PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

Processo de Catálogo de Serviços e Acordo de Nível de Serviços

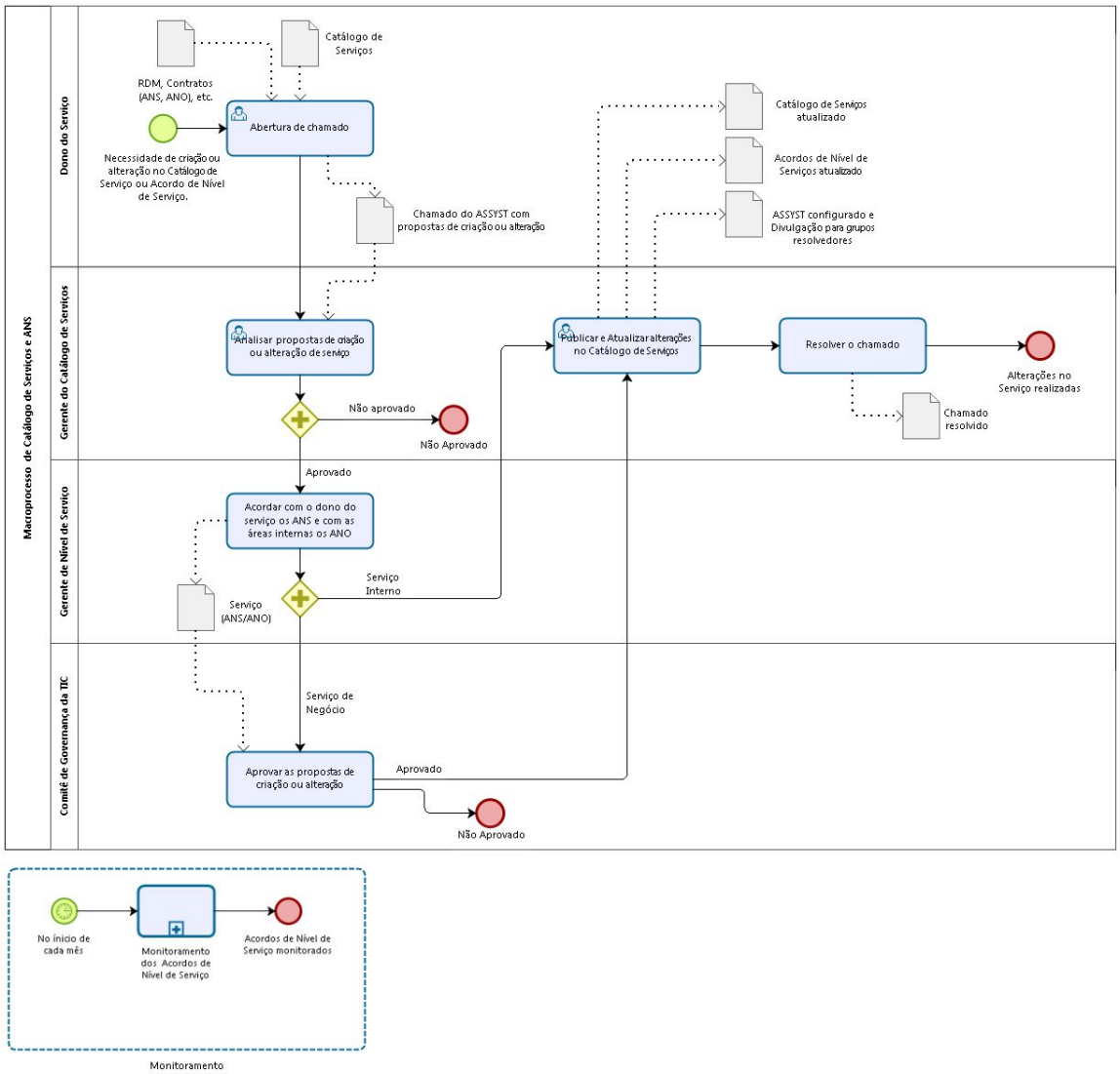
Versão 1.2

Novembro de 2019

Índice

Processo de Catálogo de Serviços e Acordo de Nível de Serviços 1
1 PROCESSO Gerenciar Catálogo e Acordos de Nível de Serviço 3
1.1 Macroprocesso de Catálogo de Serviços e ANS 4
1.1.1 Elementos do processo 8
1.1.1.1 Abertura de chamado 8
1.1.1.2 Analisar propostas de criação ou alteração de serviço 8
1.1.1.3 Aprovar as propostas de criação ou alteração 8
1.1.1.4 Publicar e Atualizar alterações no Catálogo de Serviços 9
1.1.1.5 Resolver o chamado 9
1.1.1.6 Chamado do ASSYST com propostas de criação ou alteração 9
1.1.1.7 ASSYST configurado e Divulgação para grupos resolvedores 9
1.1.1.8 Catálogo de Serviços atualizado 9
1.1.1.9 Chamado resolvido 10
1.1.1.10 Acordos de Nível de Serviços atualizado 10
1.1.1.11 Catálogo de Serviços 10
1.1.1.12 RDM, Contratos (ANS, ANO), etc. 10
1.1.1.13 Serviço (ANS/ANO) 10
1.1.1.14 Acordar com o dono do serviço os ANS e com as áreas internas os ANO 10
2 Monitoramento dos Acordos de Nível de Serviço 11
2.1 Processo de Monitoramento de ANS11
2.1.1 Elementos do processo 11
2.1.1.1 Coletar métricas de níveis de serviço do mês anterior 11
2.1.1.2 Analisar criticamente os resultados e planejar ações para corrigir desvios 11
2.1.1.3 Publicar Relatório de Monitoramento de Acordos de Nível de Serviço 12
2.1.1.4 Relatório publicado na página de Governança 12
2.1.1.5 Plano de ações de correção de desvios 12
3 Indicadores de Desempenho dos Processos 13
3.1 Processo de Catálogo de Serviços 13
3.2 Indicadores de desempenho do processo de ANS 14

1 Gerenciar Catálogo e Acordos de Nível de Serviço



Versão: 1.1 (dezembro de 2018)

Autor: Geraldo Durães e Flávio Ramos

1.1 Macroprocesso de Catálogo de Serviços e ANS

Descrição

Esta é a segunda revisão do Macroprocesso de Catálogo de Serviços e Acordo de Nível de Serviços.

O propósito do processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços é documentar todos os serviços que podem ser providos pela SETIN, deixando claro para os usuários, bem como para as áreas internas, as principais questões relativas aos serviços. Podem ser incluídos os serviços em desenvolvimento, em produção e aqueles que estão inativos ou obsoletos.

O propósito do processo de Gerenciamento de Nível de Serviço é 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 TI, bem como pelo fomento de ações para corrigir e melhorar o nível de serviço entregue.

Definição e Abreviações

- Catálogo de Serviços - Relação dos serviços providos pela SETIN contendo informações de sua categorização, metas de prazo de atendimento, equipes responsáveis e fluxos de atendimento.
- Acordo de Nível de Serviço - Representa um acordo estabelecido entre a SETIN e um usuário de TIC. Neste documento deve estar descrito o serviço de TI que será prestado, as metas a serem cumpridas e as responsabilidades tanto das partes.
- Acordo de Nível Operacional - são níveis de serviços internos que deverão assegurar o tempo de solução de quaisquer chamados, desde a abertura até sua finalização correta. São níveis estabelecidos com a equipe técnica interna da organização.

Regras Gerais

- A criação de novo serviço deverá seguir o fluxo definido neste processo;
- Os novos serviços e suas alterações deve obrigatoriamente passar pela aprovação dos comitês;
- Os acordos de níveis de serviços devem ser negociados pelo proprietário do serviço;

- Manter os usuários informados da criação e alteração de serviços do catálogo, inclusive dos acordos de níveis de serviços.

Interfaces com outros Processos

- Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- Processo de Gerenciamento de ANS;

Papéis e Responsabilidades

O papel define o conjunto de responsabilidades e autoridades atribuídas a uma pessoa ou função. As atividades no processo são atribuídas aos papéis e, por consequência, durante a execução do processo, as pessoas são nomeadas para assumir determinados papéis. Para este processo, no âmbito da SETIN são previstos os seguintes papéis:

- Dono do processo de catálogo de serviços: É formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução.
- Gerente de catálogo de serviços: Gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho.

A matriz de responsabilidades – ou matriz RACI – tem como objetivo formalizar os papéis e responsabilidades para os participantes envolvidos em determinado processo ou atividade.
As responsabilidades são definidas na matriz pelo uso das letras R, A, C e/ou I no cruzamento entre a atividade e o papel responsável, significando:

- R – Responsibility (responsabilidade): responsável pela execução da atividade;
- A – Accountability (responsabilidade final): responsável por prestar contas do resultado final da atividade;
- C – Consulted (consultado): deve ser consultado durante a execução da atividade;
- I – Informed (informado): é informado sobre a execução da atividade.

Objetivos

Este documento tem como objetivo descrever as características dos processos de Catálogo de serviços e Acordo de Nível de Serviços a serem implantados pela SETIN no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região.

O propósito do processo de Gerenciamento de Nível de Serviço é 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 TI, bem como pelo fomento de ações para corrigir e melhorar o nível de serviço entregue.

Entradas e Saídas

As principais entradas e saídas do **Processo de Catálogo de Serviços,** conforme as boas práticas da ITIL são as seguintes:

Entradas:

- Informações da estratégia e plano de TI e do negócio, planos financeiros e necessidades atuais e futuras do portfólio de serviços;
- Requisitos de negócio novos ou alterados do portfólio de serviços;
- Sistema de gerenciamento da configuração;
- RdMs e ordens de trabalho do gerenciamento de mudanças.

Saídas:

- Definição de serviço, documentada e acordada;
- Atualizações feitas através de RdM;
- Catálogo de serviços: deve conter todos os detalhes e status atual de cada serviço fornecido em produção ou sendo transferido para produção.

As principais entradas e saídas do **Processo de Acordo de Nível de Serviços**, conforme as boas práticas da ITIL são as seguintes:

Entradas:

- Informações do negócio: estratégia e planos de negócio, requisitos atuais e futuros;
- Informação sobre mudanças: RdM, agenda, impacto das mudanças;
- Requisitos do negócio: detalhes dos requisitos novos ou alterados;
- Feedback, reclamações e elogios dos usuários.

Saídas:

- Relatórios sobre ANS e ANO;
- Atas e ações das reuniões de revisão de serviço;
- Atas e ações das reuniões de revisão do ANS e escopo de serviço;
- Contratos de apoio revisados: mudança no ANS e ANO.

Política do Processo

Para o Processo de Catálogo de Serviços:

A definição das políticas do processo tem o objetivo de esclarecer aos atores do processo, nos pontos de decisão, o direcionamento necessário para que o processo cumpra seu propósito. Representam as diretrizes definidas para nortear a execução do processo eliminando possíveis desvios e dúvidas. O gerenciamento de catálogo de serviços é aplicável a todos os serviços de TI

que são prestados pela área de TI do TRT8. O Gerenciamento do Catálogo de Serviço deve estar alinhado às seguintes políticas e diretrizes:

- Catálogo de Serviço deve estar disponível àqueles autorizados a acessá-lo;
- Qualquer alteração no Catálogo de Serviços deve ser aprovada pelo Dono do Processo e pelo Dono do Serviço antes de ser publicada;
- Devem existir diferentes visões do Catálogo de Serviços para os diferentes perfis de usuário (catálogo de negócio, catálogo técnico e catálogo de serviços externos
- Os serviços no Catálogo de Serviços devem estar agrupados em categorias (por exemplo, Serviços Judiciários, Serviços Administrativos);

Para o Processo de Acordo de Nível de Serviços:

A definição das políticas do processo tem o objetivo de esclarecer aos atores do processo, nos pontos de decisão, o direcionamento necessário para que o processo cumpra seu propósito. Representam as diretrizes definidas para nortear a execução do processo eliminando possíveis desvios e dúvidas. O gerenciamento de nível de serviços é aplicável a todos os serviços de TI que são prestados pela área de TI do TRT 8. O Gerenciamento de Nível de Serviço deve estar alinhado às seguintes políticas e diretrizes:

- Os ANS 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 devidamente formalizados e documentados e 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.

Benefícios esperados

Para o Processo de Catálogo de Serviços

A implantação do processo proporcionará melhor gestão dos serviços de TI no âmbito da SETIN/TRT8, tendo como principais benefícios:

Para o negócio:

- Melhoria no relacionamento entre os usuários e a área de TI;
- Transparência dos serviços de TI que são disponibilizados para os usuários;
- Foco no resultado do cliente/usuário
- Entrega de valor sobre os serviços oferecidos para o negócio.

Para a TI:

- Uso do catálogo como ferramenta de comunicação e marketing;
- Melhoria na eficiência e eficácia entre outros processos de gerenciamento de serviços;
- Melhoria do conhecimento e alinhamento das equipes.

Para o Processo de Acordo de Nível de Serviços:

A implantação do processo proporcionará melhor gestão dos serviços de TI no âmbito da SETIN/TRT8, tendo como principais benefícios:

- Serviços de TI projetados para atender aos requisitos de Nível de Serviço;
- Melhores relacionamentos entre TI e outras áreas;
- Papéis e responsabilidades claramente definidos;
- Definição de metas específicas para medir a qualidade do serviço;
- Expectativas claras e consistentes entre TI e outras áreas;
- Serviço de monitoramento que permite identificar os pontos fracos, de modo que ações corretivas possam ser tomadas melhorando assim a qualidade de serviço;
- Gestão de fornecedores sustentada por contratos de apoio.

1.1.1 Elementos do processo

1.1.1.1 *Abertura de chamado*

Descrição

A abertura do chamado deverá ser realizada pelo dono do serviços ou responsável técnico do serviços, especificando as alterações, características dos novos serviços, anexos, etc.

1.1.1.2 *Analisar propostas de criação ou alteração de serviço*

Descrição

O gerente do catálogo de serviços, ao ser acionado para inclusão, alteração ou exclusão de algum item no catálogo de serviços (técnico e/ou de negócios), proveniente de uma mudança nos serviços, verifica se todas as informações para a atualização do serviço estão completas, conforme modelo definido para o catálogo de serviços de TI. Caso identifique a falta de alguma informação, interage com o gerente de mudança e liberação para providenciar a adequação das informações.

Mediante essa necessidade, o gerente de nível de serviço deve:

- Identificar e analisar os requisitos de negócio do serviço e a estrutura necessária para provê-lo, ou seja, os ICs que compõem ou sustentam o serviço;
- Avaliar se será necessário estabelecer novos acordos operacionais com áreas internas e/ou contratos com fornecedores, a fim de definir ou alterar os ANS's para o serviço;
- Identificar as áreas internas e/ou fornecedores externos envolvidos no provimento do serviço.

1.1.1.3 *Aprovar as propostas de criação ou alteração*

Descrição

Submeter ao Comitê de Governança de TIC as inclusões de novos serviços e suas alterações, com a descrição, valores de ANS e ANO para que sejam então colocados em produção. Caso seja emergencial, o serviço poderá em entrar em produção para posterior deliberação dos ANS/ANO

1.1.1.4 *Publicar e Atualizar alterações no Catálogo de Serviços*

Descrição

Uma vez aprovada a mudança no catálogo de serviços (técnico e/ou de negócios) e todas as informações para atualização verificadas e validadas, o gerente do catálogo efetua a atualização dos serviços afetados na mudança no SGS, para que fiquem disponíveis para utilização pelos demais processos.

Após o registro no SGS de um novo serviço ou atualização de serviços existentes, o catálogo de serviços (técnico e/ou de negócios) deve ser publicado e as partes interessadas devem ser comunicadas. O gerente de mudanças deve ser informado sobre a conclusão desta etapa.

O gerente de nível de serviço deve registrar formalmente todos os acordos e contratos e 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.

1.1.1.5 *Resolver o chamado*

Descrição

Fechar o chamado. Neste momento o dono do serviço receberá uma mensagem informando que seu serviço foi colocado em produção e já está disponível no catálogo.

1.1.1.6 *Chamado do ASSYST com propostas de criação ou alteração*

Descrição

Chamado aberto no ASSYST contendo propostas de criação ou alteração no Catálogo de Serviços ou Acordos de Nível de Serviços.

1.1.1.7 *ASSYST configurado e Divulgação para grupos resolvedores*

Descrição

ASSYST configurado com o novo Catálogo de Serviços e/ou Acordos de Nível de Serviços.

1.1.1.8 *Catálogo de Serviços atualizado*

Descrição

Catálogo de Serviços atualizado.

1.1.1.9 *Chamado resolvido*

Descrição

Chamado no ASSYST marcado como resolvido.

1.1.1.10 *Acordos de Nível de Serviços atualizado*

Descrição

Acordos de Nível de Serviços atualizados.

1.1.1.11 *Catálogo de Serviços*

Descrição

Lista dos serviços aprovados a ativos disponíveis para os usuários do TRT8.

1.1.1.12 *RDM, Contratos (ANS, ANO), etc.*

Descrição

Requisição de mudanças, registros de atas de reuniões com propostas de revisão do catálogo, solicitações de adição de serviços no catálogo, novos contratos ou alterações com seus ANS e ANO, etc.

1.1.1.13 *Serviço (ANS/ANO)*

Descrição

Lista de serviços com seus ANS e ANO submetidos para aprovação do Comitê de Governança de TIC.

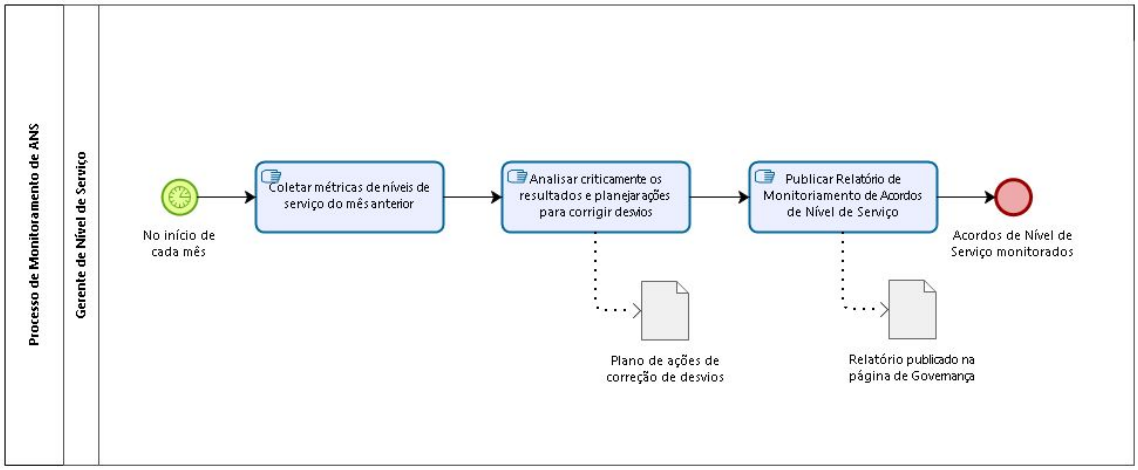
1.1.1.14 ☐ *Acordar com o dono do serviço os ANS e com as áreas internas os ANO*

Descrição

Em reunião ou outro de tipo de interação, negociar com o dono do serviço e a área de negócio os impactos do ANS e ANO, chegando a um valor que seja aceitável pelas partes.

Uma vez definidos e acordados os níveis de serviço, o gerente de nível de serviço deve documentar todos os acordos e contratos. Em caso de não aprovação, os acordos devem ser reavaliados, renegociados e a documentação atualizada, para novamente ser submetida à aprovação.

2 Monitoramento dos Acordos de Nível de Serviço



2.1 Processo de Monitoramento de ANS

2.1.1 Elementos do processo

2.1.1.1 *Coletar métricas de níveis de serviço do mês anterior*

Descrição

Periodicamente, o gerente do catálogo de serviços deve verificar se as informações de cada serviço no catálogo permanecem precisas e estão disponíveis às partes interessadas.

Objetivo

Coletar as métricas dos níveis de serviço do mês anterior.

2.1.1.2 *Analisar criticamente os resultados e planejar ações para corrigir desvios*

Descrição

O gerente do catálogo de serviços analisa os indicadores definidos para o processo de gerenciamento do catálogo e toma as medidas cabíveis (planos de ação), caso seja identificado algum desvio no processo.

Objetivo

Elaborar relatório de análise crítica sobre o Nível de Serviço atingido.

2.1.1.3 *Publicar Relatório de Monitoramento de Acordos de Nível de Serviço*

Descrição

O gerente do catálogo de serviços emite e divulga um relatório de revisão do catálogo contendo as não conformidades encontradas durante a revisão. Quando necessário, providenciar as correções do catálogo, submetendo ao processo de gerenciamento de mudanças.

Objetivo

Dar transparência aos desempenho dos níveis de serviço da SETIN.

2.1.1.4 *Relatório publicado na página de Governança*

Descrição

Relatório publicado na página de Governança de TIC.

2.1.1.5 *Plano de ações de correção de desvios*

Descrição

Plano com o objetivo de corrigir desvios nos Níveis de Serviço, contendo as ações, responsáveis e data prevista de execução.

3 Indicadores de Desempenho dos Processos

Para que o processo cumpra seu propósito faz-se necessário o acompanhamento de sua execução, sendo que o instrumento utilizado é o indicador de desempenho (Key Performance

Indicator - KPI), constituindo instrumento para monitorar o desempenho do processo. A seguir são apresentados os indicadores sugeridos para este processo:

3.1 Processo de Catálogo de Serviços

Indicador	Disponibilização do catálogo de serviços
Descrição	Medir o percentual do número de serviços de TI registrados e gerenciados dentro do catálogo de serviço
Racional de Cálculo	(Quantidade de serviços no catálogo / quantidade de serviços oferecidos pela TI) x 100
Periodicidade	Trimestral
Fonte da informação	Sistema ITSM - Assyst/ manual

Indicador	Atualização do catálogo de serviços
Descrição	Medir o percentual de atualização dos itens do catálogo
Racional de Cálculo	(Quantidade de itens alterados no catálogo / Total de itens do catálogo) x 100
Periodicidade	Trimestral
Fonte da informação	Sistema ITSM - Assyst

Indicador	Disseminação do catálogo de serviços
Descrição	Medir o percentual de conhecimento dos serviços oferecidos no catálogo
Racional de Cálculo	(Total de respostas positivas / total de pessoas pesquisadas) x 100
Periodicidade	Anual
Fonte da informação	Pesquisa

Indicador	Obter o percentual dos serviços mais solicitados
Descrição	Medir o percentual dos serviços mais solicitados
Racional de Cálculo	(Quantidade de serviços solicitados por tipo / total de serviços solicitados) x 100
Periodicidade	Mensal
Fonte da informação	Sistema ITSM - Assyst

3.2 Indicadores de desempenho do processo de ANS

Indicador	Nível de satisfação dos usuários sobre ANS
Descrição	Verificar a adequação dos SLAs às necessidades dos usuários
Racional de Cálculo	(Volume de usuários que responderam satisfeitos / total de usuários que responderam)
Periodicidade	Mensalmente
Fonte da informação	Pesquisas realizadas

Indicador	Percentual de ANS cumpridos
Descrição	Avaliar o cumprimento dos níveis de serviço acordados
Racional de Cálculo	(Quantidade de atendimentos fechados dentro dos ANS´s / total de atendimentos fechados)
Periodicidade	Mensalmente
Fonte da informação	Sistema ITSM - Assyst