



Processo de Gerenciamento de Níveis de Serviços

SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Gestor do Processo: Chefe da Seção de Suporte

Área responsável: Seção de Suporte

OBJETIVO

Sistematizar as ações relacionadas à definição dos níveis de serviços de TIC prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC.

DEFINIÇÕES GERAIS PARA A ADEQUADA EXECUÇÃO DESTES PROCESSOS

O Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço (P-GNS) sistematiza as atividades de negociação, formalização e gestão de métricas de níveis de serviços, buscando, por meio de definições claras e contínuos aperfeiçoamentos, assegurar níveis de serviços adequados à capacidade da unidade de tecnologia e aos objetivos e anseios do negócio.

As solicitações de definição/redefinição de níveis de serviços se originam do Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços instanciando este processo através de uma solicitação formal na ferramenta de gestão de serviços de TIC (chamado/ticket).

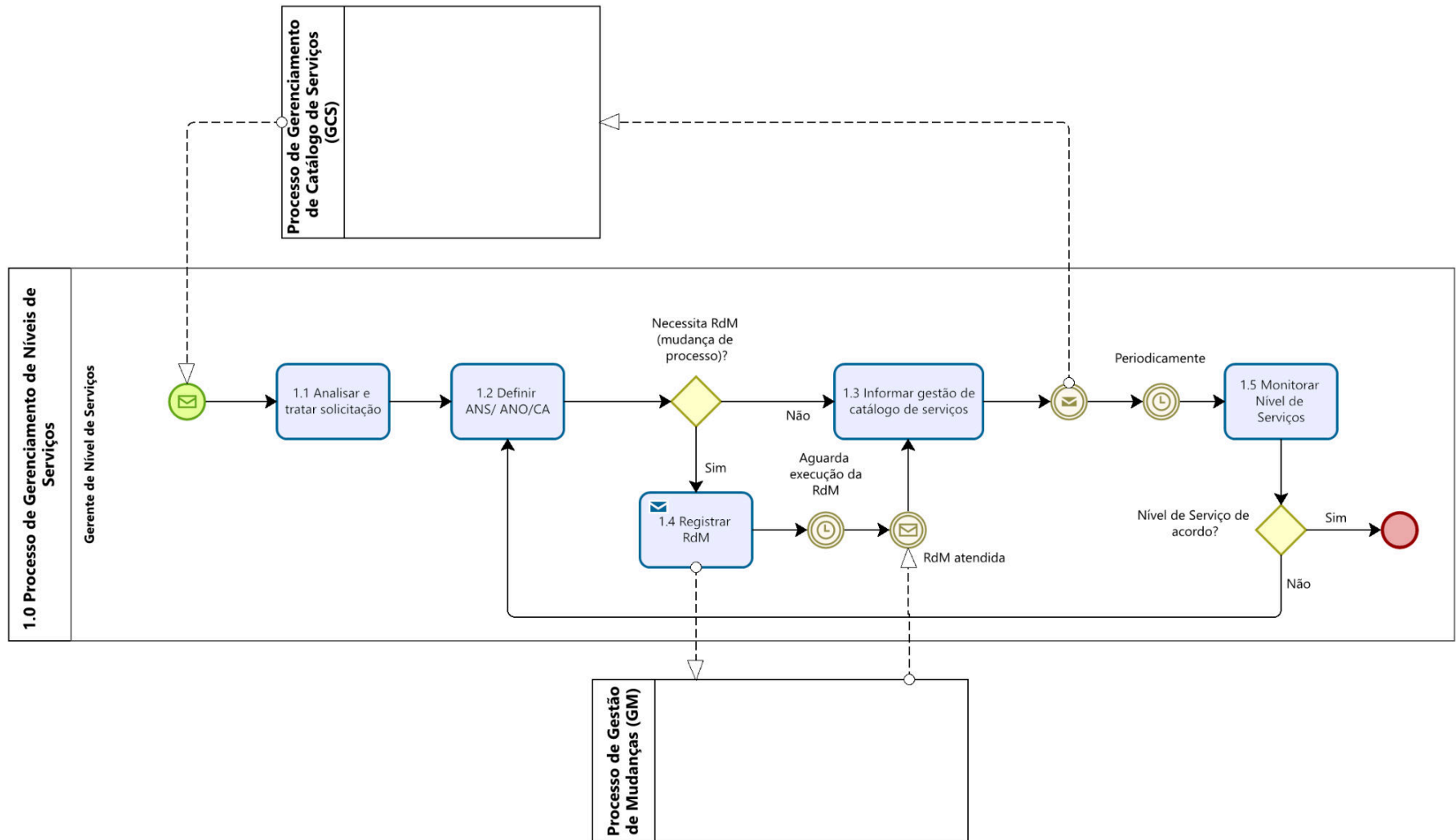
Antes de serem efetivamente aplicados ao Catálogo de Serviços, os ANSs em negociação/redefinição são gerenciados por uma Planilha de edição online (em nuvem) que permite aos gestores dos processos de Catálogo de Serviços e de Níveis de Serviço manter controle simplificado do processo de negociação e ajustes do Catálogo de Serviços. Esta planilha tem acesso controlado e limitado a estes Gestores.

INTERFACE COM DEMAIS PROCESSOS

- **Macroprocesso de Desenvolvimento e Sustentação de Sistemas:** o processo terá interatividade com este no momento que, após desenvolvido alguma aplicação ou solução, seja necessário identificar seu ANS.
- **Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberação:** caso identificada alguma mudança necessária, o processo poderá ser acionado para emissão de uma RdM.
- **Gerenciamento de Capacidade:** o processo disponibiliza informação precisa sobre a capacidade dos serviços para suportar o gerenciamento de nível de serviço;
- **Gerenciamento de Disponibilidade:** o processo disponibiliza informação precisa sobre a disponibilidade dos serviços para suportar o gerenciamento de nível de serviço;
- **Gerenciamento de incidentes:** o processo pode fornecer dados para avaliar a performance das metas dos ANSs. O gerenciamento de nível de serviço negocia e define os tempos e metas do de acordo com o histórico de incidentes;
-

FLUXOGRAMAS DESTE PROCESSO

Fluxograma 1. Processo de Gerenciamento de Nível de Serviços.



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA

Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefas / Ações
1.1 Analisar e tratar solicitação	Entender a solicitação de definição/redefinição de nível de serviço	Gerente de Nível de Serviços	<p>Entrada: Solicitação de definição ou redefinição de nível de serviço</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identificar os requisitos necessários à prestação do serviço, atentando para a necessidade de participação de outras áreas no TRT14 (que implica definir um ANO – Acordo de Nível Operacional) e de atores externos ao TRT14 (que implica definir um CA – Contrato de Apoio). ● Adicionar na Planilha de Catálogo e Níveis de Serviços, na aba “Serviços e SLAs em definição (em análise)” as informações levantadas na tarefa anterior e as demais solicitadas na planilha. <p>OBS: A planilha é acessível aos Gerentes de Catálogo de Serviços e de Níveis de Serviços, conforme esclarecido no tópico 7 deste processo.</p> <p>Saída: Solicitação de definição ou redefinição de nível de serviço validada</p>
1.2 Definir ANS/ANO/CA	Definir ou redefinir o nível do serviço (ANS) e ANOs/CAs, se necessário.	Gerente de Nível de Serviços	<p>Entrada: Solicitação de definição ou redefinição de nível de serviço validada</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reunir-se com o cliente para negociar a definição do(s) ANS(s). Esta negociação e aprovação pode ser feita no âmbito de um Comitê de TIC ou diretamente com um responsável do cliente. ● Quando a negociação envolver a definição de ANS para um novo serviço: Discutir com o cliente as informações constantes na Planilha de Catálogo e Níveis de Serviços, aba “Serviços e SLAs em definição (em análise)” e definir um ANS que atenda às limitações e capacidades de TIC e os interesses do cliente. ● Quando a negociação envolver a redefinição de um ANS existente: Discutir com o cliente os detalhes do serviço e do ANS existente e as motivações suscitaram a solicitação de ajuste do ANS. ● Definido (ou redefinido) o ANS para o(s) serviço(s), atualizar os campos da planilha sob a coluna “Negociação do SLA” conforme as definições obtidas na negociação. <p>Observações: A definição do ANS exige a avaliação dos requisitos do serviço proposto, a capacidade de atendimento da unidade</p>

			<p>de tecnologia e as limitações de níveis de serviços impostas por ANOs e CAs que podem ocorrer na cadeia de prestação do serviço.</p> <p>De posse destas avaliações, o gerente de níveis de serviços discute e negocia com o cliente o ANS que, dentro das limitações supracitadas, atende aos anseios do cliente.</p> <p>Saída: ANS do serviço solicitado definido ou redefinido.</p>
1.3 Informar gestão de catálogo de serviços	Informar ao Gestor do Catálogo de Serviços o ANS definido para o serviço	Gerente de Nível de Serviços	<p>Entrada: Planilha de Catálogo e Níveis de Serviços de serviços atualizada</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responder o ticket/chamado do Gestor do Catálogo de Serviços na ferramenta de chamados de TIC, informando que o ANS do(s) serviço(s) solicitado(s) foi definido. <p>Saída: Mensagem eletrônica com o ANS definido</p>
1.4 Registrar RdM	Solicitar mudança em processo existente	Gerente de Nível de Serviços	<p>Entrada: Solicitação de definição ou redefinição de nível de serviço com ANS definido e que exige a modificação de processo para seu atendimento</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quando a definição ou a redefinição de um nível de serviço exigir a mudança de um processo existente da unidade de TIC, o Gestor de Nível de Serviços deve abrir uma RdM solicitando ao gestor do processo afetado a análise e adequação deste em função do novo nível de serviço (ANS) definido. • Atualizar o ticket/chamado oriundo da Gestão de Catálogo de Serviços, informando a abertura da RdM na tarefa anterior. • Até que a RdM seja atendida, ou seja, até que a mudança no processo afetado seja executada, o Gestor de Nível de Serviço deve aguardar a conclusão da RdM. Isso visa evitar impor um nível de serviço a um processo incapaz de atendê-lo. <p>Saída: Requisição de mudança registrada</p>
1.5 Monitorar Nível de Serviços	Realizar o monitoramento e aferição de desempenho em relação a incidentes de capacidade e disponibilidade dos recursos de TIC	Gerente de Nível de Serviços	<p>Entrada: ANSs</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisar relatórios, bases de dados e indicadores de nível de serviços, para avaliação do desempenho dos serviços em função dos ANS. • Analisar as metas dos níveis de serviço e verificar se estão sendo cumpridas. <p>OBS: Periodicamente os ANSs precisam ser monitorados, para isso, envolve a interação com processos de</p>

			<p>gerenciamento de incidentes, capacidade e disponibilidade de TIC de forma coordenada. Onde se faz necessário a realização de tarefas adicionais:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Estabelecer ANSs que definam tempos de resposta e resolução para diferentes tipos de incidentes, quando necessário;○ Analisar os requisitos de capacidade exigidos pelos ANSs acordados;○ Estabelecer requisitos de disponibilidade nos ANSs, definindo metas para o tempo de funcionamento dos serviços. <p>Saída: ANSs monitorados</p>
--	--	--	---

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES		
Papel	Responsabilidades	Responsável
Dono do Processo	<ul style="list-style-type: none"> • Propor e/ou autorizar mudanças no processo ; • Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados de mudanças; • Prover recursos para execução do processo. 	Chefe da Seção de Suporte
Gerente de Nível de Serviços	<ul style="list-style-type: none"> • Documentar os ANS e ANO; • Elaborar relatório de desempenho dos níveis de serviços; • Monitorar o desempenho dos níveis de serviços acordados; • Negociar os ANO com a área de TIC; • Negociar os ANS com os donos de serviço; • Reportar o desempenho dos serviços aos seus donos e à área de TIC. 	Chefe da Seção de Suporte ou servidor designado

INDICADOR DE DESEMPENHO

Indicador	
Descrição	Índice de novos serviços de TIC com ANSs definidos pelo processo de Gestão de Níveis de Serviços
Processo	Processo de Gerenciamento de Níveis de Serviços de TIC
Responsável pela medição	Gestor do Processo
Local da medição	SETIC
Instrumento de captação	Coleta de dados no software de gestão de catálogo de serviços
Periodicidade da medição	Anual
Fórmula	(Novos serviços com ANS definidos pelo processo de gestão de níveis de serviços no período / Novos serviços de TIC adicionados ao catálogo de serviços) * 100
Meta	50%

GLOSSÁRIO

Acordo de Nível Operacional (ANO): é um acordo no molde do Acordo de Nível de Serviço, onde seu objetivo é formalizar as relações entre diferentes áreas da TIC para assegurar a entrega dos serviços.

Acordo de Nível de Serviço (ANS): documento que visa garantir a qualidade de uma prestação de serviço.

CA – Contrato de Apoio

Catálogo de Serviços: Relação dos serviços de TIC que são fornecidos pela SETIC;

Central de Serviços: Função definida na ITIL Versão 3. É o ponto único de contato para os usuários de TIC. Tem por objetivo restaurar a operação normal dos serviços o mais rápido possível.

Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC: Software de gerenciamento de Service Desk.

Gerenciamento de Serviços de TIC (GSTI/ITSM) - corresponde ao acompanhamento e gerenciamento do ciclo de vida dos serviços de TIC através de um conjunto de estratégias, metodologias, controles e ferramentas.

Gerente de Mudanças - Membro coordenador da equipe de Gerenciamento de Mudanças com a atribuição de gerenciar o processo, suas oportunidades de melhoria, garantir seu entendimento e execução dentro da SETIC. Refere-se ao coordenador ou chefe da área que está propondo a mudança. É responsável por avaliar as RdMs quanto às regras e diretrizes do processo antes de encaminhá-las para aprovação nos Comitês Consultivos de Mudanças. É o aprovador principal das mudanças.

Gestão de Mudanças (GesMud) - Forma como a coordenação do processo de Gerenciamento de Mudanças é conhecida internamente pela equipe TIC. A Gestão de Mudanças refere-se diretamente ao Gerente de Mudanças.

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) - é um conjunto de boas práticas para o gerenciamento de serviços de TIC que visa alinhar os serviços de TIC com as necessidades de negócio da organização.

Requisição de Mudança (RdM) - É uma solicitação de mudança em algum atributo de um Item de Configuração submetida à análise e aprovação do Gerenciamento de Mudanças.

SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 14a Região.

Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Compreende a infraestrutura e os componentes que viabilizam a computação moderna. São os elementos, que combinados, permitem às pessoas e organizações interagirem no mundo digital.

Usuários - Magistrados, servidores, advogados, peritos, membros do Ministério Público, estagiários, terceirizados, pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e

qualquer outro usuário externo, desde que autorizados, que estejam acessando, em caráter temporário ou definitivo, os serviços e recursos tecnológicos oferecidos pelo TRT da 14ª Região.

REFERÊNCIAS

Biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library) V3

Processo de Gerenciamento de Níveis de Serviços do TRT da 23ª Região

Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços do TRT da 14ª Região

Resolução 211/2015 do Conselho Nacional de Justiça

DESTINAÇÃO DO PROCESSO

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação e suas unidades integrantes.

OUTRAS INFORMAÇÕES DESTE PROCESSO

Elaboração: Seção de Governança de TIC	Data: 14/01/2021
Data de aprovação formal:	04/02/2021

Histórico de Revisões			
Data	Versão	Descrição	Responsável
04/02/2021	1.0	Versão inicial do documento.	Seção de Suporte ao Usuário
03/07/2023	1.1	Revisão do processo	Fabício Luiz Debastiani