



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO DE TIC

SUMÁRIO

[Objetivo](#)

[Aplicabilidade](#)

[Termos e Definições](#)

[Papéis e Responsabilidades](#)

[Interface com outros processos](#)

[Fluxo do processo](#)

[Descrição das Atividades](#)

[Matriz RACI](#)

[Indicadores](#)

[Divulgação dos resultados](#)

HISTÓRICO DE VERSÕES

#	DATA	DESCRIÇÃO
1	04/12/2020	Criação do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC
2	30/04/2025	Revisão do processo

1. 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 TRT16 (TRT16).

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.

Para garantir o cumprimento dos ANS com o negócio, o processo de gerenciamento de níveis de serviço deve estabelecer Acordos de Nível Operacional (ANO) com unidades internas da SETIC e atores externos como empresas prestadoras de serviços e fornecedores prestadores de garantia técnica que participam da entrega do serviço. Esses ANOs devem conter metas compatíveis com os ANS e ser revisados em conjunto com estes.

2. APLICABILIDADE

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 TRT16 e suas unidades subordinadas.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

- **ANS:** Acordo de Nível de Serviço;
- **ANO:** Acordo de Nível Operacional;
- **CA:** Contrato;
- **IC:** Item de Configuração;
- **RDM:** Requisição de Mudança;
- **SGS:** Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (sistema GLPI).

4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

PAPEL	RESPONSABILIDADE	RESPONSÁVEL
-------	------------------	-------------

Dono do Processo	• Buscar a qualidade e eficiência geral do processo; • Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados; • Aprovar as atualizações do processo; • Manter o desenho e indicadores do processo, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização; • Prover recursos para execução das atividades do processo; • Garantir que as metas de desempenho, eficiência e eficácia do processo sejam atingidas.	Chefe do Apoio de Governança de TI
Gerente de Nível de Serviço	• 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; • Negociar e acordar os níveis de serviço para os serviços novos ou modificados; • Armazenar a documentação relativa aos acordos de serviços; • Revisar os acordos em função dos prazos estabelecidos.	Chefe do Apoio de Relacionamento com o Cliente
Unidade de Negócio (Gestor Negocial)	• Informar as necessidades do negócio quanto aos acordos de nível de serviço; • Validar as mudanças nos acordos.	Responsável Negocial pelo Serviço
Unidades de TIC (Gestor Técnico)	• Monitorar ANS; • Reportar falhas; • Fornecer relatórios.	Chefes das áreas de TIC

5. INTERFACE COM OUTROS PROCESSOS

A seguir estão descritas as principais interfaces do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC com os demais processos de gestão de TIC do TRT16:

• Processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC:

- O processo de gerenciamento de níveis de serviços de TIC disponibiliza, ao processo de gerenciamento de catálogo de serviços de TIC, os níveis de serviços de garantia de entrega.
- O processo de gerenciamento de catálogo de serviços de TIC disponibiliza, ao processo de gerenciamento de níveis de serviços de TIC, o rol de serviços prestados pela área de TIC para definição de acordos.

• Processo de Gerenciamento de Incidentes:

- O processo de gerenciamento de níveis de serviços de TIC disponibiliza, ao processo de gerenciamento de incidentes, os prazos de atendimento e solução definidos nos ANS.
- Os indicadores do processo de gerenciamento de incidentes subsidiam a revisão dos acordos com base nos tempos efetivamente praticados.

• Processo de Cumprimento de Requisições de Serviço:

- O processo de gerenciamento de níveis de serviços de TIC disponibiliza, ao processo de cumprimento de requisições, os prazos de atendimento e solução definidos nos ANS.
- Os indicadores do processo de cumprimento de requisições subsidiam a revisão dos acordos com base nos tempos efetivamente praticados.

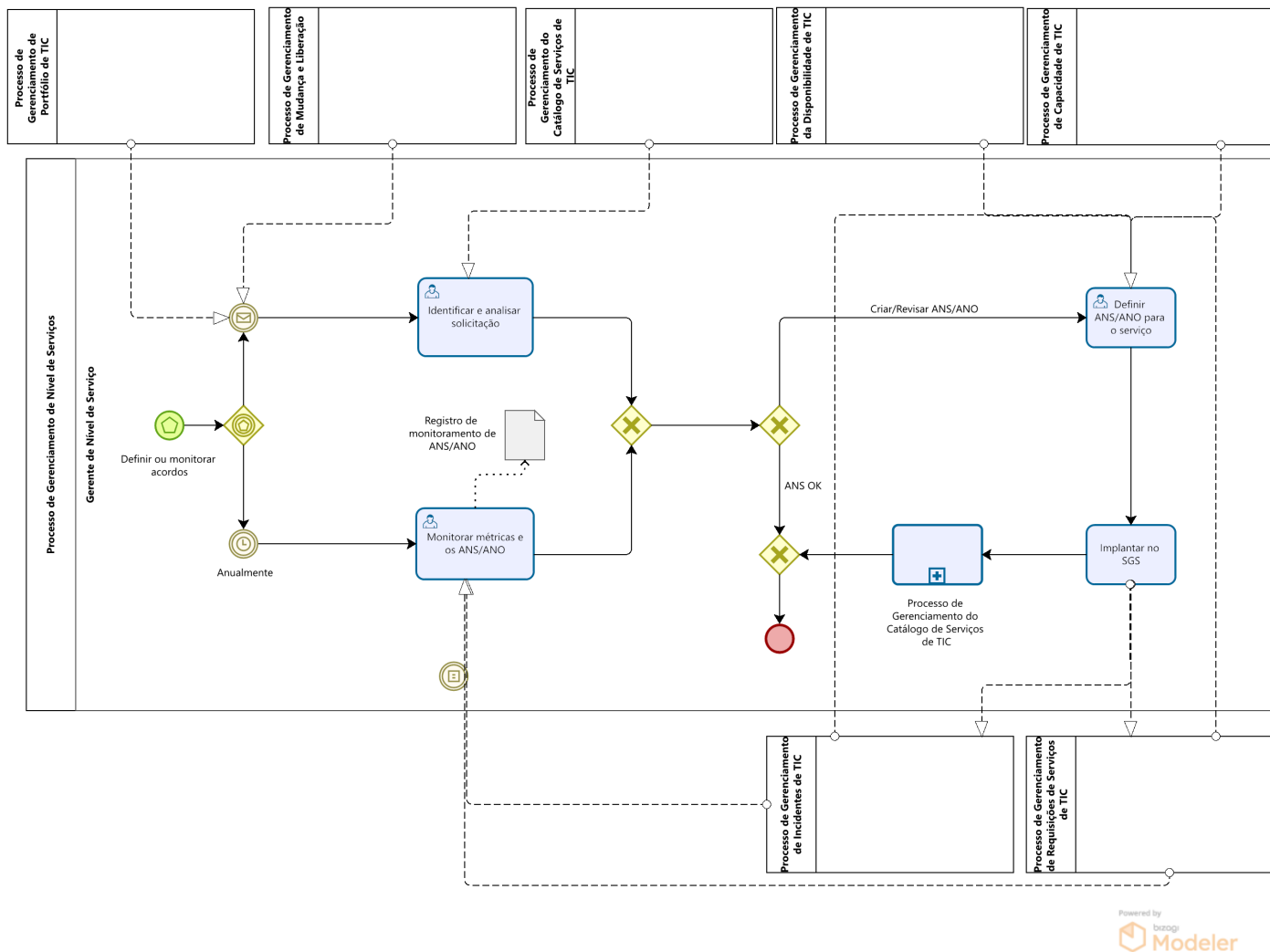
• Processo de Gerenciamento de Capacidade

- O processo de gerenciamento de capacidade é considerado para validar se a capacidade atual suporta os tempos acordados no processo de gerenciamento de níveis de serviços.

• Processo de Gerenciamento de Disponibilidade

- O processo de gerenciamento de disponibilidade fornece dados históricos como tempos de interrupção (downtimes) e janelas de manutenção que são usados como insumos para definição de acordos relacionados à taxa de disponibilidade prometida.

6. FLUXO DO PROCESSO



7. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Identificar e analisar solicitação	Gerente de Nível de Serviço	Gatilho: Processos de Gerenciamento de Portfólio de Projetos ou de Gerenciamento de Mudanças. Entradas: Informações do negócio, informação sobre mudanças, requisitos do negócio, feedback dos gestores negociais e usuários. Descrição: - 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 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. Saídas: Atas de ações das reuniões de revisão de serviço.
Monitorar métricas e os ANS/ANO	Gerente de Nível de Serviço	Gatilho: Periodicidade mínima anual. Entradas: Relatórios, bases de dados, indicadores dos processos de Gerenciamento de Nível de Serviços, de Incidentes e de Cumprimento de Requisições. 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. - As análises realizadas no monitoramento são registradas em um registro de monitoramento de ANS. Saídas: Registro de monitoramento de ANS.

Definir ANS/ANO para o serviço	Gerente de Nível de Serviço	Entradas: Informações sobre o serviço e sua composição. Descrição: - Levar em consideração os processos de Gerenciamento de Disponibilidade e de Capacidade na definição dos ANS/ANO; - Avaliar indicadores dos processos de Gerenciamento de Incidentes e cumprimento de requisições na definição dos ANS/ANO; - Promover e coordenar reuniões para negociar e acordar os níveis de serviço com a área de negócio, as áreas internas e os fornecedores para definição de acordos. - Providenciar a construção ou alteração da proposta para o ANS (Modelo ANS 0243024) e respectivos ANOs (Modelo ANO 0243024); - Realizar um ciclo de avaliações e negociações até que os níveis de serviço sejam de fato acordados. Saídas: ANS/ANO definido.
Implantar no SGS	Gerente de Nível de Serviço	Entradas: ANS/ANO definidos para o serviço. Descrição: - Criar/Revisar estrutura de ANS no SGS (GLPI); - Criar/Revisar Regras de aplicação do ANS/ANO no SGS (GLPI); Saídas: ANS/ANO implantado.
Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC	Gerente de Nível de Serviço	Entradas: ANS Definido e implantado. Descrição: - Tarefa que encapsula o Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC; - As alterações necessárias no catálogo são revisadas e atualizadas; Saídas: Catálogo atualizado.

8. MATRIZ RACI

GERENCIAR NÍVEL DE SERVIÇO	
ATIVIDADE	GERENTE DE NÍVEL DE SERVIÇO
Identificar e analisar solicitação	R/A
Monitorar métricas e os ANS/ANO	R/A
Definir ANS/ANO para o serviço	R/A
Implantar no SGS	R/A
Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC	R

9. INDICADORES

1 – Índice de chamados com ANS cumprido	
Objetivo:	Medir o percentual de cumprimento dos níveis de serviço acordados
Periodicidade:	Tempo Real (Painel de Atendimentos de TIC)
Forma de cálculo:	Total de chamados fechados dentro do ANS / Total de chamados fechados
Fonte:	SGS
Meta:	95% (IGOVTIC)
Observação:	Segmentar o resultado por: item do catálogo de serviços; tipo de chamado; grupo solucionador destinado; canal de abertura; localização do usuário; Situação do chamado;

2 - Índice de ofertas de serviços de negócio com ANS definido	
Objetivo:	Medir o percentual de ofertas de serviços do catálogo de negócio de TIC com acordos de nível de serviço definidos.
Periodicidade:	Semestral
Forma de cálculo:	Total de ofertas de serviços de negócio com ANS / Total de ofertas de serviços de negócio
Fonte:	SGS
Meta:	A definir
Observação:	Segmentar o resultado por: serviços; tipo de chamado; grupo solucionador responsável; canal de abertura; localização do usuário; período de registro;

10. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados do processo serão demonstrados através dos indicadores de desempenho disponibilizados na página de Governança de TIC do Tribunal.



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL ROBINSON DE SOUSA NETO, Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação**, em 19/05/2025, às 09:22, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [Autenticar Documentos](#) informando o código verificador **0242959** e o código CRC **60773007**.

Referência: Processo nº 000003155/2025

SEI nº 0242959