



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

Sumário

1. Objetivo	2
2. Definições	2
3. Processo: Gerenciamento de Nível de Serviço	3
3.1. Papéis e Responsabilidades	3
3.2. Fluxo do Processo	6
3.2.1. Definir Acordos de Nível de Serviço	6
3.2.2. Entradas e Saídas do Processo	7
3.2.3. Descrição do Fluxo do Processo	7
3.2.4. Matriz RECI (RACI)	9
3.2.5. Monitorar e Revisar os Acordos	11
3.2.6. Entradas e Saídas do Processo	12
3.2.7. Descrição do Fluxo do Processo	12
3.2.8. Matriz RECI (RACI)	14
4. Controles do Processo	15
4.1. Indicadores do Processo	15
5. Histórico de Revisão e Periodicidade	16



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

1. Objetivo

Definir o processo de gerenciamento de nível de serviço da **Coordenadoria de Tecnologia da Informação e das Comunicações do TJMA**.

Utilizar o processo de gestão de nível de serviço descrito na ITIL para garantir que todos os serviços atuais e planejados sejam entregues com metas de nível de serviço atingíveis e acordadas.

Acompanhar o cumprimento das metas por meio de um ciclo constante de negociação, acordos, monitoração, relatos e revisão, bem como pelo fomento de ações para corrigir e melhorar o nível de serviço entregue

2. Definições

ANS – Acordo de Nível de Serviço;

ANO – Acordo de Nível Operacional;

CA – Contrato de Apoio. Contrato com fornecedores/parceiros;

IC – Item de Configuração;

GNS – Gerenciamento de Nível de Serviço;

RdM – Requisição de Mudança;

RNS – Requisitos de Nível de Serviço.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

3. Processo: Gerenciamento de Nível de Serviço

3.1. Papéis e Responsabilidades

PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
Dono do Processo	Diretor de Informática e Automação	<ol style="list-style-type: none">1. Garantir integração deste processo com os demais processos que possui relacionamento.2. Trabalhar com os donos de outros processos a fim de garantir uma integração deste processo com os demais.3. Patrocinar, projetar e alterar o gerenciamento do processo e suas métricas.4. Definir a estratégia do processo.5. Identificar novos serviços através da interação com as equipes de projetos.6. Assegurar que a documentação do processo esteja adequada, disponível e atualizada.7. Definir políticas e padrões adequados a serem empregados em todo o processo.8. Periodicamente revisar a estratégia do processo e assegurar que esteja adequada. Alterá-la sempre que necessário.9. Periodicamente realizar auditorias do processo para assegurar conformidade às políticas e padrões definidos.10. Identificar e realizar melhorias ao processo.11. Prover recursos necessários que apoiem a execução das atividades do processo.12. Revisar e implementar as propostas de melhorias do processo.13. Realizar as melhorias no processo.
Gerente do Processo	DEFINIR	<ol style="list-style-type: none">1. Trabalhar em conjunto com o dono do processo para planejar e coordenar todas as atividades do processo.2. Assegurar que todas as atividades sejam realizadas em conformidade com as regras estabelecidas para o processo.3. Designar pessoas para os papéis requeridos.4. Gerenciar os recursos requeridos para o processo.5. Coordenar as interfaces entre o este processo e os demais.6. Manter-se atento às mudanças das necessidades do negócio.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
		<ol style="list-style-type: none">7. Assegurar que os requisitos de nível de serviço atuais e futuros sejam identificados, compreendidos e documentados através de ANS.8. Garantir o alinhamento deste processo com o Diretor da DIA.9. Garantir o alinhamento deste processo com as equipes das Coordenadorias da DIA.10. Assegurar o cumprimento dos processos e fluxos definidos através de auditorias e relatórios apresentados para as coordenadorias dos grupos solucionadores.11. Negociar e acordar os ANOs com as coordenadorias dos serviços de TI envolvidos.12. Garantir que as metas acordadas dentro dos CAs estejam alinhadas com as metas estabelecidas nos ANSs e RNSs.13. Definir os ANSs considerando os ANOs, CAs e a relação de impacto x urgência, definindo as prioridades de atendimento de um serviço em conformidade com as necessidades do negócio.14. Identificar a necessidade do negócio através do relacionamento com as equipes de projetos.15. Definir e ajustar os ANSs levando em consideração as análises históricas.16. Criar indicadores que possibilitem a identificação de oportunidades de melhorias nas equipes de TI visando elevar a qualidade do atendimento dos serviços entregues e suportados.17. Monitorar o cumprimento dos ANSs e aprimorá-los.18. Participar das reuniões do comitê de mudanças afim de avaliar os impactos nos níveis de serviço, incluindo ANSs, ANOs e CAs.19. Garantir que as metas de ANSs não cumpridos sejam reportados, investigados e ações para mitigar sua recorrência sejam tomadas.20. Cobrar as justificativas e planos de ação para solicitações atendidas fora do prazo.21. Identificar todos os <i>stakeholders</i> envolvidos nas negociações dos RNSs, ANSs e ANOs.22. Desenvolver o relacionamento e a comunicação com os clientes, usuários-chave e outros stakeholders.23. Cobrar o atendimento das solicitações dentro do prazo através dos relatórios mensais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
		24. Confeção e divulgação de relatório mensal de indicadores do processo de GNS para as coordenadorias da DIA. 25. Tratar as reclamações de todos os usuários. 26. Medir, registrar, analisar e elevar a satisfação do cliente.

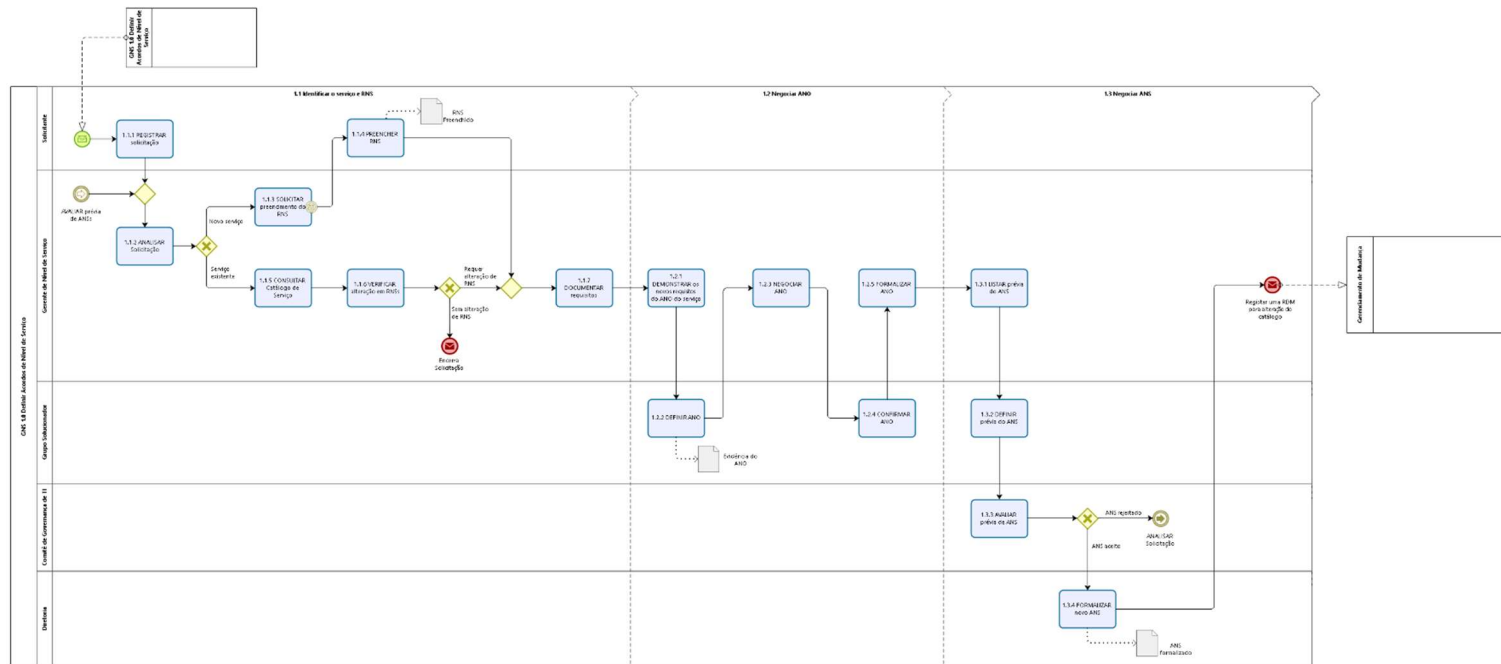


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

3.2. Fluxo do Processo

3.2.1. Definir Acordos de Nível de Serviço





**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

3.2.2. Entradas e Saídas do Processo

ENTRADAS	SAÍDAS
<ul style="list-style-type: none">– Planejamento Estratégico de TI;– Estratégia da Organização;– Projetos;– Análise de Impacto ao Negócio;– Registros de reclamações do cliente;– Revisões de RNSs, ANSs, ANOs;– Revisões de contratos com fornecedores/parceiros;– Resultados de auditorias;– Oportunidades de melhorias;– Novos serviços em desenvolvimento;– <i>Feedback</i> de outros processos.	<ul style="list-style-type: none">– ANSs, ANOs e RNSs revisados;– Contratos com fornecedores/parceiros revisados;– Relatórios de desempenho de nível de serviço;– Ações corretivas;– Registro de atualização do catálogo de serviço.

3.2.3. Descrição do Fluxo do Processo

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	1.1.1 REGISTRAR solicitação	Gerente do Processo	O solicitante deve realizar o registro para revisão, alteração dos RNSs para serviços existentes ou nova definição um novo serviço. Este processo tratará a definição de ANO e CA como sendo os mesmos, apenas estabelecendo as diferenças entre ambos.
	1.1.2 ANALISAR Solicitação	Gerente do Processo	O gerente deste processo avaliará a solicitação afim de verificar sua viabilidade. O dono do serviço e os donos dos serviços secundários podem ser consultados.
	1.1.3 SOLICITAR preenchimento do RNS	Gerente do Processo	Não havendo um RNS preenchido ou com informações insuficientes, o seu preenchimento deverá ser solicitado pelo gerente de nível de serviço ao solicitante.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	1.1.4 PREENCHER RNS	Gerente do Processo	O solicitante deverá preencher o RNS conforme orientado pelo gerente de nível de serviço. Este por sua vez pode ser consultado, bem como os donos dos serviços secundários.
	1.1.5 CONSULTAR Catálogo de Serviço	Gerente do Processo	O gerente de nível de serviço consultará o catálogo de serviços publicado para verificar o ANS definido e acordado. Avaliará as alterações e fará suas considerações.
	1.1.6 VERIFICAR alteração em RNSs	Gerente do Processo	Sendo um serviço já publicado no catálogo e em produção, o RNS deve estar disponível. Os novos acordos serão tratados no serviço existente conforme o RNS. Não havendo nenhuma alteração no RNS do serviço existente, o chamado será encerrado, pois seus acordos não serão modificados.
	1.1.7 DOCUMENTAR requisitos	Gerente do Processo	O gerente de nível de serviço fará a formalização dos novos requisitos contidos no RNS para o serviço, novo ou existente. Serão apresentados os requisitos atuais e os propostos, para serviço existente, e os requisitos para novos serviços.
	1.2.1 DEMONSTRAR os novos requisitos do ANO do serviço	Gerente do Processo	Demonstrar os requisitos de nível de serviço para o grupo solucionador e demais envolvidos se forem necessários, tal como o dono do serviço.
	1.2.2 DEFINIR ANO	Coordenação do Grupo Solucionador	Os envolvidos na manutenção e suporte do serviço devem, de acordo com os RNSs demonstrados, definir os ANOs inicialmente estimados pelo gerente de nível de serviço. Caso não tenham sido, deverão fazê-lo. Um documento será gerado e anexado ao chamado com o ANO definido. Se houver fornecedor envolvido, o CA deverá ser informado em conformidade com o RNS e ANO.
	1.2.3 NEGOCIAR ANO	Gerente do Processo	O gerente de nível de serviço avaliará as condições técnicas dos ANOs do serviço que está sendo discutido e levantar informações para o caso de uma negociação que possa ocorrer com o grupo solucionador. Essa negociação deve ser realizada até que se defina um parâmetro aceitável para o grupo solucionador e gerente de ANS.
	1.2.4 CONFIRMAR ANO	Coordenação do Grupo Solucionador	O coordenador do grupo solucionador deverá validar e confirmar, dar seu aceite, nos ANOs que foram definidos e previamente acordados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	1.2.5 FORMALIZAR ANO	Gerente do Processo	O gerente de ANS formalizará os ANOs do serviço e dará continuidade no processo para definição do ANS.
	1.3.1 LISTAR prévia do ANS	Gerente do Processo	Com a definição do ANO e CA, o gerente de ANS fará a definição prévia do novo ANS.
	1.3.2 DEFINIR prévia do ANS	Coordenação do Grupo Solucionador	Os envolvidos do grupo solucionador ou seu coordenador deverão validar a prévia dos ANS definidos pelo gerente de ANS.
	1.3.3 AVALIAR prévia do ANS	Comitê de Governança de TI	O comitê de governança deverá debater os ANS pré-definidos. O comitê será constituído pelo gerente de ANS, coordenador do grupo solucionador, dono do serviço e representante do cliente, podendo ser o diretor de TI. Caso o acordo seja rejeitado, este será tratado novamente a partir da atividade "1.1.2 ANALISAR Solicitação".
	1.3.4 FORMALIZAR novo ANS	DIA	Os novos acordos serão então formalizados. Com essa formalização, o gerente de ANS registrará uma RDM para alteração do serviço e seus novos acordos no catálogo atual, ou a adição do novo serviço no catálogo e seus acordos.

3.2.4. Matriz RECI (RACI)

Atividades	Dono do Processo	Gerente do Processo	Solicitante	Coordenador / Grupo Solucionador	Comitê de Governança de TI	DIA	Gerente de Catálogo de Serviço
1.1.1 REGISTRAR solicitação	-	R	E	-	-	-	-
1.1.2 ANALISAR Solicitação	R	E	C	-	-	-	-
1.1.3 SOLICITAR preenchimento do RNS	-	R/E	I	-	-	-	-
1.1.4 PREENCHER RNS	R	C	E	C	-	-	-
1.1.5 CONSULTAR Catálogo de Serviço	R	E	-	-	-	-	C
1.1.6 VERIFICAR alteração em RNSs	R	E	-	-	-	-	-
1.1.7 DOCUMENTAR requisitos	R	E	C	-	-	-	-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Atividades	Dono do Processo	Gerente do Processo	Solicitante	Coordenador / Grupo Solucionador	Comitê de Governança de TI	DIA	Gerente de Catálogo de Serviço
1.2.1 DEMONSTRAR os novos requisitos do ANO do serviço	R	E	-	-	-	-	-
1.2.2 DEFINIR ANO	R	C	-	E	-	-	-
1.2.3 NEGOCIAR ANO	R	E	-	C	-	-	-
1.2.4 CONFIRMAR ANO	R	C	-	E	-	-	-
1.2.5 FORMALIZAR ANO	R	E	-	C	-	-	-
1.3.1 LISTAR prévia do ANS	R	E	-	C	-	C	-
1.3.2 DEFINIR prévia do ANS	-	R	-	E	-	-	-
1.3.3 AVALIAR prévia do ANS	R	E	I	E	E	E	-
1.3.4 FORMALIZAR novo ANS	-	E	I	I	I	R/E	I

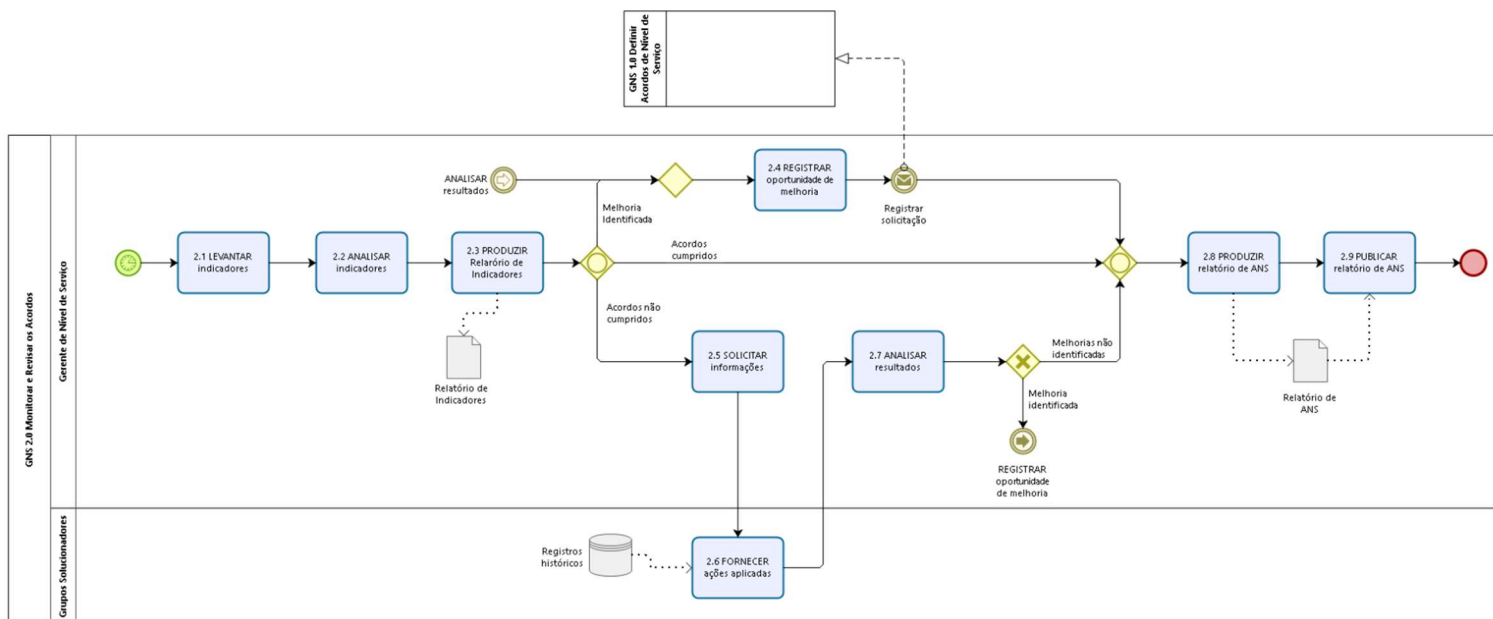
LEGENDA: R – Responsável (*Accountable*) | E – Executor (*Responsible*) | C – Consultado (*Consulted*) | I – Informado (*Informed*)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

3.2.5. Monitorar e Revisar os Acordos





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

3.2.6. Entradas e Saídas do Processo

ENTRADAS	SAÍDAS
<ul style="list-style-type: none">- Catálogo de Serviços;- Informações de indicadores.	<ul style="list-style-type: none">- Oportunidade de melhorias;- Relatório de indicadores;- Ações corretivas e preventivas;- Relatório de ANS.

3.2.7. Descrição do Fluxo do Processo

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	2.1 LEVANTAR indicadores	Gerente do processo	Os indicadores principais deverão ser levantados mensalmente para a execução desse processo. O supervisor da central de serviços fornecerá ao gerente de ANS os indicadores que este solicitar. O gerente de ANS gerará seus indicadores que não dependem da central de serviços.
	2.2 ANALISAR indicadores	Gerente do processo	Com base nesses indicadores o gerente de ANS fará sua análise para consolidar os dados e gerar as informações necessárias e completas.
	2.3 PRODUZIR Relatório de Indicadores	Gerente do processo	A partir das informações obtidas o gerente de ANS produzirá um relatório destes indicadores e suas análises.
	2.4 REGISTRAR oportunidade de melhoria	Gerente do processo	Ao produzir o relatório o gerente de ANS poderá identificar melhorias no serviço. Sendo assim, este registrará essa melhoria que será analisada pelo processo "Definir Acordos de Nível de Serviço".
	2.5 SOLICITAR informações	Gerente do processo	Sendo identificado a quebra de algum acordo ou alguma reclamação, o gerente de ANS deverá levantar as ações aplicadas para mitigação dessa quebra.
	2.6 FORNECER ações aplicadas	Grupo Solucionador	O coordenador do grupo solucionador ou outro representante devem fornecer as informações das ações tomadas referente à reclamação ou quebra do ANS em questão.
	2.7 ANALISAR resultados	Gerente do processo	O gerente de ANS analisará as informações obtidas e as anexará ao relatório de ANS. O mesmo deve ser realizado para contratos com fornecedores.



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	2.8 PRODUZIR relatórios de ANS	Gerente do processo	Com todas as informações obtidas, o gerente de ANS produzirá o relatório com todas as informações dos acordos que foram cumpridos, não cumpridos, as reclamações e elogios e as ações corretivas/preventivas aplicadas ou que poderão ser aplicadas para mitigação da quebra do ANS. O relatório deverá conter as informações dos ANS dos fornecedores e se estes foram ou não cumpridos, se houve glosa e as ações corretivas/preventivas aplicadas.
	2.9 PUBLICAR relatório de ANS	Gerente do processo	O relatório consolidado será apresentado para as partes interessadas, inclusive o cliente ou seu representante através da diretoria de TI (DIA).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

3.2.8. Matriz RECI (RACI)

Atividades	Dono do Processo	Gerente do Processo	Coordenador / Grupo Solucionador	Responsável pelo Fornecedor (Contrato)	Supervisor da Central de Serviços	Cliente	DIA
2.1 LEVANTAR indicadores	R	E	-	-	E	-	-
2.2 ANALISAR indicadores	R	E	C	C	C	-	-
2.3 PRODUZIR Relatório de Indicadores	R	E	-	-	-	-	-
2.4 REGISTRAR oportunidade de melhoria	-	R/E	C	C	C	-	-
2.5 SOLICITAR informações	R	E	C	C	C	C	-
2.6 FORNECER ações aplicadas	R		E	C	-	-	-
2.7 ANALISAR resultados	R	E	C	C	-	-	-
2.8 PRODUZIR relatórios de ANS	R	E	C	C	C	-	-
2.9 PUBLICAR relatório de ANS	R	E	I	I	I	I	I

LEGENDA: R – Responsável (*Accountable*) | E – Executor (*Responsible*) | C – Consultado (*Consulted*) | I – Informado (*Informed*)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

4. Controles do Processo

4.1. Indicadores do Processo

Descrição	Apresentar a porcentagem das solicitações concluídas no mês dentro e fora do ANS dos grupos solucionadores.
Periodicidade	Mensal
Meta	90%
Cálculo	$(\text{Total de solicitações dentro do prazo} / \text{Total de solicitações}) \times 1$

Descrição	<i>Backlog</i> de solicitações ainda abertas fora e dentro do prazo.
Periodicidade	Mensal
Meta	Dentro do prazo $\geq 85\%$ Fora do prazo $< 15\%$ <i>Backlog</i> $\leq 20\%$
Cálculo	Dentro do prazo = $(\text{Total de solicitações abertas dentro do ANS} / \text{Total de solicitações}) \times 100$ Fora do prazo = $(\text{Total de solicitações abertas fora do ANS} / \text{Total de solicitações}) \times 100$ <i>Backlog</i> = $((\text{Quant. Total de solicitações registradas do mês} - \text{Quant. Total de solicitações concluídas}) / \text{Quant. Total de solicitações do mês}) \times 100$

Descrição	<i>Backlog</i> de serviços essenciais do total de solicitações em aberto dentro e fora do ANS. Deve utilizar apenas dados dos serviços essenciais.
Periodicidade	Mensal
Meta	Dentro do prazo $\geq 95\%$ Fora do prazo $< 5\%$ <i>Backlog</i> $\leq 10\%$
Cálculo	Dentro do prazo = $(\text{Total de solicitações abertas dentro do ANS} / \text{Total de solicitações}) \times 100$ Fora do prazo = $(\text{Total de solicitações abertas fora do ANS} / \text{Total de solicitações}) \times 100$ <i>Backlog</i> = $((\text{Quant. Total de solicitações registradas do mês} - \text{Quant. Total de solicitações concluídas}) / \text{Quant. Total de solicitações do mês}) \times 100$

