



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO**

ATO N.º 114/GP/TRT 19ª, DE 30 DE AGOSTO DE 2022

Aprova o Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

O DESEMBARGADOR VICE-PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA NONA REGIÃO, NO EXERCÍCIO DA PRESIDÊNCIA, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a necessidade de implantar um modelo de controle da qualidade dos processos de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação deste Tribunal, baseado nas melhores práticas de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação;

CONSIDERANDO a Resolução Administrativa n.º 166/2019 do TRT19, que institui a Política de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região; e

CONSIDERANDO a previsão no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, para o período de 2021 a 2022, da elaboração do “Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC”, sob código AT107.

RESOLVE:

Art. 1º **Aprovar** o Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

Art. 2º Para os fins deste Ato, entende-se como:

I - Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC): ativo estratégico que suporta processos institucionais por meio da conjugação de recursos, processos de trabalho e técnicas que são utilizadas para obter, processar, armazenar, fazer uso e disseminar informações.

II - Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação: qualquer atividade da área de TI que visa a produzir, executar ou desenvolver algo para atender às necessidades dos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação;

III - Acordo de Nível de Serviço (ANS): é um acordo firmado entre a área de Tecnologia da Informação e Comunicação e seus clientes, que descreve o serviço de



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO**

ATO N.º 114/GP/TRT 19ª, DE 30 DE AGOSTO DE 2022

Tecnologia da Informação e Comunicação, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo;

Art. 3º O processo definido visa a atingir os seguintes objetivos:

I – Negociar, ajustar acordos, monitorar, relatar e revisar as metas dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região;

II – Garantir que todos os serviços atuais e planejados sejam entregues nas metas atingíveis acordadas;

III – Definir as atribuições e responsabilidades relativas ao processo de trabalho.

Art. 4º O Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação observará o disposto no Manual do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação, anexo a este Ato e dele parte integrante.

Art. 5º O Manual do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação, com o fluxograma e a descrição do processo estará disponível no Portal da Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação, no sítio eletrônico do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

Art. 6º O Processo estabelecido neste Ato será revisto sempre que alterados os procedimentos de Gerenciamento de Nível de Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Art. 7º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se no D.E.J.T. e B.I.

Original assinado

JOÃO LEITE DE ARRUDA ALENCAR

Desembargador Vice-Presidente, no exercício da Presidência

Publicado no B.I. n.º 9 e no D.E.J.T. de 1º/9/2022.



Tribunal Regional do Trabalho
19ª Região | Alagoas

Manual de Processo

Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de
Tecnologia da Informação e Comunicação

Versão do documento: 1.0
Agosto 2022



Sumário

Objetivo	3
Propósito	3
Escopo	3
Definições e abreviações	3
Benefícios esperados	3
Regras Gerais	4
Interfaces com outros processos	4
Papéis e Responsabilidades	4
Indicadores de Desempenho	5
Controles de execução	5
Fluxograma	6
Descrição das Tarefas	7



Objetivo

Este documento tem por objetivo definir o processo de gerenciamento de nível de serviço da área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do TRT19.

A gestão de nível de serviço é o processo descrito na ITIL responsável por 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.

Propósito

Este processo visa determinar, definir, acordar e publicar os acordos de nível de serviço e de nível operacional, monitorar e revisar as metas dos serviços de TIC e garantir que todos os serviços atuais e planejados sejam entregues nas metas atingíveis acordadas.

Escopo

O gerenciamento de nível de serviço é aplicável a todos os serviços de TIC que são prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (Setic) do TRT19 e suas unidades subordinadas.

Definições e abreviações

- **Acordo de Nível de Serviço – ANS:** acordo entre a área de TIC e as demais áreas. O ANS define o(s) serviço(s) de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com áreas;
- **Acordo de Nível Operacional – ANO:** acordo firmado entre as áreas internas de TIC. O ANO define o(s) serviço(s) de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com áreas internas;
- **Contrato de Apoio – CA:** contrato formalmente firmado com 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.

Benefícios esperados

- Melhora no relacionamento e comunicação com o negócio e com os clientes;
- Melhora na prestação dos serviços de TIC;
- Existência de metas específicas e mensuráveis para os serviços de TIC;
- Acordos de nível de serviço (ANS) e acordos de nível operacional (ANO) publicados e divulgados aos usuários.



Regras Gerais

- Os ANS e ANO devem ser devidamente formalizados e documentados;
- Os serviços devem passar por uma reavaliação dos ANS, no mínimo uma vez por ano;
- Os ANO devem ser reavaliados no mínimo uma vez a cada 6 meses;
- Tanto os ANS quanto os ANO podem sofrer alterações, caso necessário, antes dos prazos definidos nos itens anteriores.

Interfaces com outros processos

A seguir estão descritas as principais interfaces do processo de gerenciamento de nível de serviço com os demais processos e sua importância para o gerenciamento dos serviços de TI:

- **Gerenciamento de Capacidade e Disponibilidade:** fornece informação precisa sobre a capacidade e disponibilidade dos serviços para suportar o gerenciamento de nível de serviço;
- **Gerenciamento de incidentes:** fornece os dados para demonstrar a performance das metas de ANS. O gerenciamento de nível de serviço negocia e define os tempos e metas do processo de incidentes;
- **Gerenciamento de liberação e implantação:** é um dos processos responsáveis por acionar o gerenciamento dos ANS/ANO no intuito de garantir que as mudanças sejam efetuadas;
- **Gerenciamento de mudanças:** esse processo será acionado caso o monitoramento aponte para uma mudança nos ANS/ANO.

Papéis e Responsabilidades

Papel	Executores	Responsabilidades
Gerente Executivo / Gerente Técnico	Servidor da área de negócio / área de TI responsável pelo serviço	<ul style="list-style-type: none">• Negociar e acordar os níveis de serviço para os serviços novos ou modificados;• Revisar os acordos em função dos prazos estabelecidos.
Gerente de Nível de Serviço	Diretor da Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação	<ul style="list-style-type: none">• Buscar a eficiência e a efetividade do processo;• Produzir informações gerenciais (indicadores);• Promover a execução das atividades do processo;• Manter o desenho e indicadores do



		processo atualizados; <ul style="list-style-type: none">• Armazenar da documentação relativa aos acordos de serviços.
--	--	---

Indicadores de Desempenho

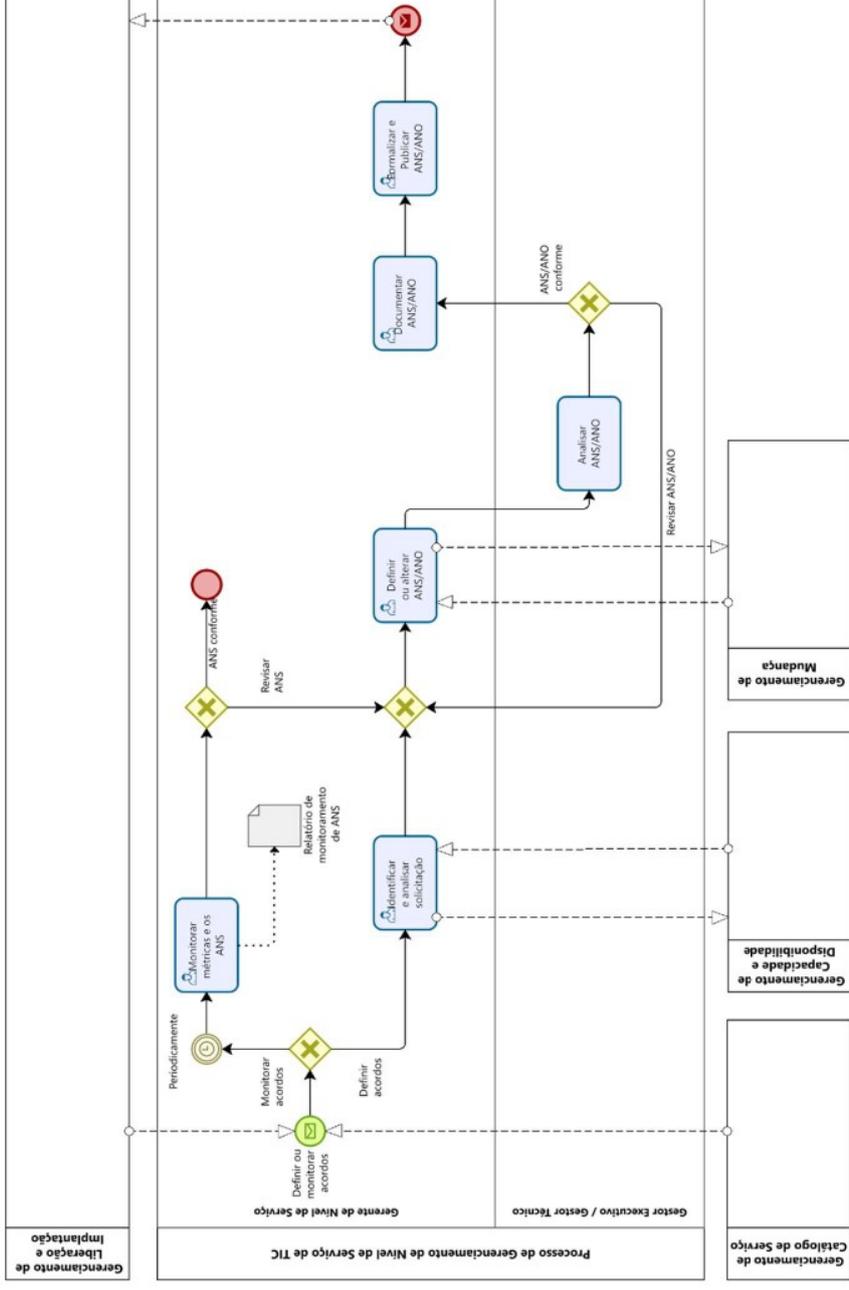
Os indicadores descritos a seguir irão avaliar o desempenho do processo.

Descrição do Indicador	Método de apuração / fórmula de cálculo	Frequência
Percentual de chamados resolvidos dentro do Acordo de Nível de Serviço	$(\text{n}^\circ \text{ chamados atendidos dentro do Acordo de Nível de Serviço} / \text{n}^\circ \text{ total de chamados abertos}) \times 100$	anual
Índice de Ofertas de serviços de negócio com ANS definido	$(\text{n}^\circ \text{ de ofertas de serviços de negócio com ANS} / \text{n}^\circ \text{ total de ofertas de serviços de negócio}) \times 100$	anual

Controles de execução

Controle	Método de execução	Frequência
Auditoria	Realizar uma reunião com as equipes executoras do processo, para avaliar a aderência, os benefícios gerados e oportunidades de melhoria do processo. Essa reunião deve identificar se o processo necessita de revisão.	Anual

Fluxograma





Descrição das Tarefas

Identificar e analisar solicitação		
Descrição	A partir do processo de gerenciamento do catálogo de serviços, ou do processo de Liberação e Implantação é gerada a necessidade de definição de ANS para o novo serviço ou revisão do ANS em serviço existente.	
Papéis	Gerente de Nível de Serviço	
Considerações importantes		
Entradas	Informações do negócio, Informação sobre mudanças, Requisitos do negócio, Feedback.	
Saídas	Atas de ações das reuniões de revisão de serviço	
Atividades	Identificar e analisar	Identificar e analisar os requisitos de negócio do serviço, os IC que compõem ou sustentam o serviço e as áreas internas e/ou fornecedores externos envolvidos no provimento do serviço.
	Avaliar	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;
	Enviar	Enviar para o processo de Disponibilidade e Capacidade caso haja a necessidade de acordar a disponibilidade e capacidade de um serviço tic.
Ferramentas		

Monitorar métricas e o ANS	
Descrição	Avaliar e rever o desempenho dos serviços em função dos ANSs. Caso encontre falha de desempenho dos serviços, deverá ser promovida nova rodada de definição e acordo, para revisar e corrigir os desvios encontrados.
Papéis	Gerente de Nível de Serviço
Considerações	As análises realizadas no monitoramento são registradas em



importantes	um relatório de monitoramento de ANS que deve ser publicado.
Entradas	Relatórios, bases de dados, indicadores de nível de serviços
Saídas	Atas de ações das reuniões de revisão de serviço.
Atividades	
Ferramentas	

Definir ou alterar ANS/ANO		
Descrição	Uma vez analisada a solicitação, o gerente do processo de nível de serviço deve elaborar uma proposta para todos os acordos e/ou contratos, os quais devem ser acordados em reunião com gestor executivo e gestor técnico.	
Papéis	Gerente de Nível de Serviço	
Considerações importantes	Será necessário realizar um ciclo de avaliações e negociações até que os níveis de serviço sejam de fato acordados. Se for identificada uma oportunidade de melhoria ou falha em relação aos acordos já estabelecidos, devem ser registrados, o que possivelmente acarretará em uma redefinição de ANS/ANO e abertura de um RDM no processo de gerenciamento de mudanças.	
Entradas	Informações sobre o serviço e sua composição	
Saídas	Atas e ações das reuniões de revisão do ANS e escopo de serviço.	
Atividades	Definir	Definir a proposta para o ANS e respectivos ANOs
	Alterar	Alterar a proposta para o ANS e respectivos ANOs
	Promover	promover e coordenar reuniões com o gestor executivo e o gestor técnico do serviço em questão a fim de definir ou alterar o ANS/ANO.
Ferramentas		



Analisar ANS/ANO	
Descrição	As propostas de ANS/ANO são analisadas para verificar a conformidade com os requisitos, respectivamente, pelo gestor executivo e pelo gestor técnico.
Papéis	Gestor Executivo / Gestor Técnico
Considerações importantes	Caso o ANS/ANO seja aprovado, segue para a publicação. Caso contrário, segue para a redefinição.
Entradas	Atas e ações das reuniões de revisão do ANS e escopo de serviço
Saídas	Proposta de ANS/ANO
Atividades	
Ferramentas	

Documentar ANS/ANO	
Descrição	Documentar todos os acordos conforme o modelo definido.
Papéis	Gerente de Nível de Serviço
Considerações importantes	
Entradas	Atas e ações das reuniões de definição ou revisão do ANS e escopo de serviço
Saídas	ANSs / ANOs
Atividades	
Ferramentas	

Formalizar e publicar ANS	
Descrição	Registrar formalmente todos os acordos e providenciar a sua publicação.



Papéis	Gerente de Nível de Serviço
Considerações importantes	Se houve mudança de um ANS existente, após aprovação, segue para o processo de liberação e implantação, se não for aprovado, vai para a redefinição.
Entradas	ANSs
Saídas	ANSs publicado
Atividades	
Ferramentas	