



Diretrizes para Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço

Subsecretaria de
Tecnologia da
Informação

SGG
Secretaria-Geral
de Governo

GOVERNO DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

HISTÓRICO DE VERSÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
08/2023	1.0	Elaboração do documento	Gerência de Serviços de TIC
07/2024	2.0	Atualização do documento	Gerência de Serviços de TIC
01/2025	2.1	Revisão do documento	Assessoria Técnica da STI

SUMÁRIO

CONSIDERAÇÕES INICIAIS	4
DEFINIÇÕES.....	6
I - REGRAS GERAIS.....	7
II - POLÍTICA DO GERENCIAMENTO DO NÍVEL DE SERVIÇOS.....	8
III - MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO PROCESSO	9
IV - FLUXO DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇOS	11
V - ATIVIDADES DO PROCESSO	12
CONCLUSÃO.....	14

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Objetivo: Estabelecer o Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço como um mecanismo essencial para garantir que os serviços prestados pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI) atendam, de forma consistente, às expectativas e necessidades dos clientes. Esse processo visa assegurar a qualidade, disponibilidade e desempenho dos serviços acordados, promovendo a satisfação dos clientes e a melhoria contínua da prestação de serviços de TI.

Resumo: Conjunto de diretrizes fundamentadas nas melhores práticas do ITIL® versão 4, visando otimizar a gestão dos serviços oferecidos pela STI. O documento define padrões e procedimentos para garantir transparência e previsibilidade na entrega de serviços de TI, estabelecendo requisitos, metas e mecanismos de monitoramento para que a qualidade e a eficácia dos serviços sejam continuamente avaliadas e aprimoradas.

Público-alvo: Este documento, de abrangência interna, aplica-se a todos os servidores, colaboradores e usuários/clientes envolvidos no Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço no âmbito da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI).

Contexto: Desenvolvido com base nas práticas recomendadas de ITSM (*Information Technology Service Management*) e nas orientações do setor, tem o intuito de garantir a eficácia, previsibilidade e transparência dos serviços prestados. O Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço estabelece um ciclo de melhoria contínua baseado no monitoramento e revisão periódica dos Acordos de Nível de Serviço (ANS). Ele também permite a identificação proativa de oportunidades de melhoria e a implementação de ações corretivas para alinhar a entrega de serviços às expectativas do negócio e dos clientes.

Benefícios: A implementação do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço na STI proporciona diversos benefícios, tais como:

- Melhoria da colaboração entre a área de TI e as demais áreas do negócio;
- Elevação da excelência na prestação de serviços, por meio da definição precisa dos requisitos de qualidade;
- Gestão mais eficaz de conflitos entre expectativas dos clientes e padrões de qualidade dos serviços;
- Formulação de contratos e acordos mais alinhados com as necessidades do negócio;
- Aprimoração da compreensão organizacional sobre os serviços e seus processos;
- Monitoramento e revisão contínua dos serviços, garantindo conformidade com os ANS estabelecidos; e
- Melhor controle e tomada de decisões proativa, prevenindo desvios de desempenho nos serviços prestados.

Atualização: Documento sujeito a revisões e atualizações periódicas, visando incorporar novas práticas, avanços tecnológicos ou requisitos de segurança. Todas as alterações realizadas serão comunicadas de forma clara e oportuna aos usuários, utilizando os canais oficiais de comunicação interna, garantindo que todos estejam devidamente informados e alinhados às mudanças implementadas.

DEFINIÇÕES

As definições a seguir são extraídas ou baseados no glossário oficial do ITIL® em português do Brasil, com adaptações para o contexto da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI):

Requisito de Nível de Serviço (RNS): Conjunto de necessidades e expectativas estabelecidas pelos clientes, derivadas dos objetivos organizacionais, em relação a um ou mais serviços de TI. Os RNS servem como base para a formulação dos Acordos de Nível de Serviço (ANS) e devem ser documentados de forma clara e objetiva.

Meta de Nível de Serviço: Compromisso formal estabelecido em um Acordo de Nível de Serviço (ANS), que define os padrões de desempenho e qualidade a serem atingidos por um serviço de TI. As metas de nível de serviço derivam dos RNS e devem ser formuladas de acordo com o modelo SMART (Específicas, Mensuráveis, Alcançáveis, Relevantes e Temporais), garantindo precisão na avaliação do desempenho e na prestação dos serviços.

Acordo de Nível de Serviço (ANS): Documento formal celebrado entre o provedor de serviços e seus clientes, que define os parâmetros de qualidade, desempenho e disponibilidade dos serviços de TI, além das obrigações mútuas das partes envolvidas. O ANS deve estabelecer metas claras e mecanismos de monitoramento contínuo, assegurando a transparência e o alinhamento entre as expectativas do negócio e a capacidade da STI.

Gerente do Processo: Profissional responsável pela supervisão e coordenação de todas as etapas e atividades relacionadas ao processo, garantindo a eficiência, eficácia e conformidade com os padrões estabelecidos. O gerente do processo atua como ponto focal para a definição, implementação e melhoria contínua do processo, colaborando com as partes interessadas internas e externas para garantir que as metas e objetivos do processo sejam alcançados de maneira consistente e alinhada com as estratégias globais da organização.

Dono do serviço: Indivíduo ou equipe designado para supervisionar e ser o ponto focal responsável por um serviço específico dentro da STI. Sua função é assegurar que os Acordos de Nível de Serviço (ANS) estabelecidos atendam ou superem os requisitos acordados com os clientes internos e/ou externos.

I - REGRAS GERAIS

O Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço deve seguir as seguintes diretrizes:

- Alinhamento com as melhores práticas de ITSM:** O processo deve ser estruturado com base nas melhores práticas de Gestão de Serviços de TI (ITSM), assegurando a padronização, a otimização da oferta de serviços e a aderência aos princípios do ITIL®.
- Formalização e rastreabilidade dos Acordos de Nível de Serviço (ANS):** Todos os ANS devem ser formalizados e documentados, garantindo transparência, rastreabilidade e compromisso entre as partes envolvidas. Cada serviço listado no Catálogo de Serviços deve possuir um ANS correspondente, detalhando os níveis de desempenho acordados, indicadores de monitoramento e responsabilidades definidas.
- Revisão e atualização periódica dos ANS:** Os ANS devem ser revisados, no mínimo, uma vez por ano para garantir que continuem aderentes às necessidades organizacionais e operacionais. Caso sejam identificadas mudanças nos requisitos do serviço ou novas demandas estratégicas, as atualizações poderão ser realizadas antes desse período.
- Monitoramento contínuo e melhoria dos serviços:** O desempenho dos serviços deve ser monitorado constantemente pelo gerente do processo, utilizando relatórios, bases de dados e indicadores de nível de serviço. O monitoramento contínuo permite a identificação de desvios, falhas e oportunidades de aprimoramento, garantindo a qualidade e eficiência dos serviços prestados.
- Identificação e implementação de melhorias:** Sempre que forem identificadas oportunidades de melhoria nos ANS, estas devem ser formalmente registradas e analisadas. As propostas de melhoria devem ser avaliadas, planejadas e, quando aprovadas, submetidas ao processo de Gerenciamento de Mudanças para garantir sua implementação sem impactos negativos.
- Avaliação regular do desempenho dos ANS:** O dono do serviço, em conjunto com o gerente do processo, deve avaliar regularmente o desempenho dos ANS, considerando métricas e metas previamente definidas. Essa avaliação visa assegurar a conformidade dos serviços com os padrões acordados e embasar revisões futuras, garantindo que os serviços atendam plenamente às expectativas dos clientes.
- Correção de falhas e inconsistências:** Caso sejam detectadas falhas ou inconsistências nos ANS, deve ser elaborado um plano de ação corretivo. O gerente do processo será responsável por documentar os problemas, definir as ações necessárias e supervisionar a implementação das correções, assegurando que os serviços estejam alinhados com os requisitos organizacionais.
- Documentação e validação dos ANS:** Todos os acordos e contratos devem ser devidamente documentados e submetidos à validação das partes envolvidas. Em caso de rejeição, os ANS devem ser reavaliados, renegociados e atualizados, garantindo que reflitam as necessidades da organização e dos usuários dos serviços.
- Integração com o Gerenciamento de Mudanças:** Os ANS devem estar alinhados ao processo de Gerenciamento de Mudanças, garantindo que qualquer alteração na infraestrutura dos serviços seja previamente analisada para mitigar riscos e impactos

negativos. Toda modificação nos serviços deve ser devidamente validada antes da implementação, assegurando a continuidade e a qualidade dos serviços.

II - POLÍTICA DO GERENCIAMENTO DO NÍVEL DE SERVIÇOS

Políticas são intenções e expectativas gerenciais formalmente documentadas, utilizadas para orientar decisões e garantir a implementação consistente de processos, papéis e atividades. A seguir, são apresentadas as políticas que regem a execução do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço na Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI):

1. Política dos escopos dos Acordos de Nível de Serviço (ANS)

1.1. Descrição: Todo serviço registrado no Catálogo de Serviços deve possuir um Acordo de Nível de Serviço (ANS) correspondente, garantindo a conexão entre a área de TI e seus clientes. Essa vinculação define, de forma precisa e transparente, os Requisitos de Nível de Serviço (RNS), estabelecendo expectativas bem fundamentadas para ambas as partes.

1.2. Razão:

- Delimitar, com precisão, o escopo para a implementação dos procedimentos, garantindo coerência na prestação dos serviços.; e
- Definir de forma objetiva e sem ambiguidades os serviços oferecidos, bem como os padrões de qualidade e desempenho vinculados a cada serviço.

1.3. Benefícios:

- Aprimoramento do monitoramento e controle dos serviços, possibilitando a identificação de desvios e a aplicação de medidas corretivas eficazes; e
- Maior satisfação dos clientes, por meio do estabelecimento de expectativas realistas e do cumprimento dos níveis de serviço acordados.

2. Política de monitoramento, medição e revisão do desempenho dos serviços

2.1 Descrição: Todos os serviços de TI devem ser continuamente monitorados, de modo a identificar eventuais inconsistências em relação aos parâmetros estabelecidos nos ANS. O acompanhamento constante das expectativas dos clientes deve ser realizado de maneira sistemática, garantindo que os serviços permaneçam alinhados com os compromissos firmados. A medição de desempenho deve ser periódica e comparada com os requisitos de nível de serviço. Mesmo quando os serviços operam dentro dos padrões acordados, a revisão do ANS é obrigatória, promovendo aprimoramentos contínuos e otimizando a relação custo-benefício.

2.2 Razão:

- A evolução tecnológica, mudanças regulatórias, novos contratos e demais fatores externos podem demandar ajustes nos acordos estabelecidos; e
- O monitoramento contínuo dos ANS assegura que os serviços de TI permaneçam alinhados às necessidades do negócio e às expectativas dos clientes.

2.3 Benefícios:

- Maior garantia de qualidade mínima exigida para os serviços de TI;
- Revisão periódica dos ANS, ajustando-os conforme a evolução do ambiente tecnológico e organizacional; e
- Identificação precoce de riscos e tomada de decisões proativas, prevenindo transgressões aos ANS e evitando impactos negativos na prestação dos serviços.

3. Política de critérios de reporte dos níveis mensurados por monitoramento

3.1 Descrição: Os critérios para a elaboração e o compartilhamento dos relatórios de desempenho dos serviços devem ser definidos e validados com os interessados já na fase de estabelecimento dos ANS. Esses critérios devem ser formalizados e assegurar a coerência e a utilidade das informações coletadas para o monitoramento.

3.2 Razão:

- Garantir a integridade e a confiabilidade dos dados utilizados na avaliação da satisfação dos clientes;
- Estabelecer um modelo robusto para medição do desempenho do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço; e
- Assegurar total transparência na avaliação das metas estipuladas nos Acordos de Nível de Serviço (ANS).

3.3 Benefícios:

- Definição precisa dos formatos e da frequência dos relatórios de serviço, em conformidade com as exigências do negócio;
- Aumento da percepção de excelência na prestação de serviços, alinhada aos compromissos assumidos pela STI; e
- Melhoria na tomada de decisões e maior assertividade de ações corretivas e evolutivas, com base nos dados apresentados nos relatórios de monitoramento.

III - MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO PROCESSO

1. Análise de Desempenho: o desempenho do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço será avaliado por meio do Processo de Monitoramento, Controle e Avaliação dos Serviços de TIC. Os indicadores definidos serão utilizados pelos gestores para acompanhar

a eficácia do processo e implementar ajustes estratégicos, assegurando a melhoria contínua da prestação dos serviços.

2. Indicadores de Desempenho: Para garantir um acompanhamento preciso e eficaz, serão definidos e monitorados indicadores específicos que permitam avaliar a eficiência do processo, a qualidade dos serviços e a aderência aos Acordos de Nível de Serviço (ANS). Esses indicadores devem:

- Refletir com precisão o desempenho dos serviços prestados;
- Permitir a identificação de desvios e a aplicação de medidas corretivas; e
- Ser analisados regularmente para viabilizar ajustes proativos e melhorias contínuas.

3. Relatórios de Desempenho:

Os relatórios de desempenho terão um papel essencial na transparência e na gestão eficiente dos serviços, possibilitando uma visão detalhada da operação e do cumprimento dos ANS. Esses relatórios deverão incluir:

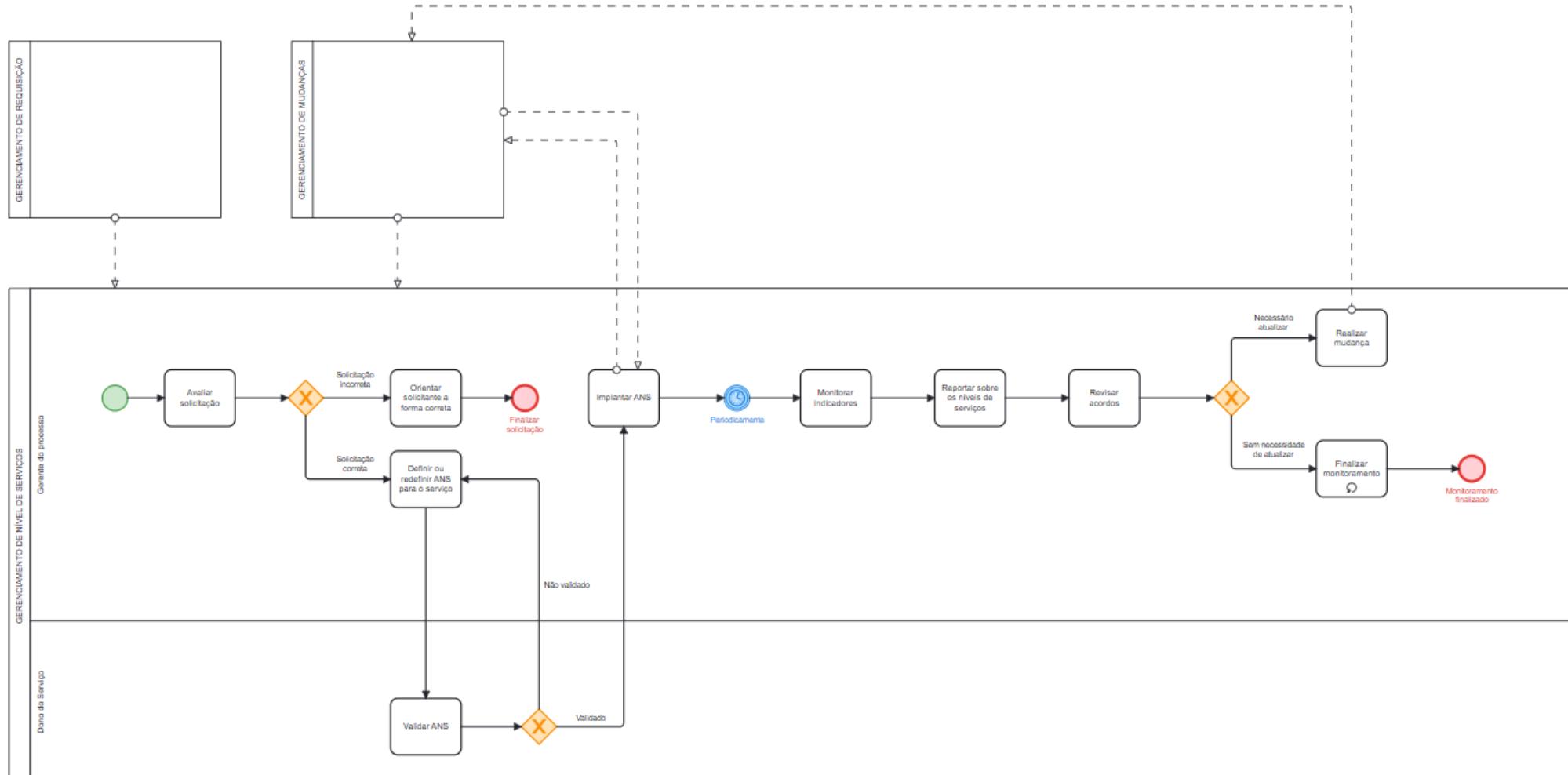
- **Parametrização dos períodos de consulta**, permitindo a análise de dados com base em períodos específicos, como mês completo ou intervalos customizados;
- **Dados detalhados sobre volume de chamados e tempos de atendimento**, categorizados por fila, possibilitando a avaliação da eficiência operacional e da aderência aos ANS estabelecidos;
- **Análises e recomendações baseadas nos indicadores coletados**, permitindo uma gestão proativa e orientada à melhoria contínua.

Considerações Importantes:

- Feedback: As equipes envolvidas receberão feedback regular sobre seu desempenho, promovendo um ambiente de melhoria contínua;
- Relatórios Gerenciais: Os gerentes receberão relatórios detalhados para facilitar a tomada de decisões e o aprimoramento do processo; e
- Distribuição dos Relatórios: Os relatórios serão enviados conforme a necessidade, com foco no grau de conformidade com o processo, garantindo a transparência e a accountability em todas as etapas do Gerenciamento de Nível de Serviço.

IV - FLUXO DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

Fluxo do Gerenciamento de Nível de Serviço



V - ATIVIDADES DO PROCESSO

Avaliar solicitação

Ao identificar a necessidade de criação ou atualização de um ANS, é fundamental que a demanda seja formalmente registrada para garantir seu correto atendimento. O solicitante deve submeter a nova necessidade por meio do serviço próprio disponível na ferramenta ITSM. O responsável pela solicitação é o líder, gerente ou superintendente da área demandante.

Orientar solicitante à forma correta de solicitação

Caso a demanda seja validada e a solicitação apresente inconsistências ou informações insuficientes, o gerente do processo deve orientar o solicitante sobre aos requisitos necessários, conforme as diretrizes deste documento. Essa etapa assegura que todas as solicitações estejam corretamente documentadas e alinhadas ao Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço.

Definir ou redefinir ANS para o serviço

Após validar a solicitação, o gerente do processo realiza uma análise detalhada e define os termos, critérios e compromissos que nortearão o serviço. Nesta etapa, são estabelecidos:

- Metas mensuráveis, garantindo clareza nos níveis de serviço acordados;
- Requisitos de desempenho, assegurando a qualidade da entrega; e
- Responsabilidades das partes envolvidas, promovendo comprometimento e alinhamento organizacional.

Se necessário, acordos existentes podem ser revisados e ajustados para garantir sua aderência ao ambiente de negócios e às novas demandas. O resultado final dessa atividade é a formalização documental do Acordo de Nível de Serviço (ANS), que servirá como referência para todas as partes envolvidas no fornecimento e consumo do serviço.

Validar ANS

Uma vez definido ou redefinido o ANS, o dono do serviço é responsável por verificar e aprovar a conformidade e a adequação do acordo. Durante essa fase, são avaliados os termos e critérios estabelecidos no ANS e as metas mensuráveis e requisitos de desempenho, garantindo alinhamento com as necessidades do negócio.

O dono do serviço também deve validar se todas as responsabilidades e compromissos atribuídos às partes envolvidas estão claramente definidos e compreendidos. Caso sejam necessários ajustes, ele deverá comunicar o gerente do processo para revisão e refinamento do ANS.

Após uma análise criteriosa, o dono do serviço aprova formalmente o Acordo de Nível de Serviço (ANS), assegurando sua conformidade com as diretrizes organizacionais. Esse passo é essencial para garantir que os serviços sejam entregues conforme os padrões acordados, atendendo às expectativas dos clientes de forma consistente.

Implantar ANS

Após a validação, inicia-se a fase de implantação do ANS. Para garantir uma transição eficiente e sem impactos negativos nos serviços, é necessário integrar o ANS ao Processo de Gerenciamento de Mudanças.

O objetivo é incorporar os termos, critérios, metas e requisitos do ANS aos serviços de TI, garantindo sua conformidade com os padrões estabelecidos e promovendo a satisfação dos clientes.

Monitorar indicadores

Uma vez implantado o ANS, o gerente do processo realiza o acompanhamento periódico do desempenho dos serviços de TI. Essa análise é baseada nos indicadores estabelecidos nos ANS e inclui:

- Comparação entre resultados reais e metas acordadas;
- Identificação de desvios e oportunidades de melhoria;
- Implementação de ações corretivas para garantir conformidade com os compromissos firmados; e
- Comunicação transparente dos resultados às partes interessadas, promovendo aprimoramento contínuo do serviço.

O resultado esperado é a manutenção da qualidade dos serviços, alinhamento com as expectativas do negócio e ajustes contínuos para otimizar a entrega dos serviços de TI.

CONCLUSÃO

Este documento estabelece e formaliza o Processo de Gerenciamento do Nível de Serviços no âmbito da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI), consolidando diretrizes essenciais para a definição, monitoramento e revisão dos Acordos de Nível de Serviço (ANS).

Com sua aprovação, este documento torna-se uma referência normativa fundamental, assegurando que a prestação dos serviços de TIC ocorra com qualidade, transparência e alinhamento às estratégias organizacionais.

A implementação e o cumprimento das diretrizes aqui estabelecidas reforçam o compromisso da STI com a excelência na gestão de serviços de TI, garantindo que os serviços sejam constantemente aprimorados para atender às demandas institucionais com eficiência e inovação.