



PREFEITURA DE
MARICÁ



PROJETO ITIL

PROCESSO LÓGICO:

GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO





Sumário

1.HISTÓRICO DE REVISÕES	3
2.APRESENTAÇÃO	4
3.OBJETIVO DO GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇOS	4
3.1. Benefícios do Gerenciamento de Nível de Serviços.....	4
4.INTERFACES DO GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇOS.....	5
5.PAPÉIS E RESPONSABILIDADE	6
5.1.Dono do Processo (DP)	6
5.2.Gerente de Nível de Serviços (GNS).....	7
5.3.Dono/Proprietário do Serviço (DS).....	8
6.MAPA DO PROCESSO	9
6.1Descrição das atividades por papel.....	10
7.POLÍTICAS E PLANOS.....	11
7.1. Descrição das atividades por papel.....	11
7.2. Política de Definição do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviços .	12
7.3. Política de Adoção de Acordo de Nível de Serviço (ANS)	12
7.4. Política de Adoção de Acordo de Nível Operacional (ANO)	13
7.5. Política de Adoção de Contrato de Apoio (CA)	14
7.6. Política de Revisão dos Serviços.....	15
8.INDICADORES DO PROCESSO – KPIs.....	17
8.Indicadores Chave do Processo (Key Process Indicators – KPIs)	17



1. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Responsável
09/06/2023	1.0	Versão inicial do documento	Thiago Souza Laplace
31/10/2023	1.1	Revisão: Layout	Brunno Santiago Pereira

2. APRESENTAÇÃO

Este documento tem como objetivo ser o guia geral da prática de Gerenciamento de Nível de Serviços. Este documento é destinado a todas as áreas que suportam os serviços de TI.

GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

3. OBJETIVO DO GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

Definir metas claras e baseadas no negócio para o desempenho dos serviços, permitindo que a entrega de um serviço seja devidamente avaliada, monitorada e gerenciada com relação a essas metas.

3.1. Benefícios do Gerenciamento de Nível de Serviços

- Entrega do Serviço dentro da disponibilidade e custo acordados.
- Melhora a relação/alinhamento entre a área de TIC e as áreas clientes.
- Equilíbrio entre a demanda pelos serviços de TIC e os recursos de TIC disponíveis através do conhecimento dos requisitos de negócio e também do conhecimento das capacidades disponíveis de TIC.
- Auxilia na priorização de atendimentos.
- Diretrizes para solucionamento dos conflitos acordados entre as partes.
- Redução de demandas imprevistas.



4. INTERFACES DO GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

O processo de Gerenciamento de Nível de Serviços se relaciona com os processos de:

- Gerenciamento de Configuração para identificar os itens de configuração envolvidos nos níveis de serviço;
- Gerenciamento de Incidentes para servir de base para priorização e recuperação de serviços de acordo com os níveis de serviço acordados;
- Gerenciamento de Problemas para servir de base para priorização e resolução definitiva de serviços de acordo com os níveis de serviço acordados;
- Gerenciamento de Mudanças que validará mudanças que estejam de acordo com os níveis de serviço;
- Gerenciamento de Capacidade para verificar se a capacidade existente está de acordo com o que foi acordado.
- Gerenciamento de Disponibilidade para verificar se a disponibilidade existente está de acordo com o que foi acordado.
- Gerenciamento de Continuidade para verificar se a continuidade planejada está de acordo com o que foi acordado.
- Gerenciamento de Conhecimento, consumindo a base de conhecimento para armazenar e acompanhar os níveis de serviço;
- Gerenciamento de Requisições, para verificar se tem algum serviço (ex: Suporte) que tenha ANS (SLA) associado e ser monitorado;
- Gerenciamento do Catálogo de Serviços, onde estão definidas as características dos serviços.



5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADE

5.1. Dono do Processo (DP) – Thiago Laplace

Descrição:

O Dono do Processo é o responsável para que o processo esteja sendo executado dentro do que foi estabelecido e que este esteja alcançando o(s) objetivo(s).

É recomendado que o Dono do Processo possua uma certa influência dentro da organização para que possa garantir que seu processo seja executado.

Responsabilidade:

- Desenhar fluxo de trabalho para tratamento de nível de serviço;
- Trabalhar junto com outros donos de processo para garantir que uma abordagem integrada esteja sendo adotada para o gerenciamento de nível de serviço;
- Documentar e divulgar o processo;
- Definir os Principais Indicadores de Desempenho (KPIs);
- Melhorar a eficiência e eficácia do processo;
- Fornecer entradas para o Plano de Melhoria do Serviço;
- Garantir que toda a equipe tenha recebido o treinamento necessário sobre o processo; e
- Garantir que o processo seja regularmente revisado e reexaminado.

5.2. Gerente de Nível de Serviços (GNS)

Descrição:

O Gerente de Nível de Serviço é o responsável pelo controle da Gestão de Nível de Serviço.

É recomendado que o Gerente de Nível de Serviço seja único para toda a organização.

Responsabilidade:

- Garantir a qualidade de atendimento, comunicação e relacionamento entre as áreas envolvidas com o nível de serviço;
- Monitorar a execução do processo;
- Aferir os indicadores de desempenho do processo;
- Rever periodicamente o cumprimento dos níveis de serviços acordados (indicadores de serviço);
- Servir de interface constante com as áreas internas da Área de Tecnologia da Informação da Prefeitura. Além disso, é imprescindível sua colaboração no processo de melhoria contínua de relacionamento com os clientes/usuários, provendo feedbacks constantes sobre as atividades sob sua responsabilidade;
- Definir e acordar os Requisitos de Nível de Serviço e os Acordos de Nível de Serviço (ANS), de Nível Operacional (ANO) e Contratos de Apoio (CA);
- Identificar serviços, bem como seus usuários/clientes;
- Buscar, com auxílio das áreas técnicas, soluções que atendam às necessidades da Prefeitura; e
- Promover planos para melhoria da qualidade dos serviços (Service Improvement Plan - SIP).

5.3. Dono/Proprietário do Serviço (DS)

Descrição: Responsável por gerenciar um ou mais serviços sob a sua responsabilidade.

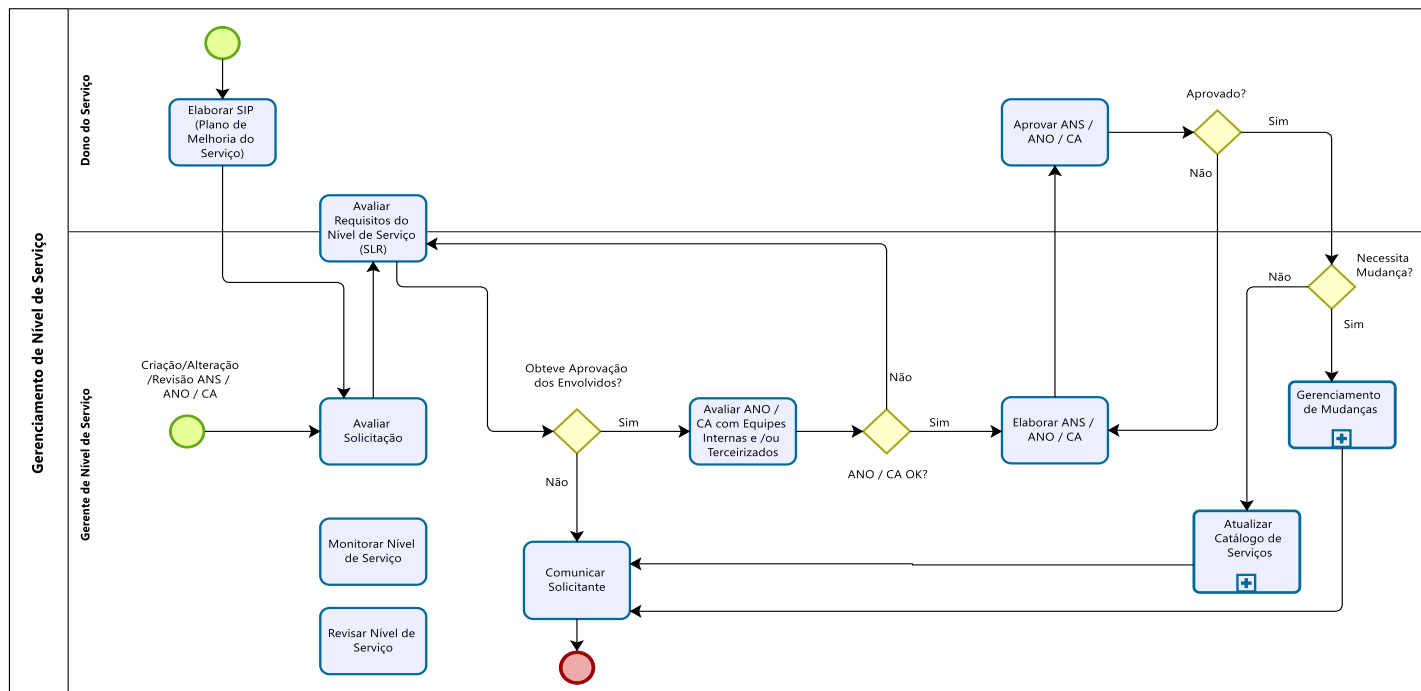
Cada Serviço deverá ter APENAS um ÚNICO dono.

Responsabilidade:

- Deliberar a respeito de Requisitos de Nível de Serviço;
- Servir de ponto de contato a respeito do serviço;
- Aprovar Acordos de Nível de Serviço (ANS), de Nível Operacional (ANO) e Contratos de Apoio (CA); e
- Auxiliar o Gerente de Nível de Serviço nos planos para melhoria da qualidade dos serviços (Service Improvement Plan - SIP).

É altamente recomendável que a Área de Tecnologia da Informação da Prefeitura faça e publique por meio, por exemplo - da própria intranet e/ou portaria interna, dentre outros meios - os servidores/colaboradores que irão exercer a função de cada papel. Os papéis de Dono do Processo (DP), Gerente de Nível de Serviço (GNS) e Dono do Serviço (DS), os quais são atribuídos a um único profissional.

6. MAPA DO PROCESSO



6.1 Descrição das atividades por papel

01 – DONO DO SERVIÇO

Descrição:

- O Dono do Serviço elabora o SIP (Plano de Melhoria do Serviço) e envia para o Gerente de Nível de Serviço para Avaliar a Solicitação.

- Avalia também conjuntamente com o Gerente de Nível de Serviço os Requisitos do Nível de Serviço (SLR).

- Após a Elaboração do Acordo de Nível de Serviço (ANS) / Acordo de Nível Operacional (ANO) ou Contrato de Apoio (CA), o Dono do Serviço irá Aprovar ou Não o Acordo.

- Caso NÃO aprove o acordo, ele volta para nova elaboração;
- Caso aprove o acordo, ele seguirá para ser avaliado se necessitará de Mudança no Serviço ou não.

02 – GERENTE DE NÍVEL DE SERVIÇO

Descrição:

- O Gerente de Nível de Serviço avaliará os pedidos de criação/alteração ou revisão do Acordo de Nível de Serviço (ANS) / Acordo de Nível Operacional (ANO) ou Contrato de Apoio (CA). Esses pedidos podem ser feitos pelas áreas clientes ou pelos próprios técnicos da Área de Tecnologia da Prefeitura.

- Após a Avaliação inicial, o Gerente de Nível de Serviço juntamente com o Dono do Serviço irá Avaliar os Requisitos do Nível de Serviço (SLR).

- Caso NÃO obtenha a Aprovação dos Envolvidos, comunica o solicitante e encerra.
- Caso obtenha a Aprovação dos Envolvidos, irá avaliar o Acordo de Nível Operacional (ANO) ou Contrato de Apoio (CA) com as Equipes Internas e/ou Terceirizados.

- Caso NÃO seja aprovado o Acordo de Nível Operacional (ANO) ou Contrato de Apoio (CA), estes voltarão para Avaliar os Requisitos do Nível de Serviço (SLR) em conjunto com o Dono do Serviço (a área técnica e ou terceirizados devem também participar).
- Caso seja aprovada a avaliação então ELABORA-SE o Acordo de Nível de Serviço (ANS) / Acordo de Nível Operacional (ANO) ou Contrato de Apoio (CA) e envia para o Dono do Serviço aprovar ou não.

- Após a Aprovação do Acordo de Nível de Serviço (ANS) / Acordo de Nível Operacional (ANO) ou Contrato de Apoio (CA), verifica se há necessidade de Mudança.

- Caso NÃO haja necessidade de Mudança, então Atualiza o Catálogo de Serviços, comunica o Solicitante e encerra.
- Caso haja necessidade de Mudança, então abre uma Solicitação de Mudança, comunica o Solicitante e encerra.

7. POLÍTICAS E PLANOS

As Regras ou políticas são definidas para assegurar que o fluxo do Processo seja utilizado de forma consistente por todas as partes envolvidas. Sem estas políticas definidas e documentadas, o fluxo do Processo poderia ficar aberto a diferentes interpretações.

7.1. Descrição das atividades por papel

Declaração	A equipe de TI deverá seguir as políticas, processo e procedimentos definidos, portanto, desvios ao processo não serão aceitos e alterações devem ser conduzidas pelo Gestor do Processo e aprovadas pelo Dono do Processo.
Razão	Garantir a consistência do processo e alta qualidade dos serviços entregues pela TI.



7.2. Política de Definição do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviços

Declaração	Existirá apenas um processo de Gerenciamento de Nível de Serviços de TI para toda a organização.
Razão	Garantir eficiência e eficácia das atividades de Gerenciamento de Nível de Serviços.

7.3. Política de Adoção de Acordo de Nível de Serviço (ANS)

Declaração	<p>O Acordo de Nível de Serviço (ANS) é um documento que contém todas as características essenciais para a entrega do serviço. É importante também que as exceções façam parte do ANS.</p> <p>Em geral o ANS contém as seguintes informações, entre outras:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descrição do Serviço; - Requisitos do Negócio; - Disponibilidade; - Tempo de Resposta do Serviço (ex: sistema); - Janela de Serviço; etc. <p>O ANS deverá ser revisado periodicamente.</p> <p>O ideal é que todos os serviços de TIC ofertados pela Prefeitura tivessem ANS associados.</p>
Razão	<p>Melhorar o relacionamento entre a área de TIC e seus clientes, proporcionando um melhor entendimento das entregas de serviços de TIC para a Prefeitura.</p> <p>Formalizar apenas termos de acordos aprovados.</p>



7.4. Política de Adoção de Acordo de Nível Operacional (ANO)

<p>Declaração</p>	<p>O Acordo de Nível Operacional (ANO) é um documento que contém todas as atividades técnicas, incluindo áreas da Tecnologia da Informação da Prefeitura envolvidas, que são essenciais para a entrega do serviço.</p> <p>Em geral o ANO contém as seguintes informações, entre outras:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Serviço Associado; - Área(s) e responsável(veis) da Área de Tecnologia da Informação da Prefeitura envolvida(s); - Atividade(s); - Tempo de Execução; etc. <p>O ANO deverá ser revisado periodicamente.</p> <p>O ideal é que todos os ANS tivessem ANO associados.</p>
<p>Razão</p>	<p>Serve de apoio para revisão, criação de ANS.</p> <p>Melhorar o entendimento das áreas técnicas da Área de Tecnologia da Informação da Prefeitura envolvidas na entrega de serviços de TIC para a Prefeitura.</p> <p>Formalizar apenas termos de acordos aprovados.</p>



7.5. Política de Adoção de Contrato de Apoio (CA)

<p>Declaração</p>	<p>O Contrato de Apoio (CA) é um documento que contém todas as atividades técnicas, que os parceiros/empresas terceirizadas envolvidos na entrega do serviço, devem executar.</p> <p>Em geral o CA contém as seguintes informações, entre outras:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Serviço Associado; - Área(s) e responsável(veis) da Área de Tecnologia da Informação da Prefeitura envolvida(s); - Empresa Parceira/Terceirizada; - Atividade(s); - Tempo de Execução; etc. <p>O Contrato de Apoio deverá ser revisado periodicamente.</p> <p>O ideal é que todos os ANS e/ou ANO tivessem Contratos de Apoio associados quando o serviço tiver alguma dependência de parceiros (terceirizados) para a entrega do serviço.</p>
<p>Razão</p>	<p>Serve de apoio para revisão, criação de ANS e/ou ANO.</p> <p>Melhorar o entendimento das empresas parceiras/terceirizadas envolvidas na entrega de serviços de TIC para a Prefeitura.</p> <p>Melhorar o entendimento das Áreas de Tecnologia da Informação da Prefeitura envolvida(s); na entrega de serviços de TIC para a Prefeitura.</p> <p>Formalizar apenas termos de acordos aprovados.</p>



7.6. Política de Revisão dos Serviços

Declaração	Durante o ciclo de vida dos serviços, eles devem ser continuamente revisados, bem como os seus acordos: ANS, ANO e CA.
Razão	Assegurar que os serviços de TIC continuarão atendendo às expectativas dos clientes. Manter os acordos (ANS, ANO e CA) atualizados de forma que atendam às expectativas dos clientes.

Plano de Capacitação

A Área de Tecnologia da Informação da Prefeitura ofertará pelo menos 1x ao ano um workshop interno envolvendo o processo de nível de serviços como forma de reciclagem interna.

Caso haja alguma mudança que seja considerada importante, seja no Processo Lógico ou no Processo Físico, a Área de Tecnologia da Informação ministrará também um workshop interno para repassar essas novas alterações.

É importante ressaltar que havendo novas contratações dentro do âmbito da Área de Tecnologia da Informação, é altamente recomendável que esses novos contratados passem também por um workshop interno envolvendo o processo de nível de serviços assim que assumirem seus novos cargos.

Plano de Revisão do Processo Lógico e Físico

Sempre que houver alguma necessidade de alteração no Processo Lógico, essa alteração deverá (se aplicável) ser refletida no Processo Físico (Sistema Informatizado), e vice-versa. O responsável por manter e garantir esses 2 (dois) Processos atualizados é o Dono do Processo (DP).

Caso não aconteça nenhuma alteração aparente, recomenda-se que se faça uma análise entre os Processos Lógico e Físico, pelo menos 1x ao ano.

Plano de Comunicação

- **Processo Lógico:** o processo lógico estará disponível, na sua versão mais atualizada, preferencialmente na intranet da Área de Tecnologia da Informação da Prefeitura, de modo a permitir que todos tenham acesso a esse conhecimento.

- **Papéis e Responsabilidades:** os papéis e sua vinculação aos nomes dos colaboradores que irão exercê-lo, assim como o processo lógico, estarão disponíveis, na sua versão mais atualizada, preferencialmente na intranet da Área de Tecnologia da Informação da Prefeitura. As responsabilidades para cada papel serão detalhadas dentro do Processo Lógico.

- **Indicadores:** os indicadores estarão disponíveis, preferencialmente na intranet da Área de Tecnologia da Informação da Prefeitura. O Dono do Processo e o Gestor do Processo terão acesso a todos os indicadores. Cabe ressaltar que o Dono do Processo junto com o Gestor do Processo poderá filtrar quais indicadores os outros colaboradores da Prefeitura terão acesso.

Observação: Devido aos Princípios da Transparência e da Economicidade – dois dos pilares do Setor Público -, sugerimos a intranet como canal principal de comunicação, não excluindo outros canais, quando se achar necessário.

8. INDICADORES DO PROCESSO – KPIs

A medição da eficiência do Gerenciamento de Nível de Serviços, como de qualquer outra disciplina, é muito importante, mas não é suficiente. Deve também ser checado se este processo está realmente fazendo aquilo que deveria fazer e da maneira com que deveria ser feito, independente se com um desempenho desejável ou não. Por esta razão é indispensável que o Gerenciamento de Nível de Serviços seja não só medido (verificação de efetividade), como também auditado (para assegurar de que ele está funcionando como deveria).

Este é um conjunto inicial de indicadores e deverão ser revistos periodicamente.

As metas para esses indicadores deverão ser estabelecidas pelo Dono e Gestor da prática mencionada.

8.1 Indicadores Chave do Processo (Key Process Indicators – KPIs)

Esta parte apresenta os indicadores que poderão fornecer informações para saber se o Gerenciamento de Nível de Serviços está atingindo os seus objetivos. A definição de quais serão utilizados na implementação do processo será feita na etapa de processo físico e habilitação na ferramenta de suporte à gestão dos processos.

- Percentual de Serviços que possuem ANS (Acordo de Nível de Serviço);
- Quantidade de requisições atendidas dentro do ANS;
- Quantidade de incidentes atendidos dentro do ANS;
- Percentual de Serviços que possuem ANO (Acordo de Nível Operacional); e
- Percentual de Serviços que possuem CA (Contrato de Apoio).



Subsecretaria de
**Tecnologia da
Informação**

FALE CONOSCO



(21) 96675-3231
(21)3731-1196 | Ramal: 196

centraldeservicos@marica.rj.gov.br
tecnologia.marica.rj.gov.br



Rua Álvares de Castro, 346
Centro - Maricá - RJ