

**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PIAUÍ****SECRETARIA DA PRESIDÊNCIA - SECPRE**

Pça Des. Edgard Nogueira s/n - Bairro Cabral - Centro Cívico - CEP 64000-830

Teresina - PI - www.tjpi.jus.br

Portaria (Presidência) Nº 1079/2021 - PJPI/TJPI/SECPRE, de 04 de maio de 2021

Dispõe sobre a instituição do **Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC** no Âmbito do Poder Judiciário do Estado do Piauí.

O **PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ**, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

CONSIDERANDO a Resolução nº 370, de 28 de janeiro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTICJUD);

CONSIDERANDO a Tecnologia de Informação (TIC) como ferramenta indispensável à realização as funções institucionais do TJPI e como instrumento para viabilizar soluções que conduzam ao alcance dos objetivos estratégicos do Tribunal;

CONSIDERANDO o disposto nos itens 6.1.d, 6.1.e e 6.1.f do Levantamento iGovTIC-Jud-2020 do CNJ, referente à formalização e cumprimento do processo de Gerenciamento de Nível de Serviços TIC;

CONSIDERANDO as recomendações das boas práticas de gerenciamento de serviços de TIC, tais como a ABNT ISSO/IEC 20.000, COBIT 5.0 e ITIL 2011;

R E S O L V E:

Art. 1º Fica instituído o **Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação** no Tribunal de Justiça do Estado do Piauí.

Art. 2º Para os fins desta portaria, entende-se como:

I - Serviço de TIC: serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;

II - Acordo de Nível de Serviço (ANS): acordo entre a área de TIC e seus usuários. O ANS descreve o serviço de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com os usuários;

III - Gerente do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC: servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) designado para gerenciar e monitorar o processo, bem como implementar ações de melhoria contínua;

IV - Dono do Serviço: responsável pelas decisões relacionadas a um serviço. Este papel é desempenhado pela área de negócio do Tribunal;

V - Grupo Gestor do Serviço: grupo composto pelo dono do serviço e seu respectivo responsável técnico da área de TIC.

Art. 3º O processo definido visa a atingir os seguintes objetivos:

I – Padronizar a forma como os acordos de nível de serviço são criados ou modificados;

II – Definir, documentar, monitorar, reportar e revisar o nível de serviço fornecido;

III – Fornecer e melhorar o relacionamento e a comunicação com o negócio e com os clientes;

IV – Assegurar que medidas proativas para melhoria dos serviços sejam implementadas;

V – Monitorar e melhorar a satisfação do cliente com a qualidade do serviço entregue.

Art. 4º O Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço observará o manual do processo, Anexo Único desta Portaria e dela parte integrante.

Art. 5º Os fluxos, o manual, a documentação e as demais informações sobre o processo estão disponíveis no Portal da Governança de TIC, na página do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí.

Art. 6º Os papéis definidos no manual do processo, relativos aos servidores da STIC, serão designados pelo Secretário da unidade.

Art. 7º A atribuição do papel “dono do serviço” será feita por meio de portaria, aprovada pela Presidência do Tribunal.

Art. 8º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE e CUMPRA-SE.

GABINETE DA PRESIDÊNCIA DO EGRÉGIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ,
em Teresina, 4 de maio de 2021.

ANEXO ÚNICO

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO DE TIC

1. OBJETIVO

Definir o processo de gerenciamento de nível de serviço a ser implantado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça do Piauí - STIC/TJPI.

2. PROPÓSITO DO PROCESSO

Este processo tem como propósito 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, monitoramento, relatos e revisão das metas dos serviços de TI.

3. ESCOPO

Este processo é aplicável a todos os serviços prestados pela STIC/TJPI.

4. DEFINIÇÕES E ABREVIACÕES

- **Serviço de TIC:** serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;

- **Acordo de Nível de Serviço (ANS):** acordo entre a área de TIC e seus usuários. O ANS descreve o serviço de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com os usuários;
- **Acordo de Nível Operacional (ANO):** acordo firmado entre as áreas internas de TIC. Esse acordo contribui para o cumprimento dos ANS;
- **Contrato de Apoio (CA):** contrato formalmente firmado entre o Tribunal e um fornecedor externo, responsável por fornecer produtos ou serviços necessários para a entrega de serviço de TIC;
- **Item de Configuração (IC):** qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TIC;
- **Requisição de Mudança (RdM):** pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;
- **Requisitos de Nível de Serviço (RNS):** requisitos demandados pelos usuários em relação ao desempenho de um serviço de TIC. É resultado das expectativas dos usuários e servem de insumo para o ajuste dos Acordos de Nível de Serviço;
- **Comitê de Governança de TIC (CGTIC):** comissão multidisciplinar que possui representantes das áreas estratégicas e da alta administração do Tribunal;
- **Dono do serviço:** responsável pelas decisões relacionadas a um serviço. Este papel é desempenhado pela área de negócio do Tribunal;
- **Gerente do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC:** servidor da STIC designado para gerenciar e monitorar o processo, bem como implementar ações de melhoria contínua;
- **Grupo Gestor do Serviço:** grupo composto pelo dono do serviço e seu respectivo responsável técnico da área de TIC;
- **Usuário:** magistrados, servidores, requisitados, prestadores de serviços terceirizados, advogados, Ministério Público, peritos, outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça e qualquer outro usuário externo que esteja acessando os serviços de TIC do TJPI.

5. BENEFÍCIOS ESPERADOS

Com a implementação do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TJPI espera-se que:

- Os Requisitos de Níveis de Serviços dos usuários sejam registrados e consolidados;
- Acordos de Níveis Operacionais sejam negociados com as equipes internas da Área de TIC do TJPI;
- Acordos de Níveis de Serviços sejam negociados com os donos dos serviços;
- Os Acordos de Níveis de Serviços sejam apreciados e aprovados pelo **Comitê de Governança de TIC**;
- Os Acordos de Níveis Operacionais sejam apreciados e aprovados pela Área de TIC responsável;
- Os Acordos de Níveis de Serviços sejam publicados e divulgados aos usuários;
- O desempenho dos Acordos de Níveis de Serviços seja constantemente medido e comparado com as metas acordadas;
- Os relatórios com o desempenho dos níveis de serviços sejam consolidados e reportados aos respectivos Donos dos Serviços e à Área de TIC;
- As reuniões de avaliações dos Acordos de Níveis Operacionais e de Serviços sejam realizadas continuamente a fim de melhorar os acordos firmados.

6. INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS

- **Gerenciamento do Catálogo de Serviços:** fornece informação precisa sobre os serviços, interfaces e dependências para suportar o gerenciamento de nível de serviço e apoiar na comunicação dos serviços prestados;

- **Gerenciamento de Incidentes:** fornece dados para demonstrar a performance em relação aos ANS definidos. O gerenciamento de nível de serviço negocia e define os tempos e metas do processo de incidentes;
- **Gerenciamento de Mudanças:** garante que todas as mudanças realizadas nos ANS ou nos ANO serão avaliadas pelo comitê de mudanças e atualizadas no catálogo de serviços, se aprovado.

7. ENTRADAS E SAÍDAS

As principais entradas e saídas do processo de gerenciamento de nível de serviço são:

7.1. ENTRADAS

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

7.2. SAÍDAS

- Relatórios sobre ANS, ANO e impactos em CA;
- Atas e ações das reuniões de revisão de serviço, do ANS e do ANO.

8. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Abaixo estão definidos os papéis, seus executores e suas responsabilidades:

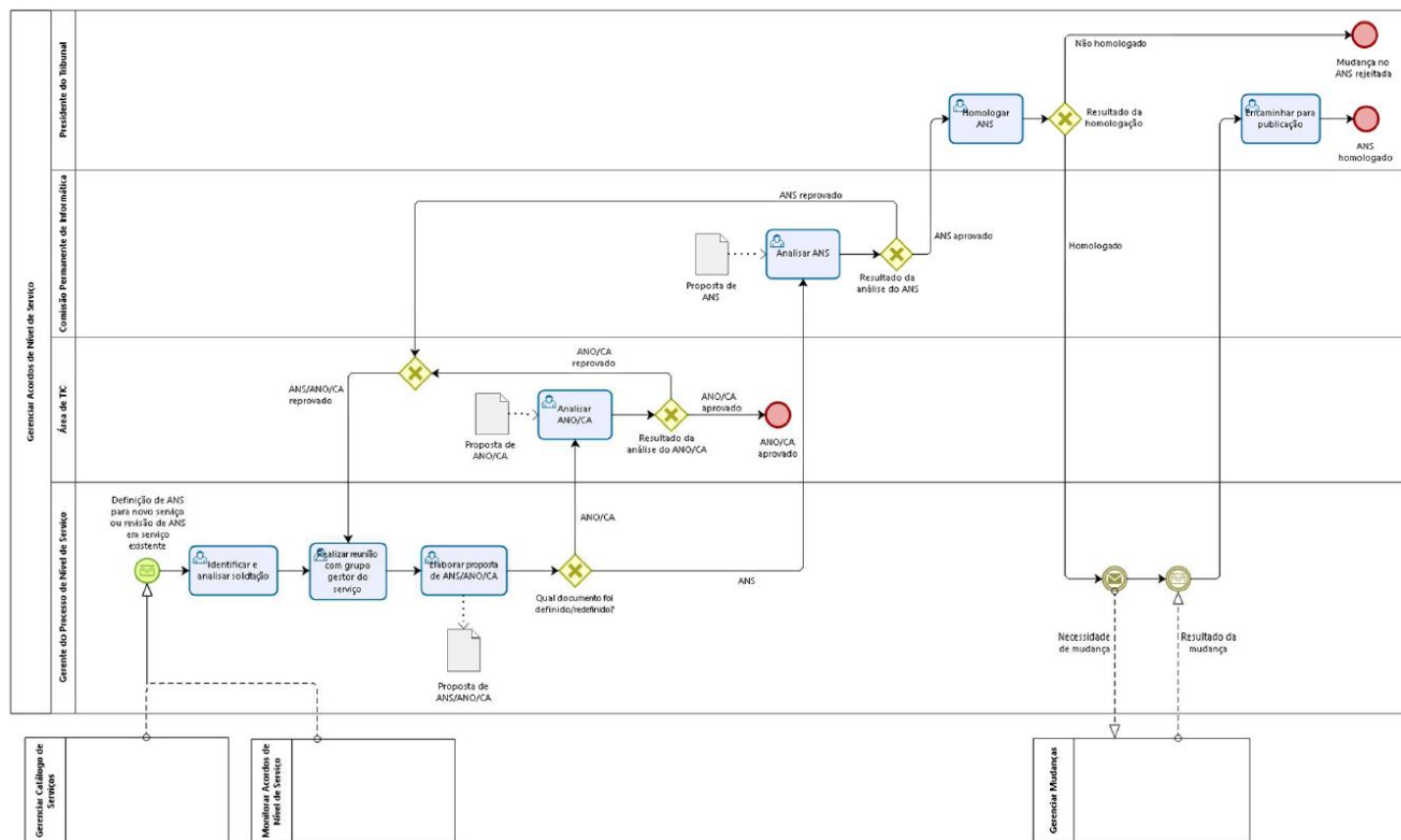
PAPEL	QUEM EXERCE O PAPEL	RESPONSABILIDADES
DONO DO SERVIÇO	Servidor da área de negócio ou magistrado do Tribunal responsável por garantir que os ANS estão adequados ao negócio da instituição.	<ul style="list-style-type: none"> • Demandar requisitos de níveis de serviço, comunicando formalmente o Gerente do Processo; • Negociar com o Gerente do Processo os ANS; • Receber relatório de desempenhos dos ANS; • Avaliar, em conjunto com o Gerente do Processo e a Área de TIC, o desempenho dos ANS.
GERENTE DO PROCESSO	Servidor da STIC responsável pelo gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho.	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar as metas de desempenho demandadas pelos Donos de Serviço; • Negociar os ANO com a Área de TIC; • Negociar os ANS com os Donos de Serviço; • Publicar e divulgar os acordos aprovados pelo CGTIC; • Monitorar o desempenho dos níveis de serviços acordados;

		<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar relatório de desempenho dos níveis de serviços; • Reportar o desempenho dos serviços aos seus Donos e à Área de TIC.
ÁREA DE TIC	Unidade de Governança e Gestão de TIC (CGTIC).	<ul style="list-style-type: none"> • Acordar metas de desempenho com as equipes internas; • Indicar o Gerente do Processo; • Negociar os ANO com o Gerente do Processo; • Avaliar, em conjunto com o Gerente do Processo e os Donos dos Serviços, o desempenho dos níveis de serviços; • Avaliar o desempenho das equipes internas em relação aos níveis de serviços acordados.
GRUPO GESTOR DO SERVIÇO	Grupo composto pelo Dono do Serviço e seu respectivo responsável técnico da área de TIC.	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar, juntamente com o Gerente do Processo de Nível de Serviço, a definição de ANS, ANO ou CA; • Propor criação ou modificação de ANS, ANO e CA.
COMITÊ DE GOVERNANÇA DE TIC	Comissão composta por representantes dos magistrados e membros da alta administração do TJPI.	<ul style="list-style-type: none"> • Indicar os Donos dos Serviços; • Aprovar acordos negociados pelo Gerente do Processo.

9. SUBPROCESSOS

Foram definidos os dois subprocessos para abordar as atividades do processo de gerenciamento de nível de serviço: gerenciar acordos de nível de serviço e monitor acordos de nível de serviço.

9.1. GERENCIAR ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO



9.1.1. IDENTIFICAR E ANALISAR SOLICITAÇÃO

A partir do processo de gerenciamento do catálogo de serviços ou do processo de monitoramento dos acordos de nível de serviço, é gerada a necessidade de definição de ANS para o novo serviço ou revisão do ANS em serviço existente.

Com isso, o gerente do processo de nível de serviço deve:

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

9.1.2. REALIZAR REUNIÃO COM O GRUPO GESTOR DO SERVIÇO

O gerente do processo de nível de serviço é o responsável por promover e coordenar reuniões com o dono do serviço e seu respectivo responsável técnico a fim de definir ou redefinir o ANS do serviço em questão.

9.1.3. ELABORAR PROPOSTA DE ANS/ANO/CA

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

Os acordos e contratos definidos ou redefinidos devem ser submetidos ao processo de gestão de mudanças.

9.1.4. GERENCIAR MUDANÇAS

Os acordos e contratos definidos são submetidos ao processo de gerenciamento de mudanças.

9.1.5. ANALISAR ANO/CA

A Área de TIC é responsável por analisar o ANO/CA definido (ou redefinido) pelo Gerente de Nível de Serviço. Caso o ANO/CA seja aprovado, segue para a publicação. Caso contrário, segue para a redefinição.

9.1.6. ANALISAR ANS

O Comitê de Governança de TIC é responsável por analisar o ANS definido (ou redefinido) pelo Gerente de Nível de Serviço. Caso o ANS seja aprovado, segue para a publicação. Caso contrário, segue para a redefinição.

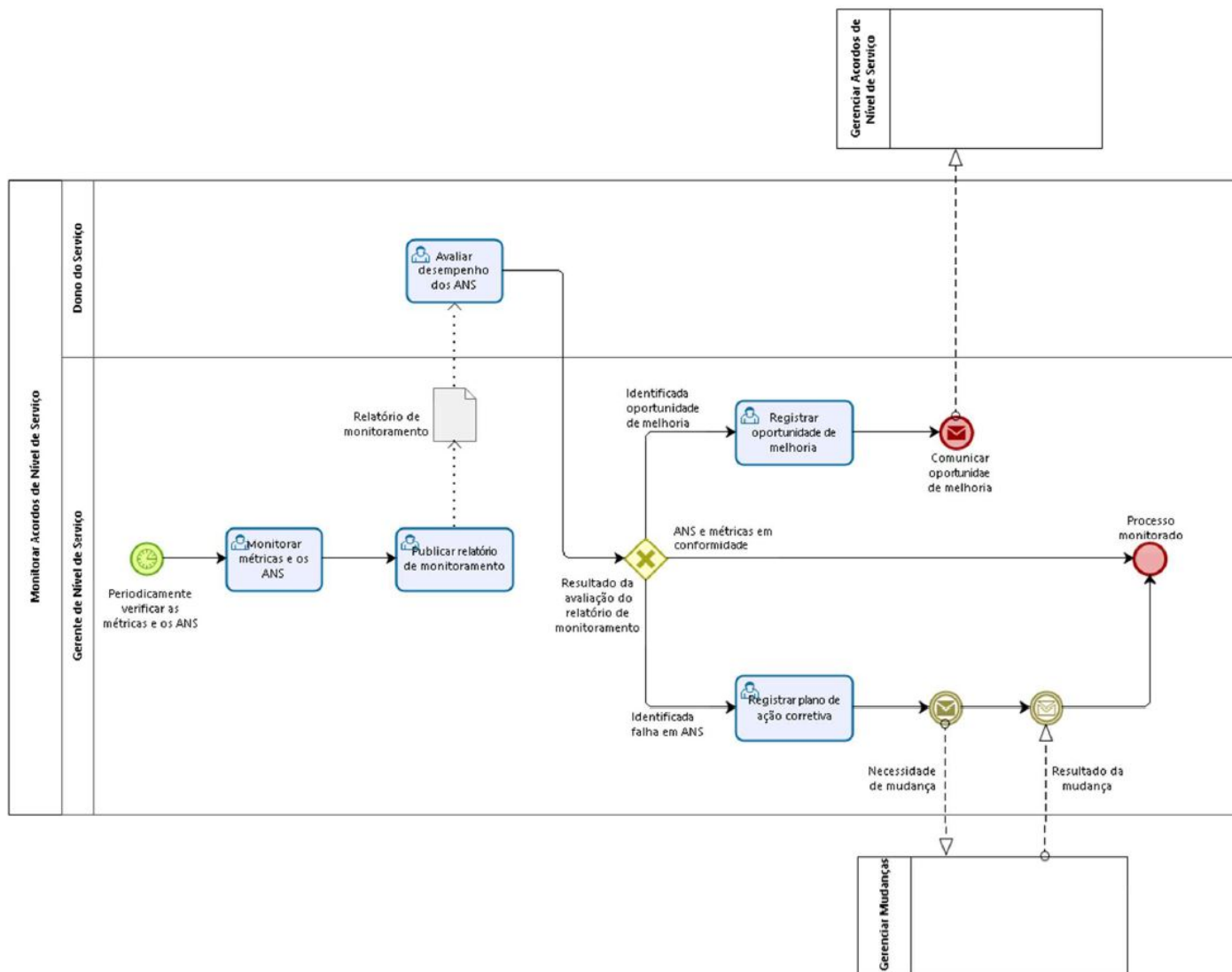
9.1.7. HOMOLOGAR ANS

O Presidente do TJPI pode homologar ou rejeitar as mudanças propostas no ANS do serviço.

9.1.8. ENCAMINHAR PARA PUBLICAÇÃO

Após a homologação das mudanças no ANS e a execução dos procedimentos necessários pelo processo de Gerenciamento de Mudanças, o documento segue para a publicação.

9.2. MONITORAR ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO



9.2.1. MONITORAR MÉTRICAS E OS ANS

Periodicamente, o gerente de nível de serviço deve analisar relatórios, bases de dados e indicadores de nível de serviço, a fim de avaliar e rever o desempenho dos serviços em função dos ANS.

Caso encontre falhas de desempenho dos serviços, o gerente de nível de serviço deve promover a correção dos ANS.

9.2.2. PUBLICAR RELATÓRIO DE MONITORAMENTO

As análises realizadas no monitoramento são registradas em um relatório de monitoramento de ANS que deve ser publicado.

9.2.3. AVALIAR DESEMPENHO DOS ANS

O Dono do Serviço, juntamente com o Gerente de Nível de Serviço, avalia o desempenho dos ANS, baseado nas métricas e metas definidas anteriormente.

9.2.4. REGISTRAR OPORTUNIDADE DE MELHORIA

Se for identificada uma oportunidade de melhoria em relação a acordos já estabelecidos, esta deve ser registrada, o que possivelmente acarretará em uma redefinição de ANS/ANO dentro do processo de gerenciar acordos de nível de serviço.

9.2.5. REGISTRAR PLANO DE AÇÃO CORRETIVA

Caso seja identificada uma falha ou incoerência em acordos já estabelecidos e aplicados, deve ser elaborado um plano para corrigir esses acordos.

O plano de ação corretiva deverá ser submetido ao processo gerenciar mudanças.

10. INDICADORES DE DESEMPENHO

10.1. NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AO ANS

OBJETIVO	Verificar a adequação das metas de ANS às necessidades dos usuários
FONTE	Pesquisas realizadas
PERIODICIDADE	Semestralmente
REGRA DE CÁLCULO	(Total de usuários que responderam satisfeitos com relação às metas de ANS / Total de usuários que responderam)
META	A definir

10.2. PERCENTUAL DE CHAMADOS COM ANS CUMPRIDO

OBJETIVO	Avaliar o cumprimento dos níveis de serviço acordados
FONTE	Sistema GLPI
PERIODICIDADE	Semestralmente
REGRA DE CÁLCULO	(Total de chamados fechados dentro do ANS / Total de chamados fechados)
META	A definir

11. ANEXOS

11.1. ANEXO I – TEMPLATE PARA O ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ - TJPI
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - STIC

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1. IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO	
1.1. NOME DO SERVIÇO	

1.2. USUÁRIOS DO SERVIÇO	
1.3. DONO DO SERVIÇO	

2. ESCOPO DO SERVIÇO	
2.1. FINALIDADE	
2.2. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	
2.3. NÃO FAZ PARTE DO SERVIÇO	

3. ACORDOS FIRMADOS					
3.1. HORÁRIO DE DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	<Corresponde ao horário em que o serviço está disponível (acessível, operacional) e/ou a STIC garante que há equipe técnica para restabelecê-lo, caso apresente alguma falhar>				
3.2. META DA DISPONIBILIDADE ACORDADA	<Percentual de disponibilidade esperado>				
3.3. META DE INDISPONIBILIDADE SUPORTADA	<Percentual de indisponibilidade esperado>				
3.4. PONTO DE CONTATO EM CASO E REQUISIÇÃO E/OU INCIDENTE	<Caso o usuário necessite solicitar algo relacionado ao serviço ou informar um incidente que esteja impactando na disponibilidade do mesmo, a quem ele deve recorrer?>				
3.5. HORÁRIOS PRÉ-ACORDADOS PARA MANUTENÇÕES PROGRAMADAS					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DIAS</th> <th>HORÁRIOS PARA MANUTENÇÃO PROGRAMADA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><Período></td> <td>< XXh às YYh ></td> </tr> </tbody> </table>	DIAS	HORÁRIOS PARA MANUTENÇÃO PROGRAMADA	<Período>	< XXh às YYh >
DIAS	HORÁRIOS PARA MANUTENÇÃO PROGRAMADA				
<Período>	< XXh às YYh >				
3.6. VALIDADE DO ACORDO	<Por quanto tempo ficam válidos os acordos aqui registrados?>				

4. MECANISMOS DE CONTROLE DE MUDANÇA
<Como serão gerenciadas as mudanças registradas nesse documento?>

5. MONITORAMENTO E RELATÓRIOS
<Quem irá monitorar o desempenho dos acordos e a quem será reportado? >

11.2. ANEXO II – TEMPLATE PARA O ACORDO DE NÍVEL OPERACIONAL

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - STIC

ACORDO DE NÍVEL OPERACIONAL

1. DESCRIÇÃO DO ACORDO

<Este acordo serve de subsídio para o ANS do serviço (nome do serviço), a ser estabelecido entre as áreas de TIC do TJPI.>

2. DESCRIÇÃO DA INFRAESTRUTURA

<Detalhar as especificações dos equipamentos, arquitetura e infraestrutura dos componentes que estão relacionados com o acordo operacional.>

3. MÉTODO DE CÁLCULO

<Fórmula de avaliação do indicador de desempenho.>

4. MÉTRICAS – INDICADOR DE DESEMPENHO

<Informar o período de apuração e o valor do indicador relacionado. Calcular de acordo com o item anterior.>

5. META DO INDICADOR

<Informar a meta deste acordo de nível operacional.>

6. FONTE DOS DADOS

<Informar a fonte de coleta dos dados.>

7. PERIODICIDADE

<Informar a periodicidade em que as métricas serão avaliadas.>

8. AÇÕES DE MELHORIA

<Listar as ações que possam melhorar o alcance das metas do indicador>

AÇÃO DE MELHORIA	DATA DE INÍCIO	DATA DE TÉRMINO

9. OBSERVAÇÕES

<Registrar informações pertinentes a este acordo de nível operacional.>



Documento assinado eletronicamente por **José Ribamar Oliveira, Presidente**, em 05/05/2021, às 17:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.tjpi.jus.br/verificar.php> informando o código verificador **2370609** e o código CRC **1338B2C1**.



21.0.000029669-1

2370609v6