve elaborar uma proposta com todos os acordos e contratos. Em caso de não aprovação, os acordos devem ser reavaliados, renegociados e a proposta atualizada, para, novamente, ser submetida à aprovação.

Os acordos e contratos definidos ou redefinidos devem ser submetidos ao processo de gestão de mudanças.

### **9.1.4. Gerenciar mudanças**

Os acordos e contratos definidos são submetidos ao processo de gerenciamento de mudanças.

### **9.1.5. Analisar ANO/CA**

A Área de TIC é responsável por analisar o ANO/CA definido (ou redefinido) pelo Gerente de Nível de Serviço. Caso o ANO/CA seja aprovado, segue para a publicação. Caso contrário, segue para a redefinição.

### **9.1.6. Analisar ANS**

A Comissão Permanente de Informática é responsável por analisar o ANS definido (ou redefinido) pelo Gerente de Nível de Serviço. Caso o ANS seja aprovado, segue para a publicação. Caso contrário, segue para a redefinição.



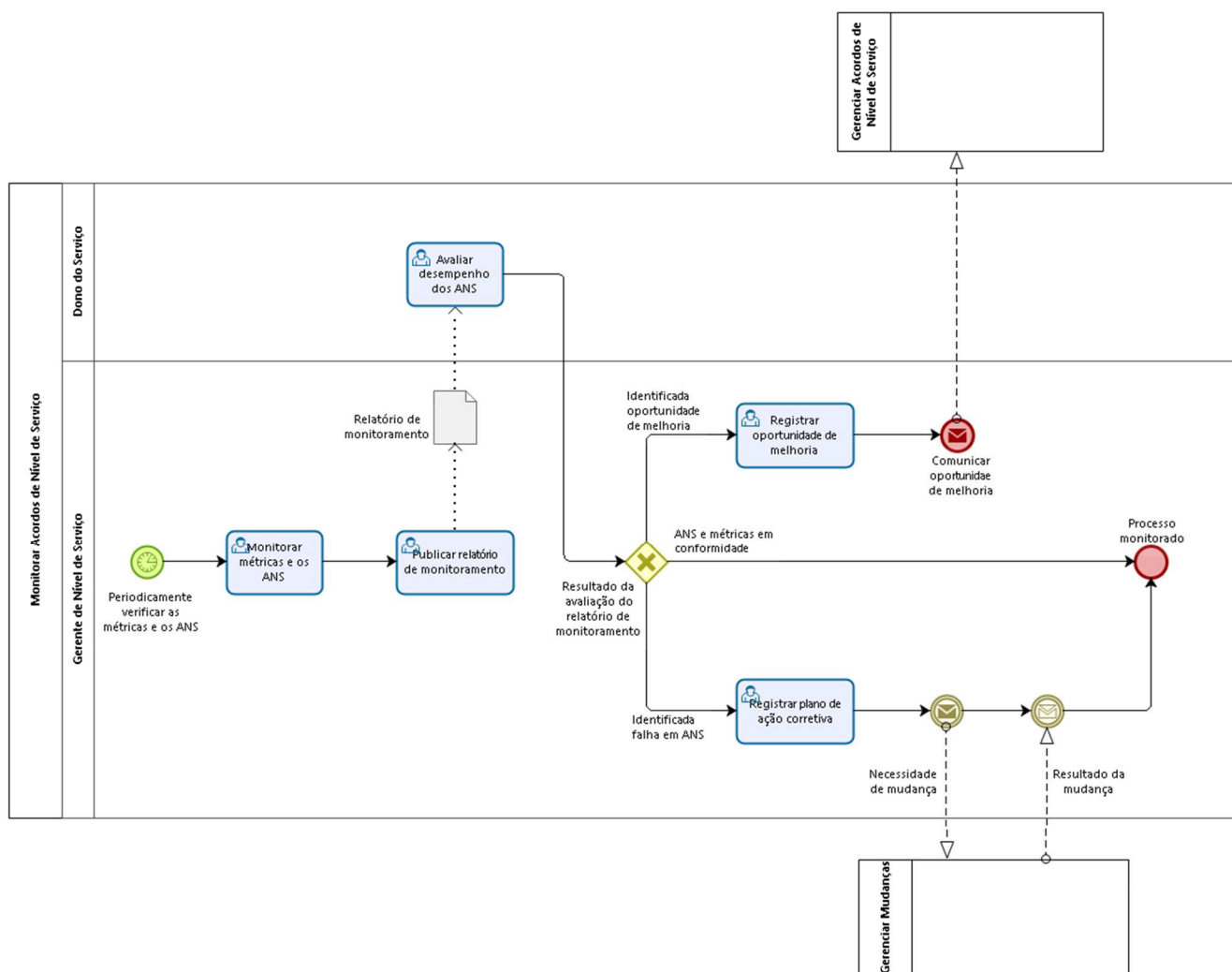
## 9.1.7. Homologar ANS

O Presidente do Tribunal pode homologar ou rejeitar as mudanças propostas no ANS do serviço.

## 9.1.8. Encaminhar para publicação

Após a homologação das mudanças no ANS e a execução dos procedimentos necessários pelo processo de Gerenciamento de Mudanças, o documento segue para a publicação.

## 9.2. Monitorar acordos de nível de serviço



### 9.2.1. Monitorar métricas e os ANS

Periodicamente, o gerente de 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 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 Gerente de Nível de Serviço, 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 em relação a acordos já estabelecidos, esta deve ser registrada, o que possivelmente acarretará em uma redefinição de ANS/ANO dentro do processo de gerenciar acordos de nível de serviço.

### 9.2.5. Registrar plano de ação corretiva

Caso seja identificada uma falha ou incoerência em acordos já estabelecidos e aplicados, deve ser elaborado um plano para corrigir esses acordos.

O plano de ação corretiva deverá ser submetido ao processo gerenciar 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>Regra de cálculo</b>	(Total de usuários que responderam satisfeitos com relação às metas de ANS / Total de usuários que responderam)
<b>Meta</b>	A definir

## 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>Regra de cálculo</b>	(Total de chamados fechados dentro do ANS / Total de chamados fechados)
<b>Meta</b>	A definir

## 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 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
<i>&lt;Período&gt;</i>	<i>&lt; XXh às YYh&gt;</i>

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.>