



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

PORTARIA Nº 70, de 21 de junho de 2018

Estabelece o processo de Gerenciamento de Nível de Serviço e dá outras providências.

A DIRETORA-GERAL SUBSTITUTA DA SECRETARIA DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo inciso II, art. 122 da Resolução Administrativa do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia n.º 12, de 30 de abril de 2018, e tendo em vista as melhores práticas de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação e os requisitos previstos na norma ABNT NBR ISO/IEC 20.000:2011.

Considerando deliberação do Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGovTIC)), aprovando o presente Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço, em reunião realizada no dia 19 de junho de 2018;

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer o processo de Gerenciamento de Nível de Serviço no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação, a fim de garantir que todos os serviços de TI, atuais e planejados, sejam entregues dentro de metas acordadas atingíveis.

Art. 2º Para efeito desta Portaria, considera-se:

I. Fator crítico de sucesso (FCS): Algo que deve ocorrer para que um serviço, processo, plano, projeto ou outra atividade de TI tenha sucesso.

II. Nível de serviço: Resultado relatado e medido em comparação com uma ou mais metas de serviço.

III. Acordo de Nível de Serviço (ANS): Acordo escrito entre um provedor de serviço de TI e o cliente de TI, que define as metas de serviço e responsabilidades-chave para ambas as partes;

IV. Acordo de Nível Operacional (ANO): Acordo entre um provedor de serviço de TI e outra parte da mesma organização que auxilia com a provisão de serviços;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

V. Contrato de Apoio (CA): Contrato entre um provedor de serviço de TI e um terceiro;

VI. Requisito de Nível de Serviço (RNS): Limite de desempenho que um serviço precisa cumprir para ser considerado aceitável.

Art. 3º O processo de Gerenciamento de Nível de Serviços terá os seguintes objetivos:

I. Definir, documentar, acordar, monitorar, medir, reportar e revisar o nível de serviços de TI fornecidos e conduzir medidas corretivas quando apropriado;

II. Fornecer e melhorar o relacionamento e comunicação com o negócio e clientes;

III. Garantir que metas específicas e mensuráveis sejam desenvolvidas para todos os serviços de TI;

IV. Monitorar e melhorar a satisfação do cliente com a qualidade do serviço entregue;

V. garantir que a TI e os clientes tenham uma expectativa clara e não ambígua do nível de serviço a ser entregue;

VI. Garantir que mesmo quando todas as metas acordadas são atendidas, os níveis de serviço em entregues estão sujeitos à melhoria contínua proativa.

Art. 4º O titular da Coordenadoria de Equipamento e Suporte - COSUP será o Dono do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviços e terá as seguintes atribuições:

I. Assegurar que o processo seja realizado de acordo com o padrão acordado e documentado e que atenda aos objetivos do processo;

II. Patrocinar, definir a estratégia e assistir o desenho do processo;

III. Assegurar que a documentação do processo esteja disponível e atualizada;

IV. Definir políticas e padrões para serem empregados no processo;

V. Auditar periodicamente o processo;

VI. Comunicar informações ou alterações no processo;

VII. Fornecer recursos para suportar as atividades;

VIII. Assegurar que o pessoal esteja capacitado para exercer papéis requeridos pelo processo;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

IX. Identificar, realizar e revisar melhorias no processo.

Art. 5º O Chefe da Seção de Suporte ao Usuário – SESAU será o Gerente do Processo de Gerenciamento de Nível de Serviços e terá as seguintes atribuições:

- I. Realizar o gerenciamento operacional do processo;
- II. Planejar e coordenar todas as atividades, em conjunto com o Dono do processo;
- III. Assegurar que todas as atividades sejam realizadas conforme requeridas;
- IV. Designar servidores para exercerem papéis requeridos pelo processo;
- V. Gerenciar recursos atribuídos ao processo;
- VI. Monitorar e reportar o desempenho do processo e identificar oportunidades de melhoria;
- VII. Realizar melhorias na implantação do processo;
- VIII. Manter a programação de mudança e indisponibilidade de serviço planejada.

Art. 6º A Política de Gerenciamento de Nível de Serviço terá as seguintes premissas:

- I. Todos os acordos de fornecedor e contratos de apoio serão revisados semestralmente, para garantir que as metas estejam alinhadas com as metas dos ANS;
- II. Todos os ANS, ANO e escopo de serviço serão revisados semestralmente, para renovação e/ou revisão;
- III. Todas as realizações de nível de serviço e revisão de todas as rupturas de ANS serão gerenciadas e relatadas;
- IV. Os ANS e RNS serão produzidos e acordados para todos os serviços novos e modificados;
- V. Os serviços entregues serão definidos, acordados, documentados, monitorados, reportados e analisados criticamente;
- VI. Todos os serviços entregues e suas metas de serviço serão alinhados com as necessidades do negócio e requisitos dos clientes;
- VII. Qualquer alteração nos ANS deverá ser submetida ao processo de Gerenciamento de Mudanças.

Art. 7º As atividades-chave do processo de Gerenciamento de Nível serão:



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- I. Planejar o gerenciamento dos níveis de serviço;
- II. Negociar com o cliente o Acordo de Nível de Serviço (ANS);
- III. Elaborar o Acordo de Nível de Serviço (ANS);
- IV. Acordar formalmente o Acordo de Nível de Serviço (ANS);
- V. Medir o desempenho do Acordo de Nível de Serviço (ANS) em relação aos requisitos de nível de serviço;
- VI. Elaborar e divulgar, trimestralmente, os relatórios de desempenho de Acordo de Nível de Serviço;
- VII. Revisar, semestralmente, os Acordos de Nível de Serviço (ANS).

Art. 8º O desempenho do processo de Gerenciamento de Nível de Serviço será medido mensalmente com base nos fatores críticos de sucesso e respectivos indicadores de desempenho.

Parágrafo único: São fatores críticos de sucesso:

- I. Gerenciar expectativas dos clientes;
- II. Entregar o serviço conforme acordado previamente.

Art. 9º Este processo será revisado anualmente, sempre no mês de abril, para que seja aperfeiçoado, quando necessário.

Art. 10 Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Salvador, em 21 de junho de 2018.

LUCIANA BICHARA DANTAS

Diretora-Geral Substituta