

MANUAL DA PRÁTICA

Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC

Histórico de Revisão

Versão	Data	Autor(es) da Revisão	Resumo da Alteração
1.0	12/12/2022	COINF	Versão inicial da prática (SEI 0012323-68.2022).
1.1	07/12/2023	COINF	Revisão sem modificações.
1.1	16/05/2024	COINF	Revisão anual. Identificada a necessidade de revisão da Gestão de Riscos, mas sem alteração no manual.
2.0	06/11/2025	COINF	Revisão anual completa. Alinhamento da prática ao ITIL 4, otimização do fluxo para o GLPI e atualização dos KPIs.

Sumário

1. Ficha de Identificação da Prática
2. Apresentação
3. Objetivo
4. Escopo
5. Benefícios
6. Interface com as demais práticas
7. Fases da Prática
8. Fluxo de Valor da Prática
9. Detalhamento das Atividades do Fluxo de Valor
10. Indicadores de Desempenho (KPIs)
11. Conformidade e Governança

1. Ficha de Identificação da Prática

Item	Descrição
Nome Da Prática:	Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC
Objetivo Da Prática:	Assegurar que o desempenho dos serviços de TIC atenda às necessidades de negócio, através do monitoramento, revisão e acordo contínuo dos níveis de serviço.
Leis, Regulamentos e Boas Práticas:	ITIL 4, PETIC 2021-2026, Estratégia Nacional de TIC do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), Recomendações do iGovTIC (TCU).
Sistemas Utilizados:	GLPI (para monitoramento de chamados e ANS/ANO) .
Gerentes Da Prática:	Titular da Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (COINF)
Unidade Administrativa:	Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (COINF)
Versão:	2.0

2. Apresentação

Este manual descreve a prática de Gerenciamento de Nível de Serviço (GNS) no Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão (TRE-MA), alinhada às diretrizes do ITIL 4. A prática foca em estabelecer uma compreensão clara e compartilhada dos níveis de serviço esperados entre a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) e as áreas de negócio do Tribunal, garantindo transparência, responsabilidade e melhoria contínua.

3. Objetivo

Os objetivos principais desta prática são:

- Assegurar que o desempenho dos serviços de TIC atenda de forma mensurável às necessidades de negócio do TRE-MA.
- Manter, monitorar e revisar continuamente os Acordos de Nível de Serviço (ANS) com as áreas de negócio e os Acordos de Nível Operacional (ANO) internos.
- Atender às exigências de governança e boas práticas, como o IGG-TCU e o ITIL 4.

4. Escopo

Esta prática se aplica a todos os serviços de TIC prestados pela STIC que constam no Catálogo de Serviços de TIC. O escopo abrange todo o ciclo de vida dos acordos, desde a negociação inicial, passando pela formalização e monitoramento contínuo, até a revisão e repactuação periódica dos ANS e ANOs.

5. Benefícios

- Melhora a transparência sobre o desempenho dos serviços de TIC.
- Alinhar as expectativas das áreas de negócio com a capacidade de entrega da STIC.
- Fornece uma base objetiva para medir e relatar o desempenho dos serviços.
- Identifica oportunidades de melhoria contínua nos serviços prestados.
- Aumenta a satisfação dos usuários e clientes dos serviços de TIC.

6. Interface com as demais práticas

- **Gerenciamento do Catálogo de Serviços:** O Catálogo é a fonte base para a definição dos serviços que serão cobertos pelos ANS. A inclusão de um novo serviço no Catálogo (via SEI) é um dos principais gatilhos para esta prática.
- **Gerenciamento de Incidentes e Requisições:** Os tempos de atendimento e solução (definidos nos ANS/ANOs) são executados e medidos nestas práticas.
- **Gerenciamento de Mudanças:** Mudanças nos serviços podem impactar os ANS vigentes, exigindo revisão.
- **Gerenciamento de Problemas:** A análise de tendências de incidentes pode levar à revisão proativa dos níveis de serviço.

7. Fases da Prática

1. **Definição e Revisão:** Análise dos serviços no Catálogo e definição das métricas de nível de serviço.
2. **Negociação e Proposta:** Levantamento de requisitos com a área de negócio e negociação dos ANOs internos (STIC).
3. **Acordo e Formalização:** Formalização do ANS com o cliente (área de negócio) e dos ANOs/Contratos de Apoio (CA).
4. **Monitoramento e Relato:** Coleta de dados (via GLPI/BI) e elaboração de relatórios de desempenho.
5. **Revisão e Melhoria:** Análise crítica dos resultados, justificação de desvios e proposta de repactuação ou melhoria.

8. Fluxo de Valor da Prática

O fluxo de valor inicia-se com uma **demand**a formalizada via **SEI**, que pode ser:

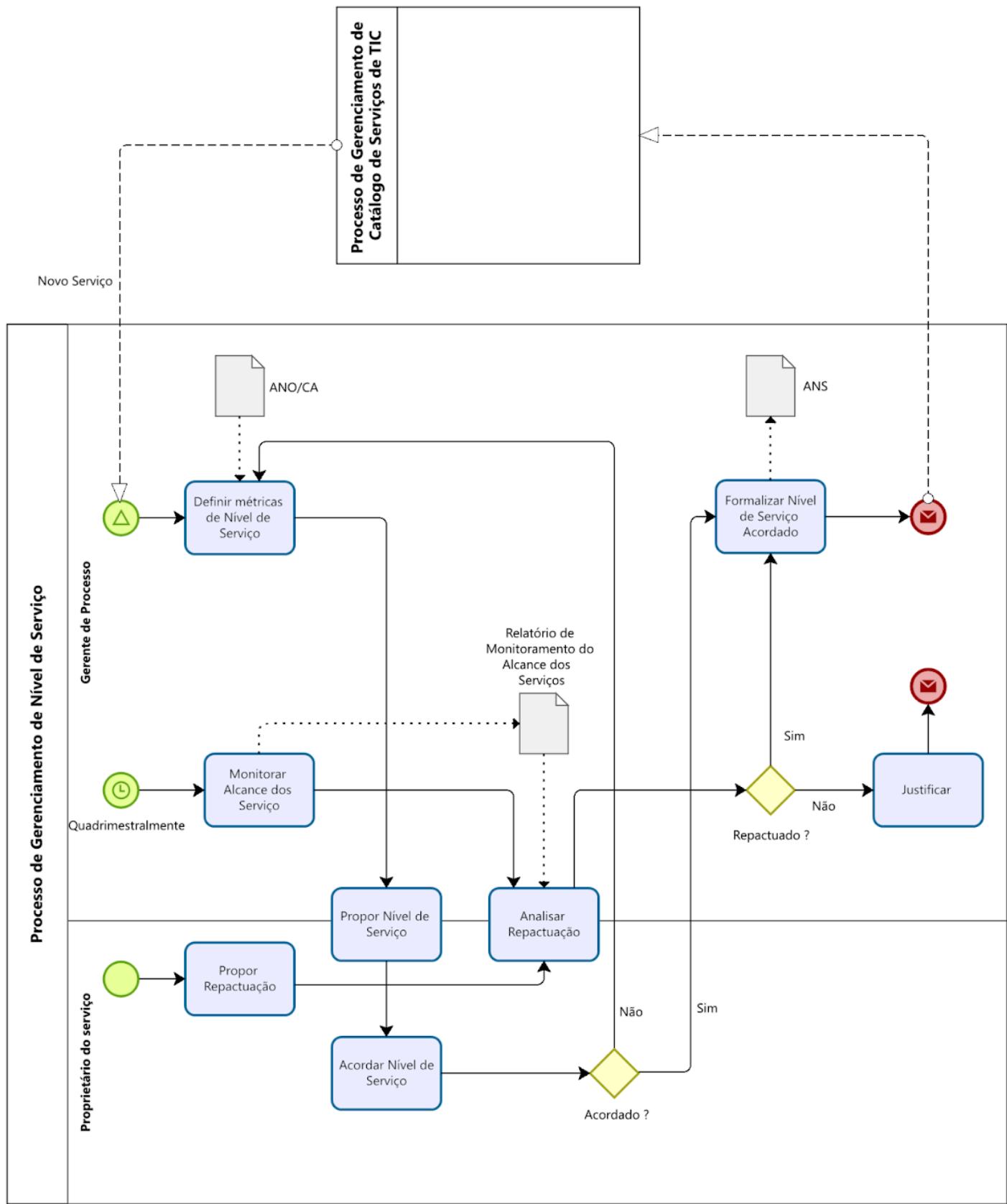
- a solicitação de um *novo* serviço que requer um ANS (vinda da prática de Gerenciamento do Catálogo) ou
- b) a abertura do processo SEI para o ciclo de *revisão anual* dos acordos existentes.

Esta **demand**a (processo SEI) é recebida pelo Gerente da Prática (COINF), que **engaja** a Área de Negócio (cliente) para levantar os requisitos e negociar as metas.

Internamente, a STIC (via COINF) **projeta e transaciona** o ANS, o que envolve negociar os ANOs (Acordos de Nível Operacional) com as equipes técnicas para garantir a viabilidade da entrega.

A **entrega e suporte** são materializados pela configuração dos ANS/ANOs na ferramenta **GLPI** e pelo monitoramento constante do desempenho dos serviços.

O **valor** é co-criado e percebido pela transparência gerada nos relatórios de desempenho (via GLPI) e pela formalização das revisões e aprovações (via **SEI**), garantindo o alinhamento contínuo entre a STIC e as necessidades do negócio.



9. Detalhamento das Atividades do Fluxo de Valor

- 1. Definir Métricas de Nível de Serviço:**
 - O Gestor de Nível de Serviço (COINF) identifica os serviços no Catálogo que necessitam de ANS.
 - Em conjunto com as equipes técnicas, define as métricas e metas internas (ANOs) que são viáveis de monitorar (ex: Tempo de Atendimento, Tempo de Solução, Disponibilidade).
- 2. Propor Nível de Serviço:**
 - O Gestor da Prática (COINF) apresenta a proposta inicial de ANS para a área de negócio (cliente).
- 3. Acordar Nível de Serviço:**
 - Ocorre a negociação entre o Analista de Nível de Serviço e a área de negócio para definir as metas finais, responsabilidades e o que constitui uma violação do acordo.
- 4. Formalizar Nível de Serviço Acordado:**
 - O ANS é documentado em termo específico (usualmente via SEI), assinado pelas partes (Gestor da COINF e Gestor da Área de Negócio).
 - As métricas e tempos acordados são configurados na ferramenta GLPI para monitoramento automático.
- 5. Monitorar Alcance dos Serviços:**
 - O Analista de Nível de Serviço utiliza os relatórios do GLPI e painéis de BI para acompanhar o desempenho dos serviços em relação às metas dos ANS.
- 6. Analisar e Propor Repactuação/Melhoria:**
 - Caso as metas não sejam atingidas, o gestor da prática deve analisar as causas (junto às equipes técnicas) e justificar.
 - Anualmente, ou se houver necessidade, o Gestor da Prática (COINF) inicia o ciclo de revisão (repactuação) dos acordos.

10. Indicadores de Desempenho (KPIs)

O controle da prática é realizado por meio de indicadores de desempenho (KPIs) estratégicos, obtidos e visualizados através de dashboards no GLPI ou em ferramentas de BI integradas.

KPI	Objetivo	Fonte	Periodicidade
Percentual (%) de chamados com nível de serviço (ANS) cumprido	Medir a aderência aos tempos acordados para Incidentes e Requisições.	GLPI	Quadrimestral
Nível de Satisfação	Aferir a percepção	Google Forms /	Quadrimestral

do Cliente (Pesquisa)	do cliente sobre os serviços prestados.	GLPI	
Quantidade de Violações de ANS	Identificar os serviços mais críticos ou com maior falha no cumprimento.	GLPI	Mensal

11. Conformidade e Governança

- **Revisão Anual:** Esta prática e todos os seus artefatos (incluindo ANS e Gestão de Riscos) devem ser revisados anualmente pelo Gestor da Prática (COINF), conforme o cronograma de monitoramento de processos da STIC.
- **Aprovação:** O Manual da Prática e suas revisões devem ser submetidos à aprovação da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) e, se necessário, formalizados por Portaria da Diretoria-Geral.
- **Riscos:** A gestão dos riscos associados a esta prática (como falha no monitoramento ou definição de metas inadequadas) está detalhada na "Planilha de Gestão de Riscos - Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC".