



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES



SETICPT0011-2_Manual do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço



Classificação:
Pública

15/05/2017

Página:
1



CONTROLE DE MUDANÇAS

Versão	Data	Descrição
1.0	12/12/2016	Elaboração do documento (baseado no relatório de consultoria CPqD nº PD.33.10.83A.0162A-RT-11-AA)
2.0	15/05/2017	Revisão geral

 <p>PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES</p>				
				<p>SETICPT0011-2_Manual do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço</p>

Sumário

1	Objetivos do processo.....	3
2	Aplicação.....	3
3	Definições.....	3
4	Regras gerais.....	4
5	Interfaces com os demais processos.....	5
6	Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço.....	6
6.1	Papéis e responsabilidades.....	6
6.1.1	Definição dos papéis.....	6
6.1.2	Tabela RACI.....	7
6.2	Fluxo do processo de Gerenciamento de Nível de Serviço.....	9
6.3	Descrição das atividades.....	10
7	Indicadores de desempenho.....	13
8	Geração de Relatórios	14
9	Anexo.....	14
10	Elaboração/Aprovação.....	14

	PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES			
	SETICPT0011-2_Manual do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço	Classificação: Pública	15/05/2017	Página: 3

1 Objetivos do processo

Definir o processo de Gerenciamento de Nível de Serviço a ser aplicado pela área de Tecnologia da Informação e Comunicação(TIC) do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região.



O gerenciamento de nível de serviço 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, monitoração, relatos e revisão das metas dos serviços de TIC, bem como pelo fomento de ações para corrigir e melhorar o nível de serviço entregue.

2 Aplicação

O Gerenciamento de Nível de Serviço é aplicável a todos os serviços de TIC que são prestados pela SETIC do TRT5.

3 Definições



- Acordo de Nível Operacional (ANO)
- Acordo de Nível de Serviço (ANS): acordo entre o provedor de Serviço de TIC e o usuário. O ANS descreve o serviço de TIC, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do Provedor de Serviço de TIC e do usuário;
- Contrato de Apoio (CA)
- Provedor de serviço de TIC : unidade organizacional que oferece serviços de TIC para usuários internos ou externos. No Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região a unidade de TIC provedora de serviço de TIC é a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (SETIC);
- Item de Configuração(IC): qualquer componente que necessite ser gerenciado para que um Serviço de TIC possa ser entregue;
- Requisição de Mudança(RdM): é o ponto de partida de todo o processo de gerenciamento de mudança. Consiste na solicitação/requisição inicial de uma mudança, feita pelo usuário requisitante da mudança;

	PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES			
	SETICPT0011-2_Manual do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço	Classificação: Pública	15/05/2017	Página: 4

- Serviço de TIC: serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação e Comunicação provido para um ou mais usuários, que oferece apoio aos processos de negócio de usuários. É composto pela combinação de pessoas, processos e tecnologias, que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço(ANS);
- Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC(SGS) - SeticAtende, sistema adotado pelo TRT5, conforme estabelecido através de ato da Presidência N° 441/2015, tornando-se a partir de então de uso obrigatório para o(s) processo(s) implantado(s);

4 Regras gerais

- Os ANSs devem ser devidamente formalizados e documentados, conforme modelo do ANEXO II;
- Os serviços devem passar por uma reavaliação dos ANSs, no mínimo uma vez por ano;
- Os ANOs devem ser devidamente formalizados e documentados (conforme modelo do ANEXO I) e devem ser reavaliados no mínimo uma vez a cada 6 meses;
- Tanto os ANSs quanto os ANOs podem sofrer alterações, caso necessário, antes dos prazos definidos nos itens anteriores.

	PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES			
	SETICPT0011-2_Manual do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço	Classificação: Pública	15/05/2017	Página: 5

5 Interfaces com os demais processos

A seguir estão descritas as principais interfaces do Processo de gerenciamento de nível de serviço com os demais processos de gerenciamento dos serviços de TIC:

- **Gerenciamento de Portfólio:** fornece informação precisa sobre os serviços, interfaces e dependências para suportar o gerenciamento de nível de serviço e apoiar na comunicação dos serviços prestados. Observação: o gerenciamento de portfólio inicialmente será tratado por gerenciamento de projetos;
- **Cumprimento de Incidentes:** fornece os dados para demonstrar a performance contra as metas de ANS. O gerenciamento de nível de serviço negocia e define os tempos e metas do processo de incidentes;
- **Gerenciamento de Mudanças e Liberações:** garante que todas as mudanças realizadas nos ANSs ou nos ANOs serão avaliadas pelo comitê de mudança e atualizadas no catálogo de serviços, se aprovado.



6. Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço

6.1 Papéis e responsabilidades

6.1.1 Definição dos papéis

Papel	Responsabilidades	Responsável/Suplente
Dono do processo	É formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução.	Érica Rossiter
Gerente do Processo	Responsável pelo gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho.	Eliezer Raulino / Claudia Jorge



6.1.2 Tabela RACI

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES (RACI) – Gerenciamento de Nível de Serviço				
OBJETIVO	Estabelecer e formalizar os papéis e responsabilidades para os participantes envolvidos em determinado processo ou atividade.			
R	Responsibility	Responsabilidade	Responsável pela execução da atividade.	
A	Accountability	Responsabilidade Final	Responsável por prestar contas do resultado final da atividade.	
C	Consulted	Consultado	Deve ser consultado durante a execução da atividade.	
I	Informed	Informado	É informado sobre a execução da atividade.	
ATIVIDADES DO PROCESSO			Dono do Processo	Gerente de Nível de Serviço
ATIVIDADES GERAIS				
Manter o desenho e indicadores do processo, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização.			A/R	C
Prover recursos para execução das atividades do processo.			A/R	C
Garantir que as metas de desempenho, eficiência e eficácia do processo sejam atingidas.			A/R	C
Promover e garantir que o processo seja corretamente utilizado.			I	A/R
Prover informações de controle para a direção e demais processos.			I	A/R
Garantir que os indicadores sejam medidos.			I	A/R
Maximizar a integração entre processos, pessoas, tecnologia e controles.			-	A/R
Garantir a execução plena das atividades do processo.			-	A/R
Registrar as ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias.			I	A/R

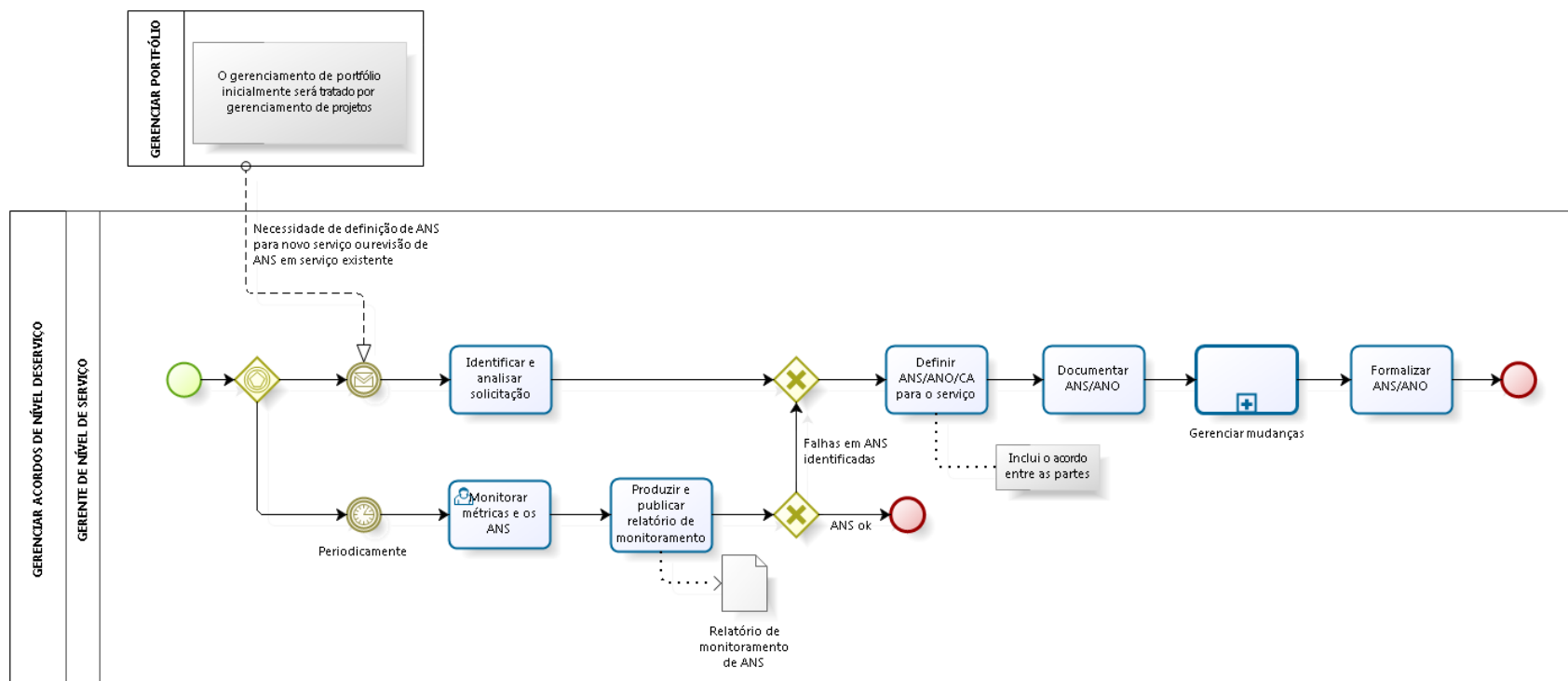


Negociar e acordar os níveis de serviço para os serviços novos e modificados.	A	R
Analisar e rever o desempenho dos serviços em função dos ANSs.	-	A/R
Armazenamento da documentação relativa aos ANSs e contratos de serviços.	-	A/R
Abertura de RdM para manter os ANSs e ANOs (ferramenta).	-	A/R
Revisar os ANSs em função das atualizações contratuais.	-	A/R
SUBPROCESSO GERENCIAR ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO		
Identificar e analisar solicitação.	-	R/A
Monitorar métricas e os ANSs.	-	R/A
Produzir e publicar relatório de monitoramento.	-	R/A
Definir ANS/ANO/CA para o serviço	-	R/A
Documentar os ANS/ANO	-	R/A
Gerenciar mudanças	-	R/A
Formalizar ANS/ANO	-	R/A



6.2 Fluxo do processo de Gerenciamento de Nível de Serviço

6.2.1 Gerenciar acordos de nível de serviço





6.3 Descrição das atividades

1. GERENCIAR ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO	
1.1	Identificar e analisar solicitação
Objetivo	Analisar a necessidade de definição de ANS para o novo serviço ou revisão de ANS em serviço existente.
Responsável	Gerente de nível de serviço
Entrada	Informações do negócio, Informação sobre mudanças, Requisitos do negócio, Feedback.
Processamento	A partir do processo de gerenciamento de mudanças e liberações, é gerada a necessidade de definição de ANS para o novo serviço ou revisão de ANS em serviço existente. Mediante essa necessidade, o gerente de nível de serviço deve: Identificar e analisar os requisitos de negócio do serviço e a estrutura necessária para provê-lo, ou seja, os ICs que compõem ou sustentam o serviço; Avaliar se será necessário estabelecer novos acordos operacionais com áreas internas e/ou contratos com fornecedores a fim de definir ou alterar os ANSs para o serviço; Identificar as áreas internas e/ou fornecedores externos envolvidos no provimento do serviço.
Saída	Atas das reuniões/comunicados sobre a revisão do serviço
1.2	Monitorar métricas e os ANSs
Objetivo	Avaliar e rever o desempenho dos serviços em função dos ANSs.
Responsável	Gerente de nível de serviço
Entrada	Relatórios de monitoramento, bases de dados e indicadores de nível de serviço
Processamento	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 ANSs. Caso encontre falhas de desempenho dos serviços, o gerente de nível de serviço deve promover nova rodada de definição e acordo para corrigir os desvios encontrados.
Saída	Atas das reuniões de revisão do serviço



1.3	Produzir e publicar relatório de monitoramento
Objetivo	Elaborar relatório de monitoramento de ANS
Responsável	Gerente de nível de serviço
Entrada	Relatórios de monitoramento, bases de dados e indicadores de nível de serviço
Processamento	As análises realizadas no monitoramento são registradas em um relatório de monitoramento de ANS que deve ser publicado.
Saída	Relatório de monitoramento de ANSs
1.4	Definir ANS/ANO/CA para o serviço
Objetivo	Elaborar/manter proposta para o ANS e respectivos ANOs e CAs
Responsável	Gerente de nível de serviço
Entrada	Informações sobre o serviço
Processamento	Com base nas informações obtidas sobre o serviço e sua composição, o gerente de nível de serviço deve: Providenciar a construção ou alteração da proposta para o ANS e respectivos ANOs e CAs; Promover e coordenar reuniões para negociar e acordar os níveis de serviço com as áreas internas, os fornecedores e representantes de usuários para definição dos acordos. Sempre que necessário, para serviços críticos, deve haver um ciclo de avaliações e negociações até que os níveis de serviço sejam de fato acordados. O 1º ANS assinado deverá ser obrigatoriamente revisado após 6 meses.
Saída	Atas das reuniões/comunicados de revisão do ANS e escopo do serviço
1.5	Documentar os ANS/ANO
Objetivo	Documentar todos os acordos e contratos
Responsável	Gerente de nível de serviço





Entrada	Proposta de ANS definida
Processamento	Uma vez definidos e acordados os níveis de serviço, o gerente de nível de serviço deve documentar todos os acordos e contratos e submetê-los ao processo gerenciar mudanças. Em caso de não aprovação, os acordos devem ser reavaliados, renegociados e a documentação atualizada para novamente ser submetida à aprovação.
Saída	ANS, ANOs e Contratos de Apoio
1.6	Gerenciar mudanças
Objetivo	Executar as atividades de tratamento de mudanças do processo Gerenciar Mudanças e Liberações
Responsável	Gerente de nível de serviço
Entrada	RdM
Processamento	Submeter ao processo Gerenciar Mudanças e Liberações
Saída	RdM tratada pelo processo específico
1.7	Formalizar ANS/ANO
Objetivo	Registrar formalmente todos os acordos e contratos
Responsável	Gerente de nível de serviço
Entrada	ANS, ANOs e Contratos de Apoio
Processamento	Se a mudança foi realizada com sucesso, o gerente de nível de serviço deve registrar formalmente todos os acordos e contratos e providenciar a sua publicação. Se a mudança não foi realizada, o gerente de nível de serviço revisa a documentação para as devidas adequações.
Saída	ANS, ANOs e Contratos de Apoio publicados



7 Indicadores de desempenho

Ind. 1	Nível de satisfação dos usuários sobre ANSs
Objetivo	Verificar a adequação dos ANSs às necessidades dos usuários
Periodicidade	Mensal
Parâmetros	V1=Quantidade total de usuários que responderam satisfeitos V2=Quantidade total de usuários que responderam
Forma de cálculo	$(V1/V2) \times 100$
Meta	A definir
Ind. 2	Percentual de ANSs cumpridos
Objetivo	Avaliar o cumprimento dos níveis de serviço acordados
Periodicidade	Mensal
Parâmetros	V1=Quantidade de atendimentos fechados dentro dos ANSs V2=Quantidade total de atendimentos fechados
Forma de cálculo	$(V1/V2) \times 100$
Meta	A definir

	PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES			
	SETICPT0011-2_Manual do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço	Classificação: Pública	15/05/2017	Página: 14

8 Geração de Relatórios

O Gerente do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço, de posse dos indicadores levantados, ficará responsável por consolidar os dados, formatar relatórios gerenciais e distribuir a diretoria da SETIC e às demais partes interessadas no processo, caso demandado.

9 Anexo

O anexo listado a seguir será publicado considerando a classificação da informação:

Anexo I – Modelo de documento para formalização do ANS

10 Elaboração/Aprovação

Elaborado por:	Claudia Cristina Ferreira Jorge	
Aprovado por:	Érica Rossiter	Diretor(a) da Setic