



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

**PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO GERENCIAR SLA**

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;

IC – Item de Configuração;

RdM – Requisição de Mudança.

3. Processo: Gerenciar SLA

3.1. Papéis e Responsabilidades

Papel	Responsabilidades	Responsável
Dono do Processo	<ol style="list-style-type: none">1. Buscar a qualidade e eficiência gerais do processo2. Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados3. Aprovar as atualizações do processo	Diretor de Informática e Automação
Gerente do Processo	<ol style="list-style-type: none">1. Buscar a eficiência e a efetividade do processo2. Produzir informações gerenciais (indicadores)3. Promover a execução das atividades do processo4. Manter o desenho e indicadores do processo atualizados, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização	Coordenadores das áreas de TIC
Gerente de Nível de Serviço	<ol style="list-style-type: none">1. Analisar e rever o desempenho dos serviços em função dos acordos	Líderes de Governança de TIC

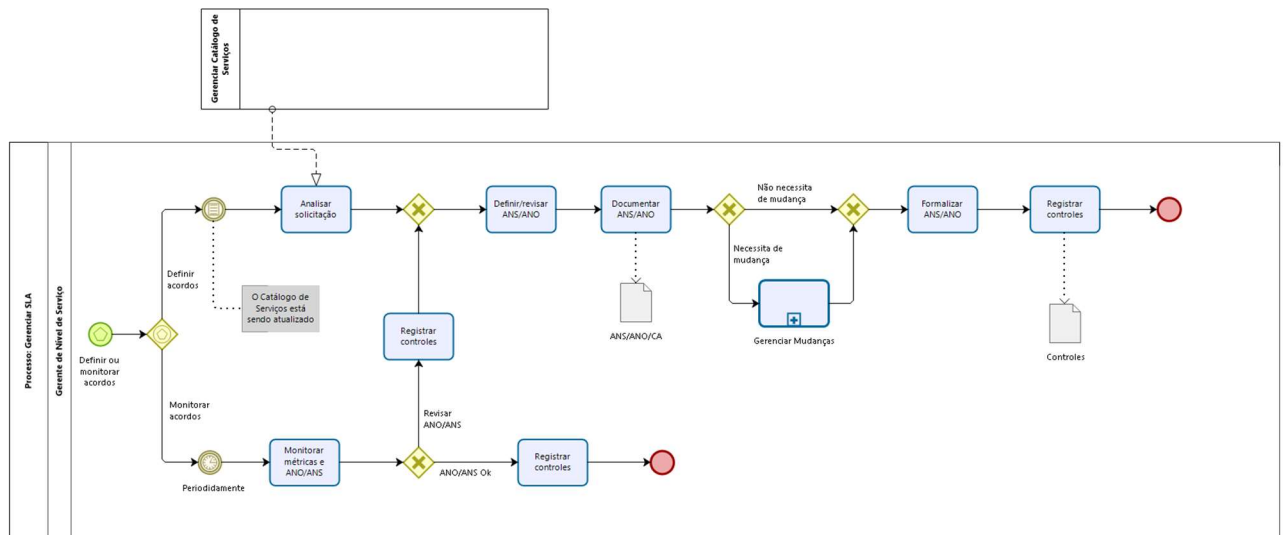


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO GERENCIAR SLA

Papel	Responsabilidades	Responsável
	2. Negociar e acordar os níveis de serviço para os serviços novos ou modificados 3. Armazenar a documentação relativa aos acordos de serviços 4. Abrir RdMs para manter os ANSs e ANOs 5. Revisar os acordos em função dos prazos estabelecidos	

3.2. Fluxo do Processo



3.3. Descrição do Processo

Atividade	Objetivo	Responsável	Entradas	Procedimentos	Saída
Identificar e analisar solicitação	Analisar a necessidade de definição de ANS para o novo serviço	Gerente de Nível de Serviço	Informações do negócio, Informação sobre mudanças, Requisitos do negócio, Feedback	Identificar e analisar os requisitos de negócio e a estrutura necessária para provê-lo, ou seja, os ICs que compõem ou sustentam o serviço; Avaliar se será necessário estabelecer novos acordos	Atas de ações das reuniões de revisão de serviço.



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

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO GERENCIAR SLA

				operacionais com áreas internas a fim de definir ou alterar os ANSs para o serviço; Identificar as áreas internas e/ou fornecedores externos envolvidos no provimento do serviço.	
Monitorar métricas e os ANO/ANS	Analisar relatórios, bases de dados e indicadores de nível de serviço	Gerente de Nível de Serviço	Relatórios, bases de dados, Indicadores de nível de serviços	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.	Atas de ações das reuniões de revisão de serviço.
Registrar Controles	Registrar em relatório as análises realizadas no monitoramento dos acordos	Gerente de Nível de Serviço	PRAdm	Registrar indicadores 1,2 e 3 conforme planilhas dos ANEXOS I, II e III, respectivamente	Dados dos indicadores registrados
Registrar Controles	Registrar em relatório as análises realizadas no monitoramento dos acordos	Gerente de Nível de Serviço	PRAdm	Registrar indicadores 1 e 3 conforme planilhas dos ANEXOS I e III, respectivamente	Dados dos indicadores registrados
Definir/revisar ANS/ANO para o(s) serviço(s)	Providenciar os ANOs da proposta de ANS	Gerente de Nível de Serviço	informações sobre o serviço e sua composição	Providenciar a construção ou alteração da proposta para o ANS e respectivos ANOs; Promover e coordenar reuniões para negociar e	Atas e ações das reuniões de revisão do ANS e escopo de serviço.



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

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO GERENCIAR SLA

				acordar os níveis de serviço com áreas internas, os fornecedores e representantes de usuários, para definição de acordos. Realizar um ciclo de avaliações e negociações até que os níveis de serviço sejam de fato acordados.	
Documentar o(s) ANS/ANO	Documentar os Acordos	Gerente de Nível de Serviço	Atas e ações das reuniões de revisão do ANS e escopo de serviço	Documentar todos os acordos conforme os modelos dos ANEXOS IV e V;	Saídas: ANOs e ANSs
Formalizar o(s) ANS/ANO	Formalizar e publicar os acordos	Gerente de Nível de Serviço	ANOs e ANSs	Registrar formalmente todos os acordos Providenciar a sua publicação Se foi necessária mudança e essa não foi realizada com sucesso, o gerente de nível de serviço revisa a documentação para as devidas adequações.	ANSs publicados
Registrar Controles	Registrar em relatório as análises realizadas no monitoramento de ANS.	Gerente de Nível de Serviço	PRAdm	Registrar indicador 2 conforme planilha do ANEXO II	Dados do indicador registrado

4. Matriz RACI



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

**PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO GERENCIAR SLA**

Atividade	Gerente de Nível de Serviço
Identificar e analisar solicitação	R
Monitorar métricas e os ANO/ANS	R
Registrar controles	R
Definir/revisar ANS/ANO para o(s) serviço(s)	R
Documentar os ANS/ANO	R
Formalizar ANS/ANO	R
Registrar controles	R

LEGENDA: (*Responsible* | *Accountable* | *Consulted* | *Informed* = R - Responsável | A - Prestador de Contas | C - Consultado | I - Informado)

5. Controles do Processo

5.1. Indicadores do Processo

Descrição	Índice de metas de serviços cumpridas
Periodicidade	Semestral
Meta	50%
Forma de cálculo	Total de ANOs cumpridos / total de ANOs

5.2. Histórico de Revisão e Periodicidade

Descrição	Responsável	Data	Versão
Documentação do processo	Diretoria de Informática	22/10/2018	1.0
Aprovação	Comissão de Informática	15/01/2019	1.1