

Gerenciamento de Nível de Serviços de TIC

Manual do Processo

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| 1. IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO | 3 |
| 2. GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO DE TIC | 3 |
| 2.1. OBJETIVOS | 3 |
| 2.2. ESCOPO | 4 |
| 2.3. DEFINIÇÕES | 4 |
| 2.4. REGRAS E DIRETRIZES | 4 |
| 2.5. PUBLICIDADE E TRANSPARÊNCIA | 4 |
| 2.6. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE (RACI) | 5 |
| 2.7. FASES E ATIVIDADES DO PROCESSO | 5 |
| 2.7.1. Definir métricas de nível de serviço | 5 |
| 2.7.2. Propor nível de serviço | 6 |
| 2.7.3. Acordar nível de serviço | 6 |
| 2.7.4. Formalizar nível de serviço acordado | 6 |
| 2.7.5. Monitorar alcance dos serviços | 6 |
| 2.7.6. Analisar repactuação | 7 |
| 2.7.7. Justificar | 7 |
| 2.7.8. Propor repactuação | 7 |
| 2.8. PRINCIPAIS ARTEFATOS | 7 |
| 2.8.1. Requisitos de Níveis de Serviço (RNS) | 7 |
| 2.8.2. Acordo de Nível de Serviço (ANS) | 8 |
| 2.8.3. Acordo de Nível Operacional (ANO) | 8 |
| 2.8.4. Contrato de Apoio (CA) | 8 |
| 2.9. FLUXO DO PROCESSO | 9 |
| 3. INDICADORES DO PROCESSO | 10 |
| 4. VERSÕES | 10 |

1. IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO

Nome do Processo:

- Gerenciamento de Nível de Serviço.

Macroprocesso

- Governança e Gestão de TIC.

Objetivo do Processo

- Negociar, formalizar e monitorar os acordos estabelecidos com os usuários para que sejam cumpridos e atendam aos objetivos estabelecidos pelo negócio, por meio de definições claras e contínuos aperfeiçoamentos.

Unidade Responsável

- Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (COINF).

Gerente do Processo

- Titular: Coordenador de Infraestrutura de TIC;
- Substituto: Substituto legal do Coordenador de Infraestrutura de TIC.

Leis e Regulamentos

- Resolução CNJ 370/2021;
- Questionário iGG 2021 do TCU;
- Questionário iGovTI 2021 do TCU;
- Referencial básico de governança aplicável a organizações públicas e outros entes jurisdicionados ao TCU;
- Plano Estratégico Institucional 2021-2026;
- Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2021-2026,

Sistemas utilizados

- OTRS;
- Portal da Intranet;
- SEI.

Artefatos do Processo

- Relatório de Monitoramento do Alcance dos Serviços;
- Acordo de Nível de Serviço;
- Acordo de Nível de Operacional;
- Contrato de Apoio.

2. GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO DE TIC

O Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC é responsável por negociar, formalizar e monitorar os acordos estabelecidos com os usuários e que sejam cumpridos e atendam aos objetivos estabelecidos pelo negócio, por meio de definições claras e contínuos aperfeiçoamentos. O desafio deste processo é garantir que os serviços de TIC atuais e planejados sejam entregues dentro das metas acordadas.

2.1. OBJETIVOS

- Melhorar a qualidade percebida pelos usuários dos serviços de TIC com o atendimento dos níveis de serviço formalizados;

- Reduzir o tempo de atendimento dos serviços de TIC, orientando o foco do corpo técnico nos chamados mais prioritários;
- Manter o foco na estratégia de negócio, contribuindo nas tomadas de decisões por meio do fornecimento de relatórios sobre os níveis entregues nos serviços;
- Garantir o alinhamento entre a STIC e as unidades do TRE-MA, atendendo aos requisitos definidos pelas áreas de negócio.

2.2. ESCOPO

Este processo é aplicável a todos os serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRE-MA, conforme estabelecido no Catálogo de Serviços de TIC.

2.3. DEFINIÇÕES

- **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 ou SLA):** 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 ou OLA):** acordo firmado entre as áreas internas de TIC. Esse acordo contribui para o cumprimento do ANS;
- **Contrato de Apoio (CA):** contrato formalmente firmado entre o TRE-MA e um fornecedor externo, responsável por fornecer produtos ou serviços necessários para a entrega de serviço de TIC;
- **Proprietário do serviço:** responsável pelas decisões relacionadas a um serviço. Este papel é desempenhado pela área de negócio do Tribunal;
- **Gerente do processo de Gerenciamento do 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;
- **Usuário:** magistrados, servidores, requisitados, prestadores de serviços terceirizados, advogados, membros do Ministério Público, outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça Eleitoral que estejam acessando os serviços de TIC do TRE-MA.

2.4. REGRAS E DIRETRIZES

Para que o processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC seja efetivo, é necessário que as seguintes regras e diretrizes sejam cumpridas:

- O nível de serviço será acordado com o proprietário do serviço durante o detalhamento do serviço desenvolvido, na atividade de definição de métricas de nível de serviço;
- Para os serviços de TIC já implantados deverá ser observado este processo no caso de atualização dos níveis de serviço;
- Será definido um rol de níveis de serviço inicial que contemple várias situações, objetivando a racionalidade na implementação das informações no sistema, publicidade e transparência dos prazos de atendimento;
- A limitação do rol de níveis de serviço objetiva otimizar a configuração na ferramenta, otimizar o dia-a-dia do atendente que facilitará a observação dos prazos de solução e simplificará a gestão da central de serviços.

2.5. PUBLICIDADE E TRANSPARÊNCIA

Sempre que possível os níveis de serviço devem estar publicados no Catálogo de Serviços localizado no portal da Intranet do Tribunal para fins de consulta e transparência.

2.6. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE (RACI)

| Atividade / Funções | Gerente do Catálogo de Serviços de TIC | Gerente do Processo de Nível de Serviço | Proprietário do Serviço |
|---|--|---|-------------------------|
| 1. Definir métricas de Nível de Serviço | - | R/A | - |
| 2. Propor Nível de Serviço | - | R/A | I |
| 3. Acordar Nível de Serviço | - | C | R/A |
| 4. Formalizar Nível de Serviço Acordado | I | R/A | I |
| 5. Monitorar Alcance dos Serviços | C | R/A | I |
| 6. Analisar Repactuação | - | R/A | C/I |
| 7. Justificar | - | R/A | I |
| 8. Propor Repactuação | - | C/I | R/A |

Legenda:

- **R: Responsável** – quem deve executar uma atividade (o executor);
- **A: Autoridade** – quem deve responder pela atividade, o dono (apenas uma autoridade pode ser atribuída por atividade);
- **C: Consultado** – quem deve ser consultado e participar da decisão ou atividade no Momento que for executada;
- **I: Informado** – quem deve receber a informação de que uma atividade foi executada.

2.7. FASES E ATIVIDADES DO PROCESSO

2.7.1. DEFINIR MÉTRICAS DE NÍVEL DE SERVIÇO

De maneira a reduzir a quantidade de níveis de serviço necessária para relacionar todos os serviços e facilitar o seu gerenciamento, o Gerente do Processo deverá determinar o enquadramento do produto dentre as categorias de níveis de serviço disponíveis. É necessário conciliar os níveis de serviço desta categoria com os requisitos definidos para o novo serviço.

Caso outras unidades técnicas estejam envolvidas no escopo, é importante alinhar os Acordos de Nível Operacional (ANO), bem como os Contratos de Apoio (CA), se for o caso, para garantir que os níveis de serviços definidos sejam de fato alcançáveis.

O balanço entre um ambiente operacionalmente adequado e as necessidades do cliente deverão ser considerados. Ainda que a necessidade do cliente seja prioritária, assumir elevados riscos operacionais não é recomendado.

Os seguintes aspectos da atividade técnica devem ser identificados:

- A capacidade tecnológica disponível;
- Requisitos, limitações e premissas da tecnologia envolvida;
- O nível do conhecimento da equipe técnica;
- A complexidade da operação envolvida;

- As políticas operacionais relacionadas;
- Procedimentos operacionais vigentes;
- Informações sobre o desempenho atual e histórico;
- Boas práticas operacionais.

2.7.2. PROPOR NÍVEL DE SERVIÇO

A partir do alinhamento entre os requisitos de níveis de serviço, requisitos de nível operacional e contratos de apoio, métricas de níveis alcançáveis devem ser definidas e consolidadas.

A construção deste documento retratando os níveis de serviço efetivos estabelecerá o conhecimento objetivo sobre a lacuna entre a qualidade desejada (registrada no artefato Requisitos de Nível de Serviço) e a que é possível de ser realizada.

O documento deverá conter informações como:

- Percentual mínimo de disponibilidade para o serviço;
- Quantidade máxima de indisponibilidades por período acordado;
- Definição do tempo médio de resposta, incluindo um valor diferenciado para o período eleitoral;
- Lista com os nomes e papéis das pessoas envolvidas no acordo;
- Lista de nomes e contatos, ordenada por prioridade de acionamento, para trato em caso de demora no atendimento de incidentes e requisições;
- Quais informações e métricas do serviço devem ser reportadas, a frequência, os meios de distribuição e divulgação;
- Conjunto de assinaturas das partes do acordo.

Se for o caso, deve-se deixar claro ao proprietário do serviço quais exigências requerem soluções técnicas inviáveis, dispendiosas ou temerárias. Da mesma forma devem ser registradas também as necessidades de negócio e suas razões, indicando as exigências técnicas que podem inviabilizar o processo de negócio.

Uma vez que todas essas informações foram registradas, o acordo de nível de serviço deverá ser encaminhado para a Seção responsável pelo serviço, para que o proprietário deste possa dar sua anuência.

2.7.3. ACORDAR NÍVEL DE SERVIÇO

A área de negócio analisa a proposta do nível de serviço e decide se concorda ou não com a proposta. Em caso positivo, o acordo de nível de serviço é formalizado pelo gerente do processo. Em caso negativo, o nível de serviço é devolvido ao gerente do processo para definição de novas métricas.

2.7.4. FORMALIZAR NÍVEL DE SERVIÇO ACORDADO

O documento de acordo de nível de serviço é formalizado e comunicado ao processo de gerenciamento do catálogo de serviços. A partir disso, este passará a ser monitorado dentro do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC até que o gerente do catálogo informe sobre a descontinuidade do serviço, quando houver. Atualmente o *software* OTRS é utilizado como ferramenta para mensuração do nível de serviço oferecido ao usuário durante a execução de serviços de TIC.

2.7.5. MONITORAR ALCANCE DOS SERVIÇOS

Esta atividade tem o papel de acompanhar os indicadores de desempenho para assegurar o cumprimento dos níveis de serviço. O monitoramento dos níveis de serviço é uma atividade permanente. Para ser efetiva, deve contar com ferramentas automáticas, capazes de detectar eventos que sejam relevantes para o gerenciamento de nível de serviço. Assim, a definição de eventos relacionados com a disponibilidade e a capacidade dos serviços e dos recursos que os suportam é crítica. Alertas darão tempo para que ações possam ser realizadas e violações de nível de serviço evitadas ou reduzidas.

A existência de indicadores que não podem ser monitorados deve ser evitada, pois sua violação muito provavelmente só será descoberta pelo seu impacto. O Gerente do Processo deve levar em conta esse aspecto na definição do ANS.

Caso o Gerente do Processo seja informado de uma possível violação de nível de serviço, este deverá atuar no gerenciamento da situação. Cabe a ele cuidar da comunicação, envolvendo os gestores de negócio, e informar aos gestores de negócio e gestores técnicos a respeito dos níveis de serviço violados.

A cada quatro meses ou no tempo específico previsto dentro da atividade “Formalizar métricas acordadas”, o Gerente do Processo deve apresentar os níveis de serviço que foram alcançados no período. A avaliação deve relatar os indicadores coletados e esperados, as violações de nível de serviço que ocorreram, ações de melhoria realizadas e mudanças relevantes. Também devem ser apresentadas respostas a reclamações e solicitações feitas.

2.7.6. ANALISAR REPACTUAÇÃO

O objetivo desta atividade é o de consolidar o consenso entre as partes interessadas envolvidas no acordo. O proprietário do serviço deverá analisar as métricas tidas como alcançáveis pelo gerente do processo, e dar ou não sua aprovação. Caso haja discordância, deverão ser levantados os pontos discordantes e sua justificativa, e estes deverão ser juntados aos autos do processo. Neste caso, o processo deverá ser retornado ao Gerente do Processo para que este possa realizar sua análise e chegarem a um consenso.

Caso o proprietário aprove as métricas estabelecidas, este deverá registrar sua assinatura ou ciência no processo, e encaminhá-lo para o Gerente de Catálogo de Serviços para que o ANS seja atualizado no catálogo.

2.7.7. JUSTIFICAR

O gerente de processo de Gerenciamento de Nível de Serviço justifica decisão de repactuação do nível de serviço e comunica o proprietário do serviço.

2.7.8. PROPOR REPACTUAÇÃO

Esta atividade é uma oportunidade para coletar o *feedback* do proprietário do serviço, bem como, registrar reclamações e solicitações. Caso essas demandas requeiram ações a serem desenvolvidas, elas devem ser registradas como requisições.

2.8. PRINCIPAIS ARTEFATOS

2.8.1. REQUISITOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO (RNS)

Este documento deve conter os pontos principais do serviço, sua relação com os processos de negócio, o impacto de sua indisponibilidade para o negócio e informações consideradas relevantes sobre a relação do serviço com os processos de negócio. Deve trazer a descrição do que faz parte do serviço e do que não está coberto. É importante que as exceções e condições estejam expressas explicitamente neste documento. Este deverá estabelecer quais são as expectativas do(s) cliente(s) sobre o serviço.

2.8.2. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

São acordos formais entre o provedor de serviços e seus clientes, a respeito das metas que devem ser atendidas pelo serviço e as responsabilidades de ambas as partes. Também muito conhecidos pela sigla SLA (*Service Level Agreement*). Este documento deve reunir os requisitos, informações, critérios, condições, premissas, restrições, exceções e demais detalhes sobre a entrega do serviço.

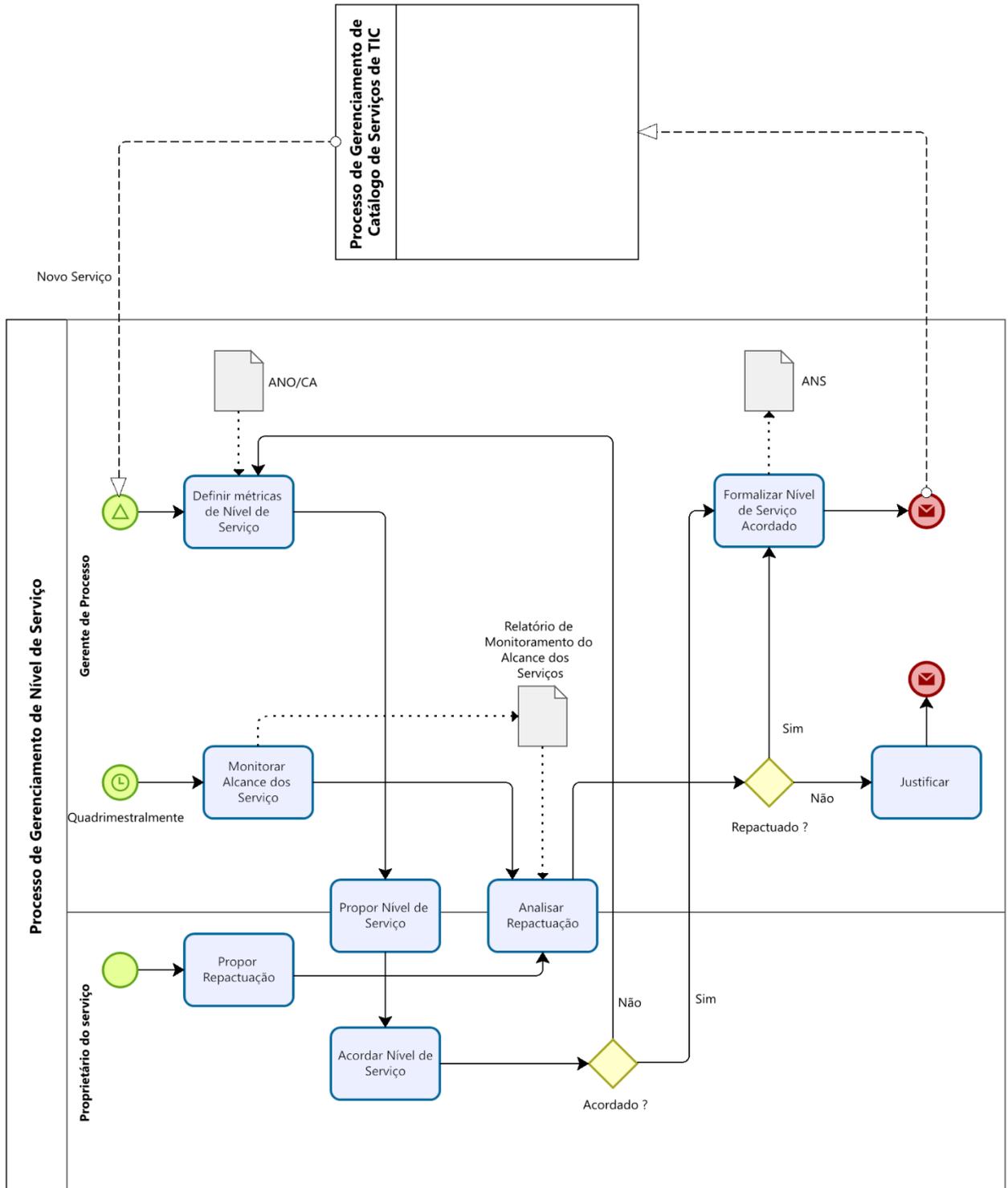
2.8.3. ACORDO DE NÍVEL OPERACIONAL (ANO)

O Acordo de Nível Operacional (ANO) se trata de um documento que contém os acordos estabelecidos entre o provedor de serviços de TI e outra unidade interna ou entre unidades do próprio provedor de serviço. Eles formalizam as responsabilidades e a participação de diferentes grupos na execução de atividades que suportam a entrega dos serviços.

2.8.4. CONTRATO DE APOIO (CA)

O Contrato de Apoio (CA) é o acordo entre o provedor de serviços de TI na STIC e um fornecedor que o apoia, com recursos ou serviços. Para assegurar o cumprimento das metas de nível de serviço, os requisitos de qualidade e atendimento dos contratos devem igualar ou superar os requisitos dos serviços definidos nos ANS acordados.

2.9. FLUXO DO PROCESSO



3. INDICADORES DO PROCESSO

| Indicador | Periodicidade | Fórmula | Como medir? | Polaridade | Quando? |
|--|---------------|--|--|---------------------|-----------------------------------|
| Percentual de chamados com nível de serviço cumprido | Quadrimestral | Total de chamados fechados dentro do nível de serviço dividido pelo total de chamados fechados | Através de relatórios emitidos pelo ORTS | Quanto maior melhor | Primeiro dia útil do quadrimestre |

4. VERSÕES

| Data | Autores | Comentário |
|------------|---|---|
| 20/10/2022 | Christiano Neitzke, Amora Sukar e George Castro | Versão inicial aprovada na 21ª Reunião do CGTIC |