



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
PRAÇA CIVIA, 300 - Bairro CENTRO - CEP 74003-010 - Goiânia - GO - www.tre-go.jus.br

PORTARIA Nº 50, DE 01 DE JUNHO DE 2021.

Institui a Política de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (PGSTI) no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás.

O DIRETOR-GERAL DA SECRETARIA DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO as diretrizes estratégicas estabelecidas na Resolução CNJ nº 370/2021, Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) que, em seu conjunto, tem como objetivo maximizar os resultados com otimização de recursos;

CONSIDERANDO o propósito de melhorar o nível de qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação (TI), bem como de alinhá-los aos objetivos de negócio do TRE-GO e de aumentar a satisfação dos usuários;

CONSIDERANDO a necessidade de aperfeiçoar o modelo de controle de qualidade dos processos de gerenciamento de serviços de TI deste Regional, baseado nas melhores práticas de gestão de serviços de TI;

CONSIDERANDO a consistência das ações requeridas para evoluir na aplicação de boas práticas de governança de TI no escopo dos processos de tecnologia da informação do Regional;

CONSIDERANDO a constante preocupação da Justiça Eleitoral com a qualidade e com a celeridade na prestação de serviços à sociedade;

CONSIDERANDO a instrução do processo PAD nº 10.117/2020,

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Instituir a Política de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (PGSTI) no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás.

Art. 2º As disposições deste ato aplicam-se ao gerenciamento e prestação de todos os serviços de Tecnologia da Informação do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás.

CAPÍTULO II

DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Art. 3º Para os efeitos da PGSTI aplicam-se as seguintes definições:

I - Usuários: magistrados, servidores ocupantes de cargo efetivo ou em comissão, requisitados e cedidos e, desde que previamente autorizados, empregados de empresas prestadoras de serviços terceirizados, consultores, profissionais liberais, peritos, estagiários e outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça Eleitoral, utilizando, em caráter temporário, os recursos tecnológicos do TRE-GO;

II - Recurso de tecnologia de informação: qualquer equipamento, dispositivo, serviço, infraestrutura, sistema de processamento da informação ou servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação;

III - Serviço de TI: serviço baseado no uso da tecnologia da informação provido pela Secretaria de Tecnologia da Informação para um ou mais usuários, oferecendo apoio aos processos de negócio do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás. É composto pela combinação de pessoas, processos e de tecnologias que devem ser definidas por meio de um Catálogo de Serviços, com Acordos de Níveis de Serviço (ANS);

IV - Provedor de serviço de TI: unidade organizacional ou pessoa que oferece serviços de TI para usuários internos ou externos;

V - Acordo de Nível de Serviço (ANS): é um acordo entre o provedor de serviço de TI e um usuário. O ANS documenta metas de nível de serviço, como tempo de disponibilidade e prazos de restabelecimento em casos de interrupção e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TI e do usuário;

VI - Catálogo de serviços: um catálogo de serviços descreve os serviços de TI e os relaciona aos clientes e suas respectivas características, condições de fornecimento e Acordos de Níveis de Serviços (ANS);

VII - Incidente: uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução de sua qualidade;

VIII - Requisição de serviço: uma demanda ou solicitação formal por um determinado serviço de TI disponível para fornecimento e constante no catálogo de serviços. Pressupõe que o solicitante não possua acesso ao serviço e não está relacionado a interrupções ou degradação da qualidade deste serviço;

IX - Problema: uma condição identificada originada por múltiplos incidentes que mostram sintomas comuns ou por um incidente significativo do qual não se conhece a causa;

X - Mudança: é o acréscimo, modificação ou remoção de qualquer item de configuração que possa afetar Serviços de TI;

XI - Central de Serviços: É o ponto único de contato (PUC) entre o provedor de serviço e os usuários. Gerencia incidentes, requisições de serviço e também a comunicação com os usuários;

XII - Impacto: é uma medida do efeito gerado, por um incidente, problema ou mudança, nos processos de negócio da instituição. Juntamente com a urgência, será utilizado para definir prioridades. O impacto deverá ser definido levando-se em consideração alguns dos critérios a seguir:

a) quantidade de áreas afetadas da Justiça Eleitoral de Goiás;

- b) quantidade de serviços impactados;
- c) nível de exposição da imagem da organização;
- d) risco de perdas financeiras;
- e) conformidade com leis e regulamentações;

XIII - **Urgência:** determinação do tempo máximo que uma determinada área da Justiça Eleitoral pode suportar determinado impacto de incidentes, problemas e mudanças, sem solução. Juntamente com o impacto, será utilizada para definir prioridades;

XIV - **Prioridade:** é utilizada para identificar a importância relativa de um incidente, problema ou mudança e identifica os tempos requeridos para que ações adequadas sejam tomadas. É definida com base em uma matriz de risco, entre a urgência do tratamento do incidente, problema ou mudança e o impacto que eles causam nas operações da instituição;

XV - **Gerenciamento de serviços de TI:** é um conjunto de capacidades organizacionais específicas (processos, métodos, funções, papéis e atividades) para prover valores aos usuários sob a forma de serviços, com qualidade e alinhados às necessidades do negócio;

XVI - **Item de configuração:** é qualquer componente que necessite ser gerenciado para que se possa entregar um serviço de TI. As informações sobre cada item de configuração deverão ser registradas e mantidas por todo o ciclo de vida do ativo;

XVII - **Tempo para restauração de serviço:** é a medida do momento em que o item de configuração ou serviço de TI falhou até quando ele estiver completamente restaurado e executando suas funcionalidades normalmente;

XVIII - **Janelas de manutenção:** é uma grade de horários acordados e periódicos em que as alterações ou liberações são implantadas com o mínimo de impacto nos serviços, visando atuar de uma forma mais eficiente na diminuição do tempo de indisponibilidade não programada;

XIX - **Índice de disponibilidade:** é a porcentagem da disponibilidade de um serviço de TI dentro de um determinado período.

CAPÍTULO III

DOS OBJETIVOS DA POLÍTICA

Art. 4º A gestão de serviços de TI compreende a administração dos serviços que a Secretaria de Tecnologia da Informação provê ao Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, gerenciando-os desde a sua implementação até a sua manutenção.

Parágrafo único. A gestão de serviços de TI de que trata o *caput* deste artigo compreende obrigatoriamente atividades de planejamento, elaboração, entrega, monitoramento, avaliação e ajustes contínuos dos serviços de TI oferecidos.

CAPÍTULO IV

DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Art. 5º Será disponibilizado pela Secretaria de Tecnologia da Informação um catálogo de serviços contendo todos os serviços de tecnologia da informação disponibilizados aos usuários da Justiça Eleitoral de Goiás.

§ 1º. O catálogo referido no caput deste artigo abrangerá todos os serviços que estão sendo fornecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação, contendo uma descrição do serviço, níveis de serviço, usuário e a pessoa/unidade organizacional gestora do serviço, o responsável pela manutenção do referido serviço e os itens de configuração da arquitetura do serviço.

§ 2º. As ofertas de serviços de Tecnologia da Informação poderão ser publicadas por meio de um Catálogo de Serviços resumido, que contenha no mínimo o nome do serviço, uma breve descrição e a forma de solicitação.

CAPÍTULO V

DOS ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO

Art. 6º Será formada uma comissão de usuários, composta por representantes de diversas áreas do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, inclusive representantes das Zonas Eleitorais, a qual irá estabelecer os Acordos de Níveis de Serviço entre as unidades administrativas por ela representadas e a Secretaria de Tecnologia da Informação. O Acordo de Nível de Serviço deverá conter:

I - a descrição do serviço ofertado;

II - o tempo de disponibilidade do serviço acordado entre as partes;

III - as expectativas de entrega do serviço, inclusive com definição de índice de disponibilidade, calculado da seguinte maneira:

$ID = \{[(DR + IJ) / DP] \times 100\}$, sendo:

ID = Índice de Disponibilidade

DR = Disponibilidade Real no mês

IJ = Indisponibilidade Justificada no mês

DP = Disponibilidade Prevista = 24 x número de dias do mês

A indisponibilidade justificada decorre de períodos de manutenção programados, paradas acordadas com o Tribunal Regional Eleitoral de Goiás ou paradas causadas por motivos de força maior (desastres naturais entre outros).

IV - o tempo para restauração de serviço em caso de indisponibilidades;

V - as janelas de manutenção;

VI - os itens de configuração da arquitetura do serviço.

§ 1º Os Acordos de Níveis de Serviços deverão ser assinados em conjunto pelo responsável pela Secretaria de Tecnologia da Informação e pelo presidente da Comissão de Usuários citada no caput deste artigo.

§ 2º Os Acordos de Níveis de Serviços deverão ser revisados periodicamente a fim de identificar possíveis melhorias na forma de prestação dos serviços acordados ou ainda distorção nos níveis de expectativas de entrega de serviço.

CAPÍTULO VI

DA ORGANIZAÇÃO DO SUPORTE

Art. 7º A Secretaria de Tecnologia da Informação organizará o suporte a usuários em equipes distribuídas em 3 (três) níveis de atendimento.

§ 1º O primeiro nível de atendimento é composto por um grupo de agentes que atenderão o chamado, mediante o uso de ferramentas complementares (base de conhecimento, software de controle remoto etc.) e treinamento adequado. Esse atendimento será realizado pela Central de Serviços da Secretaria de Tecnologia da Informação e não possui função investigativa, se limitando a problemas conhecidos e registrados na base de conhecimento.

§ 2º Se o chamado não for solucionado pelo primeiro nível de atendimento, o segundo nível de atendimento, que é composto por técnicos com maiores conhecimentos sobre a área do chamado em questão ou definido como responsável técnico do respectivo sistema ou serviço, será acionado para solucioná-lo. De acordo com a natureza do chamado e da necessidade, uma equipe de campo, será escalada e irá ao usuário para solucionar o chamado registrado.

§ 3º Se o segundo nível não solucionar o chamado, o terceiro nível de atendimento, que é composto por servidores especializados, prestadores de serviço, fabricantes de hardwares ou softwares e consultores contratados, será escalado para solucionar o chamado.

§ 4º Se um incidente possuir a mesma causa-raiz de outros incidentes, o processo de Gerenciamento de Problemas será empregado pela Secretaria de Tecnologia da Informação para gerenciá-lo. Nesse processo, o usuário será notificado sobre o andamento da resolução do problema.

CAPÍTULO VII

DA CENTRAL DE SERVIÇOS

Art. 8º Fica a Central de Serviços, ponto único de contato (PUC), responsável pelo recebimento centralizado dos chamados abertos pelas unidades da Justiça Eleitoral de Goiás.

Art. 9º São atribuições da Central de Serviços:

I – Registrar, classificar e definir a prioridade dos chamados de acordo com a matriz “urgência x impacto”, em sistema específico de gerenciamento de serviços;

II - prestar atendimento de primeiro nível e atender a fila de chamados na ordem determinada de acordo com a sua prioridade;

III - avaliar incidentes e requisições de serviços e, quando necessário, encaminhar as solicitações de solução de problemas, mediante atendimento de segundo nível, às áreas responsáveis;

IV - manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento dos chamados por meio do sistema de gerenciamento de chamados;

V - monitorar o cumprimento dos acordos de níveis de serviço;

VI - criar e manter uma base de conhecimentos que auxiliem na resolução de chamados de primeiro nível.

Art. 10º Os usuários deverão realizar o relacionamento com a Central de Serviços, preferencialmente, por intermédio do **Portal de Serviços da Secretaria de Tecnologia da Informação** na Intranet ou por **outros meios eletrônicos disponibilizados** pela referida Secretaria.

CAPÍTULO VIII

DOS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO

Art. 11º A Política de Gerenciamento de Serviços de TI é composta pelos seguintes processos:

1. **Gerenciamento do Catálogo de Serviços:** tem como objetivo criar e manter um repositório único com informações sobre os serviços da STI e assegurar que ele seja acessível aos usuários, de acordo com suas permissões;
2. **Gerenciamento de Problemas:** tem como objetivos prevenir a ocorrência de problemas em sistemas de TI e os incidentes resultantes dos mesmos, eliminar incidentes recorrentes e minimizar o impacto de incidentes que não podem ser prevenidos;
3. **Gerenciamento de Incidentes:** tem como objetivo a restauração da operação normal de um serviço da forma mais rápida possível, minimizando impactos negativos sobre as operações do TRE-GO e garantindo a manutenção dos níveis acordados de qualidade;
4. **Gerenciamento de Requisições:** tem como objetivo o gerenciamento do ciclo de vida das requisições feitas pelos usuários dos serviços de TI do TRE-GO;
5. **Gerenciamento de Capacidade:** tem como objetivo compor a garantia de um serviço, juntamente com o gerenciamento da disponibilidade,

continuidade e segurança, sendo o responsável em manter a capacidade e desempenho dos serviços de TI, possibilitando a verificação de sua utilidade para o negócio;

6. **Gerenciamento de Configuração:** tem como objetivo assegurar que os ativos requeridos para a entrega de um serviço sejam controlados, com informações precisas, confiáveis e disponíveis;
7. **Gerenciamento de Conhecimento:** tem como objetivo capturar, armazenar e utilizar dados e informações sobre o gerenciamento de serviços, o que inclui tudo que houver disponível sobre um objeto de controle, tais como metas de nível de serviço, ANS e seus relatórios de realizações, acordos de nível operacional, contratos, manuais técnicos, documentos de experiência passadas, documentações de projetos etc;
8. **Gerenciamento de Continuidade:** tem como objetivo assegurar que a infraestrutura e os recursos de TI estejam disponíveis para fornecer o mínimo de serviços acordados, ainda que um evento de desastre venha acontecer, reduzindo o impacto negativo e garantindo a agilidade na recuperação dos serviços, em caso de incidentes de interrupção grave;
9. **Gerenciamento de Disponibilidade:** tem como objetivo assegurar que os serviços de TI atendam às necessidades de disponibilidade e/ou de metas de serviço do negócio, com um custo efetivo, e de maneira oportuna;
10. **Gerenciamento de Evento:** tem como objetivo gerenciar ocorrência ou mudança de estado que possui relevância para o gerenciamento de um serviço de TI ou Itens de Configuração de diferentes origens da infraestrutura da STI do TRE;
11. **Gerenciamento de Liberação:** tem como objetivo planejar, agendar, controlar a construção, testar a implantação de liberações e entregar nova funcionalidade requerida pelo negócio enquanto protege a integridade de serviços existentes;
12. **Gerenciamento de Mudança:** tem como objetivo garantir que os métodos e procedimentos padronizados, mais adequados, serão usados para o manuseio eficiente e imediato de todas as alterações na infraestrutura de TI do TRE-GO, minimizando o impacto sobre o negócio;
13. **Gerenciamento de Nível de Serviço:** Tem como objetivo garantir que todos os processos da Gestão de Serviços de TI, Acordos de Nível Operacional (OLA) e contratos de apoio sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas no TRE-GO.

§ 1º Os procedimentos relacionados a cada processo, estão descritos nos respectivos anexos desta portaria.

§ 2º As eventuais revisões, alterações e melhoria contínua dos processos anexos desta Portaria ficarão sob a responsabilidade da Secretaria de Tecnologia da Informação, que dará a necessária publicidade na intranet do TRE-GO sempre que ocorrerem.

§ 3º Os gerentes responsáveis pelos processos anexos nesta Portaria serão designados pelo Secretário de Tecnologia da Informação, por meio de Ordens de Serviços Internas.

CAPÍTULO IX

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 12º Diretrizes adicionais sobre o processo de gerenciamento de serviços de TI serão descritas e mantidas em documentos à parte, disponíveis a partir da página principal da intranet do Regional ou em site específico mantido por este Tribunal.

Art. 13º Este ato entra em vigor na data de sua publicação.

Daniel Boaventura França
Diretor-Geral em substituição



Documento assinado eletronicamente por **DANIEL BOAVENTURA FRANÇA, DIRETOR(A)-GERAL EM SUBSTITUIÇÃO**, em 02/06/2021, às 16:20, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-go.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0099391** e o código CRC **6CAE3794**.

Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços

STI
TRE-GO

Goiânia – mai/2019
Versão 1.2

Sumário

1	Introdução	3
2	Abrangência.....	3
3	Definições	3
4	Orientações Gerais	4
5	Processo de Gerenciamento do Catálogo de serviços	4
5.1	Visão Geral.....	4
5.2	Subprocesso Alterar Catálogo de Serviço.....	5
5.2.1	Abrir o chamado	6
5.2.2	Analisar Requisição.....	6
5.2.3	Elaborar proposta de mudança	7
5.2.4	Avaliar proposta de mudança.....	7
5.2.5	Implementar a mudança	7
5.2.6	Fechar o chamado	7
5.3	Subprocesso Revisar Catálogo de Serviço	7
5.3.1	Analisar desempenho	8
5.3.2	Elaborar relatório	8
5.4	Papéis e responsabilidades.....	9
5.4.1	Solicitante	9
5.4.2	Dono do serviço	9
5.4.3	Gerente do processo	9
5.4.4	Dono do processo.....	9
5.5	Indicadores de Desempenho	10
5.5.1	Quantidade de chamados classificados com “Outros”	10
5.5.2	Quantidade de requisições de alteração.....	10
6	Parâmetros Operacionais	10
7	ANEXOS.....	11
7.1.1	Estrutura mínima do Catálogo de Serviço	11

1 Introdução

O processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços tem como objetivo criar e manter um repositório único com informações sobre os serviços da STI DO TRE-GO, e assegurar que ele seja acessível aos usuários, de acordo com suas permissões.

Esse repositório é conhecido como catálogo de serviços e, no caso do TRE-GO, está integrado ao sistema de chamados. Ele contém informações sobre todos os serviços de TI que já estão em operação ou que estão sendo implantados no TRE-GO. Um ou mais serviços de TI podem ser agrupados em pacotes de serviço, que também estão incluídos no catálogo.

O catálogo de serviços é fundamental para viabilizar os processos de gerenciamento de incidentes, problemas e de cumprimento de requisições, portanto suas informações devem ser atualizadas para refletir a situação real dos serviços de TI.

Os principais resultados da implantação de um processo formal de gerenciamento do catálogo de serviços são:

- O aumento da satisfação dos usuários com a qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação (TI);
- A redução de custos e tempo de atendimento relacionados a incidentes, requisições de serviço e problemas;
- A transformação de conhecimento tácito em conhecimento organizacional.

2 Abrangência

O processo descrito neste documento é aplicável a todos os serviços disponibilizados pela **STI DO TRE-GO**.

3 Definições

- **Pacote de serviços:** termo que designa o agrupamento de dois ou mais serviços de TI e que também estão incluídos no catálogo de serviços.
- **Catálogo de serviço:** lista categorizada de todos os serviços disponibilizados pela STI DO TRE-GO usado para fins de categorização, priorização, atribuição de responsabilidade e determinação do acordo de nível de serviço.
- **Incidentes:** é um evento que impacte ou possa impactar na operação de um serviço, causando sua degradação ou interrupção. Exemplos de incidentes: senha de acesso à rede local bloqueada, um monitor que não liga e uma aplicação de que congelou.
- **Problema:** é a causa desconhecida de um ou mais incidentes. A investigação do problema é parte do processo de gerenciamento de problemas.
- **Requisição de serviço:** é uma solicitação formal de um usuário para algo a ser fornecido, como uma solicitação de acesso a um sistema, fornecimento de uma estação de trabalho para um novo colaborador, informação ou orientação feita por um usuário (ex.: melhor forma de agendar uma sala de reunião com videoconferência), ou uma solicitação de uma mudança pré-aprovada (ex.: redefinição de senha).
- **Requisição de Mudança (RdM):** é uma solicitação formal de alteração da configuração de um ou mais ICs (Itens de Configurações) e, por não estar padronizada e pré-autorizada, precisa ser tratada pelo processo de gestão de mudança.

4 Orientações Gerais

Os envolvidos com o processo de gerenciamento do catálogo de serviços devem levar em consideração que:

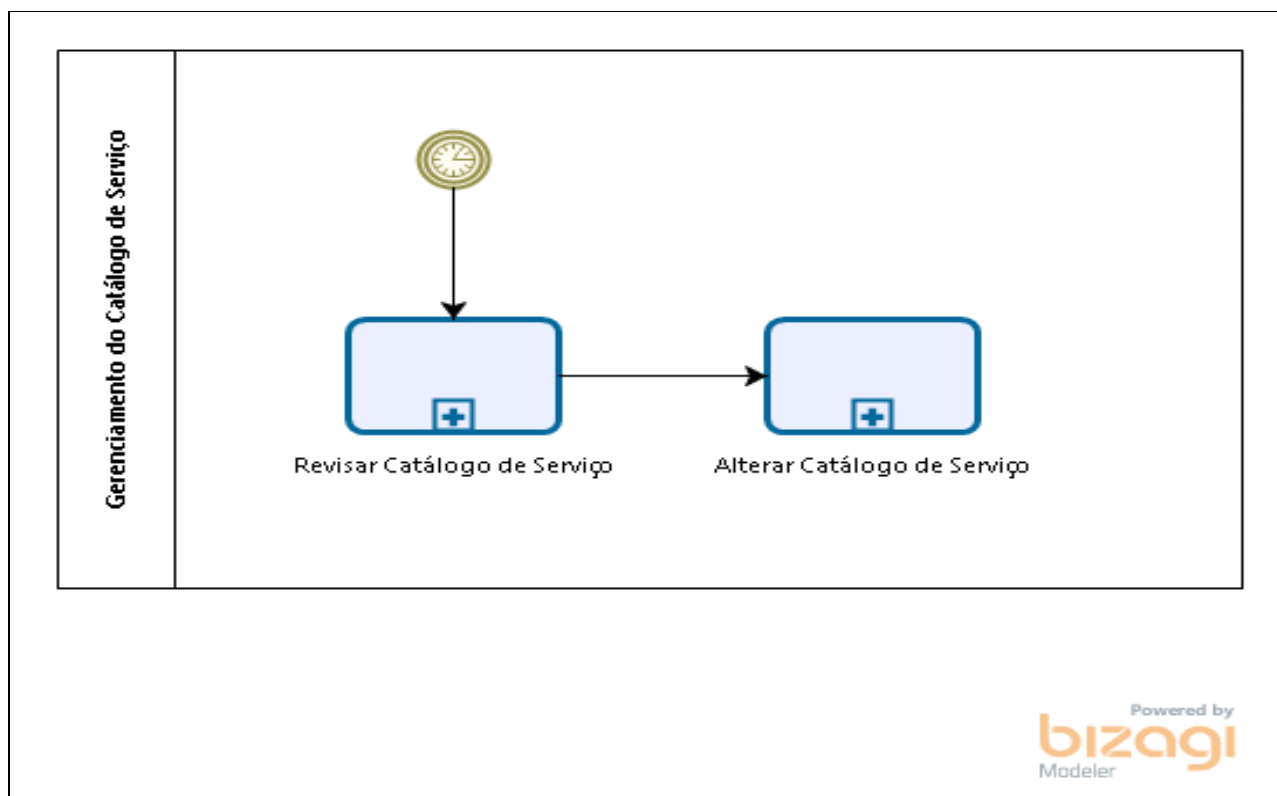
- As informações relativas ao catálogo de serviços devem ser centralizadas, sempre que possível, no sistema de gerenciamento de chamados do TRE-GO;
- Todos os usuários de serviços de TI do TRE-GO devem ter acesso ao catálogo de serviços através do portal do sistema de chamados;
- Todos os usuários do TRE-GO podem sugerir mudanças ao catálogo de serviços;
- As mudanças no catálogo de serviço devem ser discutidas, preferencialmente, em comitê formado pelo gerente do processo, donos de serviços e representantes das equipes de atendimento e dos usuários. No caso de mudanças pontuais, é possível que a discussão envolva apenas o gerente do processo e o dono do serviço em questão;
- Todas as mudanças no catálogo de serviços devem ser submetidas à aprovação do dono do processo.
- O catálogo de serviços deve ser revisto periodicamente e também sempre que um serviço de TI for alterado ou implantado.

5 Processo de Gerenciamento do Catálogo de serviços

5.1 Visão Geral

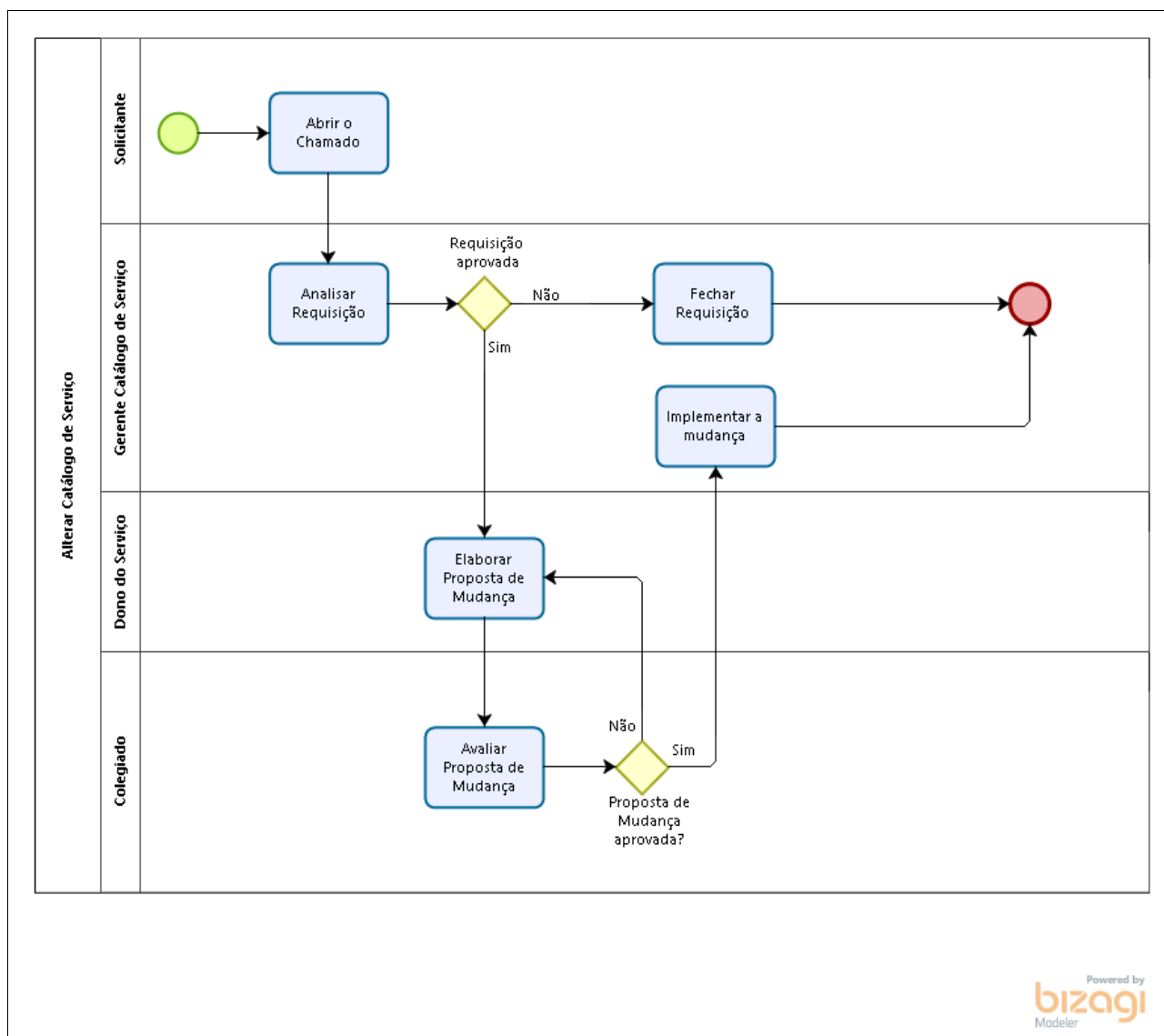
O processo de gerenciamento do catálogo de serviço é formado por dois subprocessos: revisar o catálogo de serviços e alterar o catálogo de serviços. O primeiro trata da identificação dos ajustes necessários para manter a eficácia do catálogo, enquanto o segundo, trata das atividades para incluir, excluir e editar itens do catálogo.

O catálogo de serviços deve ser revisto, no mínimo, semestralmente, mas também a cada mudança que afete itens de configuração do TRE-GO, como por exemplo, atualização de serviços ou a implementação de novos.



5.2 Subprocesso Alterar Catálogo de Serviço

O diagrama a seguir mostra apenas as macro atividades do processo para reduzir sua complexidade. Por isso, atividades como tentativas de contato com o usuário solicitante, registro de informações ou envio de notificações, não foram incluídas no diagrama, mas constam nas descrições das macros atividades.



5.2.1 Abrir o chamado

Todas as requisições de alteração do catálogo devem ser registradas através da abertura de um chamado no sistema de gerenciamento de chamados do TRE-GO. No momento da abertura, deve ser fornecida o máximo de informação sobre a alteração.

Normalmente, as requisições são resultado do subprocesso de revisão do catálogo de serviços ou do processo de gerenciamento de mudança, mas qualquer usuário do TRE-GO pode requisitar a inclusão, exclusão ou edição de itens do catálogo.

Todas as requisições devem ser formalizadas através da abertura de um chamado diretamente no portal do sistema de gerenciamento de chamados publicado em <http://servicedesk.tre-go.jus.br>, enviando uma mensagem eletrônica para o endereço apoio@tre-go.jus.br ou ligando no ramal 4255.

5.2.2 Analisar Requisição

O gerente do processo deve analisar a fundamentação da requisição de alteração com o objetivo de confirmar ou não a sua admissibilidade.

Se aceita, o gerente do processo deve dar continuidade a tramitação da mesma, e, caso contrário, deve encerrar o chamado informando os motivos da recusa da requisição.

5.2.3 Elaborar proposta de mudança

O gerente do catálogo de serviços deve convocar o dono de cada serviço afetado pela requisição para que, trabalhando em conjunto, possam reunir as informações necessárias e gerar a documentação necessária para implementar a mudança.

Se necessário, o gerente do catálogo de serviços pode solicitar esclarecimentos ao requisitante, ou buscar informações adicionais:

- No sistema de gerenciamento de chamados, principalmente na base de dados de erros conhecidos e chamados semelhantes;
- Na documentação técnica disponível, principalmente instruções de trabalho e documentação de ambientes;
- Junto à especialistas do TRE-GO ou fornecedores externos.

A documentação é organizada em uma proposta de mudança que deve ser compatível com a estrutura do catálogo de serviços e com o modelo de item do catálogo de serviço.

5.2.4 Avaliar proposta de mudança

A proposta de mudança é submetida à aprovação de um colegiado liderado pelo gerente do processo e com a participação dos donos dos serviços afetados e outras pessoas convidadas a critério do gerente.

Quando a mudança for resultado da atualização (upgrade) de serviços de amplo uso no TRE-GO ou da implementação de novos sistemas é necessário convidar representantes da central de serviços.

As deliberações do colegiado devem ser incluídas no chamado da requisição de alteração.

5.2.5 Implementar a mudança

O gerente do processo deve providenciar a implementação da mudança no catálogo de serviços e a comunicação da mesma à central de atendimento e outras partes interessadas.

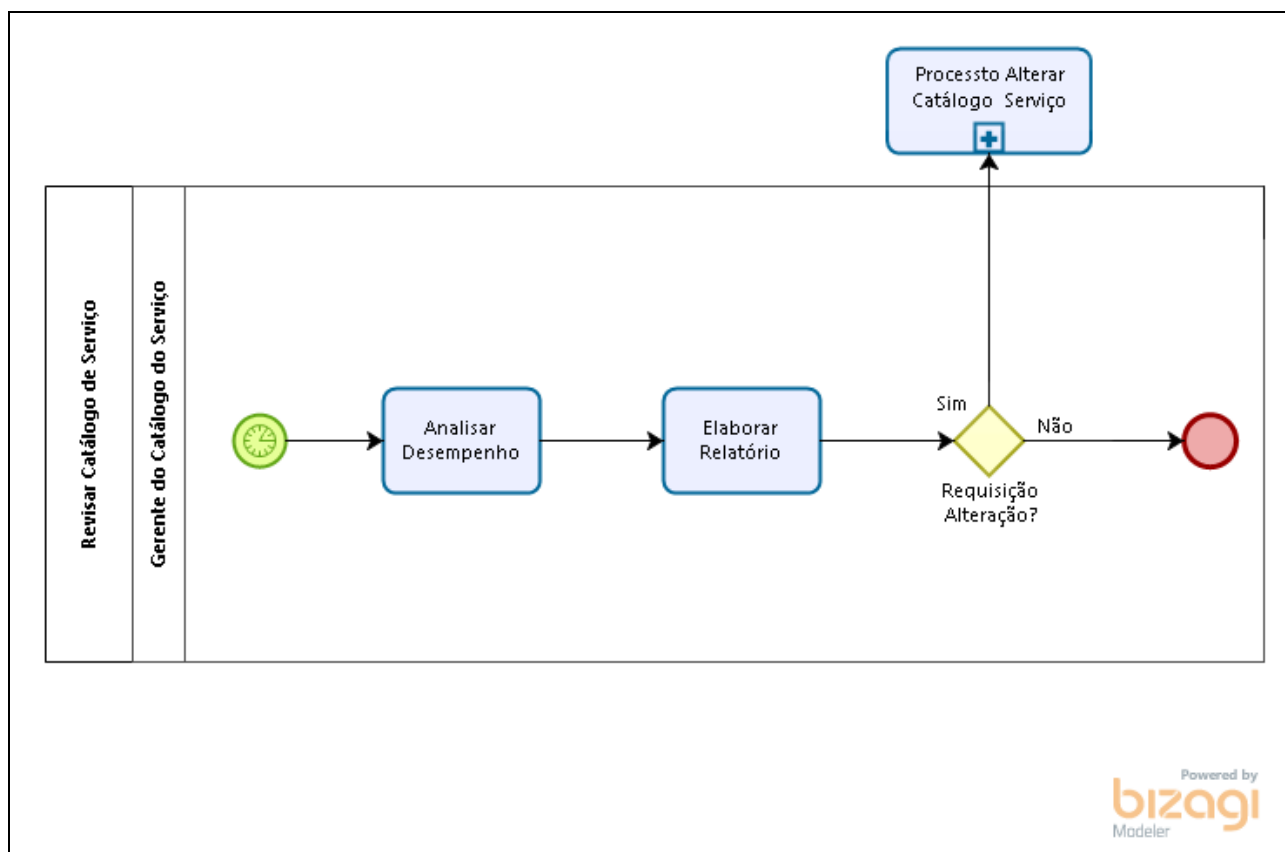
A implementação da mudança deve ser feita diretamente no catálogo de serviços integrado ao sistema de chamados do TRE-GO.

5.2.6 Fechar o chamado

Ao concluir a implantação da mudança, o gerente do processo deve confirmar que toda informação relevante está registrada e fechar o chamado.

5.3 Subprocesso Revisar Catálogo de Serviço

O diagrama a seguir mostra apenas as macros atividades do processo para reduzir a complexidade do mesmo. Por isso, atividades como tentativas de contato com o usuário solicitante, registro de informações ou envio de notificações, não foram incluídas no diagrama, mas constam nas descrições das macros atividades.



5.3.1 Analisar desempenho

Periodicamente, o gerente do processo deve analisar os relatórios de desempenho do período a fim de verificar a qualidade do catálogo de serviços do TRE-GO.

A análise envolve a revisão de chamados classificados como “Outros”, das requisições de mudança submetidas no período e da confirmação dos donos de serviços sobre a exatidão das informações de suas categorias e itens no catálogo de serviços.

O gerente pode realizar esta atividade na frequência que desejar, mas no mínimo deve fazer uma revisão por semestre. E, nestas análises semestrais, deve convidar para participar os donos dos serviços com a maior quantidade de chamados ou que geraram maior impacto, representantes da Central de Serviços e o dono do processo de gerenciamento do catálogo de serviços.

5.3.2 Elaborar relatório

Ao final da análise de desempenho, o gerente do processo deve providenciar a elaboração de um relatório de acompanhamento com os indicadores analisados, os pontos discutidos durante a análise, as conclusões e, se identificadas, as oportunidades de melhoria.

Caso tenham sido identificadas oportunidades de melhoria, o gerente deve fazer uma requisição de alteração do catálogo de serviço.

O relatório de acompanhamento deve ser publicado em local acessível a todos os usuários do TRE-GO.

5.4 Papéis e responsabilidades

5.4.1 Solicitante

- Formalizar a requisição de alteração do catálogo de serviço através da abertura de um chamado no sistema de gestão de chamados do TRE-GO através do portal web ou e-mail;
- Responder às solicitações de esclarecimento sobre sua requisição.

5.4.2 Dono do serviço

- Disponibilizar informações para serem incluídas no catálogo de serviços sobre os quais é o responsável;
- Submeter solicitações de alteração do catálogo de serviços sempre que houver alguma mudança nos serviços pelos quais é responsável;
- Participar de reuniões de avaliação de desempenho convocadas pelo gerente do processo;

5.4.3 Gerente do processo

- Auditar a execução do processo conforme documentado;
- Criar e controlar um plano de ação quando um indicador de desempenho não é atingido;
- Divulgar o processo de gerenciamento do catálogo de serviços, seus documentos auxiliares e o sistema de gerenciamento de chamados;
- Documentar as sugestões de melhoria no processo de gerenciamento do catálogo de serviço, seus documentos auxiliares e no sistema de gerenciamento de chamados;
- Garantir a alocação adequada de recursos para execução do processo;
- Garantir o atingimento dos indicadores de desempenho do processo;
- Garantir que os usuários solicitantes recebam informações sobre seus chamados;
- Informar ao dono do processo todas as sugestões de melhoria apresentadas;
- Liderar reuniões regulares para avaliar os indicadores de desempenho, processo de gerenciamento do catálogo de serviços, seus documentos auxiliares e o sistema de gerenciamento de chamados;

5.4.4 Dono do processo

- Assegurar a elaboração e divulgação dos relatórios de desempenho do processo de gerenciamento do catálogo de serviços;
- Assegurar que a documentação relacionada ao processo de gerenciamento do catálogo de serviços esteja atualizada e acessível para todos os usuários do TRE-GO;
- Assegurar que mudanças realizadas no processo e na sua documentação sejam adequadamente divulgadas a todos os usuários do TRE-GO;
- Assegurar que o processo de gerenciamento do catálogo de serviços, seus documentos auxiliares e o sistema de gerenciamento de chamados atendam aos requisitos do TRE-GO;
- Assegurar que todos os envolvidos recebam treinamentos adequados aos papéis que devem executar;
- Atribuir, às pessoas que vão executar atividades, autoridade para exercerem seus respectivos papéis no processo de gerenciamento de incidentes;
- Auditar regularmente a execução do processo conforme a documentação mais recente;
- Revisar regularmente os indicadores de desempenho do processo de gerenciamento do catálogo de serviço;
- Participar de reuniões de avaliação de desempenho convocadas pelo gerente do processo.

5.5 Indicadores de Desempenho

Neste documento está documentado um conjunto de indicadores obrigatórios para o monitoramento do processo de gerenciamento do catálogo de serviços. Fica ao critério do gerente do processo a definição de outros indicadores complementares a estes.

A definição das metas de cada um dos indicadores aqui listados será feita seis meses após a aprovação deste documento. O gerente do processo preparará uma proposta de metas que será submetida à aprovação por parte do dono do processo.

Os indicadores descritos abaixo deverão ser extraídos a partir da ferramenta de gerenciamento de chamados do TRE-GO e publicados em um portal web com acesso liberado aos envolvidos na gestão do processo.

Trimestralmente o gerente do processo deve rever os indicadores e emitir um parecer sobre os resultados alcançados e, sempre que um ou mais metas não forem atingidas, elaborar um plano de remediação a ser submetido à aprovação do dono do processo.

5.5.1 Quantidade de chamados classificados com “Outros”

Monitora a quantidade de chamados que não puderam ser associados aos itens existentes do catálogo de serviços.

- **Tendência:** quanto menor, melhor
- **Periodicidade:** Trimestral

Fórmula:

Quantidade de chamados categorizados como outros

5.5.2 Quantidade de requisições de alteração

Monitora a quantidade de requisições de alteração ao catálogo de serviço.

- **Tendência:** quanto menor, melhor
- **Periodicidade:** Trimestral

Fórmula:

Quantidade de requisições de alteração

6 Parâmetros Operacionais

A execução do processo de gerenciamento do catálogo de serviços depende de parâmetros operacionais que serão configurados diretamente na ferramenta de gestão de chamados ou formalizados em documentos auxiliares. Exemplos: categorias de serviços, matriz de priorização, acordos de nível de serviços, notificações e documentação dos donos dos serviços.

É responsabilidade do gerente do processo rever regularmente esses parâmetros e assegurar que as mudanças necessárias sejam corretamente implementadas.

7 ANEXOS

7.1.1 Estrutura mínima do Catálogo de Serviço

A estrutura mínima para compor o catálogo de serviço deverá conter as seguintes informações de cada serviço:

- Categoria;
- Serviço;
- Item;
- Status do Serviço;
- Tipo;
- Meio de Solicitação;
- Quem pode solicitar;
- Unidade Gestora;
- Grupo Solução;
- Dono do Serviço;
- Responsável Técnico;
- Complexidade;
- Prioridade e
- SLA.

Processo de Gerenciamento de Problemas

STI
TRE-GO

Goiânia – mai/2019
Versão 1.2

Sumário

1	Introdução	3
2	Abrangência.....	3
3	Definições	3
4	Orientações Gerais	4
5	Processo de Gerenciamento de Problemas	4
5.1	Visão Geral.....	4
5.2	Descrição das macros atividades.....	6
5.2.1	Registro de sugestão de problema.....	6
5.2.2	Analisar a sugestão de problema	6
5.2.3	Cancelar a sugestão de problema	6
5.2.4	Classificar e priorizar o problema.....	6
5.2.5	Investigar e Diagnosticar	6
5.2.6	Engajar fornecedor externo.....	7
5.2.7	Documentar solução definitiva	7
5.2.8	Documentar solução de contorno.....	7
5.2.9	Justificar solução definitiva não encontrada	8
5.2.10	Gerenciar mudança	8
5.2.11	Fechar o problema.....	8
5.2.12	Divulgar o fechamento do problema.....	8
5.3	Papéis e responsabilidades.....	8
5.3.1	Grupo Solucionador de Problemas.....	8
5.3.2	Gerente do Processo de gerenciamento de problemas.....	9
5.3.3	Dono do processo de gerenciamento de problemas	9
5.4	Indicadores de Desempenho.....	9
5.4.1	Quantidade de problemas registrados.....	10
5.4.2	Solucionados pela equipe de segundo nível	10
5.4.3	Solucionados pela equipe de terceiro nível.....	10
6	Parâmetros Operacionais	10

1 Introdução

O processo de Gerenciamento de Problemas tem como principais objetivos prevenir a ocorrência de problemas em sistemas de TI e os incidentes resultantes dos mesmos, eliminar incidentes recorrentes e minimizar o impacto de incidentes que não podem ser prevenidos. O gerenciamento de problema inclui atividades requeridas para diagnosticar a causa raiz de incidentes e determinar a resolução dos problemas associados.

Um problema é definido como a causa desconhecida de um ou mais incidentes.

Diferentemente do processo de gerenciamento de incidentes, cujo objetivo é restaurar o mais rapidamente possível um serviço de TI sem necessariamente identificar a causa-raiz, o gerenciamento de problemas requer o diagnóstico das causas.

Entretanto, nem todo incidente levará ao acionamento do processo de gerenciamento de problemas, visto que incidentes raros ou de baixo impacto não justificam a alocação de recursos.

Quando um problema é diagnosticado e uma solução é documentada, o mesmo passa a ser tratado como um erro conhecido e é incluído na Base de dados de erros conhecidos (BDEC).

Os principais resultados da implantação de um processo formal de gerenciamento de problemas são:

- O aumento da satisfação dos usuários com a qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação (TI);
- A redução de custos relacionados aos incidentes;
- Prevenção de eventos que impactem o funcionamento dos serviços de TI;
- A redução da quantidade de incidentes.

2 Abrangência

O processo descrito neste documento é aplicável a todos os serviços disponibilizados pela **STI do TRE-GO** e presentes no catálogo de serviços.

3 Definições

- **Base de dados de erros conhecidos (BDEC):** parte da base de conhecimento, contém a descrição dos erros conhecidos. As equipes de primeiro e segundo nível só podem implementar soluções presentes nesta base. A criação e manutenção do banco é realizada como parte do processo de gerenciamento de problemas.
- **Catálogo de serviço:** lista categorizada de todos os serviços disponibilizados pela **STI do TRE-GO** usado para fins de categorização, priorização, atribuição de responsabilidade e determinação do acordo de nível de serviço.
- **Erro conhecido:** é um problema que tem uma causa raiz documentada e uma ou mais soluções de contorno ou resolução. Um problema é a causa raiz de um ou mais incidentes.
- **Incidentes graves:** incidentes relacionados a serviços com acordo de nível de serviço (ANS) muito rigorosos, ou seja, com mínima tolerância à indisponibilidade ou degradação de performance, pois tem grande impacto sobre as atividades fim do TRE-GO.
- **Incidentes:** é um evento que impacte ou possa impactar na operação de um serviço, causando sua degradação ou interrupção. Exemplos de incidentes: senha de acesso à rede local bloqueada, um monitor que não liga e uma aplicação que congelou.
- **Problema:** é a causa desconhecida de um ou mais incidentes. A investigação do problema é parte do processo de gerenciamento de problemas.

4 Orientações Gerais

Os envolvidos com o processo de gerenciamento de problemas devem levar em consideração que:

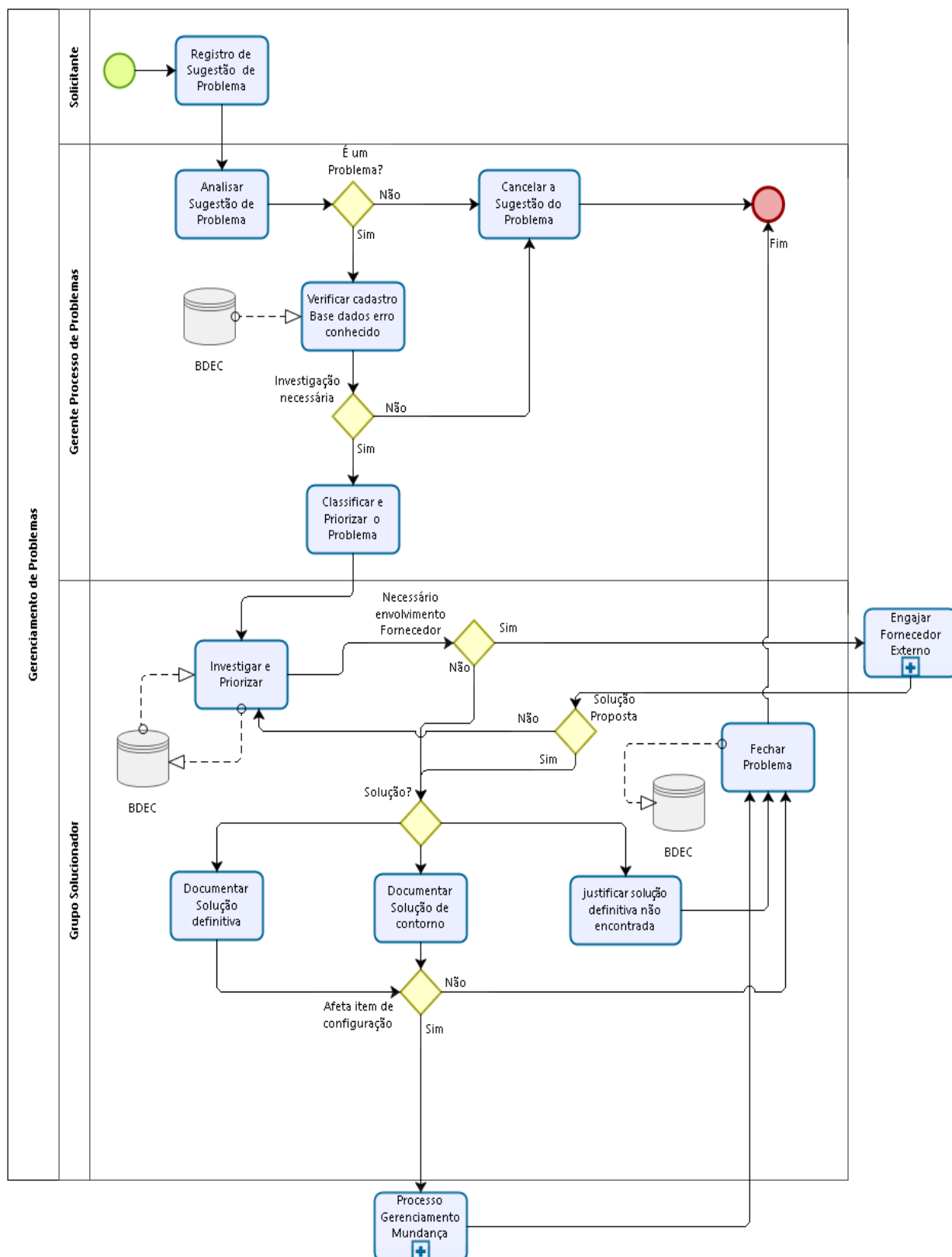
- Todos os problemas devem ser registrados, independentemente do canal de comunicação utilizado;
- Toda informação relevante relacionada ao problema deve ser registrada;
- O usuário solicitante deve responder às requisições de esclarecimentos e detalhamento;
- Quando um problema for identificado durante o processo de gerenciamento de incidentes, o mesmo deve ser encaminhado ao processo de gerenciamento de problemas para ser tratado.

5 Processo de Gerenciamento de Problemas

5.1 Visão Geral

O processo de gerenciamento de problemas implementado no TRE-GO envolve os três níveis de atendimento, que podem identificar potenciais problemas sempre que um incidente não tem causa documentada, e o gerente do processo, que faz a avaliação inicial do potencial problema.

Também existe o dono do processo, que é a pessoa que autorizou a implantação do processo e designou o gerente.



5.2 Descrição das macros atividades

5.2.1 Registro de sugestão de problema

Quando um incidente não tem causa raiz conhecida, o responsável, independentemente do nível de atendimento, deve registrar uma sugestão de problema no sistema de gerenciamento de chamados do TRE-GO.

5.2.2 Analisar a sugestão de problema

Cabe ao gerente do processo fazer uma análise inicial da sugestão para avaliar se é ou não um problema, se for, verificar se ele está cadastrado na base de dados de erros conhecidos e decidir se é justificável a alocação de recursos para investigar e diagnosticar.

É importante considerar que nem todo problema precisa ser investigado, principalmente aqueles que tem pouco impacto e não são recorrentes ou aqueles cuja probabilidade de ocorrer novamente é baixa.

5.2.3 Cancelar a sugestão de problema

Caso a sugestão não se trate de um problema ou uma investigação não é justificável, o gerente do processo deve providenciar o cancelamento da mesma, justificando os motivos e notificando o usuário que fez a sugestão.

5.2.4 Classificar e priorizar o problema

O gerente do processo deve classificar o problema de acordo com o serviço, urgência e impacto.

- **Serviço:** o item do catálogo de serviço relacionado ao incidente.
- **Urgência:** tempo disponível para resolver o problema.
- **Impacto:** extensão do impacto negativo que o problema pode causar.

Os resultados da categorização são a atribuição do problema ao grupo de solução adequado e a determinação da sua prioridade na fila de atendimento.

5.2.5 Investigar e Diagnosticar

Quando o operador recebe a atribuição de um problema, ele deve verificar se é um problema novo ou um problema já conhecido, mas que ainda não foi resolvido, e iniciar uma investigação para determinar a(s) causa(s) e identificar soluções, que podem ser definitiva ou de contorno.

Para isso, o operador deve usar as informações disponíveis e, se necessário, solicitar esclarecimentos ao usuário que fez a sugestão ou buscar informações adicionais:

- No sistema de gerenciamento de chamados, principalmente na base de dados de erros conhecidos e chamados semelhantes;
- Na documentação técnica disponível sobre os itens de configuração envolvidos, principalmente instruções de trabalho e documentação de ambientes;
- Nos sistemas de monitoramento implementados no TRE-GO;
- Junto à especialistas do TRE-GO ou fornecedores externos.

Todas informações relevantes levantadas durante esta atividade devem ser adicionadas ao registro do erro na base de dados de erros conhecidos.

5.2.6 Engajar fornecedor externo

Quando a equipe do TRE-GO suspeitar que a causa raiz do problema está fora do seu ambiente ou quando é necessário conhecimento especializado, o responsável pelo problema deve engajar o fornecedor externo na investigação e diagnóstico de um problema, o operador deve criar uma solicitação ao fornecedor conforme os procedimentos específicos previstos no respectivo contrato. Isso pode ser feito, por exemplo, através da abertura de um chamado no sistema do fornecedor ou da emissão de uma ordem de serviço.

Antes de criar uma solicitação para o fornecedor externos, o operador deve se certificar que todas as informações relevantes estejam registradas na solicitação. Exemplo de informações: os testes realizados com os respectivos resultados, artigos da base de conhecimento aplicados ao caso, chamados semelhantes, e informações adicionais fornecidas pelo usuário solicitante.

O responsável pelo problema deve acompanhar a solicitação junto ao fornecedor e atualizar o status do problema no sistema de registro de chamados.

Nos casos em que o fornecedor resolver o problema através das correções aplicadas em sua própria infraestrutura, é necessário avaliar se o engajamento em si não deve ser considerado como uma solução do problema. A definição da solução como definitiva ou de contorno vai depender das informações passadas pelo fornecedor.

5.2.7 Documentar solução definitiva

Quando a causa raiz é identificada e uma solução definitiva é proposta, o registro do erro na base de dados de erros conhecidos deve ser atualizado com essas informações.

Se for necessário alterações em itens de configuração, a solução proposta será submetida ao processo de gerenciamento de mudança.

Após a implantação da solução, a sua efetividade deve ser analisada para garantir que a mesma endereçou o problema e que a documentação incluída no registro do erro pode ser usada na solução de incidentes futuros.

5.2.8 Documentar solução de contorno

Quando uma solução de contorno é proposta durante a investigação do problema, o responsável deve avaliar se a mesma deve ser incluída no registro do erro na base de dados de erros conhecidos, especialmente se ela não precisar ser tratada pelo processo de gerenciamento de mudança.

As soluções de contorno podem ajudar a minimizar o impacto de problemas sobre os serviços de TI do TRE-GO, e são úteis quando ainda não se sabe a causa raiz ou a implantação da solução definitiva demanda tempo, mas precisam ser consideradas com cuidado para evitar consequências não previstas.

Se for necessário alterações em itens de configuração, a solução proposta será submetida ao processo de gerenciamento de mudança.

Após a implantação da solução de contorno, a sua efetividade deve ser analisada para garantir que a mesma endereçou o problema e que a documentação incluída no registro do erro pode ser usada na solução de incidentes futuros.

5.2.9 Justificar solução definitiva não encontrada

Quando não é possível identificar a causa raiz e/ou uma solução definitiva viável, o responsável deve justificar e solicitar o encerramento antecipado da investigação. Isso deve ser feito, mesmo que soluções de contorno tenham sido identificadas e incluídas no registro do erro.

5.2.10 Gerenciar mudança

Quando a solução proposta afeta um ou mais itens de configuração do TRE-GO, é necessário que a mesma seja submetida ao processo de gerenciamento da mudança através da apresentação de uma requisição de mudança.

5.2.11 Fechar o problema

Quando uma solução definitiva for implantada ou quando é solicitado o encerramento antecipado da investigação, o gerente do processo de gerenciamento de problemas deve avaliar se o problema pode ser fechado. Caso o gerente não aprove o fechamento, o processo volta para a atividade de investigação e diagnóstico.

Quando há uma solução definitiva, ele deve confirmar que a mesma foi eficaz em resolver a causa raiz do problema e que os serviços de TI do TRE-GO foram normalizados.

E quando não há, ele deve avaliar se justificativa para o encerramento antecipado da investigação está adequadamente fundamentada.

Em ambos os casos, ele deve também assegurar que as informações relevantes foram adicionadas ao registro do erro.

5.2.12 Divulgar o fechamento do problema

Quando o fechamento do problema é aprovado, o gerente do processo de gerenciamento de problemas deve informar o usuário que fez a sugestão do problema e a qualquer outra parte interessada.

5.3 Papéis e responsabilidades

5.3.1 Grupo Solucionador de Problemas

- Registrar todas as informações pertinentes no registro do erro;
- Revisar a categorização e priorização dos chamados e, em caso de mudança, informar o equívoco ao responsável pela categorização anterior;
- Solicitar ao usuário informações adicionais sempre que necessário;
- Investigar e diagnosticar o problema;
- Engajar fornecedores externos;
- Atualizar a base de dados de erros conhecidos;
- Submeter ao processo de gerenciamento de mudanças as soluções que impactem itens de configuração do TRE;

5.3.2 Gerente do Processo de gerenciamento de problemas

- Auditar a execução do processo conforme documentado;
- Criar e controlar um plano de ação quando um indicador de desempenho não é atingido;
- Divulgar o processo de gerenciamento de problemas, seus documentos auxiliares e o sistema de gerenciamento de chamados;
- Documentar a composição dos grupos solucionadores de problemas;
- Documentar as sugestões de melhoria no processo de gerenciamento de problemas, seus documentos auxiliares e no sistema de gerenciamento de chamados;
- Garantir a alocação adequada de recursos para execução do processo;
- Garantir o atingimento dos indicadores de desempenho do processo;
- Garantir que a base de dados de erros conhecidos é atualizada ao longo do processo de gerenciamento de problemas;
- Garantir que as equipes envolvidas com o processo de gerenciamento de incidentes têm acesso a base de dados de erros conhecidos;
- Informar ao dono do processo todas as sugestões de melhoria apresentadas;
- Liderar reuniões regulares com os grupos solucionadores para avaliar os indicadores de desempenho, processo de gerenciamento de incidentes, seus documentos auxiliares e o sistema de gerenciamento de chamados.

5.3.3 Dono do processo de gerenciamento de problemas

- Assegurar a elaboração e divulgação dos relatórios de desempenho do processo de gerenciamento de problemas;
- Assegurar que a documentação relacionada ao processo de gerenciamento de problemas esteja atualizada e acessível para todos os usuários do TRE-GO;
- Assegurar que mudanças realizadas no processo e na sua documentação sejam adequadamente divulgadas a todos os usuários do TRE-GO;
- Assegurar que o processo de gerenciamento de problemas, seus documentos auxiliares e o sistema de gerenciamento de chamados atendam aos requisitos do TRE-GO;
- Assegurar que todos os envolvidos recebam treinamentos adequados aos papéis que devem executar;
- Atribuir, às pessoas que vão executar atividades, autoridade para exercerem seus respectivos papéis no processo de gerenciamento de incidentes;
- Auditar regularmente a execução do processo conforme a documentação mais recente;
- Revisar regularmente os indicadores de desempenho do processo de gerenciamento de problemas.

5.4 Indicadores de Desempenho

Neste documento está documentado um conjunto de indicadores obrigatórios para o monitoramento do processo de gerenciamento de problemas. Fica ao critério do gerente do processo de gerenciamento de problemas a definição de outros indicadores complementares a estes.

A definição das metas de cada um dos indicadores aqui listados será feita seis meses após a aprovação deste documento. O gerente do processo de gerenciamento de problemas preparará uma proposta de metas que será submetida à aprovação por parte do dono do processo.

Os indicadores descritos abaixo deverão ser extraídos a partir da ferramenta de gerenciamento de chamados do TRE-GO e publicados em um portal web com acesso liberado aos envolvidos na gestão do processo.

Mensalmente o gerente do processo deve rever os indicadores e emitir um parecer sobre os resultados alcançados e, sempre que um ou mais metas não forem atingidas, elaborar um plano de remediação a ser submetido à aprovação do dono do processo.

5.4.1 Quantidade de problemas registrados

Monitora a efetividade da base de dados de erros conhecidos.

- **Tendência:** quanto menor, melhor
- **Periodicidade:** Mensal

Fórmula:

$$\sum \text{Sugestões de problemas registradas}$$

5.4.2 Solucionados pela equipe de segundo nível

Monitora o engajamento das equipes de segundo nível para solução presencial ou remota dos chamados. Indiretamente, informa a efetividade da base de dados de erros conhecidos.

- **Tendência:** quanto menor, melhor
- **Periodicidade:** Mensal

Fórmula:

$$\frac{\text{Quantidade total de problemas encerrados pela equipe de 2º nível}}{\text{Quantidade total de problemas encerrados}}$$

5.4.3 Solucionados pela equipe de terceiro nível

Monitora o engajamento das equipes de terceiro nível para solução dos chamados. Indiretamente, informa a efetividade da base de dados de erros conhecidos. A medição do indicador é feita de forma agregada (todos os chamados) e por grupo de atendimento.

- **Tendência:** quanto menor, melhor
- **Periodicidade:** Mensal

Fórmula:

$$\frac{\text{Quantidade total de problemas encerrados pela equipe de 3º nível}}{\text{Quantidade total de problemas encerrados}}$$

6 Parâmetros Operacionais

A execução do processo de gerenciamento de problemas depende de parâmetros operacionais que serão configurados diretamente na ferramenta de gestão de chamados ou formalizados em documentos auxiliares. Exemplos: categorias de problemas, matriz de priorização, acordos de nível de serviços, notificações e membros dos grupos de atendimento.

É responsabilidade do gerente do processo de gerenciamento de problemas rever regularmente esses parâmetros e assegurar que as mudanças necessárias sejam corretamente implementadas.

Processo de Gerenciamento de Incidentes

STI
TRE-GO

Goiânia – mai/2019
Versão 1.2

Sumário

1	Introdução	4
2	Abrangência.....	4
3	Definições	4
4	Orientações Gerais	5
5	Processo de Gerenciamento de Incidentes.....	5
5.1	Visão Geral.....	5
5.2	Descrição das macro atividades	7
5.2.1	Abrir o chamado	7
5.2.2	Categorizar e Priorizar	7
5.2.3	Investigar e Diagnosticar	7
5.2.4	Encaminhar para o 2º nível	8
5.2.5	Encaminhar para o 3º nível	8
5.2.6	Resolver chamado	8
5.2.7	Engajar o gerente de incidentes.....	9
5.2.8	Fechar o Incidente	9
5.3	Papéis e responsabilidades.....	9
5.3.1	Usuário solicitante	9
5.3.2	Equipe de primeiro nível	9
5.3.3	Equipe de segundo nível.....	9
5.3.4	Equipe de terceiro nível.....	10
5.3.5	Gerente do Processo de gerenciamento de incidentes	10
5.3.6	Dono do processo	10
5.4	Indicadores de Desempenho.....	11
5.4.1	Categorizados dentro do ANS.....	11
5.4.2	Atendimento iniciado dentro do ANS	11
5.4.3	Atendimento encerrado dentro do ANS.	12
5.4.4	Solucionados pela equipe de primeiro nível	12
5.4.5	Solucionados pela equipe de segundo nível	12
5.4.6	Solucionados pela equipe de terceiro nível.....	12
6	Subprocesso de Gerenciamento de Incidentes Graves.....	13
6.1	Visão Geral.....	13
6.2	Descrição das macro atividades	14
6.2.1	Convocar o comitê técnico	14
6.2.2	Analisar o Incidente	14
6.2.3	Investigar e Diagnosticar	15
6.2.4	Avaliar Solução	15

6.2.5	Implementar Solução	15
6.2.6	Finalizar Chamado	15
6.3	Papeis e responsabilidade	16
6.3.1	Gerente do Processo de gerenciamento de incidentes	16
6.3.2	Comitê Técnico	16
6.3.3	Aprovador do Plano de Ação	16
6.4	Indicadores de Desempenho	16
7	Parâmetros Operacionais	16

1 Introdução

O processo de Gerenciamento de Incidentes tem como objetivo a restauração da operação normal de um serviço da forma mais rápida possível, minimizando impactos negativos sobre as operações do TRE-GO e garantindo a manutenção dos níveis acordados de qualidade.

Neste contexto, a operação de um serviço é considerada normal quando o mesmo está operando dentro dos limites estabelecidos pelo acordo de nível de serviço (ANS).

Um incidente é um evento que impacte ou possa impactar na operação de um serviço, causando sua degradação ou interrupção. Exemplos de incidentes: senha de acesso à rede local bloqueada, um monitor que não liga e uma aplicação que congelou.

É importante destacar que a investigação da causa-raiz do incidente não faz parte deste processo pois, por definição, isso é parte do processo de Gerenciamento de Problemas.

Os principais resultados da implantação de um processo formal de gerenciamento de incidentes são:

- O aumento da satisfação dos usuários com a qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação (TI);
- A redução de custos relacionados aos incidentes;
- A transformação de conhecimento tácito em conhecimento organizacional.

2 Abrangência

O processo descrito neste documento é aplicável a todos os serviços disponibilizados pela **STI DO TRE-GO** e presentes no catálogo de serviços.

3 Definições

- **Acordo de Nível de Serviço (ANS):** no contexto deste processo, define os prazos limites para a execução de atividades por parte das equipes de atendimento. Também conhecidos pelo termo em inglês *Service Level Agreement* (SLA). Exemplos: prazo para início de atendimento e prazo para resolução de incidente.
- **Base de dados de erros conhecidos (BDEC):** parte da base de conhecimento, contém a descrição dos erros conhecidos. As equipes de primeiro e segundo nível só podem implementar soluções presentes nesta base. A criação e manutenção do banco é realizada como parte do processo de gerenciamento de problemas.
- **Catálogo de serviço:** lista categorizada de todos os serviços disponibilizados pela STI DO TRE-GO usado para fins de categorização, priorização, atribuição de responsabilidade e determinação do acordo de nível de serviço.
- **Erro conhecido:** é um problema que tem uma causa raiz documentada e uma ou mais soluções de contorno ou resolução. Um problema é a causa raiz de um ou mais incidentes.
- **Incidentes graves:** incidentes relacionados à serviços com acordo de nível de serviço (ANS) muito rigorosos, ou seja, com mínima tolerância à indisponibilidade ou degradação de performance, pois tem grande impacto sobre as atividades fim do TRE-GO
- **Incidentes:** é um evento que impacte ou possa impactar na operação de um serviço, causando sua degradação ou interrupção. Exemplos de incidentes: senha de acesso à rede local bloqueada, um monitor que não liga e uma aplicação de que congelou.
- **Problema:** é a causa desconhecida de um ou mais incidentes. A investigação do problema é parte do processo de gerenciamento de problemas.

4 Orientações Gerais

Os envolvidos com o processo de gerenciamento de incidentes devem levar em consideração que:

- Todos os incidentes devem ser registrados, independentemente do canal de comunicação utilizado;
- Toda informação relevante relacionada ao incidente deve ser registrada;
- O usuário solicitante deve responder às requisições de esclarecimentos e detalhamento;
- O usuário solicitante deve ser ativamente informado sobre o status dos seus incidentes
- O primeiro nível de atendimento só pode resolver um incidente a partir de soluções documentadas na base de dados de erro conhecidos;
- A atualização da base de dados de erro conhecidos é parte do processo de gerenciamento de incidentes.

5 Processo de Gerenciamento de Incidentes

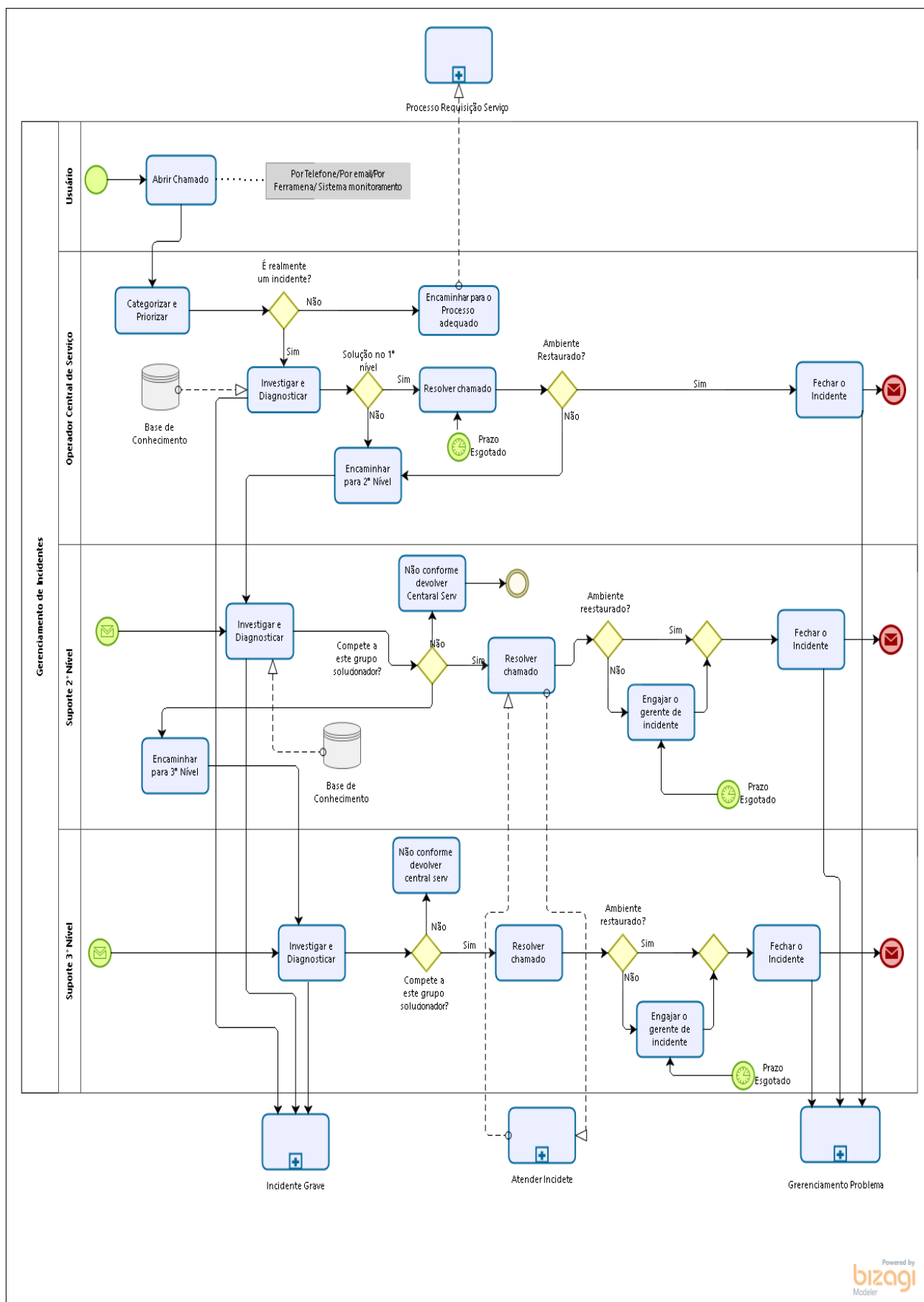
5.1 Visão Geral

O processo de gerenciamento de incidentes implementado no TRE-GO está estruturado em três níveis de atendimento:

- **Primeiro nível:** também conhecido como central de serviços, é o primeiro ponto de contato do usuário. Atua remotamente através de telefone ou acesso remoto para resolver incidentes que tenham soluções na base de dados de erros conhecidos.
- **Segundo nível:** também conhecido como equipe de campo, é o segundo ponto de contato do usuário. Atua presencialmente ou remotamente para resolver incidentes que tenham soluções na base de dados de erros conhecidos. Pode ser organizada em grupos solucionadores que serão acionados de acordo com a categoria de incidente.
- **Terceiro nível:** também conhecido como equipe de administração de rede ou de serviços. Responsável por dar suporte às equipes de primeiro e segundo nível na solução de incidentes sem causas conhecidas. Raramente faz contato direto com o usuário final.

Além das equipes de atendimento, o processo tem um gerente, que é responsável por sua administração, e um dono, que é a pessoa que autorizou a implantação do processo e designou o gerente.

O diagrama a seguir mostra apenas as macro atividades do processo para reduzir sua complexidade. Por isso, atividades como tentativas de contato com o usuário solicitante, registro de informações ou envio de notificações, não foram incluídas no diagrama, mas constam nas descrições das macro atividades.



5.2 Descrição das macro atividades

5.2.1 Abrir o chamado

Todos os incidentes devem ser registrados através da abertura de um chamado no sistema de gerenciamento de chamados do TRE-GO. No momento da abertura, deve ser fornecida o máximo de informação sobre o incidente.

Qualquer usuário do TRE-GO pode registrar um incidente através da abertura de um chamado diretamente no portal do sistema de gerenciamento de chamados publicado em <http://servicedesk.tre-go.jus.br>, enviando uma mensagem eletrônica para o endereço apoio@tre-go.jus.br ou ligando no ramal 4255.

Incidentes também podem ser registrados automaticamente pelos sistemas de monitoramento implementados no TRE-GO.

5.2.2 Categorizar e Priorizar

Todos os chamados abertos são atribuídos a uma fila para serem categorizados pela equipe de primeiro nível de acordo com o seu tipo, serviço, urgência e impacto.

- **Tipo:** incidente ou requisição
- **Serviço:** o item do catálogo de serviço relacionado ao incidente
- **Urgência:** tempo disponível para resolver o chamado
- **Impacto:** extensão do impacto negativo que o chamado pode causar

Os resultados da categorização são a atribuição do chamado ao grupo de solução adequado, a determinação da sua prioridade na fila de atendimento e o respectivo acordo de nível de serviço (ANS).

Caso o operador, independentemente do nível, concluir que se trata de um incidente grave, ele deve passar o chamado para o processo incidente grave, que deve ser tratado de maneira urgente e com agilidade para resolução.

Caso o tipo do chamado não seja incidente, o mesmo deve ser encaminhado para o processo de gerenciamento correto.

5.2.3 Investigar e Diagnosticar

Quando o operador recebe a atribuição de um chamado, ele deve iniciar uma investigação a partir das informações registradas no chamado e, se necessário, solicitar esclarecimentos ao usuário solicitante ou buscar informações adicionais:

- No sistema de gerenciamento de chamados, principalmente na base de dados de erros conhecidos e chamados semelhantes;
- Na documentação técnica disponível, principalmente instruções de trabalho e documentação de ambientes;
- Nos sistemas de monitoramento implementados no TRE-GO;
- Junto à especialistas do TRE-GO ou fornecedores externos.

O objetivo é reunir o máximo de informação que permita reproduzir o incidente relatado ou diagnosticar o motivo do mesmo.

Se a investigação estiver sendo realizada por um operador da equipe de primeiro nível ou de segundo nível, ele só poderá resolver o chamado se a causa esteja registrada na base de dados de erros conhecidos. Caso não esteja, ele deve encaminhar o chamado imediatamente para o grupo solucionador de terceiro nível.

5.2.4 Encaminhar para o 2º nível

O encaminhamento do chamado para o segundo nível acontece quando não é possível obter informações remotamente ou quando a solução registrada na base de dados de erros conhecidos requer a presença física de um técnico para a execução de procedimentos.

Antes de encaminhar o chamado para um grupo solucionador de segundo nível, o operador deve se certificar que todas as informações relevantes estejam registradas no chamado. Exemplo de informações: os testes realizados com os respectivos resultados, artigos da base de conhecimento aplicados ao caso, chamados semelhantes, informações adicionais fornecidas pelo usuário solicitante e a localização física do usuário e sua disponibilidade para atender a equipe de segundo nível.

As informações relativas à localização do usuário solicitante e sua disponibilidade é muito importante para evitar deslocamentos desnecessários ou visitar o usuário em momento inoportuno.

O encaminhamento do chamado é feito apenas através do sistema de gerenciamento de chamados do TRE-GO.

5.2.5 Encaminhar para o 3º nível

O encaminhamento do chamado para o terceiro nível acontece quando não há uma solução adequada na base de dados de erros conhecidos ou quando a solução exige privilégios ou direitos de acesso que não estão disponíveis aos times de primeiro e segundo nível.

Antes de encaminhar o chamado para o grupo solucionador de terceiro nível, o operador deve se certificar que todas as informações relevantes estejam registradas no chamado. Exemplo de informações: os testes realizados com os respectivos resultados, artigos da base de conhecimento aplicados ao caso, chamados semelhantes e informações adicionais fornecidas pelo usuário solicitante.

O encaminhamento do chamado é feito apenas através do sistema de gerenciamento de chamados do TRE-GO.

5.2.6 Resolver chamado

Na maioria dos casos, a resolução do chamado deve ser feita pelas equipes de primeiro e segundo nível, usando apenas as soluções cadastradas na base de dados de erros conhecidos. Quando isso não é possível, o chamado deve ser encaminhado para o terceiro nível de atendimento.

Quando realizada pela equipe de primeiro nível, a resolução de chamado é feita remotamente através do telefone ou ferramenta de acesso remoto. Quando é necessário atendimento presencial, o atendimento é feito pela equipe de segundo nível.

A atuação da equipe de terceiro nível é feita através de interações com as equipes de primeiro ou segundo nível, sendo que raramente, haverá interação deste time com o usuário solicitante.

Todas as atividades realizadas para a resolução do chamado devem ser registradas no sistema de gerenciamento de chamados do TRE-GO.

5.2.7 Engajar o gerente de incidentes

O engajamento do gerente de incidentes acontece quando um prazo definido no acordo de nível de serviço (ANS) está próximo de expirar (>90%) ou quando já expirou. Nestes casos, o gerente de incidente deve criar, ou liderar a criação, de um plano de ação para resolução do chamado e acompanhar a execução do mesmo e sua efetividade na solução do incidente.

Quando o gerente de incidentes é engajado, ele também deve avaliar se o chamado se trata de um incidente grave. Caso isso se confirme, ele deve passar o chamado para o processo de incidente grave, que deve ser tratado de maneira urgente e com agilidade para resolução.

As providências tomadas pelo gerente de incidentes também devem ser registradas no chamado.

5.2.8 Fechar o Incidente

Ao concluir que o serviço foi restaurado, o técnico responsável deverá registrar a solução aplicada, validar com o usuário solicitante se ele concorda com a solução implementada, obter o seu aceite sobre o encerramento do atendimento e, então, fechar o chamado. O fechamento do chamado também poderá ocorrer de forma automatizada, por envio de e-mail ao solicitante, mediante resposta deste, ou tacitamente se este não se manifestar nas próximas 24h após a solução informada.

Quando o chamado é resolvido, é importante que os técnicos envolvidos avaliem se é necessário atualizar uma solução ou registrar uma nova na base de dados de erros conhecidos. Caso seja necessário, é necessário informar o gerente do processo de gerenciamento de problemas.

5.3 Papéis e responsabilidades

5.3.1 Usuário solicitante

- Informar sua disponibilidade para receber suporte presencial;
- Informar um incidente através da abertura de um chamado no sistema de gestão de chamados do TRE-GO através do portal web, e-mail ou telefone;
- Responder às solicitações de informações das equipes de suporte.

5.3.2 Equipe de primeiro nível

- Categorizar e priorizar todos os chamados de acordo com o catálogo de serviço;
- Implementar as soluções documentadas na base de dados de erros conhecidos;
- Informar o gerente do processo de gerenciamento de problemas sempre que for necessário alterar ou incluir um novo item na base de dados de erros conhecidos;
- Registrar todos os chamados reportados através do telefone ou e-mail;
- Registrar todas as informações pertinentes no chamado;
- Solicitar ao usuário informações adicionais sempre que necessário.

5.3.3 Equipe de segundo nível

- Atender presencialmente o usuário solicitante dentro da disponibilidade informada por ele

- Implementar as soluções documentadas na base de dados de erros conhecidos;
- Informar o gerente do processo de gerenciamento de problemas sempre que for necessário alterar ou incluir um novo item na base de dados de erros conhecidos;
- Registrar todas as informações pertinentes no chamado;
- Revisar a categorização e priorização dos chamados e, em caso de mudança, informar o equívoco ao responsável pela categorização anterior;
- Solicitar ao usuário informações adicionais sempre que necessário.

5.3.4 Equipe de terceiro nível

- Informar o gerente do processo de gerenciamento de problemas sempre que for necessário alterar ou incluir um novo item na base de dados de erros conhecidos;
- Registrar todas as informações pertinentes no chamado;
- Revisar a categorização e priorização dos chamados e, em caso de mudança, informar o equívoco ao responsável pela categorização anterior;
- Solicitar ao usuário informações adicionais sempre que necessário.

5.3.5 Gerente do Processo de gerenciamento de incidentes

- Auditar a execução do processo conforme documentado;
- Criar e controlar um plano de ação quando um indicador de desempenho não é atingido;
- Decidir sobre a distribuição de chamados entre os técnicos disponíveis de acordo com os conhecimentos técnicos;
- Decidir sobre escalas de incidentes;
- Divulgar o processo de gerenciamento de incidentes, seus documentos auxiliares e o sistema de gerenciamento de chamados;
- Documentar a composição dos times de primeiro, segundo e terceiro nível;
- Documentar as sugestões de melhoria no processo de gerenciamento de incidentes, seus documentos auxiliares e no sistema de gerenciamento de chamados;
- Facilitar a atuação dos operadores na solução de chamados;
- Garantir a alocação adequada de recursos para execução do processo;
- Garantir o atingimento dos indicadores de desempenho do processo;
- Garantir que os usuários solicitantes recebam informações sobre seus chamados;
- Informar ao dono do processo todas as sugestões de melhoria apresentadas;
- Liderar reuniões regulares com as equipes de primeiro, segundo e terceiro nível para avaliar os indicadores de desempenho, processo de gerenciamento de incidentes, seus documentos auxiliares e o sistema de gerenciamento de chamados;

5.3.6 Dono do processo

- Assegurar a elaboração e divulgação dos relatórios de desempenho do processo de gerenciamento de incidentes;
- Assegurar que a documentação relacionada ao processo de gerenciamento de incidentes esteja atualizada e acessível para todos os usuários do TRE-GO;
- Assegurar que mudanças realizadas no processo e na sua documentação sejam adequadamente divulgadas a todos os usuários do TRE-GO;
- Assegurar que o processo de gerenciamento de incidentes, seus documentos auxiliares e o sistema de gerenciamento de chamados atendam aos requisitos do TRE-GO;

- Assegurar que todos os envolvidos recebam treinamentos adequados aos papéis que devem executar;
- Atribuir, às pessoas que vão executar atividades, autoridade para exercerem seus respectivos papéis no processo de gerenciamento de incidentes.
- Auditar regularmente a execução do processo conforme a documentação mais recente;
- Revisar regularmente os indicadores de desempenho do processo de gerenciamento de incidentes;

5.4 Indicadores de Desempenho

Neste documento está documentado um conjunto de indicadores obrigatórios para o monitoramento do processo de gerenciamento de incidentes. Fica ao critério do gerente do processo de gerenciamento de incidentes a definição de outros indicadores complementares a estes.

A definição das metas de cada um dos indicadores aqui listados será feita seis meses após a aprovação deste documento. O gerente do processo de gerenciamento de incidentes preparará uma proposta de metas que será submetida à aprovação por parte do dono do processo.

Os indicadores descritos abaixo deverão ser extraídos a partir da ferramenta de gerenciamento de chamados do TRE-GO e publicados em um portal web com acesso liberado aos envolvidos na gestão do processo.

Mensalmente o gerente do processo deve rever os indicadores e emitir um parecer sobre os resultados alcançados e, sempre que um ou mais metas não forem atingidas, elaborar um plano de remediação a ser submetido à aprovação do dono do processo.

5.4.1 Categorizados dentro do ANS

Monitora se os incidentes abertos diretamente pelos usuários estão sendo categorizados e priorizados dentro do tempo estabelecido.

- **Tendência:** quanto maior, melhor
- **Periodicidade:** Mensal

Fórmula:

$$\frac{\text{Quantidade total de chamados categorizados dentro do ANS}}{\text{Quantidade total de chamados categorizados}}$$

5.4.2 Atendimento iniciado dentro do ANS

Monitora se os técnicos responsáveis pelo atendimento do chamado estão iniciando o atendimento dentro do tempo estabelecido. A medição do indicador é feita de forma agregada (todos os chamados) e por grupo de atendimento.

- **Tendência:** quanto maior, melhor
- **Periodicidade:** Mensal

Fórmula:

$$\frac{\text{Quantidade total de chamados iniciados dentro do ANS}}{\text{Quantidade total de chamados abertos}}$$

5.4.3 Atendimento encerrado dentro do ANS.

Monitora se os técnicos responsáveis pelo atendimento do chamado estão encerrando o atendimento no tempo estabelecido para resolução. A medição do indicador é feita de forma agregada (todos os chamados) e por grupo de atendimento.

- **Tendência:** quanto maior, melhor
- **Periodicidade:** Mensal

Fórmula:

$$\frac{\text{Quantidade total de chamados encerrados dentro do ANS}}{\text{Quantidade total de chamados encerrados}}$$

5.4.4 Solucionados pela equipe de primeiro nível

Monitora a produtividade da equipe de primeiro nível em relação à solução dos chamados. Indiretamente, informa a efetividade da base de dados de erros conhecidos.

- **Tendência:** quanto maior, melhor
- **Periodicidade:** Mensal

Fórmula:

$$\frac{\text{Quantidade total de chamados encerrados pela equipe de 1º nível}}{\text{Quantidade total de chamados encerrados}}$$

5.4.5 Solucionados pela equipe de segundo nível

Monitora o engajamento das equipes de segundo nível para solução presencial dos chamados. Indiretamente, informa a efetividade da base de dados de erros conhecidos.

- **Tendência:** quanto menor, melhor
- **Periodicidade:** Mensal

Fórmula:

$$\frac{\text{Quantidade total de chamados encerrados pela equipe de 2º nível}}{\text{Quantidade total de chamados encerrados}}$$

5.4.6 Solucionados pela equipe de terceiro nível

Monitora o engajamento das equipes de terceiro nível para solução dos chamados. Indiretamente, informa a efetividade da base de dados de erros conhecidos. A medição do indicador é feita de forma agregada (todos os chamados) e por grupo de atendimento.

- **Tendência:** quanto menor, melhor
- **Periodicidade:** Mensal

Fórmula:

$$\frac{\text{Quantidade total de chamados encerrados pela equipe de 3º nível}}{\text{Quantidade total de chamados encerrados}}$$

6 Subprocesso de Gerenciamento de Incidentes Graves

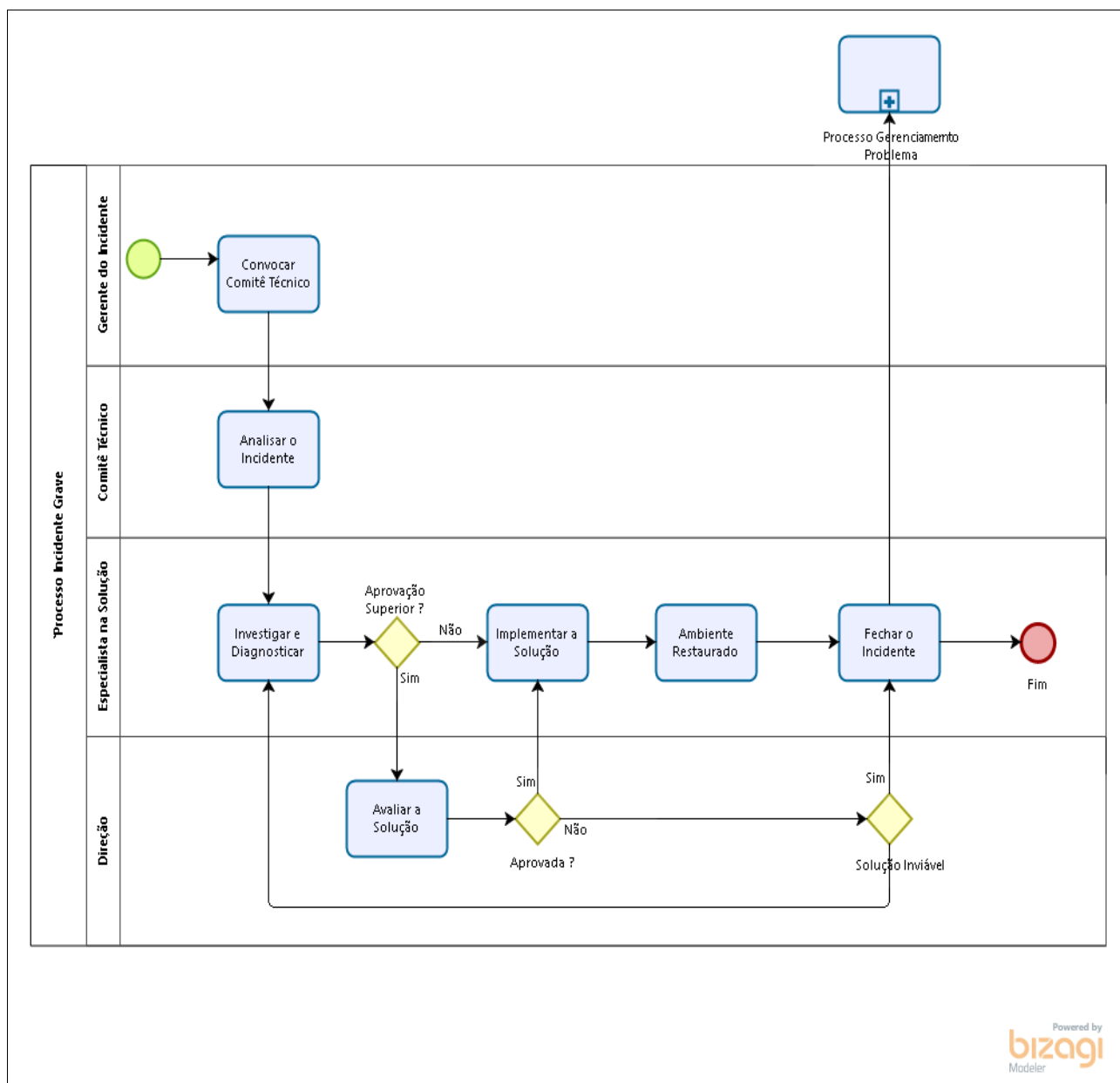
6.1 Visão Geral

Este subprocesso é executado sempre quando são reportados **incidentes graves** relacionados à serviços com acordo de nível de serviço (ANS) muito rigorosos, ou seja, com mínima tolerância à indisponibilidade ou degradação de performance, pois tem grande impacto sobre as atividades fim do TRE-GO.

O objetivo do processo é restabelecer o serviço impactado o mais brevemente possível, simplificando o processo, através da substituição das etapas de escalação pela formação de um comitê técnico, mas sem deixar de executar um processo pré-estabelecido.

O gerente do processo de gerenciamento de incidentes é responsável pela criação do comitê e por presidi-lo. Como a sua composição varia de acordo com o incidente, ele deve considerar convocar:

- Membros das equipes de primeiro e/ou de segundo nível devido a sua familiaridade e proximidade com os usuários finais;
- Membros da equipe de terceiro nível responsáveis pelo serviço impactado;
- Especialistas técnicos que não participam do gerenciamento de incidentes, inclusive fornecedores;
- Usuários finais que possam contribuir para a busca de soluções para o incidente e ajudar na comunicação interna.



6.2 Descrição das macro atividades

6.2.1 Convocar o comitê técnico

O gerente do processo de gerenciamento de incidentes deve convocar o comitê técnico para responder ao incidente grave.

A convocação do comitê deve ser registrada no sistema de gerenciamento de chamados do TRE-GO.

6.2.2 Analisar o Incidente

O comitê técnico deve avaliar o incidente para confirmar sua gravidade e extensão. Como parte da análise, deve ser confirmada se a composição do comitê está adequada para responder ao incidente grave.

Uma vez confirmada a gravidade do incidente, o comitê determinará o(s) especialista(s) técnico(s) envolvido(s) na investigação e diagnóstico. Todas as informações levantadas pelo comitê, bem como atas de reuniões, pareceres, resultados de testes e qualquer outra informação relevante devem ser registradas no sistema de gerenciamento de chamados do TRE-GO.

6.2.3 Investigar e Diagnosticar

A equipe de especialistas responsável pela investigação e diagnóstico do incidente grave deverá preparar um plano de ação cujo objetivo principal é restabelecer, mesmo que parcialmente, o serviço impactado.

O plano de ação pode conter soluções de contorno temporárias, que mitiguem os impactos do incidente, até que seja possível implementar a solução definitiva. O plano deve conter informações como os recursos necessários, responsabilidades, cronogramas, riscos e custos.

Uma vez que o plano de ação está concluído, o mesmo será apresentado ao gerente do processo de gerenciamento de incidentes que irá determinar a alçada de aprovação necessária para autorizar a execução do plano.

O plano de ação deve ser registrado no sistema de gerenciamento de chamados do TRE-GO.

6.2.4 Avaliar Solução

O gerente do processo de gerenciamento de incidentes é responsável por submeter à aprovação o plano de ação, sempre que necessário o envolvimento de uma instância superior.

A autoridade responsável irá deliberar sobre a implantação ou não do plano de ação apresentado.

Caso o plano de ação seja autorizado, o mesmo deve ser iniciado o mais breve possível. Caso o plano seja rejeitado, a autoridade envolvida deve informar se deseja que um novo plano seja proposto ou se os impactos do incidente devem ser aceitos.

A decisão sobre o plano deve ser registrada no sistema de gerenciamento de chamados do TRE-GO.

6.2.5 Implementar Solução

O plano de ação aprovado deve ser executado conforme o planejado e ao final é confirmado se o mesmo resolveu o incidente grave. Caso seja necessário ajustar o plano, o mesmo deve ser submetido novamente a aprovação.

Cabe ao gerente do processo de gerenciamento de incidentes monitorar e controlar a implantação da solução, garantindo que o plano aprovado está sendo seguido. Ele também é responsável por comunicar aos envolvidos o progresso da execução, a evolução dos riscos e ocorrências de custos.

Todas as informações relevantes relacionadas a execução do plano devem ser registradas no sistema de gerenciamento de chamados do TRE-GO.

6.2.6 Finalizar Chamado

Ao concluir que o serviço foi restaurado, o gerente do processo de gerenciamento de incidentes deverá obter a aprovação para encerramento do chamado com as mesmas pessoas que autorizaram o plano. Após obter o aceite, os usuários devem ser comunicados do reestabelecimento do serviço e o chamado pode ser fechado.

Quando o chamado é resolvido, é importante que participantes do comitê técnico avaliem se é necessário atualizar uma solução ou registrar uma nova na base de dados de erros conhecidos. Em caso afirmativo, é necessário informar o gerente do processo de gerenciamento de problemas.

6.3 Papeis e responsabilidade

6.3.1 Gerente do Processo de gerenciamento de incidentes

- Assegurar que o Comitê Técnico tem os recursos necessário para elaborar e executar o plano de ação;
- Comunicar o progresso do plano;
- Controlar a execução do plano;
- Convocar a formação do comitê técnico;
- Determinar qual alçada é necessária para autorizar a execução do plano;
- Encerrar o chamado quando o incidente grave é resolvido;
- Liderar elaboração do plano de ação;
- Registrar as informações relevantes à resolução do incidente grave no sistema de gerenciamento de chamados;
- Submeter o plano para aprovação.

6.3.2 Comitê Técnico

- Analisar o incidente para propor alternativas de resolução;
- Elaborar plano de ação;
- Implementar a solução de acordo com o plano de ação autorizado;
- Registrar as informações relevantes à resolução do incidente grave no sistema de gerenciamento de chamados.

6.3.3 Aprovador do Plano de Ação

- Analisar o plano de ação proposto pelo comitê técnico;
- Aprovar o encerramento do chamado após o reestabelecimento do serviço;
- Decidir pela autorização ou não da implantação do plano.

6.4 Indicadores de Desempenho

Devido à imprevisibilidade da ocorrência de incidentes graves, não foram estabelecidos indicadores de desempenho para o subprocesso.

7 Parâmetros Operacionais

A execução do processo de gerenciamento de incidentes depende de parâmetros operacionais que serão configurados diretamente na ferramenta de gestão de chamados ou formalizados em documentos auxiliares. Exemplos: categorias de incidentes, matriz de priorização, acordos de nível de serviços, notificações e membros dos grupos de atendimento.

É responsabilidade do gerente do processo de gerenciamento de incidentes rever regularmente esses parâmetros e assegurar que as mudanças necessárias sejam corretamente implementadas.

Processo de Cumprimento de Requisição

STI
TRE-GO

Goiânia – mai/2019
Versão 1.2

Sumário

1	Introdução	3
2	Abrangência.....	3
3	Definições	3
4	Orientações Gerais	4
5	Processo de Gerenciamento Cumprimento de Requisições	4
5.1	Visão Geral.....	4
5.2	Descrição das macros atividades.....	6
5.2.1	Abrir o chamado	6
5.2.2	Categorizar e Priorizar	6
5.2.3	Investigar e Detalhar	6
5.2.4	Encaminhar para o 2º nível	7
5.2.5	Encaminhar para o 3º nível	7
5.2.6	Executar a requisição.....	7
5.2.7	Engajar o gerente de cumprimento de requisições	8
5.2.8	Fechar o chamado	8
5.3	Papéis e responsabilidades.....	8
5.3.1	Usuário solicitante	8
5.3.2	Equipe de primeiro nível	8
5.3.3	Equipe de segundo nível.....	8
5.3.4	Equipe de terceiro nível.....	9
5.3.5	Gerente do Processo de Cumprimento de Requisição.....	9
5.3.6	Dono do processo	9
5.4	Indicadores de Desempenho.....	10
5.4.1	Categorizados dentro do ANS.....	10
5.4.2	Atendimento iniciado dentro do ANS	10
5.4.3	Atendimento encerrado dentro do ANS.	10
5.4.4	Solucionados pela equipe de primeiro nível	11
5.4.5	Solucionados pela equipe de segundo nível	11
5.4.6	Solucionados pela equipe de terceiro nível.....	11
6	Parâmetros Operacionais	11

1 Introdução

O processo de Gerenciamento de Cumprimento de Requisições tem como objetivo o gerenciamento do ciclo de vida das requisições feitas pelos usuários dos serviços de TI do TRE-GO. Este é o principal processo executado pela Central de Serviços e tem como principais objetivos:

- Atender eficientemente e de forma profissional, as requisições dos usuários;
- Disponibilizar aos usuários canais para requisição de serviços;
- Informar aos usuários sobre a disponibilidade dos serviços e como os mesmos podem ser solicitados;
- Receber reclamações e sugestões a respeito dos serviços.

A requisição de serviços é uma solicitação formal de um usuário para algo a ser fornecido, como uma solicitação de acesso a um sistema, fornecimento de uma estação de trabalho para um novo colaborador, informação ou orientação feita por um usuário (ex.: melhor forma de agendar uma sala de reunião com videoconferência), ou uma solicitação de uma mudança pré-aprovada (ex.: redefinição de senha). As principais características da requisição de serviços são:

- Baixo ou nenhum impacto sobre as operações da TI do TRE-GO;
- Estão pré-aprovadas;
- Não requerem uma solicitação de mudança e não estão relacionadas à incidentes.

Os principais resultados da implantação de um processo formal de Gerenciamento de Cumprimento de Requisições são:

- O aumento da satisfação dos usuários com a qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação (TI);
- O aumento da produtividade dos usuários através da transferência de conhecimento;
- O estabelecimento da Central de Serviços como ponto de contato sobre o estado dos serviços de TI;
- O aumento da qualidade dos serviços da STI do TRE-GO.

2 Abrangência

O processo descrito neste documento é aplicável a todos os serviços disponibilizados pela STI do TRE-GO e presentes no catálogo de serviços.

3 Definições

- **Acordo de Nível de Serviço (ANS):** no contexto deste processo, define os prazos limites para a execução de atividades por parte das equipes de atendimento. Também conhecidos pelo termo em inglês *Service Level Agreement* (SLA). Exemplos: prazo para início de atendimento e prazo para execução de uma requisição.
- **Base de dados de gerenciamento de configuração (BDGC):** parte da base de conhecimento, contém informações sobre os itens de configuração e o relacionamento entre eles. Usada para rastrear falhas anteriores relacionadas ao mesmo item de configuração, facilitando a identificação da causa de incidentes, suas soluções e processo de escalonamento.
- **Item de configuração (IC):** é parte do conjunto de ativos de serviços que tem impacto direto sobre a entrega de serviços de TI e que, portanto, deve ter sua configuração gerenciada. Todos os IC devem ser documentados na BDGC. Um ativo pode ser um equipamento, um módulo de um programa ou um sistema inteiro.
- **Requisição de Mudança (RdM):** é uma solicitação formal de alteração da configuração de um ou mais ICs e, por não estar padronizada e pré-aprovada, precisa ser tratada pelo processo de gestão de mudança.

- **Requisição de Serviço:** é uma solicitação formal de um usuário para algo a ser fornecido, como uma solicitação de acesso a um sistema, fornecimento de uma estação de trabalho para um novo colaborador, informação ou orientação feita por um usuário (ex.: melhor forma de agendar uma sala de reunião com videoconferência), ou uma solicitação de uma mudança pré-aprovada (ex.: redefinição de senha).
- **Catálogo de serviço:** lista categorizada de todos os serviços disponibilizados pela STI do TRE-GO usado para fins de categorização, priorização, atribuição de responsabilidade e determinação do acordo de nível de serviço.
- **Incidentes:** é um evento que impacte ou possa impactar na operação de um serviço, causando sua degradação ou interrupção. Exemplos de incidentes: senha de acesso à rede local bloqueada, um monitor que não liga e uma aplicação que congelou (travou).
- **Problema:** é a causa desconhecida de um ou mais incidentes. A investigação do problema é parte do processo de gerenciamento de problemas.

4 Orientações Gerais

Os envolvidos com o processo de gerenciamento de Cumprimento de Requisições devem levar em consideração que:

- É necessário confirmar se a requisição está pré-autorizada antes de iniciar o seu atendimento;
- Deve-se documentar todas as atividades e verificações necessárias para atender solicitações de mudança pré-aprovadas ou de concessão de acesso;
- O usuário solicitante deve responder aos pedidos de esclarecimentos e detalhamento;
- O usuário solicitante deve ser ativamente informado sobre o status das suas requisições;
- Requisições que não estão pré-aprovadas devem ser tratadas como requisições de mudanças e seguir o processo de gestão de mudança;
- Toda informação relevante relacionada à requisição deve ser registrada;
- Todas as requisições devem ser registradas, independentemente do canal de comunicação utilizado;
- É necessário treinar as equipes de atendimento para que as mesmas possam orientar corretamente os usuários.

5 Processo de Gerenciamento Cumprimento de Requisições

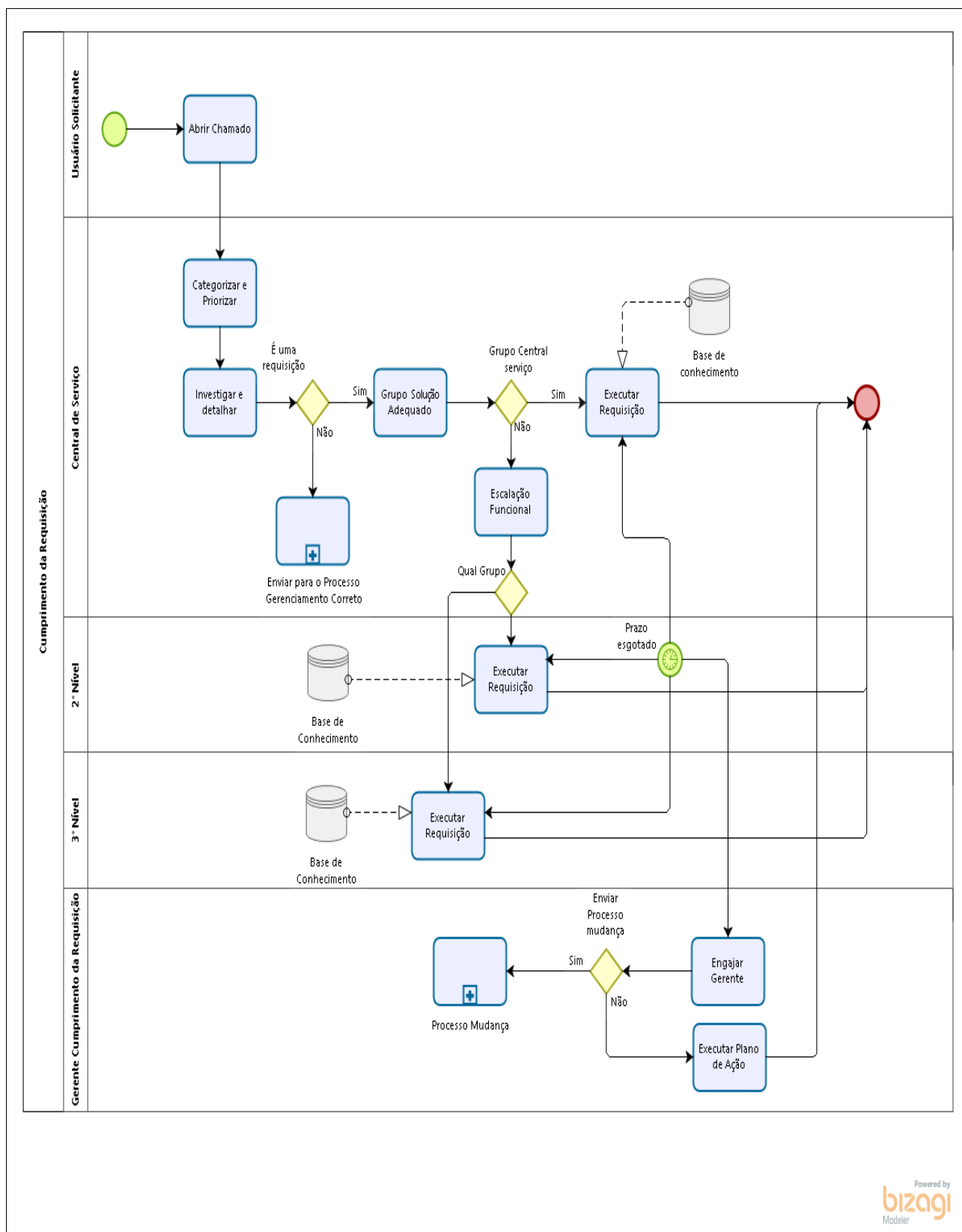
5.1 Visão Geral

O processo de Gerenciamento de Cumprimento de Requisições implementado no TRE-GO está estruturado em três níveis de atendimento:

- **Primeiro nível:** também conhecido como central de serviços, é o primeiro ponto de contato do usuário. Atua remotamente através de telefone ou acesso remoto para atender as requisições dos usuários conforme os treinamentos recebidos ou dos procedimentos padronizados e pré-autorizados.
- **Segundo nível:** também conhecido como equipe de campo, é o segundo ponto de contato do usuário. Atua presencialmente ou remotamente para atender as requisições dos usuários conforme os treinamentos recebidos ou dos procedimentos padronizados e pré-autorizados. Pode ser organizada em grupos solucionadores que serão acionados de acordo com a categoria da requisição.
- **Terceiro nível:** também conhecido como equipe de administração de serviços, redes e sistemas. Responsável por dar suporte às equipes de primeiro e segundo nível no atendimento de requisições. Raramente faz contato direto com o usuário final.

Além das equipes de atendimento, o processo tem um gerente que é responsável por sua administração e um dono que é a pessoa que autorizou a implantação do processo e designou o gerente.

O diagrama a seguir mostra apenas as macros atividades do processo para reduzir sua complexidade. Por isso, atividades como tentativas de contato com o usuário solicitante, registro de informações ou envio de notificações, não foram incluídas no diagrama, mas constam nas descrições das macros atividades.



5.2 Descrição das macros atividades

5.2.1 Abrir o chamado

Todas as requisições de serviço devem ser registradas através da abertura de um chamado no sistema de gerenciamento de chamados do TRE-GO. No momento da abertura, deve ser fornecida o máximo de informação sobre a requisição.

Qualquer usuário do TRE-GO pode fazer uma requisição através da abertura de um chamado diretamente no portal do sistema de gerenciamento de chamados publicado em <http://servicedesk.tre-go.jus.br>, enviando uma mensagem eletrônica para o endereço apoio@tre-go.jus.br ou ligando no ramal 4255.

Requisições também podem ser registradas automaticamente através de fluxos automáticos de trabalho implementados no TRE-GO, por meio de sistemas de monitoramento.

5.2.2 Categorizar e Priorizar

Todos os chamados abertos são atribuídos à uma fila para serem categorizados pela equipe de primeiro nível de acordo com o seu tipo, serviço, urgência e impacto.

- **Tipo:** incidente ou requisição
- **Serviço:** um item do catálogo de serviço oferecido
- **Urgência:** tempo disponível para atender a requisição
- **Impacto:** extensão do impacto negativo que a demora no atendimento da requisição pode causar

Os resultados da categorização são a atribuição do chamado ao grupo de solução adequado, a determinação da sua prioridade na fila de atendimento e o respectivo acordo de nível de serviço (SLA).

Caso o tipo do chamado não seja requisição de serviço, o mesmo deve ser encaminhado para o processo de gerenciamento correto.

5.2.3 Investigar e Detalhar

Quando o operador, independentemente do nível de atendimento, recebe a atribuição de um chamado, ele deve iniciar uma verificação a partir das informações registradas no chamado e, se necessário, solicitar esclarecimentos ao usuário solicitante e/ou buscar informações adicionais:

- Na documentação técnica disponível, principalmente instruções de trabalho e documentação de serviços;
- No sistema de gerenciamento de chamados.

O objetivo é reunir o máximo de informação que possibilite determinar se a solicitação do usuário é ou não uma requisição de serviço válida, ou seja, tem um procedimento documentado com atividades padronizadas e está pré-aprovada para aquele usuário.

Caso o tipo do chamado não seja requisição de serviço, o mesmo deve ser encaminhado para o processo de gerenciamento correto.

5.2.4 Encaminhar para o 2º nível

O encaminhamento do chamado para o segundo nível acontece quando o atendimento à requisição exige privilégios ou direitos de acesso que não estão disponíveis aos times de primeiro nível ou quando a solução registrada na base de conhecimento requer a presença física de um técnico para a execução de procedimentos.

Antes de encaminhar o chamado para um grupo de segundo nível, o operador deve se certificar que todas as informações relevantes estejam registradas no chamado. Exemplo de informações: nome completo, título eleitoral, matrícula e demais documentos necessários à identificação do usuário do serviço, artigos da base de conhecimento aplicados ao caso, chamados semelhantes, formulários específicos quando existente, informações adicionais fornecidas pelo usuário solicitante e a localização física do usuário e sua disponibilidade para atender a equipe de segundo nível.

As informações relativas à localização do usuário solicitante e sua disponibilidade é muito importante para evitar deslocamentos desnecessários ou visitar o usuário em momento inoportuno.

O encaminhamento do chamado é feito apenas através do sistema de gerenciamento de chamados do TRE-GO.

5.2.5 Encaminhar para o 3º nível

O encaminhamento do chamado para o terceiro nível acontece quando não há uma indicação adequada na base de conhecimento ou os procedimentos realizados não apresentaram os resultados esperados ou quando a solução exige privilégios ou direitos de acesso que não estão disponíveis aos times de primeiro e segundo nível.

Antes de encaminhar o chamado para o grupo solucionador de terceiro nível, o operador deve se certificar que todas as informações relevantes estejam registradas no chamado. Exemplo de informações: os testes realizados com os respectivos resultados, artigos da base de conhecimento aplicados ao caso, chamados semelhantes e informações adicionais fornecidas pelo usuário solicitante.

O encaminhamento do chamado é feito apenas através do sistema de gerenciamento de chamados do TRE-GO.

5.2.6 Executar a requisição

Na maioria dos casos, a execução da requisição deve ser feita pelas equipes de primeiro e segundo nível, usando apenas as soluções cadastradas na base de dados de conhecimento. Quando isso não é possível, o chamado deve ser encaminhado para o terceiro nível de atendimento.

Quando realizada pela equipe de primeiro nível, a execução da requisição é feita remotamente através do telefone ou ferramenta de acesso remoto. Quando é necessário atendimento presencial, o atendimento é feito pela equipe de segundo nível.

A atuação da equipe de terceiro nível é feita através de interações com as equipes de primeiro ou segundo nível, sendo que raramente, haverá interação deste time com o usuário solicitante.

Todas as atividades realizadas para a execução da requisição devem ser registradas no sistema de gerenciamento de chamados do TRE-GO.

5.2.7 Engajar o gerente de cumprimento de requisições

O engajamento do gerente de cumprimento de requisições acontece quando um prazo definido no acordo de nível de serviço (ANS) está próximo de expirar (<90%) ou quando já expirou. Nestes casos, o gerente de cumprimento de requisições deve criar, ou liderar a criação, de um plano de ação para resolução do chamado e acompanhar a execução do mesmo e a efetividade na sua conclusão.

As providências tomadas pelo gerente de incidentes também devem ser registradas no chamado.

5.2.8 Fechar o chamado

Ao concluir que a requisição de serviço foi atendida, o técnico responsável deverá registrar a solução aplicada, validar com o usuário solicitante se ele concorda com a solução implementada, obter o seu aceite sobre o encerramento do atendimento e, então, fechar o chamado.

Quando o chamado é resolvido, é importante que os técnicos envolvidos avaliem se é necessário atualizar a base de conhecimento. Em caso positivo, é necessário informar o gerente do processo de gerenciamento de cumprimento de requisições.

5.3 Papéis e responsabilidades

5.3.1 Usuário solicitante

- Informar sua disponibilidade para receber suporte presencial;
- Realizar as requisições através da abertura de um chamado no sistema de gestão de chamados do TRE-GO através do portal web, formulário específico criado para o serviço ou e-mail;
- Prestar todas as informações necessárias indicadas como pré-requisitos para atendimento de uma requisição específica;
- Responder às solicitações de informações das equipes de suporte;

5.3.2 Equipe de primeiro nível

- Categorizar e priorizar todos os chamados de acordo com o catálogo de serviço;
- Atender apenas as requisições documentadas na base de conhecimento;
- Informar o gerente do processo de gerenciamento de cumprimento de requisições sempre que for necessário alterar ou incluir um novo item na base de conhecimento.
- Registrar todos os chamados reportados através do telefone;
- Registrar todas as informações pertinentes no chamado;
- Solicitar ao usuário informações adicionais sempre que necessário.

5.3.3 Equipe de segundo nível

- Atender presencialmente ou remotamente o usuário solicitante dentro da disponibilidade informada por ele;
- Implementar apenas soluções documentadas na base de conhecimento ;
- Informar o gerente do processo de gerenciamento de cumprimento de requisições sempre que for necessário alterar ou incluir um novo item na base de conhecimento ;
- Registrar todas as informações pertinentes no chamado;

- Revisar a categorização e priorização dos chamados e informar o equívoco ao responsável pela categorização anterior;
- Solicitar ao usuário informações adicionais sempre que necessário.

5.3.4 Equipe de terceiro nível

- Informar o gerente do processo de cumprimento de requisições sempre que for necessário alterar ou incluir um novo item na base de conhecimento;
- Registrar todas as informações pertinentes no chamado;
- Revisar a categorização e priorização dos chamados e informar o equívoco ao responsável pela categorização anterior;
- Solicitar ao usuário informações adicionais sempre que necessário.

5.3.5 Gerente do Processo de Cumprimento de Requisição

- Auditar a execução do processo conforme documentado;
- Criar e controlar um plano de ação quando um indicador de desempenho não é atingido;
- Decidir sobre a distribuição de chamados entre os técnicos disponíveis;
- Decidir sobre escalas de requisições;
- Divulgar o processo de gerenciamento de cumprimento de requisições, seus documentos auxiliares e o sistema de gerenciamento de chamados;
- Documentar a composição dos times de primeiro, segundo e terceiro nível;
- Documentar as sugestões de melhoria no processo de gerenciamento de cumprimento de requisições, seus documentos auxiliares e no sistema de gerenciamento de chamados;
- Facilitar a atuação dos operadores na solução de chamados;
- Garantir a alocação adequada de recursos para execução do processo;
- Garantir o atingimento dos indicadores de desempenho do processo;
- Garantir que os usuários solicitantes recebam informações sobre seus chamados;
- Informar ao dono do processo todas as sugestões de melhoria apresentadas;
- Liderar reuniões regulares com as equipes de primeiro, segundo e terceiro nível para avaliar os indicadores de desempenho, processo de gerenciamento de cumprimento de requisições, seus documentos auxiliares e o sistema de gerenciamento de chamados;

5.3.6 Dono do processo

- Assegurar a elaboração e divulgação dos relatórios de desempenho do processo de cumprimento de requisições;
- Assegurar que a documentação relacionada ao processo de cumprimento de requisições esteja atualizada e acessível para todos os usuários do TRE-GO;
- Assegurar que mudanças realizadas no processo e na sua documentação sejam adequadamente divulgadas a todos os usuários do TRE-GO;
- Assegurar que o processo de cumprimento de requisições, seus documentos auxiliares e o sistema de gerenciamento de chamados atendam aos requisitos do TRE-GO;
- Assegurar que todos os envolvidos recebam treinamentos adequados aos papéis que devem executar;
- Atribuir às pessoas que vão executar atividades autoridade para exercerem seus respectivos papéis no processo de cumprimento de requisições.
- Auditar regularmente a execução do processo conforme a documentação mais recente;
- Revisar regularmente os indicadores de desempenho do processo de cumprimento de requisições.

5.4 Indicadores de Desempenho

Neste documento está documentado um conjunto de indicadores obrigatórios para o monitoramento do processo de cumprimento de requisições. Fica ao critério do gerente do processo de cumprimento de requisições a definição de outros indicadores complementares a estes.

A definição das metas de cada um dos indicadores aqui listados será feita seis meses após a aprovação deste documento. O gerente do processo de cumprimento de requisições preparará uma proposta de metas que será submetida à aprovação por parte do dono do processo.

Os indicadores descritos abaixo deverão ser extraídos a partir da ferramenta de gerenciamento de chamados do TRE-GO e publicados em um portal web com acesso liberado aos envolvidos na gestão do processo.

Mensalmente o gerente do processo deve rever os indicadores e emitir um parecer sobre os resultados alcançados e, sempre que um ou mais metas não forem atingidas, elaborar um plano de remediação a ser submetido à aprovação do dono do processo.

5.4.1 Categorizados dentro do ANS

Monitora se as requisições abertas diretamente pelos usuários estão sendo categorizadas e priorizadas dentro do tempo estabelecido.

- **Tendência:** quanto maior, melhor
- **Periodicidade:** Mensal

Fórmula:

$$\frac{\text{Quantidade total de chamados categorizados dentro do ANS}}{\text{Quantidade total de chamados categorizados}}$$

5.4.2 Atendimento iniciado dentro do ANS

Monitora se os técnicos responsáveis pelo atendimento do chamado estão iniciando o atendimento dentro do tempo estabelecido. A medição do indicador é feita de forma agregada (todos os chamados) e por grupo de atendimento.

- **Tendência:** quanto maior, melhor
- **Periodicidade:** Mensal

Fórmula:

$$\frac{\text{Quantidade total de chamados iniciados dentro do ANS}}{\text{Quantidade total de chamados abertos}}$$

5.4.3 Atendimento encerrado dentro do ANS.

Monitora se os técnicos responsáveis pelo atendimento do chamado estão encerrando o atendimento no tempo estabelecido para resolução. A medição do indicador é feita de forma agregada (todos os chamados) e por grupo de atendimento.

- **Tendência:** quanto maior, melhor
- **Periodicidade:** Mensal

Fórmula:

$$\frac{\text{Quantidade total de chamados encerrados dentro do ANS}}{\text{Quantidade total de chamados encerrados}}$$

5.4.4 Solucionados pela equipe de primeiro nível

Monitora a produtividade da equipe de primeiro nível em relação à solução dos chamados. Indiretamente, informa a efetividade da base de conhecimento.

- **Tendência:** quanto maior, melhor
- **Periodicidade:** Mensal

Fórmula:

$$\frac{\text{Quantidade total de chamados encerrados pela equipe de 1º nível}}{\text{Quantidade total de chamados encerrados}}$$

5.4.5 Solucionados pela equipe de segundo nível

Monitora o engajamento das equipes de segundo nível para solução presencial ou remota dos chamados. Indiretamente, informa a efetividade da base de dados de erros conhecidos.

- **Tendência:** quanto menor, melhor
- **Periodicidade:** Mensal

Fórmula:

$$\frac{\text{Quantidade total de chamados encerrados pela equipe de 2º nível}}{\text{Quantidade total de chamados encerrados}}$$

5.4.6 Solucionados pela equipe de terceiro nível

Monitora o engajamento das equipes de terceiro nível para solução dos chamados. Indiretamente, informa a efetividade da base de dados de erros conhecidos. A medição do indicador é feita de forma agregada (todos os chamados) e por grupo de atendimento.

- **Tendência:** quanto menor, melhor
- **Periodicidade:** Mensal

Fórmula:

$$\frac{\text{Quantidade total de chamados encerrados pela equipe de 3º nível}}{\text{Quantidade total de chamados encerrados}}$$

6 Parâmetros Operacionais

A execução do processo de cumprimento de requisições depende de parâmetros operacionais que serão configurados diretamente na ferramenta de gestão de chamados ou formalizados em documentos auxiliares. Exemplos: categorias de requisições, matriz de priorização, acordos de nível de serviços, notificações e membros dos grupos de atendimento.

É responsabilidade do gerente do processo de cumprimento de requisições rever regularmente esses parâmetros e assegurar que as mudanças necessárias sejam corretamente implementadas.

Processo de Gerenciamento da Configuração

STI- TRE-GO

Goiânia – Abril/2022

Versão 1.3

Alterações		
Data	Item	Descrição
11/04/2022	6.2.1	Foi acrescentando o subitem 6.2.2.1, que trata da análise de criticidade dos itens de configuração (ativos de TIC).

Sumário

1	Introdução	3
2	Abrangência.....	3
3	Definições	3
4	Valores para o TRE-GO	4
5	Orientações Gerais	4
6	Processo de Gerenciamento da Configuração	5
6.1	Visão Geral.....	5
6.2	Descrição das macros atividades.....	7
6.2.1	Informações de Item de Configuração - IC.....	7
6.2.2	Validar Informações.....	7
6.2.3	Registrar IC no BDGC	8
6.2.4	Verificar Inconsistência.....	8
6.2.5	Verificar Relacionamento do IC.....	8
6.2.6	Registrar Inconsistência.....	8
6.2.7	Efetuar Correção no BDGC	8
6.2.8	Identificar os ICs afetados na mudança.....	9
6.2.9	Registrar ou Atualizar os ICS.....	9
6.2.10	Informar Atualização	9
6.2.11	Elaborar Plano de Auditoria	9
6.2.12	Acompanhar Auditoria	10
6.2.13	Auditar BDGC.....	10
6.2.14	Registrar não Conformidades.....	10
6.2.15	Registrar Ações Corretivas.....	10
6.2.16	Publicar Relatório de auditoria.....	11
6.3	Papéis e responsabilidades.....	11
6.3.1	Automação	11
6.3.2	Grupo Executor.....	11
6.3.3	Especialista de Configuração	11
6.3.4	Gerente do Processo de Configuração	12
6.3.5	Dono do processo.....	12
7	Indicadores de Desempenho.....	12
7.1.1	Itens de Configuração Controlados	13
7.1.2	Percentual de Correções BDGC (PCBDGC)	13
8	Parâmetros Operacionais	13

1 Introdução

O processo de gerenciamento da configuração é responsável por assegurar que os ativos requeridos para a entrega de um serviço sejam controlados, com informações precisas, confiáveis e disponíveis. Estas informações detalham os atributos definidos dos ativos e o relacionamento entre eles.

O propósito do processo da configuração de ativos de serviços para a STI do TRE são:

- Assegurar que os ativos de TI sejam devidamente identificados, controlados e bem gerenciados durante todo o seu ciclo de vida.
- Identificar, controlar, registrar, reportar, auditar e verificar os componentes de serviços e infraestrutura, mantendo informações precisas da configuração.
- Gerenciar e proteger a integridade dos componentes (ICs) através do ciclo de vida do serviço.
- Otimizar os ativos do serviço, as configurações de TI, as capacidades e os recursos.
- Suportar todos os processos de gerenciamento de serviços.
- Controlar os históricos das informações de configuração dos serviços e seus componentes.
- Apoiar a STI nas tomadas de decisão, provendo informações precisas sobre os componentes dos serviços.

2 Abrangência

O processo descrito neste documento é aplicável a todos os ativos de serviço da STI do TRE-GO desde a sua aquisição até a sua desativação.

3 Definições

- **Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração (BDGC):** Repositório principal para todas as informações de configuração dos serviços prestados pelo TRE-GO.
- **Item de configuração (IC):** É parte do conjunto de ativos de serviços que tem impacto direto sobre a entrega de serviços de TI e que, portanto, deve ter sua configuração gerenciada. Todos os IC devem ser documentados na BDGC. Um ativo pode ser um equipamento, um módulo de um programa ou um sistema inteiro. Ex: Switches, servidores, portal TRE, desktop etc.
- **Requisição de Mudança (RDM):** Pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança.
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS):** Define os prazos limites para a execução de atividades por parte das equipes de Infraestrutura. É também conhecido pelo termo em inglês *Service Level Agreement* (SLA). Exemplos: prazo para início de atendimento e prazo para resolução.

4 Valores para o TRE-GO

O processo de gerenciamento da configuração de Serviços de TI irá beneficiar a STI do TRE-GO fornecendo visibilidade das representações precisas de um serviço, liberação ou ambiente, possibilitando:

- Controle dos componentes de serviços e infraestrutura, mantendo informações centralizadas e precisas das configurações;
- Administração apropriada de ativos fixos sob controle do TRE-GO;
- Planejar e projetar serviços novos ou alterações nos serviços existentes;
- Planejar e controlar atualizações de tecnologia de software;
- Suportar os demais processos do gerenciamento de serviços;
- Extrair o melhor rendimento para os ativos dos serviços, as configurações de TI, as capacidades e os recursos;
- Entender a configuração e o relacionamento entre os serviços e itens de configuração que fornecem os serviços;
- Melhorar a previsibilidade e planejamento para realização de mudanças;
- Rastreabilidade de mudanças;
- Resolução de incidentes e problemas dentro das metas de ANS;
- Melhor adesão às normas e obrigações legais e regulatórias;
- Redução de custo e tempo para descobrir informações de configuração quando necessário.

5 Orientações Gerais

Os envolvidos com o processo de Gerenciamento da Configuração de Serviço de TI devem levar em consideração que:

- Todos os ICs deverão ser identificados através de um código único de identificação interna (ID).
- Todo IC deve possuir um dono, pessoa responsável por sua custódia.
- Qualquer alteração no item de configuração deve ser comunicada a equipe de configuração.
- Nenhuma alteração em IC (adicionar, remover, substituir) poderá ser realizada sem que exista a documentação de controle apropriada e aprovada pelo registro de mudança.
- O BDGC será o repositório principal e centralizado de informações de todos os ICs, e deverá manter o histórico.
- O acesso de leitura e gravação no BDGC será controlado e aditável.
- Os ICs deverão ser mantidos em ambientes apropriados e seguros.
- Os relatórios dos ICs deverão estar disponíveis pelas partes interessadas e deverão incluir (ID, situação atual, interdependências, localização e suas versões).

- Todos os ICs devem ser registrados em uma ferramenta de gerenciamento de configuração pela equipe de configuração e monitorados até o seu descarte, devendo conter no mínimo as seguintes informações:
 - Identificação única;
 - Tipo de IC;
 - Nome e descrição;
 - Versão (arquivo, build, linha de base, liberação);
 - Data de fornecimento;
 - Detalhes de licenciamento (exemplo data de expiração);
 - Status;
 - Dados históricos (exemplo: trilha de auditoria);
 - Local;
 - Custodiante;
 - Fornecedor ou fonte;
 - Serviços suportados;
 - Relacionamentos com outros IC;
 - ANS aplicável;
 - Dados de Contrato;
 - Período de Garantia;
 - Criticidade do IC (informar se “crítico” ou “não crítico”).

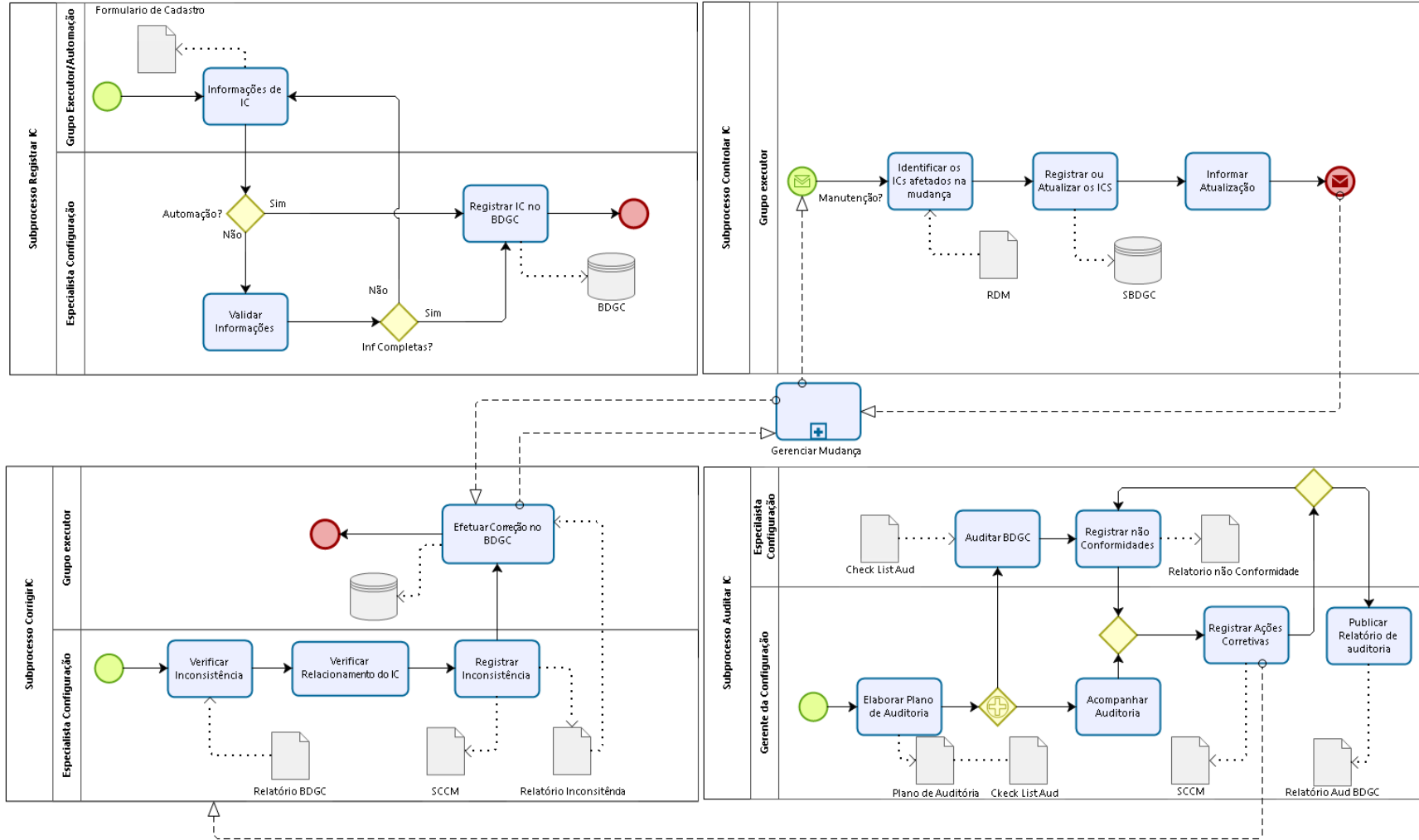
6 Processo de Gerenciamento da Configuração

6.1 Visão Geral

O processo de gerenciamento da configuração, implementado no TRE-GO é composto por 4 subprocessos (Registrar, Corrigir, Controlar e Auditar) e envolve-se com outros processos (Gerenciamento de Mudança e Liberação) que podem direta ou indiretamente estarem participando das atividades deste processo. Os demais processos também irão consumir informações deste processo. O gerente do processo administra, organiza, define, assegura e coordena os ativos de serviços. Existe, ainda, o dono do processo, que autoriza sua implantação e designa o gerente.

O diagrama a seguir mostra apenas as macroatividades do processo gerenciamento da configuração para reduzir sua complexidade. Por isso, atividades relacionadas à origem da solicitação, ao registro de informações ou ao envio de notificações, não foram incluídas no diagrama, mas constam nas descrições das macroatividades.

Processo Gerenciamento da Configuração



6.2 Descrição das macros atividades

6.2.1 Informações de Item de Configuração - IC

A entrada desta atividade é a necessidade de inserção de um item de configuração no ambiente tecnológico do TRE. O Grupo Executor deve identificar os itens de configurações para cadastramento no BDGC e atentar para que o formulário seja preenchido. O formulário deve conter no mínimo as seguintes informações:

- Campos obrigatórios:
 - Identificação única (ID);
 - Tipo de IC;
 - Nome e descrição;
 - Detalhes de licenciamento (exemplo data de expiração);
 - Local;
 - Custodiante;
 - Fornecedor ou fonte;
 - Criticidade do IC (informar se “crítico” ou “não crítico”).

A saída deste processo será o formulário devidamente preenchido e enviado para o Especialista de Configuração.

Outra saída é a inserção do IC na ferramenta de automação do TRE-GO.

6.2.1.1 Análise de Criticidade do IC

Com o objetivo de mitigar os riscos na perda do ativo, considerando o valor gerado ao negócio, bem como os custos de manutenção e reposição, a inserção de um item de configuração no ambiente tecnológico deverá passar por uma análise de criticidade, que permita distinguir quais ativos precisarão de um monitoramento especial, com o objetivo de minimizar eventos que levem a paralizações e prejudiquem o negócio.

De modo a simplificar esta análise, deverá ser definido como crítico, todo Item de configuração que suporte as diversas soluções de TI, em que sua falha produza efeitos que paralise, reduzam a performance ou dificultam o acesso aos serviços informatizados essenciais, vinculados aos processos finalísticos da cadeia de valor da Justiça Eleitoral e suportados pela STI.

6.2.2 Validar Informações

A entrada desta atividade é o formulário de cadastro de item de configuração enviado pelo grupo executor. O Especialista de Configuração deve validar as informações fornecidas pelo Grupo Executor para o registro do IC no BDGC.

A saída desta atividade será o formulário de IC com informações revisadas, corretas e completas. Outra saída será a constatação que o formulário possui informações incompletas ou inconsistente.

6.2.3 Registrar IC no BDGC

Esta atividade possui duas entradas, uma vinda do formulário validado e outra da ferramenta de automação. O especialista de Configuração deve cadastrar os Itens de Configuração no BDGC. A saída desta atividade é o item de configuração registrado no BDGC.

6.2.4 Verificar Inconsistência

A entrada desta atividade vem de rotinas realizadas pelo o Especialista da Configuração ou através de solicitações de correções pelo Gerente do Processo vindas do sistema de gerenciamento de chamados.

O Especialista de configuração deve realizar varredura no relatório extraído do BDGC e comparar com as solicitações de correções vindas do Gerente do Processo afim de verificar inconsistências nos itens de configuração ou de realizar as correções solicitadas.

As inconsistências podem ser advindas de informações incorretas, como de relacionamento entre itens de configuração etc.

A saída desta atividade será a verificação de inconsistências realizada.

6.2.5 Verificar Relacionamento do IC

A entrada desta atividade é a inconsistência confirmada pelo Especialista de Configuração.

O especialista de configuração deve verificar o relacionamento do IC com outros processos ou ICs.

A saída desta atividade será o relacionamento do IC com outros processos realizado.

6.2.6 Registrar Inconsistência

A entrada desta atividade é o relacionamento do IC e outros processos realizado e mapeado.

O especialista de configuração deve criar um relatório contendo as inconsistências e as correções a serem realizadas. Registrar chamado no sistema de gerenciamento de chamados, onde deverá anexar este relatório e encaminhar para o grupo executor realiza-las.

6.2.7 Efetuar Correção no BDGC

A entrada desta atividade será a solicitação de correção solicitada pelo especialista de configuração.

O grupo executor irá verificar o relatório de inconsistências no qual constará o IC e seus relacionamentos. Com base neste relatório o grupo irá analisar os possíveis impactos nos ativos de serviço. Não possuindo nenhuma ameaça de continuidade e disponibilidade dos serviços envolvidos, o IC em questão será alterado. Caso possua

serviços críticos ou a possibilidade de indisponibilidade mesmo que momentâneas, será necessário acionar o processo de Mudança o qual irá conduzir a solicitação de alteração ou atualização, passando posteriormente para o processo de liberação que irá comunicar o grupo executor sobre a deliberação da execução da alteração.

A saída desta atividade será a correção efetuada no BDGC.

6.2.8 Identificar os ICs afetados na mudança

A entrada desta atividade será a necessidade de realizar manutenções (alterações, atualização, correções) nos itens de configuração.

As solicitações de manutenções devem ser solicitadas por meio de chamado diretamente no sistema de gerenciamento de chamados, relativo ao Processo Gerenciamento de Mudança.

Quando o grupo executor é acionado para realizar uma manutenção, ele deve verificar na RDM se todos os ICs afetados pela mudança e seus respectivos dados estão corretamente informados. Caso identifique a falta de alguma informação, o grupo deve interagir com o gerente de mudança para providenciar as adequações.

A saída desta atividade será os itens de configuração afetados identificados.

6.2.9 Registrar ou Atualizar os ICS

A entrada desta atividade será os itens de configuração identificados e mapeados. O grupo executor registra, atualiza ou altera no BDGC as informações dos ICs envolvidos na mudança.

A saída desta atividade será a manutenção realizada com sucesso e registrada no BDGC.

6.2.10 Informar Atualização

A entrada desta atividade é a informação de saída da atividade anterior.

Após o registro dos itens de configuração, o grupo executor informa ao gerente de mudanças e ao gerente de configurações sobre as alterações realizadas na configuração.

A saída desta atividade será a informação das alterações realizadas no BDGC enviadas para o gerente de mudança e gerente da configuração.

6.2.11 Elaborar Plano de Auditoria

Esta atividade decorre da necessidade de realizar auditorias que visam manter o BDGC atualizado e consistente.

A auditoria de configuração consiste em determinar a conformidade ou não conformidade dos ICs em relação aos requisitos especificados no BDGC, devendo acontecer nos seguintes casos:

- Periodicamente, em 50% dos ICs a cada seis meses;

- Antes e depois de mudanças significativas;
- Depois de desastres;
- Em intervalos de tempo aleatórios, quando se julgar necessário.

Para a realização da auditoria, o gerente de configuração deve elaborar um plano de auditoria para formalizar e programar sua ocorrência junto às áreas selecionadas. O plano de auditoria deve conter:

- Escopo e amostra dos ICs;
- Data de início e fim da auditoria;
- Programação da auditoria;
- Responsáveis;
- Checklist de auditoria do BDGC.

Existe duas saídas para esta atividade, sendo uma o acompanhamento do gerente do processo na auditoria a ser realizada pelo especialista da configuração. A outra saída será o engajamento do especialista de configuração para realização da atividade de auditoria do BDGC.

6.2.12 Acompanhar Auditoria

O gerente do processo deverá acompanhar todo o trabalho de auditoria do BDGC, apoiando ao especialista de configuração nos levantamentos de não conformidades.

6.2.13 Auditar BDGC

A entrada desta atividade é o check list de auditoria criada pelo gerente do processo.

O especialista de configuração realiza a auditoria nos IC selecionados, conforme check list de auditoria.

A saída desta atividade será o check list de auditoria realizado.

6.2.14 Registrar não Conformidades

Com base nas informações apresentadas no ckeck list serão extraídas todas as informações incorretas dos ICs para realização de um relatório de não conformidade. Este relatório será compartilhado e analisado pelo gerente do processo.

A saída desta atividade será o relatório de não conformidade.

6.2.15 Registrar Ações Corretivas

A entrada desta atividade será o relatório de não conformidade.

O gerente do processo irá analisar o relatório de não conformidade criado pelo especialista de configuração e solicitar correções, caso seja necessário. Após sua análise e correção, o gerente do processo irá solicitar as ações de correções nos ICs por meio do sistema de gerenciamento de chamados. A ação de correção de um

IC será um gatilho para iniciar o Subprocesso Corrigir IC. Outra saída desta atividade será o envio do relatório de não conformidade para a atividade de publicação do relatório.

6.2.16 Publicar Relatório de auditoria

A entrada desta atividade será o relatório de não conformidade.

Após a análise do relatório de não conformidade o gerente do processo deve criar um relatório de auditoria contendo as inconformidades e as ações necessárias para sanar as falhas detectadas. Este relatório deve ser publicado na Página da STI na Intranet.

O relatório de auditoria deverá consistir em uma exposição detalhada de fatos e circunstâncias observados em auditoria. Deverá conter os resultados da auditoria, conclusão, recomendações e o registro dos casos e respectiva justificativa quando da impossibilidade de serem apresentadas recomendações apropriadas.

6.3 Papéis e responsabilidades

6.3.1 Automação

- Registrar Item de configuração no BDGC.

6.3.2 Grupo Executor

- Preencher todas as informações pertinentes de um item de configuração no formulário de Cadastro;
- Identificar itens de configuração;
- Atualizar itens de configuração;
- Informar atualização em itens de configuração e
- Efetuar correções no BDGC.

6.3.3 Especialista de Configuração

O especialista de configuração ficará responsável por todas as ações nos itens de configuração ou no BDGC, além de:

- Validar as informações de itens de configuração;
- Registrar e aprovar Itens de configurações no BDGC;
- Verificar relacionamentos dos Itens de Configurações;
- Registrar inconsistência nos itens de configuração;
- Realizar auditoria no BDGC;
- Criar relatório de não conformidades.

6.3.4 Gerente do Processo de Configuração

- Elaborar plano de auditoria
- Acompanhar auditoria;
- Registrar na ferramenta de chamados do TRE-GO e encaminhar em anexo o relatório das correções a serem realizadas no BDGC;
- Publicar o relatório de auditoria do BDGC na página da STI na intranet.

6.3.5 Dono do processo

- Assegurar a elaboração e divulgação dos relatórios de desempenho do processo de gerenciamento de configuração;
- Assegurar que a documentação relacionada ao processo de gerenciamento de configuração esteja atualizada e acessível para todos os usuários do TRE-GO;
- Assegurar que configurações realizadas no processo e na sua documentação sejam adequadamente divulgadas a todos os usuários do TRE-GO;
- Assegurar que o processo de gerenciamento de configuração, seus documentos auxiliares e o sistema de gerenciamento de chamados atendam aos requisitos do TRE-GO;
- Assegurar que todos os envolvidos recebam treinamentos adequados aos papéis que devem executar;
- Atribuir, às pessoas que vão executar atividades, autoridade para exercerem seus respectivos papéis no processo de gerenciamento de mudança;
- Auditar regularmente a execução do processo conforme a documentação mais recente;
- Revisar regularmente os indicadores de desempenho do processo de gerenciamento da configuração;

7 Indicadores de Desempenho

Neste documento está registrado um conjunto de indicadores obrigatórios para o monitoramento do processo de gerenciamento da configuração e ativo de serviços de TI. Fica a critério do gerente do processo da configuração a definição de outros indicadores complementares a estes.

A definição das metas de cada um dos indicadores aqui listados será feita seis meses após a aprovação deste documento. O gerente do processo de gerenciamento da configuração preparará uma proposta de metas que será submetida à aprovação por parte do dono do processo.

Os indicadores descritos abaixo deverão ser extraídos a partir de ferramentas definida pelo gerente da configuração do TRE-GO e publicados na página STI na intranet, com acesso liberado aos envolvidos na gestão do processo.

Anualmente, o gerente do processo deve rever os indicadores e emitir um parecer sobre os resultados alcançados e, sempre que uma ou mais metas não forem atingidas, elaborar um plano de remediação a ser submetido à aprovação do dono do processo.

7.1.1 Itens de Configuração Controlados

Deve ser realizado o acompanhamento da evolução da quantidade de itens de configuração que estão cadastrados no BDGC.

- **Tendência:** Quanto maior a quantidade de itens cadastrados melhor
- **Periodicidade:** Mensal

7.1.2 Percentual de Correções BDGC (PCBDGC)

Deve ser apurado o percentual de itens de configuração que não estão cadastrados corretamente no BDGC. Para isto, deve ser levado em conta a quantidade de itens de configurações cadastrados e a quantidade dos que necessitam correções. Estas informações devem ser extraídas do relatório de auditoria do BDGC.

- **Tendência:** quanto menor o percentual melhor
- **Periodicidade:** Semestral

Fórmula:

$$\text{PCBDGC em \%} = \frac{\text{Total de IC Cadastrado} - \text{Total de IC Corregido}}{\text{Total de IC Cadastrado}} \times 100$$
$$\text{PCBDGC em \%} = \text{PCBDGC} - \text{Total de IC Cadastrado} \times -1$$

8 Parâmetros Operacionais

A execução do processo de gerenciamento de configuração depende de parâmetros operacionais que serão configurados diretamente na ferramenta de gestão de chamados ou formalizados em documentos auxiliares. É responsabilidade do gerente do processo rever regularmente esses parâmetros e assegurar que as mudanças necessárias sejam corretamente implementadas.

Processo de Gerenciamento de Conhecimento

STI - TRE-GO

Goiânia – Agosto/2019
Versão 1.2

Sumário

1	Introdução	3
2	Abrangência.....	3
3	Definições	3
4	Valores para o TRE-GO	4
5	Orientações Gerais	4
6	Processo de Gerenciamento de Conhecimento.....	4
6.1	Visão Geral.....	4
6.2	Descrição das macros atividades.....	7
6.2.1	Criar Conteúdo	7
6.2.2	Solicitar Inserção no BDGC	7
6.2.3	Padronizar Documento.....	7
6.2.4	Engajar Gerente do Processo	7
6.2.5	Analisar Conhecimento	7
6.2.6	Revisar Conhecimento.....	8
6.2.7	Publicar Conhecimento	8
6.2.8	Comunicar publicação	8
6.3	Papéis e responsabilidades.....	8
6.3.1	Autor do Conhecimento	8
6.3.2	Gerente do Processo	9
6.3.3	Analista de Conhecimento – Documentador	9
6.3.4	Dono do processo.....	9
7	Indicadores de Desempenho.....	9
7.1.1	Total de Buscas no SGCS.....	10
7.1.2	Porcentagem de Incidentes Resolvidos Pelo uso de Erros Conhecidos	10
7.1.3	Percentual de Relevância de Cada Documento.	10
8	Parâmetros Operacionais	10

1 Introdução

O processo de Gerenciamento do Conhecimento do TRE-GO é utilizado durante todo o ciclo de vida do serviço e inclui atividades para capturar, armazenar e utilizar dados e informações sobre o gerenciamento de serviços. Os dados, informações e conhecimento inclui tudo que houver disponível sobre um objeto de controle, tais como metas de nível de serviço, ANS e seus relatórios de realizações, acordos de nível operacional, contratos, manuais técnicos, documentos de experiência passadas, documentações de projetos etc. Esta lista não tem fim. Existem várias informações espalhadas e produzidas pelos diversos processos em operação na **STI do TRE-GO**, que devem ser parte da Gerenciamento do Conhecimento.

Os principais objetivos da implantação do Gerenciamento de Conhecimento são:

- Permitir que a STI do TRE-GO melhore a qualidade da tomada de decisão, garantindo que informações e dados confiáveis e seguros estejam disponíveis;
- Melhorar a qualidade de tomada de decisões gerenciais, assegurando que há disponibilidade de informações para isso;
- Habilitar o provedor de serviços a ser mais eficiente e melhorar a qualidade do serviço, reduzindo a necessidade de redescobrir conhecimento;
- Assegurar que o pessoal tenha um entendimento claro e comum do valor que seus serviços fornecem para os clientes e o modo como tais benefícios são realizados a partir do uso destes serviços;
- Aumentar o número de solução de incidentes no primeiro nível de atendimento e tornar mais ágil a solução de incidentes e problemas nos demais níveis;
- Manter um sistema de gerenciamento de conhecimento de serviços (SGCS) e
- Reunir, analisar, registrar e manter conhecimento, informações e dados do provedor de serviços.

2 Abrangência

O processo descrito neste documento é aplicável a todas as informações, dados, manuais, documentos e planilhas de serviços da **STI do TRE-GO**.

3 Definições

- **Item de configuração (IC):** É parte do conjunto de ativos de serviços que tem impacto direto sobre a entrega de serviços de TI. Um IC pode ser um equipamento, um módulo de um programa ou um sistema inteiro. Ex: Switches, servidores, portal TRE, desktop etc.
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS):** no contexto deste processo, define os prazos limites para a execução de atividades por parte das equipes de atendimento. Também conhecidos pelo termo em

inglês Service Level Agreement (SLA). Exemplos: prazo para início de atendimento e prazo para resolução de incidente.

- **Sistema Gerenciador de Conhecimento de Serviços (SGCS):** Ferramentas para colecionar, armazenar, gerenciar, atualizar, analisar e apresentar todos os conhecimentos, informações e dados que o TRE-GO precisa para gerenciar o ciclo de vida completo de serviços de TI e que possua um ou vários BDGC.
- **Base de dados Gestão de Conhecimento (BDGC):** Dados utilizados para gerenciar conhecimento.

4 Valores para o TRE-GO

O processo Gerenciamento do Conhecimento trará os seguintes benefícios à STI do TRE-GO:

- Acesso seguro e controlado ao conhecimento requerido para gerenciar os serviços;
- Formas fáceis de utilizar as informações disponíveis;
- Descarte de informações conforme requerido;
- Dados, informações e conhecimento atuais, completos e válidos;
- Entendimento organizacional sobre utilização de um serviço que passou por alteração;
- Conscientização sobre o uso do serviço e descontinuação de versões anteriores; e
- Estabelecimento de níveis aceitáveis de risco e confiança.

5 Orientações Gerais

Os envolvidos com o processo de gerenciamento de conhecimento devem levar em consideração que:

- Informações surgem quando é fornecido um contexto para os dados;
- Conhecimento é composto de experiência tácitas, ideias, valores e julgamentos de indivíduos;
- Sabedoria faz uso do conhecimento para criar valor através de decisões corretas e bem informadas;
- As pessoas certas tenham a informação certa quando necessário;
- É importante garantir, que um SGC seja implementado e utilizado com:
 - Controle de acesso;
 - Fornecimento de materiais de conhecimento no formato apropriado.
 - Monitoramento do uso, precisão e utilidade do SGCS.

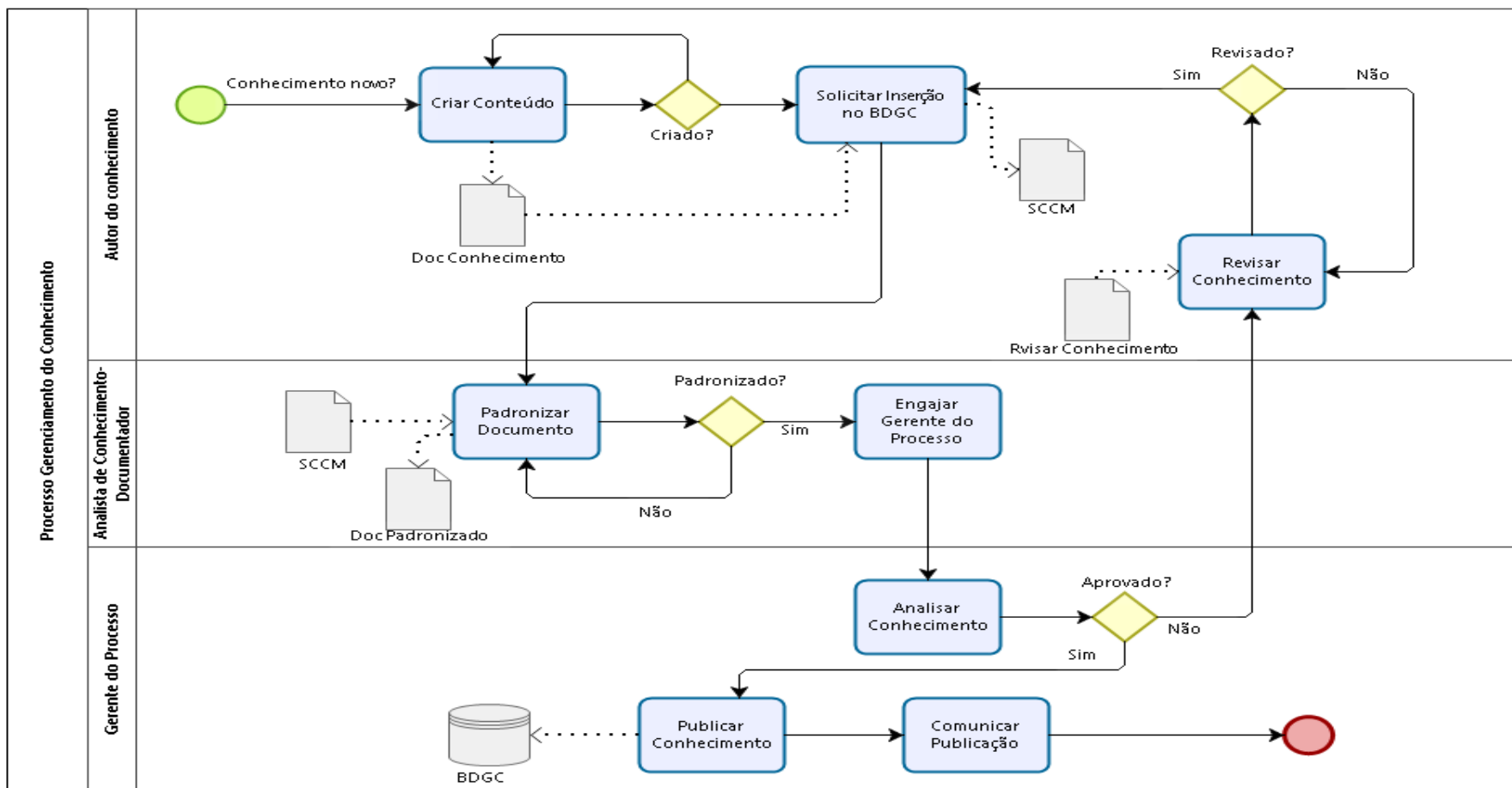
6 Processo de Gerenciamento de Conhecimento

6.1 Visão Geral

O processo de gerenciamento de conhecimento, implementado no TRE-GO fornece informações pertinentes para resolução de problemas, incidentes, requisição etc.

O gerente do processo, organiza, define, planeja, aconselha e encoraja. Existe, ainda, o dono do processo, que autoriza a implantação do processo e designa o gerente.

O diagrama a seguir mostra apenas as macroatividades do processo gerenciamento de conhecimento para reduzir sua complexidade. Por isso, atividades relacionadas à origem da solicitação, ao registro de informações ou ao envio de notificações, não foram incluídas no diagrama, mas constam nas descrições das macroatividades.



6.2 Descrição das macros atividades

6.2.1 Criar Conteúdo

A entrada desta atividade será um conhecimento novo adquirido.

O Autor do Conhecimento deve reunir as informações sobre o serviço que se deseja produzir um conhecimento, organizar estas informações em um documento para que possa ser submetido para apreciação do Analista de Conhecimento.

A saída deste processo será um documento, contendo um novo conhecimento.

6.2.2 Solicitar Inserção no BDGC

A entrada desta atividade será um documento contendo um novo conhecimento.

O autor de conhecimento deve solicitar à Central de Serviços por meio de e-mail ou via Sistema de Gestão de Serviços a inserção do novo conhecimento na BDGC.

A saída desta atividade será um chamado de requisição de serviço para o Analista de Conhecimento onde constará, em anexo, o documento do novo conhecimento.

6.2.3 Padronizar Documento

A entrada desta atividade será o recebimento de uma requisição de serviço, com a proposta do novo conhecimento, através do Sistema de Gestão de Serviços.

O Analista de Conhecimento irá obter o documento enviado pelo autor do conhecimento e irá padronizá-lo ao “layout” definido pela STI.

A saída desta atividade será um documento padronizado ao layout definido pela STI (artigo, manual, passo-a-passo, relatório, procedimentos operacionais etc).

6.2.4 Engajar Gerente do Processo

A entrada desta atividade será a necessidade de aprovação de um novo documento de conhecimento já padronizado.

O analista de conhecimento irá submeter o novo documento padronizado para aprovação.

A saída desta atividade será um documento padronizado contendo um novo conhecimento.

6.2.5 Analisar Conhecimento

A entrada desta atividade será a solicitação de aprovação de um novo documento com seu conhecimento.

O gerente do processo irá analisar o conhecimento com vistas a autorizar a sua publicação, caso o conhecimento não seja aprovado, ele encaminha para revisão, quando então será submetido a uma nova análise. Outra saída será conhecimento aprovado.

6.2.6 Revisar Conhecimento

A entrada desta atividade será a proposta de conhecimento não aprovada.

O gerente do processo deve devolver o documento contendo o novo conhecimento apontado as revisões ou alterações a serem realizadas para que seja aprovado.

A saída desta atividade será a solicitação de inserção de conhecimento no BDGC.

6.2.7 Publicar Conhecimento

A entrada desta atividade será o novo conhecimento aprovado.

O gerente do processo deve inserir o novo documento no BDGC e posteriormente aplicar o permissionamento de acordo com a políticas de acessos definidas pela equipe de segurança.

A saída desta atividade será conhecimento publicado

6.2.8 Comunicar publicação

A entrada desta atividade será a publicação do novo conhecimento.

O gerente do processo deve comunicar as equipes da STI, principalmente as de atendimento a Usuários sobre a publicação de uma revisão ou de um novo conhecimento na BDGC.

A saída desta atividade será a comunicação da publicação do novo conhecimento realizada.

6.3 Papéis e responsabilidades

6.3.1 Autor do Conhecimento

- Criar conteúdo com informações pertinentes ao ambiente tecnológico do TRE-GO (documentos, manuais, passo-a-passo, relatórios, procedimentos operacionais etc).

Obs.: Devem ser considerados, como autores de conhecimento, todos os servidores da STI, Central de Serviços, Técnicos do Nível 2, Nível 3, todos os envolvidos nos processos de Requisição, Catálogo de Serviço, Incidente, Problema, Mudança, Evento, Capacidade, Disponibilidade, Continuidade, Configuração, Nível de Serviço e Liberação.

6.3.2 Gerente do Processo

- Assegurar que o conhecimento esteja acessível para aqueles que precisam dele de maneira eficiente e eficaz;
- Planejar e gerenciar o suporte para as ferramentas desse processo;
- Encorajar as pessoas envolvidas com o provedor de serviços a contribuir com conhecimento para o SGCS;
- Manter itens de conhecimento controlados para assegurar que eles estão atuais, relevantes e válidos;
- Identificar, controlar e armazenar informações e conhecimento pertinentes aos serviços fornecidos que não estão disponíveis por outros meios;

6.3.3 Analista de Conhecimento – Documentador

- Receber todos os documentos relacionados a novos conhecimentos;
- Adaptar as informações dos documentos em layout padronizado pela STI do TRE-GO.

6.3.4 Dono do processo

- Criar a arquitetura geral da gestão do conhecimento;
- Designar o gerente do processo e demais papéis necessários.

7 Indicadores de Desempenho

Neste documento consta indicadores obrigatórios para o monitoramento do processo de gerenciamento de conhecimento da STI do TRE-GO. Fica ao critério do gerente do processo de conhecimento a definição de outros indicadores complementares a estes.

A definição da meta do indicador aqui listado será feita seis meses após a aprovação deste documento. O responsável do processo de gerenciamento de conhecimento preparará uma proposta de metas que será submetida à aprovação por parte do dono do processo.

Os indicadores descritos abaixo deverão ser extraídos a partir de ferramentas definida pelo gerente do processo no TRE-GO e publicados na página da STI na intranet, com acesso liberado aos envolvidos na gestão do processo.

Anualmente o gerente do processo deve rever os indicadores e emitir um parecer sobre os resultados alcançados e, sempre que a meta não for atingida, elaborar um plano de remediação a ser submetido à aprovação do dono do processo.

7.1.1 Total de Buscas no SGCS

A referência deste indicador está na quantidade de acessos realizados no SGCS.

- **Tendência:** quanto maior, melhor
- **Periodicidade:** Trimestral

Fórmula:

$$TB-SGCS = \text{Total de Acesso}$$

7.1.2 Porcentagem de Incidentes Resolvidos Pelo uso de Erros Conhecidos

Monitora o percentual de incidentes resolvidos através da base de conhecimento.

- **Tendência:** quanto maior, melhor
- **Periodicidade:** Trimestral

Fórmula:

$$\text{PIRPEC \%} = \frac{\text{Total Incidentes resolvidos Pela Base conhecimento}}{\text{total incidentes}} \times 100$$

7.1.3 Percentual de Relevância de Cada Documento.

Monitora o percentual de relevância de cada um documento da base em comparação a quantidade de acesso geral da BDGC.

- **Tendência:** quanto maior, melhor
- **Periodicidade:** Trimestral

Fórmula:

$$\text{PRCD\%} = \frac{\text{Total de acesso a um documento}}{\text{Total de acesso geral}} \times 100$$

8 Parâmetros Operacionais

A execução do Processo de Gerenciamento de Conhecimento depende de parâmetros operacionais que serão configurados diretamente na ferramenta de gestão de chamados ou formalizados em documentos auxiliares. É responsabilidade do gerente do processo rever regularmente esses parâmetros e assegurar que as mudanças necessárias sejam corretamente implementadas.

Processo de Gerenciamento de Continuidade Serviços de TI

STI- TRE-GO

Goiânia – Agosto/2019
Versão 1.2

Sumário

1	Introdução	3
2	Abrangência	4
3	Definições	4
4	Valores para O TRE-GO	5
5	Orientações Gerais	5
6	Processo de Gerenciamento de Continuidade	6
6.1	Visão Geral	6
6.2	Descrição das macros atividades	8
6.2.1	Preencher e Revisar Plano de Continuidade	8
6.2.2	Identificar Estratégias de Continuidade e Recuperação Disponíveis	8
6.2.3	Identificação Periódica	9
6.2.4	Revisão Periódica	9
6.2.5	Elaborar ou Revisar PCO's	9
6.2.6	Elaborar ou Revisar PRD's	10
6.2.7	Validar Planos	10
6.2.8	Informar Ajustes	11
6.2.9	Solicitar Aprovação	11
6.2.10	Avaliar Criticamente	11
6.2.11	Apreciar Planos	11
6.2.12	Gerir Documentação	12
6.2.13	Divulgar Documentos	12
6.2.14	Definir Cronograma de Testes	13
6.2.15	Executar Testes	13
6.2.16	Armazenar os Resultados dos Testes	13
6.2.17	Avaliar Incidentes Críticos	14
6.2.18	Identificar e Registrar Melhoria	14
6.3	Papéis e responsabilidades	14
6.3.1	Diretoria do TRE-GO	14
6.3.2	Comitê de Segurança da Informação	14
6.3.3	Comitê Gestor de Tecnologia da Informação	14
6.3.4	Gerente do Processo de Continuidade de Serviços de TI	15
6.3.5	Secretaria de Tecnologia da Informação (STI)	15
7	Indicadores de Desempenho	15
7.1.1	Ajuste Necessários nos Planos	15
8	Parâmetros Operacionais	16

1 Introdução

O processo de gerenciamento de continuidade é uma parte essencial da gestão de TI para garantia de um serviço. Se a continuidade do serviço não puder ser mantida e/ou restaurada conforme os requisitos de negócio, então o negócio não obterá o valor que foi prometido.

O propósito do processo de continuidade para **STI do TRE** é assegurar que a infraestrutura e os recursos de TI estejam disponíveis para fornecer o mínimo de serviços acordados, ainda que um evento de desastre venha acontecer, reduzindo o impacto negativo e garantindo a agilidade na recuperação dos serviços, em caso de incidentes de interrupção grave.

Os principais resultados da implantação do processo de gerenciamento de continuidade são:

- Produzir um conjunto de planos de continuidade de serviços de TI que apoiam as necessidades gerais de continuidade do negócio.
- Garantir que os planos de continuidade estão precisos, através de exercícios regulares de análises de impacto no negócio (AIN).
- Regularmente avaliar e tratar os riscos dos serviços de TI.
- Aconselhar o negócio sobre as questões relacionadas a continuidade.
- Estabelecer mecanismos de continuidade alinhados com as metas de continuidade do negócio.
- Entender e avaliar o impacto das mudanças nos serviços de TI nos planos de continuidade de serviços de TI.
- Estabelecer medidas proativas para melhorar a disponibilidade dos serviços de TI com custo justificado.
- Negociar e acordar contratos com os fornecedores de serviços relacionados a continuidade de serviços de TI.

2 Abrangência

O processo descrito neste documento é aplicável a todos os serviços disponibilizados pela **STI do TRE-GO** e presentes no catálogo de serviços.

3 Definições

- **Garantia:** Se o serviço atende a determinados critérios de performance, capacidade, disponibilidade e segurança. Por fim, serviço com garantia significa que este está adequado ao uso.
- **Utilidade:** Significa que este está adequado ao propósito. Os requisitos foram implementados e atendidos. Se seu cliente deseja acesso à internet, por exemplo, a utilidade será entregue quando finalmente estiver acessando.
- **Disponibilidade:** É habilidade de um serviço de TI ou outro item de configuração de desempenhar sua função acordada quando requerida.
- **Gerenciamento de mudança:** Garante que os métodos e procedimentos padronizados mais adequados serão usados para o manuseio eficiente e imediato de todas as alterações na infraestrutura de TI minimizando o impacto sobre o negócio.
- **Gerenciamento de nível de serviço (GNS):** Responsável pela negociação de acordos de serviço atingíveis e garantir que todos eles sejam alcançados.
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS):** No contexto deste processo, define os prazos limites para a execução de atividades por parte das equipes de Infraestrutura. Também conhecidos pelo termo em inglês *Service Level Agreement* (SLA). Exemplos: prazo para início de atendimento e prazo para resolução.
- **Análise de Impacto Negócio (AIN):** É uma análise de impacto de um desastre sobre os serviços do TRE-GO, entrada chave para estratégia de continuidade de serviço de TI. Esta análise é fundamentada para determinar quais os serviços de TI precisam ser recuperados, e em que ordem, em caso de um desastre aconteça.
- **Gerenciamento continuidade de serviços de TI (GC):** Processo tratado neste documento.
- **Gerenciamento continuidade negócio (GCN):** Processo de negócio responsável pelo gerenciamento de risco que podem impactar seriamente o negócio.
- **Tecnologia da Informação (TI):** Conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação que visam a produção, o armazenamento, a transmissão, o acesso, a segurança e o uso das informações.

- **Recovery Time Objective (RTO):** Termo que, em português, pode ser traduzido como Objetivo do Tempo de Recuperação. O RTO é um indicador que mensura o tempo máximo em que um sistema ou uma informação pode ficar indisponível após uma falha.
- **Recovery Point Objective (RPO):** Termo que, em português, pode ser definido como Objetivo de Ponto de Recuperação. O RPO é o indicador utilizado para que a empresa saiba a quantidade de recursos mínimos a serem recuperados em caso de falhas ou perda de dados.

4 Valores para O TRE-GO

O processo gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI irá beneficiar a **STI do TRE-GO**:

- Fornecendo um papel inestimável no suporte ao processo de planejamento de continuidade do TRE-GO.
- Identificando os riscos de serviços de TI.
- Garantindo que os arranjos de recuperação de serviços de TI estejam alinhados com impactos, riscos e necessidades do TRE-GO.
- Suportando o negócio, ao limitar o dano organizacional ao mínimo, em caso de crises previsíveis e imprevisíveis.

5 Orientações Gerais

Os envolvidos com o processo de gerenciamento de Continuidade de serviço de TI devem levar em consideração que:

- Todas as informações relacionadas a continuidade de serviço devem ser registradas, independentemente de como será sua utilização.
- Os planos e objetivos do GC da STI devem estar alinhados com as prioridades do GCN.
- A disponibilidade e a capacidade dos serviços e componentes, devem estar alinhadas ao gerenciamento de continuidade de serviço de TI.
- Devem ser estrategicamente definidos planos de gerenciamento de continuidade onde todos os envolvidos possuam seus papéis e responsabilidade bem definidos.
- Deve ser acordado com as equipes de infraestrutura, desenvolvimento e segurança, atividades de teste de continuidade de serviços.

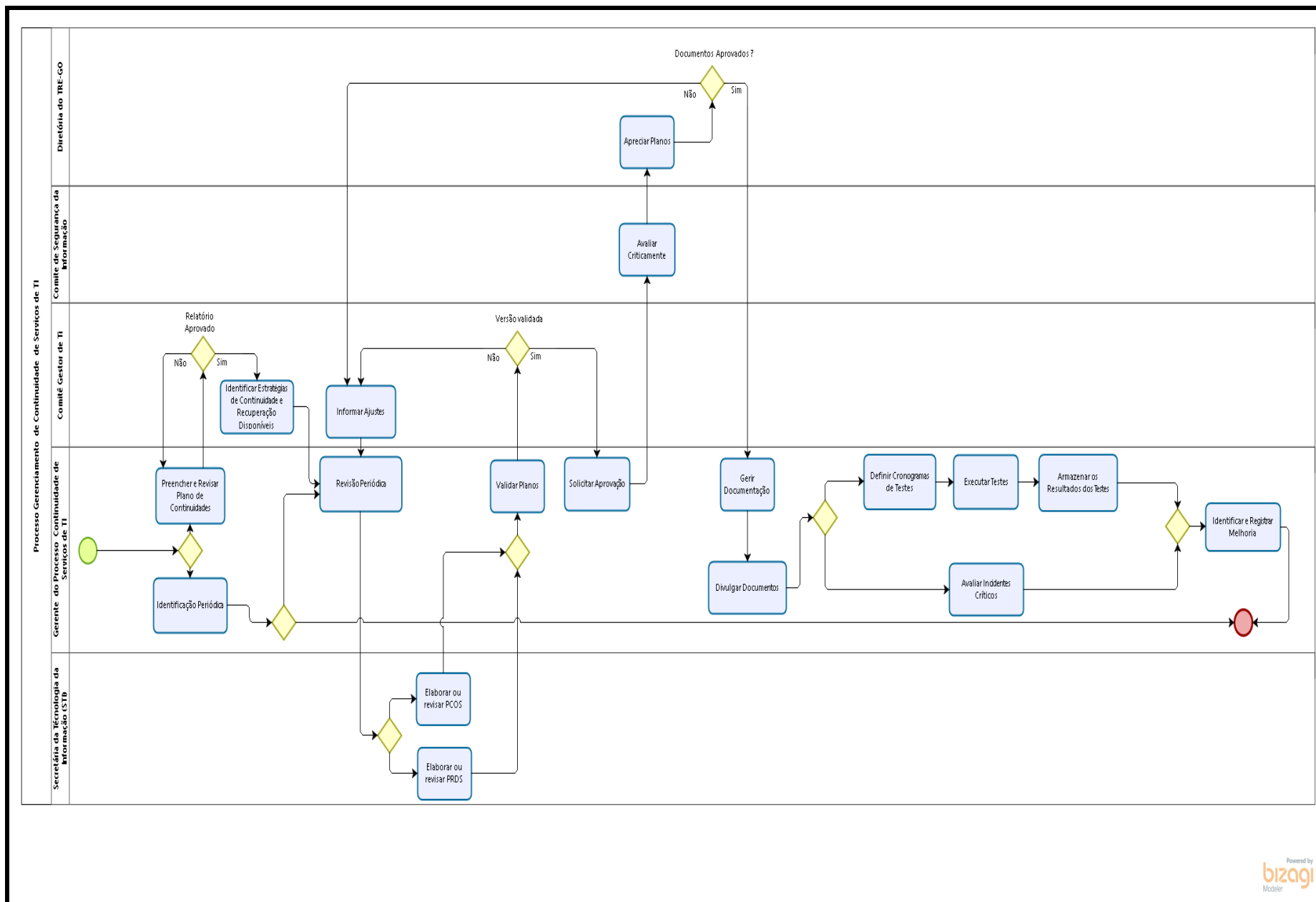
6 Processo de Gerenciamento de Continuidade

6.1 Visão Geral

O processo de gerenciamento de continuidade de serviços de TI implementado na **STI do TRE-GO** envolve outros processos (Nível de serviço, Segurança, Mudança, Incidente, Problema, Configuração, Disponibilidade e Capacidade) que podem direta ou indiretamente estarem participando das atividades deste processo, além do gerente do processo, que monitora, mede, analisa, relata e revisa a disponibilidade acordada.

Também existe o dono do processo, que é a pessoa que autorizou a implantação do processo e designou o gerente.

O diagrama a seguir mostra apenas as macros atividades do processo de gerenciamento de continuidade de serviços de TI, com a finalidade de reduzir sua complexidade. Por isso, atividades como, de qual processo veio a solicitação, registro de informações ou envio de notificações, não foram incluídas no diagrama, mas constam nas descrições das macros atividades.



Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006

Em: 25/06/2020 17:23:12

Por: MARCILIO ZACCARELLI BERSANETI e outro

TRE

6.2 Descrição das macros atividades

6.2.1 Preencher e Revisar Plano de Continuidade

A entrada desta atividade será a análise de riscos realizadas, possivelmente criadas pela área de segurança e/ou negócio.

Esta atividade visa preencher e revisar os planos de continuidade e de recuperação de desastres, executar os testes e apoiar o gerente do processo.

O gerente do processo deverá realizar uma Análise de Impacto no Negócio (AIN), com informações vindas da análise de riscos, onde será importante o envolvimento de representantes do negócio para identificação dos impactos e criação de prazos aceitáveis para cada serviço do TRE-GO.

A Análise de Impacto deve conter:

- A indisponibilidade do serviço de acordo com o nível do risco envolvido. Deve-se avaliar qual o impacto (financeiro, operacional, imagem, etc) que a indisponibilidade do serviço traria.
- Determinação de prazos de RTO (Recovery Time Objective) e RPO (Recovery Point Objective) para cada serviço crítico analisado.
- Os resultados dos serviços críticos, seus prazos de recuperação e recursos mínimos necessários para recuperação de funções essenciais do serviço.

A saída deste processo será a criação de um relatório contendo os serviços críticos do TRE e enviado para aprovação do Comitê Gestor de TI. Outra saída, caso o Comitê Gestor não aprove o relatório, o documento irá retornar para o gerente do processo para que possa realizar novamente a análise ou realizar modificações necessárias.

6.2.2 Identificar Estratégias de Continuidade e Recuperação Disponíveis

As entradas para esta atividade serão os relatórios aprovados pelo Comitê Gestor de TI.

Nesta atividade avalia-se quais as possíveis ações a serem adotadas para implementar a gestão de continuidade de serviço de TI, levando-se em conta a viabilidade de adoção da solução técnica.

Deve-se identificar, com base nas avaliações realizadas na atividade anterior, as estratégias de continuidade e de recuperação disponíveis para os serviços de TI mais críticos. As estratégias devem nortear as tarefas e procedimentos a serem executados na ocorrência de um desastre e na identificação dos recursos (humanos, tecnológicos, financeiros, etc) necessários para sua implementação.

Para cada serviço crítico, avalia-se as possíveis ações para manter o serviço a um nível mínimo de operação, de acordo com os prazos estabelecidos nas fases anteriores.

A saída para esta atividade será a identificação das estratégias de continuidade de serviços de TI para os serviços críticos. Outra saída é a não identificação de nenhuma

6.2.3 Identificação Periódica

A entrada para esta atividade é a revisão de sua última versão ou solicitações de mudança dos planos de continuidade de Serviços de TI.

Ao identificar a necessidade de revisão ou alteração dos Plano de Continuidade, deve-se elencar quais os planos deverão ser revisados, quais descontinuados, etc. Para esta revisão deverão ser consideradas as oportunidades de melhorias identificadas no documento anterior.

- **Identificar a necessidade de revisão periódica dos planos:** O Plano de Continuidade deve ser revisado no mínimo uma vez por ano. O Gerente do processo é responsável por identificar o transcurso do período de um ano, da última revisão, com a finalidade de encaminhar estes planos para revisão.
- **Identificar alterações nos documentos que compõem o Plano de Continuidade:** A necessidade de alteração dos documentos pode decorrer de alterações na infraestrutura, em procedimentos ou mudanças na infraestrutura, ou em razão de testes ou ocorrências de eventos que evidenciem falhas nos documentos.

A saída desta atividade será a realização das revisões e/ou alteração em documentos do plano de continuidade de serviços de TI.

6.2.4 Revisão Periódica

A entrada para esta atividade são os Relatórios de serviços críticos ou a identificação da necessidade de revisão.

Devem ser criados e disponibilizados modelos de **Plano Continuidade Operacional (PCO)** e **Plano Recuperação Desastre (PRD)** em suas últimas versões às áreas da STI responsáveis pela administração do serviço/atividade crítica ou por coletar as informações necessárias ao seu preenchimento.

Os documentos serão disponibilizados via "compartilhamentos de arquivos", para facilitar a edição colaborativa.

- **Disponibilizar os documentos via "compartilhamento de arquivos":** Procedimento operacional realizado pelo Gerente do Processo para disponibilizar uma nova cópia do modelo do plano em questão.
- **Avisar área e combinar um prazo de entrega:** Avisar a área responsável pelo preenchimento do documento e combinar uma data para entrega do documento.

A saída será a Comunicação às áreas envolvidas sobre a necessidade de elaboração/revisão de documentos.

6.2.5 Elaborar ou Revisar PCO's

A entrada nesta atividade será a necessidade de criar ou revisar os Modelos dos Planos.

A STI deve elaborar a proposta de Plano de Continuidade Operacional com o objetivo de elencar as atividades e procedimentos necessários para garantir a operacionalidade da atividade/serviço a um nível mínimo aceitável frente aos cenários de falhas descritos.

As áreas envolvidas nestas atividades devem:

- **Coletar informações:** Para identificar os principais cenários de falha e sobre a forma de atuação em cada cenário de falha identificado.
- **Preencher os planos:** Descrevendo os procedimentos a serem executados para cada cenário de falha levantado.

As áreas responsáveis devem preencher os planos, elencando as atividades necessárias para a manutenção de um mínimo de operacionalidade do serviço/atividade. São definidos e revisados os procedimentos, atividades e os responsáveis pela execução das atividades.

A saída desta atividade será o plano de continuidade operacional.

6.2.6 Elaborar ou Revisar PRD's

A entrada nesta atividade será a necessidade de criar ou revisar os Modelos dos Planos.

A STI deve elaborar a proposta de Plano de Recuperação de Desastres com o intuito de descrever as atividades e procedimentos necessários para retornar as operações dos serviços críticos à normalidade frente à ocorrência de eventos de desastres.

As áreas envolvidas nestas atividades devem:

- **Coletar informações:** Para identificar principais cenários de falha e sobre a forma de atuação em cada cenário identificado.
- **Preencher dos documentos de planos:** Descrevendo os procedimentos a serem executados para cada cenário de falha levantado.

A área responsável preenche os documentos de planos, elencando as atividades necessárias para a manutenção de um mínimo de operacionalidade do serviço/atividade. São definidos e revisados os procedimentos, atividades e os responsáveis pela execução das atividades.

A saída desta atividade será o plano de Recuperação de Desastres.

6.2.7 Validar Planos

As entradas desta atividade serão os planos de continuidade Operacional e Desastre.

O gerente do processo recebe os planos elaborados e revisados pelas áreas técnicas com o intuito de validá-los em relação ao formato, à estrutura do documento e demais itens. Estando tudo certo, o gerente do processo compila as informações referente à elaboração e/ou revisa os planos para encaminhamento ao Comitê Gestor de TI, para validá-los.

6.2.8 Informar Ajustes

A entrada desta atividade é a identificação da necessidade de realizar ajustes nos Planos elaborados pelas áreas ou por definições da Diretória Geral do TRE-GO.

Deve ser informado ao gerente do processo sobre os ajustes e adequações necessários, definidos pelo Comitê Gestor de TI, pelo Comitê de Segurança da Informação ou pela Diretoria Geral do TRE-GO, a serem realizados no Planos.

A saída será uma lista com informação de ajustes identificados e informado ao gerente do processo.

6.2.9 Solicitar Aprovação

A entrada para esta atividade será os planos de continuidade Operacional e Desastre validado pelo gerente do processo.

O Gerente do processo deve encaminhar os planos já validados para o Comitê de Segurança da Informação e, após avaliá-los, os encaminhará à Diretoria Geral do TRE-GO, para sua aprovação final.

O encaminhamento para manifestação superior (aprovação formal pela Diretoria do TRE) é necessário nos casos de novo plano ou de alteração significativa nos procedimentos dos planos já existentes. No caso de alterações meramente técnicas ou pequenos ajustes na redação ou procedimento, não há necessidade de encaminhamento à Diretória, bastando apenas sua validação pelo Comitê Gestor de TI.

As saídas serão os planos enviados para manifestação superior.

6.2.10 Avaliar Criticamente

A entrada desta atividade será a solicitação de manifestação dos planos de continuidade Operacional e Desastre.

O Comitê de Segurança da Informação avalia criticamente a documentação produzida pela STI. Após avaliação, manifesta-se, formalmente, dando seu parecer sobre a documentação.

O Comitê de Segurança da Informação assessora a Diretória do TRE-GO em questões relacionadas segurança da informação.

A saída será um parecer sobre a documentação.

6.2.11 Apreciar Planos

As entradas desta atividade serão os planos de Continuidade Operacional e Desastre com a manifestação do Comitê de Segurança da Informação.

De posse da manifestação do Comitê de Segurança, a Diretoria avalia criticamente os documentos e decide por sua aprovação ou rejeição. Caso não aprove, a Diretoria indicará os ajustes necessários e comunicará ao Comitê Gestor de TI sobre a deliberação.

Se houver necessidade de ajustes o Comitê deve retornar os documentos, com suas observações, ao gerente do processo, que providenciará junto às equipes técnicas as modificações indicadas e retornará para nova validação. Na avaliação deverá ser definida a necessidade ou não de testes dos planos existentes.

A saída desta atividade será a aprovação ou reprovação da documentação.

6.2.12 Gerir Documentação

As entradas para esta atividade são os Planos aprovados.

A documentação aprovada deve ser organizada no “repositório de arquivos compartilhados”, movimentando os arquivos nos diretórios respectivos, definindo as permissões de acesso adequadas e fazendo uma cópia de arquivos na rede, para contingência. Os planos são, ainda, impressos e guardados no cofre da STI.

A manutenção de versionamento é importante para manter um registro histórico de atualizações e responsáveis pela atualização. O controle de acesso é necessário pois alguns documentos possuem informações restritas e nem todos os colaboradores podem ter acesso a elas. Portanto, o gerente do processo deve:

- **Organizar documentos nos diretórios:** O gerente do processo organiza os documentos nos diretórios de rede e no "repositório de arquivos compartilhados". Os documentos antigos devem ser movidos para a pasta com acesso exclusivo do Gerente do Processo. Os documentos aprovados devem ser organizados na pasta de versões vigentes.
- **Atualizar a tabela de versionamento:** A tabela de versionamento deverá ser preenchida, incluindo quem realizou a mudança, quais mudanças foram feitas e quando elas foram realizadas.
- **Conceder acesso aos interessados:** A permissões de acessos necessários deverão ser concedidos ou revisados.
- **Imprimir e guardar documentos:** O Gerente do Processo imprime os documentos e os guarda em uma pasta, armazenada no cofre da STI.

As saídas desta atividade serão os documentos arquivados (Repositório de arquivos compartilhados e Cofre da STI) devidamente gerenciados (Permissões e versões).

6.2.13 Divulgar Documentos

As entradas desta atividade serão os planos devidamente atualizados e versionados.

O gerente do processo enviará e-mail às áreas interessadas (técnicas e chefias) divulgando os documentos aprovados, para consulta quando necessário.

A divulgação é importante para que os envolvidos saibam da existência dos documentos e para que informem o gerente do processo quando for necessário atualizar a documentação.

As saídas desta atividade serão os planos devidamente divulgados.

6.2.14 Definir Cronograma de Testes

As entradas desta atividade são os planos de continuidade operacional e de recuperação de desastres

O Gerente do Processo deve definir juntamente com as áreas técnicas quais planos serão testados, bem como definição das datas em que os testes serão executados.

Os testes têm como objetivo validar os planos elaborados, executando os procedimentos descritos, analisando se os passos estão corretos, se o tempo de execução está estimado corretamente e se o fluxo de atividades está corretamente ordenado, além de servirem também como entrada para a próxima revisão do plano. Novos planos deverão também ser testados.

Na definição dos testes deve ser avaliado o impacto nos serviços (se é aceitável a indisponibilidade, ainda que parcial, ou se devem ser realizados em um ambiente de homologação, de forma a evitar a indisponibilidade), qual cenário será testado, datas e respectivas aprovações.

A saída desta atividade é a decisão dos testes que serão realizados.

6.2.15 Executar Testes

A entrada para esta atividade será os planos de continuidade Operacional e Desastre.

As equipes técnicas executam os testes planejados, com acompanhamento do gerente do processo. Os testes e os resultados são documentados para fins de análise crítica.

O teste deve ser executado exatamente conforme descrito nos planos, de forma a validar sua eficácia. Caso seja detectada a necessidade de alteração dos procedimentos descritos, isso deve ser documentado nos resultados dos testes, para que seja encaminhada para a revisão do respectivo plano.

Os testes devem ser agendados e executados de forma que as equipes realizam os testes planejados, conforme descrito no Plano de continuidade e de Desastre e o gerente do processo os auxilia nas documentações.

O gerente do processo deve disponibilizar às equipes o “template” para documentação do teste e pode auxiliá-las no preenchimento.

As saídas desta atividade serão testes realizados e “template” devidamente preenchido.

6.2.16 Armazenar os Resultados dos Testes

As entradas desta atividade são os resultados dos testes.

Nesta atividade, os resultados obtidos nos testes são analisados criticamente para definição das ações necessárias e armazenados na rede e no “repositório de arquivos compartilhados”, para servirem como evidências de análise crítica do processo e da documentação.

As evidências podem ser utilizadas para eventuais auditorias realizadas no TRE-GO, para demonstrar que os planos são efetivamente testados e validados, além de servirem como entrada para futura revisão dos planos.

A saída desta atividade será o relatório de testes realizados e arquivados.

6.2.17 Avaliar Incidentes Críticos

As entradas desta atividade serão os Relatórios de Incidentes de Serviços considerados Críticos.

O gerente do processo deve realizar a análise dos incidentes críticos ocorridos (desastres) que necessitam da utilização do Plano de Continuidade de TI, a fim de identificar a necessidade de elaboração e/ou revisão dos planos existentes, bem como a necessidade de treinamento da equipe envolvida.

A saída desta atividade será a análise de incidentes críticos realizados.

6.2.18 Identificar e Registrar Melhoria

As entradas desta atividade são os resultados dos testes de plano de continuidade de serviços de TI e análise do histórico de incidentes.

O gerente do processo deverá consultar as áreas envolvidas com a finalidade de identificar e registrar oportunidades de melhoria, tanto no processo de Gestão de Continuidade, quanto aos documentos em vigor, para serem implementadas no próximo ciclo.

Para esta atividade devem ser analisados os resultados dos testes e da avaliação dos incidentes críticos.

A saída será um documento com oportunidades de melhoria.

6.3 Papéis e responsabilidades

6.3.1 Diretoria do TRE-GO

Pessoa que exerce o cargo diretivo máximo do TRE-GO, onde sua principal responsabilidade no processo de continuidade de serviços de TI é:

- Aprovar os planos de continuidade propostos pelo Gerente do Processo de Continuidade de serviços de TI, vez que é o principal interessado na continuidade das atividades finalísticas críticas do TRE-GO.

6.3.2 Comitê de Segurança da Informação

Comitê multidisciplinar formado por autoridades e servidores, de assessoramento da Administração na área de segurança da informação, sendo sua principal responsabilidade:

- Analisar e manifestar-se sobre a documentação de Continuidade de Serviços de TI produzida pela STI, apoiando a Diretoria Geral na avaliação do processo.

6.3.3 Comitê Gestor de Tecnologia da Informação

Comitê formado pelo Secretário de Tecnologia da Informação e Coordenadores da STI e responsáveis pelos macroprocessos da TI, onde suas principais responsabilidades são:

- Validar a lista de atividades críticas, validar os planos elaborados pelas áreas da STI e definir os testes a serem realizados.

- Avaliar as proposições e documentos encaminhados pelo Gerente do Processo.
- Encaminhar as proposições às instâncias superiores, para avaliação e aprovação.
- Quando necessário, retornar avaliação ao Gerente do Processo, indicando pontos de melhorias a serem realizados.

6.3.4 Gerente do Processo de Continuidade de Serviços de TI

O gerente do processo de Continuidade de Serviço de TI deve desempenhar as seguintes atividades:

- Elaborar e atualizar modelos de documentos utilizados na gestão de continuidade de serviços de TI.
- Assessorar o Comitê de Segurança da Informação e a STI na análise e na tomada de decisões a respeito de situações decorrentes de desastres de segurança da informação.
- Gerenciar o processo de continuidade de TI e manter a documentação relacionada atualizada;

6.3.5 Secretaria de Tecnologia da Informação (STI)

Compreender as áreas técnicas da STI responsáveis por administrar os serviços de TI e atendimento às atividades críticas do TRE-GO e responsabiliza-se por:

- Preencher e revisar os Planos de Continuidade e de Recuperação de Desastres, executar os testes e apoiar o Gerente do processo.

7 Indicadores de Desempenho

Neste documento está documentado um conjunto de indicadores obrigatórios para o monitoramento do processo de gerenciamento de continuidade de serviço de TI. Fica a critério do gerente do processo de gerenciamento de continuidade a definição de outros indicadores complementares a estes.

A definição das metas de cada um dos indicadores aqui listados será feita seis meses após a aprovação deste documento. O gerente do processo de gerenciamento de continuidade preparará uma proposta de metas que será submetida à aprovação por parte do dono do processo.

Os indicadores descritos abaixo deverão ser extraídos a partir de ferramentas definidas pelo gerente de continuidade do TRE-GO e publicados na intranet, com acesso liberado aos envolvidos na gestão do processo. Anualmente, o gerente do processo fará revisão dos indicadores e emitirá um parecer sobre os resultados alcançados e, sempre que um ou mais metas não forem atingidas, deverá elaborar um plano de remediação a ser submetido à aprovação do dono do processo.

7.1.1 Ajuste Necessários nos Planos

Deve ser realizado o percentual de testes que necessitam ajustes nos planos em relação ao total de testes realizados.

- **Tendência:** quanto menor o percentual de Ajuste necessários nos Planos – (ANP) melhor
- **Periodicidade:** Anual

-

Fórmula:

$$\text{ANP em \%} = \frac{\text{Total de Teste realizados} - \text{Total de ajuste}}{\text{Total de Teste realizados}}$$

8 Parâmetros Operacionais

A execução do processo de gerenciamento mudanças depende de parâmetros operacionais que serão configurados diretamente na ferramenta de gestão de chamados ou formalizados em documentos auxiliares. É responsabilidade do gerente do processo rever regularmente esses parâmetros e assegurar que as mudanças necessárias sejam corretamente implementadas.

Processo de Gerenciamento de Disponibilidade

STI
TRE-GO

Goiânia – Agosto/2019
Versão 1.2

Sumário

1	Introdução	3
2	Abrangência.....	4
3	Definições	5
4	Valores para O TRE-GO.....	6
5	Orientações Gerais	7
6	Processo de Gerenciamento de Disponibilidade.....	8
6.1	Visão Geral.....	8
6.2	Descrição das macro atividades	10
6.2.1	Definir Requisitos de Nível de Serviço.....	10
6.2.2	Acordos de Nível Fornecedores Externos (ANFE).....	10
6.2.3	Acordo Nível Operacional (ANO)	10
6.2.4	Formalizar e Publicar	10
6.2.5	Monitorar Disponibilidade	11
6.2.6	Analisar Causas	11
6.2.7	Recurso	11
6.2.8	Ajuste Técnico.....	12
6.2.9	Engajar Gerente do Processo	12
6.2.10	Formalizar Solicitação.....	12
6.2.11	Engajar Gerente Mudança.....	12
6.2.12	Autorizar e Informar	12
6.2.13	Implementar Alterações.....	13
6.3	Papéis e responsabilidades.....	13
6.3.1	Gerente Processo Disponibilidade	13
6.3.2	Fornecedores.....	13
6.3.3	Infraestrutura de TI.....	13
6.3.4	Dono do processo.....	14
7	Indicadores de Desempenho.....	15
7.1	Tempo Médio entre falhas (TMEF).....	15
7.2	Tempo Médio entre Incidente de Serviço (TMEIS)	15
7.3	Disponibilidade	16

1 Introdução

O processo de gerenciamento de disponibilidade faz parte da garantia de um serviço, assim como, capacidade, continuidade e segurança.

O propósito do processo de disponibilidade para o TRE é assegurar que os serviços de TI atendam às necessidades de disponibilidade e/ou de metas de serviço do negócio, com um custo efetivo, e de maneira oportuna. Este processo se envolve em definir, analisar, planejar, medir e melhorar todos os aspectos da disponibilidade do serviço, garantindo que toda a infraestrutura de TI, outros processos, ferramentas, papéis, estejam apropriados para as metas de nível de serviço.

Os principais resultados da implantação do processo de gerenciamento de disponibilidade são:

- Produzir e manter os planos de disponibilidade refletindo as necessidades de negócio atuais e futuras;
- Garantir que as realizações de disponibilidade de serviço atendam as metas acordadas.
- Ajudar nos diagnósticos e resoluções de incidentes e problemas relacionados a disponibilidade;
- Avaliar o impacto das mudanças sobre os planos de disponibilidade de serviço. Isso significa que há uma interface com o gerenciamento de mudança;
- Aconselhar e guiar outras áreas dos negócios e de TI, em relação a questões de disponibilidade. Isso porque disponibilidade também tem custos e riscos que precisam ser conhecidos pelo negócio;
- Implementar medidas de custo justificado para melhorar a disponibilidade dos serviços.

2 Abrangência

O processo descrito neste documento é aplicável a todos os serviços disponibilizados pela **STI do TRE-GO** e presentes no catálogo de serviços.

Os serviços que estão no portfólio de serviço da STI, serviços que estão na fase de planejamento ou modificação devem também estar presentes neste processo.

3 Definições

- **Garantia:** Se o serviço atende a determinados critérios de performance, capacidade, disponibilidade e segurança. Por fim, serviço com garantia significa que está adequado ao uso.
- **Utilidade:** Significa que está adequado ao propósito. Os requisitos foram implementados e atendidos. Se seu cliente deseja acesso à internet, por exemplo, a utilidade será entregue quando finalmente estiver acessando.
- **Disponibilidade:** É a habilidade de um serviço de TI ou outro item de configuração de desempenhar sua função acordada quando requerida.
- **Gerenciamento de mudança:** Garante que os métodos e procedimentos padronizados, mais adequados, serão utilizados para o manuseio eficiente e imediato de todas as alterações na infraestrutura de TI, minimizando o impacto sobre o negócio.
- **Gerenciamento de nível de serviço (GNS):** Responsável pela negociação de acordos de serviço atingíveis e pela garantia de que todos sejam alcançados.
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS):** No contexto deste processo, define os prazos limites para a execução de atividades por parte das equipes de Infraestrutura. Também conhecidos pelo termo em inglês *Service Level Agreement* (SLA). Exemplos: prazo para início de atendimento e prazo para resolução.

4 Valores para O TRE-GO

O processo gerenciamento de disponibilidade irá beneficiar o TRE-GO:

- Aplicando recursos necessários e disponíveis de acordo com o negócio;
- Contribuindo para melhoria da satisfação do cliente e produtividade do usuário;
- Melhorando a confiabilidade do orçamento relacionado a disponibilidade;
- Suportando a transição ou alteração de novos serviços.

5 Orientações Gerais

Os envolvidos com o processo de gerenciamento de capacidade devem levar em consideração que:

- Todas as informações, relacionadas à disponibilidade, devem ser registradas, independentemente de como será sua utilização;
- Os acordos de nível de serviço- ANS do negócio devem estar alinhados com a disponibilidade de cada serviço, pois envolvem custos e estratégia;
- A disponibilidade do serviço deve estar alinhada com a capacidade serviço;
- Deve ser estrategicamente definida uma medida de tempo, na qual o serviço de TI, ou outro item de configuração, pode executar a sua função acordada sem interrupção;
- Deve ser acordada a medida de quão rápido e eficaz um serviço de TI, ou outro item de configuração, pode ser restaurado, à operação normal, após uma falha.

6 Processo de Gerenciamento de Disponibilidade

6.1 Visão Geral

O processo de gerenciamento de disponibilidade, implementado no TRE-GO, envolve outros processos (Incidente, Mudança, Liberação, Problema, Catálogo de Serviço, Configuração, Capacidade) que podem direta ou indiretamente estarem participando das atividades deste processo, além do gerente do processo, que monitora, mede, analisa, relata e revisa a disponibilidade acordada. Existe, ainda, o dono do processo, que autoriza a implantação do processo e designa o gerente.

O diagrama a seguir mostra apenas as macro atividades do processo gerenciamento de disponibilidade para reduzir sua complexidade. Por isso, atividades relacionadas à origem da solicitação, ao registro de informações ou ao envio de notificações, não foram incluídas no diagrama, mas constam nas descrições das macro atividades.

6.2 Descrição das macro atividades

6.2.1 Definir Requisitos de Nível de Serviço

A atividade de definir requisitos de nível de serviço inicia com a entrada em produção de novos serviços, ou componentes de TI para TRE-GO.

Nesta primeira etapa, devem ser definidos os níveis necessários de disponibilidade, para os serviços de TI, oferecidos pelo TRE-GO, levando em consideração os custos envolvidos para manter um alto nível de disponibilidade para os serviços, é necessário escolher, dentre os mais importantes, os críticos para o negócio, de acordo com o custo e benefícios necessários para manter as funcionalidades. Além de estar alinhado à estratégia do TRE-GO.

A saída desta atividade será a realização de acordos necessários entre os fornecedores externos e operação interna do TRE-GO.

6.2.2 Acordos de Nível Fornecedores Externos (ANFE)

A entrada para esta atividade é a necessidade de contratação de fornecedores externos para garantir a disponibilidade dos serviços e componentes de TI.

O gerente do processo deve sugerir aos gestores para realizar acordos ou contratos com fornecedores, capazes de suprir as necessidades do negócio.

A saída desta atividade é a disponibilidade acordada entre as partes.

6.2.3 Acordo Nível Operacional (ANO)

A entrada para esta atividade é a necessidade de verificar e acordar, com a equipe operacional da infraestrutura, níveis de disponibilidade suficientes para atender o negócio. Estes acordos podem ser revisados semestralmente com a finalidade de realizar ajuste nos níveis de disponibilidade. O gerente do processo de capacidade deve ser envolvido neste acordo.

A saída desta atividade é a disponibilidade acordada entre as partes.

6.2.4 Formalizar e Publicar

A entrada para esta atividade vem dos acordos realizados entre os fornecedores externos e a equipe de nível operacional.

O gerente do processo realizará a formalização através de documentos claros, especificando os serviços/componentes com suas respectivas disponibilidades acordadas. Este documento será devidamente assinado pelos fornecedores e pelo responsável da equipe operacional da TI do TRE-GO, sendo parte integrante do SLA.

Após esta assinatura, as informações de disponibilidade devem ser publicadas no portal do TRE-GO e cumpridas por ambas as partes.

6.2.5 Monitorar Disponibilidade

Início de um ciclo de monitoração da disponibilidade.

A equipe de infraestrutura deve realizar o monitoramento da disponibilidade dos serviços e recursos e se estes estão dentro dos parâmetros estabelecidos através de ferramentas que deem visibilidade instantaneamente de cada serviço e componente de TI.

Esta atividade terá como saída a análise de causa ou manter o ciclo de monitoramento.

6.2.6 Analisar Causas

A partir de uma inconformidade detectada durante o processo de monitoração, analisar a origem desta inconformidade para determinar a ação a ser tomada.

Esta tarefa é executada quando forem identificados os seguintes cenários:

- Aumento não planejado no consumo da capacidade dos serviços de infraestrutura;
- Disponibilidade baixa dos serviços de infraestrutura.

As possíveis ações a serem tomadas a partir desta tarefa são:

- Identificar se a inconformidade foi provocada por falta de recurso;
- Execução do processo de monitoração e aferição de níveis de serviços, caso a análise indique uma alteração nos ANS's;
- Execução do processo de gerenciamento de incidentes de segurança da informação, caso a análise indique uma falha por vulnerabilidade técnica;
- Identificar a necessidade de ajustes nos parâmetros e configurações dos serviços de infraestrutura.

A saída desta atividade será a análise de causa raiz realizada e enviada para o gerente do processo.

6.2.7 Recurso

A entrada para esta atividade é identificada a partir da execução da tarefa “Analisar Causas”.

A partir de uma inconformidade detectada durante o processo de monitoração, identificar se existe a necessidade de aquisição de novos recursos para o serviço de infraestrutura.

Esta tarefa é executada quando forem identificados os seguintes cenários:

- Proximidade do prazo de garantia de ativo relacionado;
- Proximidade do fim da vida útil de ativo relacionado;
- Componentes insuficientes (Rede, HD, Memória, Processador, Licença etc).

6.2.8 Ajuste Técnico

A entrada para esta atividade é identificada a partir da execução da tarefa “Analisar Causas”.

A partir de uma inconformidade detectada durante o processo de monitoração, identificou-se a necessidade de alteração de algum item de configuração ou componente de TI.

A saída desta atividade será o engajamento do gerente do processo.

6.2.9 Engajar Gerente do Processo

A entrada desta atividade será a necessidade de realizar ajuste técnico ou aquisição de recursos.

O gerente do processo deve ser engajado com a finalidade de realizar análise das causas e engajar outros processos caso necessário.

6.2.10 Formalizar Solicitação

A entrada desta atividade é decisão por parte do gerente do processo em realizar a solicitação para os processos adequados (mudança ou capacidade).

- **Alteração de item de configuração:** A solicitação de alteração de item de configuração deve ser aprovada pelo gerente do processo e encaminhado para o gerente de mudança o qual ficará responsável por conduzir o processo de mudança.
- **Solicitação de Recurso:** O gerente do processo, ao receber a necessidade de aquisição de novos recursos, deve realizar um relatório contendo justificativas (evidências) e deverá trabalhar em conjunto com o gerente de capacidade o qual irá acionar o processo de gerenciamento de capacidade.

6.2.11 Engajar Gerente Mudança

A entrada para esta atividade é a decisão, por parte do gerente do processo, em realizar alterações em itens de configurações ou componentes de TI.

O gerente do processo deverá enviar a solicitação de alteração onde deverá conter a identificação e o desempenho, capacidade e utilização dos componentes (hardware e software) individuais para cada serviço vindo do processo gerenciamento capacidade de serviço.

A saída desta atividade será a aprovação da mudança ou reprovação.

6.2.12 Autorizar e Informar

A entrada para esta atividade é aprovação das mudanças solicitadas.

Esta atividade visa autorizar e informar sobre a decisão vinda do processo de mudança onde irá conter data e janela das alterações.

A saída será informação entregue e autorizada para execução para equipe de infraestrutura.

6.2.13 Implementar Alterações

A entrada será a autorização da execução das alterações vindas do gerente do processo.

Conforme nome da atividade, a equipe de infraestrutura irá realizar as alterações, solicitadas e aprovadas pelo processo de mudança, dentro da janela de manutenção acordada.

A saída para esta atividade será alterações realizadas com sucesso e sendo monitoradas suas disponibilidades, outra saída é alteração não realizada.

6.3 Papéis e responsabilidades

6.3.1 Gerente Processo Disponibilidade

O gerente do processo de disponibilidade deve desempenhar os seguintes papéis:

- Assegurar que todos os novos serviços serão acordados para oferecer os níveis de disponibilidade exigidos pelo negócio;
- Participar da estratégia da infraestrutura de TI, incluindo a especificação dos requisitos de disponibilidade de hardware e software;
- Especificar os requisitos para sistemas de gerenciamento de eventos novos ou aprimorados para o monitoramento automático de disponibilidade de componentes de TI;
- Ajudar na investigação e diagnóstico de todos os incidentes e problemas que causam problemas de disponibilidade ou indisponibilidade de serviços ou componentes;
- Coordenar as interfaces com processo de capacidade e mudança e demais;
- Assegurar que todos os serviços existentes entregam os níveis de disponibilidade acordados com o negócio através de ANS.

6.3.2 Fornecedores

- Assegurar que o nível de disponibilidade, contratados para os serviços de TI, sejam cumpridos.

6.3.3 Infraestrutura de TI

- Monitorar prazo de garantia de ativo relacionado;
- Monitorar proximidade do fim da vida útil de ativo relacionado;
- Identificar aumento de consumo de componente de TI;
- Execução do processo de monitoração e aferição de níveis de serviços, caso a análise indique uma alteração nos ANS's;

- Execução do processo de gerenciamento de incidentes de segurança da informação, caso a análise indique uma falha por vulnerabilidade técnica;
- Identificar a necessidade de ajustes nos parâmetros e configurações dos serviços de infraestrutura;
- Monitorar a disponibilidade dos serviços de infraestrutura;
- Monitorar a capacidade dos recursos;
- Atualizar o Plano de Renovação de Infraestrutura a partir da necessidade, de aquisição de novos recursos, identificada durante o processo de monitoração;
- Estabelecer os parâmetros relacionados à disponibilidade do novo serviço, ou do(s) recursos que suportam um serviço, e atualizar a tabela de Disponibilidade dos Serviços de Infraestrutura;
- Estabelecer os parâmetros relacionados à capacidade do novo ativo de infraestrutura e atualizar o inventário de capacidade.

6.3.4 Dono do processo

- Trabalhar com os gerentes de todas as funções para assegurar aceitação deste processo como um ponto único de coordenação para questões de disponibilidade;
- Trabalhar com outros donos de processo para garantir uma abordagem integrada;
- Monitorar e relatar o desempenho do processo de gerenciamento de disponibilidade;
- Fazer melhorias no processo de gerenciamento de disponibilidade.

7 Indicadores de Desempenho

Este documento contém um conjunto de indicadores obrigatórios para o monitoramento do processo de gerenciamento de disponibilidade. Fica ao critério do gerente do processo de gerenciamento de disponibilidade a definição de outros indicadores complementares a estes.

A definição das metas, de cada um dos indicadores aqui listados, será feita seis meses após a aprovação deste documento. O gerente do processo de gerenciamento de disponibilidade preparará uma proposta de metas que será submetida à aprovação por parte do dono do processo.

Os indicadores, descritos abaixo, deverão ser extraídos a partir de ferramentas definidas pelo gerente de disponibilidade do TRE-GO e publicados na página da STI na intranet, com acesso liberado aos envolvidos na gestão do processo.

Trimestralmente o gerente do processo deve rever os indicadores e emitir um parecer sobre os resultados alcançados e, sempre que um ou mais metas não forem atingidas, elaborar um plano de remediação a ser submetido à aprovação do dono do processo.

7.1 Tempo Médio entre falhas (TMEF)

Dever ser realizado o monitoramento da confiabilidade de todos componentes de TI.

Através de uma ferramenta de monitoramento, como por exemplo “Zabbix”, dever ser extraída a média, por quanto tempo um componente funciona sem falhar.

- **Tendência:** quanto maior o resultado do TMEF, melhor
- **Periodicidade:** Mensal

Fórmula:

$$\text{TMEF em horas} = \frac{\text{Tempo disponível em horas} - \text{Tempo Indisponível em horas}}{\text{números de paradas}}$$

7.2 Tempo Médio entre Incidente de Serviço (TMEIS)

Dever ser realizado o monitoramento da confiabilidade de todos serviços de TI.

Através de uma ferramenta de monitoramento, como por exemplo “Zabbix”, dever ser extraída da média qual a frequência que este componente ou serviço falha.

- **Tendência:** quanto maior o resultado do TMEIS, melhor
- **Periodicidade:** Mensal

Fórmula:

$$\text{TMEIS em horas} = \frac{\text{Tempo disponível em horas}}{\text{números de paradas}}$$

7.3 Disponibilidade

Dever ser realizado o monitoramento da confiabilidade de todos serviços e componentes de TI.

Através de uma ferramenta de monitoramento, como por exemplo “Zabbix”, dever ser extraído o percentual de disponibilidade dos serviços de TI.

- **Tendência:** quanto maior o percentual de disponibilidade melhor
- **Periodicidade:** Mensal

Fórmula:

$$\text{Disponibilidade \%} = \frac{\text{Tempo disponível em horas} - \text{Tempo Indisponível em horas}}{\text{Tempo disponível}} \times 100$$

Processo de Gerenciamento de Evento

STI - TRE-GO

Goiânia – Setembro/2019
Versão 1.2

Sumário

1	Introdução	3
2	Abrangência	3
3	Definições	3
4	Valores para o TRE-GO	4
5	Orientações Gerais	4
6	Processo de Gerenciamento de Evento	5
6.1	Visão Geral.....	5
6.2	Descrição das macros atividades.....	7
6.2.1	Definir Serviços a Serem Monitorados.....	7
6.2.2	Definir Eventos de IC	7
6.2.3	Instalar Agente de Monitoramento.....	7
6.2.4	Detectar Evento.....	7
6.2.5	Filtrar Evento	8
6.2.6	Definir Categoria do Evento	8
6.2.7	Relacionar Evento.....	8
6.2.8	Direcionar	9
6.2.9	Definir ações.....	9
6.3	Papéis e responsabilidades.....	9
6.3.1	STI	9
6.3.2	Gerente do Serviço	9
6.3.3	Grupo Executor.....	10
6.3.4	Dono do processo.....	10
7	Indicadores de Desempenho.....	10
7.1.1	Porcentagem de Incidentes Abertas Automaticamente	11
7.1.2	Porcentagem de Eventos Resolvidos.....	11
8	Parâmetros Operacionais	11

1 Introdução

O processo de gerenciamento de evento é o processo que se responsabiliza por gerenciar eventos de diferentes origens da infraestrutura da STI do TRE.

Um evento pode ser definido como uma ocorrência ou mudança de estado que possui relevância para o gerenciamento de um serviço de TI ou IC. Uma das principais atividades da operação do serviço TI é a realização da monitoração destes eventos com a finalidade de sustentar o negócio e mante-lo disponível com performance adequada.

As monitorações destes eventos devem gerar saídas (notificações) que informam as anomalias no ambiente de infraestrutura que precisam ser analisadas. Estes eventos, dependendo da criticidade, podem tornar-se incidentes, que deverão ser tratados em outro processo denominado Processo de Gerenciamento de Incidentes do TRE-GO.

As notificações de eventos do TRE-GO são classificadas como:

- **Informativo:** É um evento que não apresenta nenhuma ameaça para o negócio ou nenhuma ação por parte da operação dos serviços;
- **Advertência:** Utilizado quando um IC está operando próximo do limite estabelecido e aceitável pelo negócio;
- **Advertência Média:** Utilizado quando um dispositivo ou serviço não está operando dentro da regularidade, porém com baixo impacto no negócio.
- **Advertência Alta:** Utilizado para determinar um alto impacto no negócio e que indica que os serviços estão parcialmente afetados;
- **Desastre:** Utilizado para determinar um alto impacto no negócio e que indica que os serviços estão totalmente afetados;

2 Abrangência

O processo descrito neste documento é aplicável a todos os ativos de serviço da STI do TRE-GO.

3 Definições

- **Item de configuração (IC):** É parte do conjunto de ativos de serviços que tem impacto direto sobre a entrega de serviços de TI e que, portanto, deve ter sua configuração gerenciada. Todos os ICs devem ser documentados na BDGC. Um ativo pode ser um equipamento, um módulo de um programa ou um sistema inteiro. Exemplo: Switches, servidores, portal TRE, desktop etc.

- **Incidente:** É um evento que impacte ou possa impactar na operação de um serviço, causando sua degradação ou interrupção. Exemplos de incidentes: Servidor não responde a um comando de ping, Consumo alto de memória, Disco rígido estourando sua capacidade.
- **Central de Serviço:** É o primeiro ponto de contato do usuário. Atua remotamente através de telefone ou acesso remoto para resolver incidentes que tenham soluções na base de dados de erros conhecidos.
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS):** no contexto deste processo, define os prazos limites para a execução de atividades por parte das equipes de atendimento. É também conhecidos pelo termo em inglês Service Level Agreement (SLA). Exemplos: prazo para início de atendimento e prazo para resolução de incidente.

4 Valores para o TRE-GO

O processo de gerenciamento de evento traz vários benefícios à STI do TRE-GO, por meio da definição dos eventos que precisam ser detectados e “monitorados” para atender os acordos de nível Serviço, dentre os quais se destacam:

- Monitoração apropriada de ativos sob controle do TRE;
- Suportar os demais processos do gerenciamento de serviços;
- Redução de custo e tempo para detecção de operação nos ativos de serviço;
- Resolução de incidentes dentro das metas de ANS;
- Automação de ações;
- Agilidade na ação de correção de anomalias na Infraestrutura;
- Apoio a Central de Serviço na classificação dos incidentes;
- Visibilidade para gestão de operações de serviços do TRE;
- Identificação imediata dos ICs afetados em um incidente.

5 Orientações Gerais

Os envolvidos com o processo de gerenciamento de evento devem levar em consideração que:

- Eventos precisam ser monitorados e para isto, é necessário definir quais serviços de TI e quais IC terão seus eventos monitorados;
- Atualizar a relação de eventos que precisam ser monitorados de acordo com os incidentes, problemas e ocorrência que possam comprometer a operação normal do serviço, inclusive na sua interação com outros serviços da TI;
- Interpretar os eventos de maneira correta;

- Definir quais as notificações serão ignoradas;
- Relacionar os eventos aos riscos para o negócio;
- Indicar para onde ou quem as notificações de eventos serão informadas; e
- Definir providências que serão tomadas para tratamento do evento.

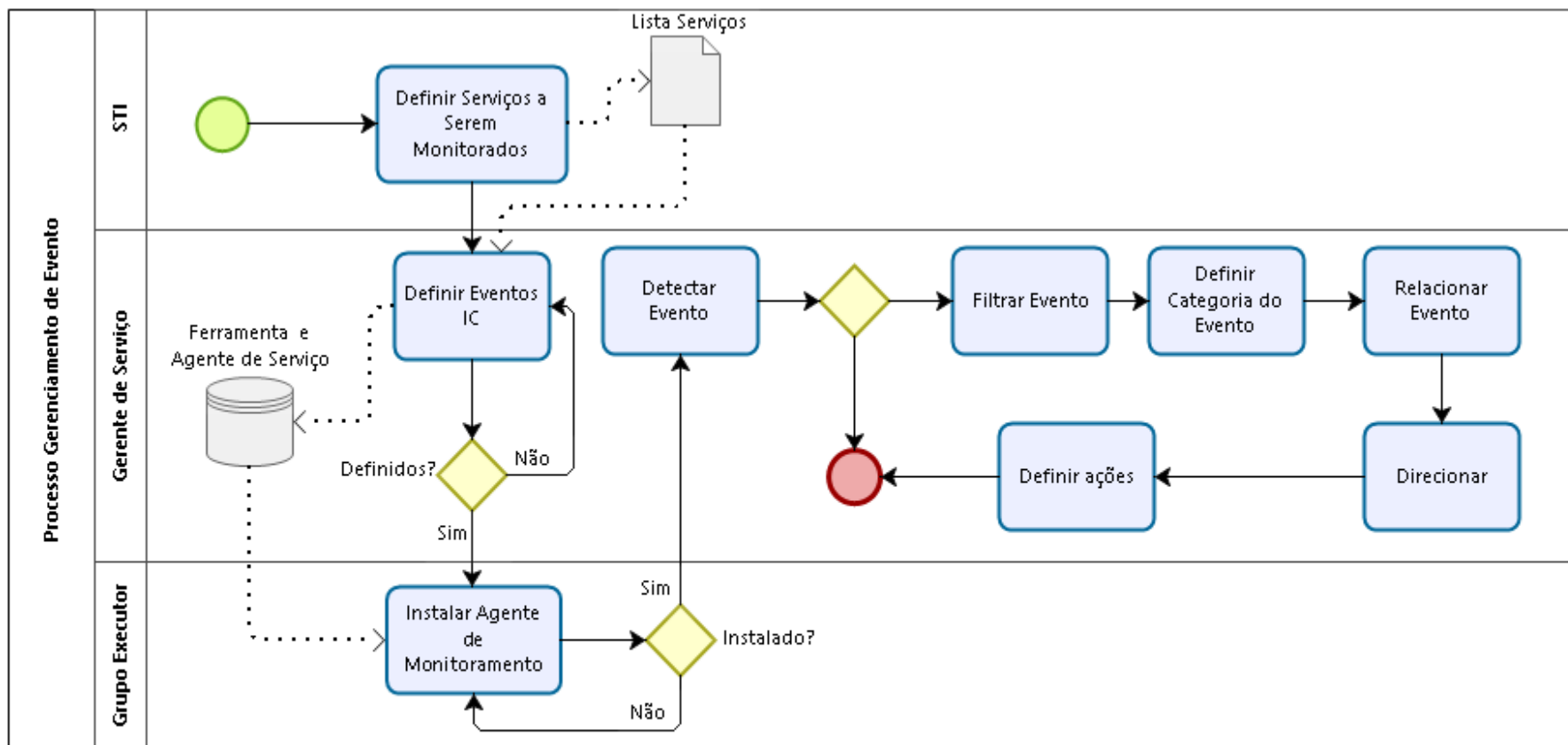
6 Processo de Gerenciamento de Evento

6.1 Visão Geral

O processo de gerenciamento de Eventos, implementado no TRE-GO fornece notificações quase que instantâneas dos serviços monitorados.

O gerente do serviço organiza, define, assegura e coordena os ativos de serviços. Existe, ainda, o dono do processo, que autoriza a implantação do processo e designa o gerente.

O diagrama a seguir mostra apenas as macro atividades do processo gerenciamento de evento para reduzir sua complexidade. Por isso, atividades relacionadas à origem da solicitação, ao registro de informações ou ao envio de notificações, não foram incluídas no diagrama, mas constam nas descrições das macro atividades.



6.2 Descrição das macros atividades

6.2.1 Definir Serviços a Serem Monitorados

A entrada desta atividade será a necessidade de realizar notificações de eventos para os serviços mantidos pela STI do TRE-GO.

A Secretária de Tecnologia da Informação deve identificar os serviços que precisam ser monitorados, com a finalidade de agilizar a resposta para o negócio e se anteceder a anomalias ligada aos ICs.

A saída deste processo será uma lista com todos os serviços que necessitam ter seus eventos monitorados.

6.2.2 Definir Eventos de IC

A entrada desta atividade será a lista de serviço contendo os serviços que precisam ter seus eventos monitorados.

O gerente de serviço tem como objetivo definir como será feito o monitoramento dos serviços para detectar os eventos definidos na lista de serviço.

O gerente de serviço deve pesquisar a existência de agentes de monitoramentos proprietários dos fabricantes dos ICs utilizados no serviço e caso não houver, pesquisar outros agentes, inclusive baseados em software livre, além de testar as ferramentas de monitoramento e suas notificações escolhidas. Uma vez definido a ferramenta e o agente de monitoramento, o gerente de serviço realiza abertura de um chamado via sistema de gerenciamento de serviços, com a ferramenta a ser instalada e suas definições de agentes para o grupo executor.

A saída desta atividade será a ferramenta e agente de monitoramento definidos.

6.2.3 Instalar Agente de Monitoramento

A entrada desta atividade vem do sistema de gerenciamento de serviços da STI do TRE-GO.

O grupo executor irá instalar no ambiente de produção a ferramenta escolhida, posteriormente os agentes de IC que estão relacionados aos serviços da lista de serviços.

A saída desta atividade será a detecção de eventos pela ferramenta de monitoramento.

6.2.4 Detectar Evento

A entrada desta atividade serão os eventos detectados pela ferramenta de monitoramento.

O gerente de serviço irá visualizar as notificações dos eventos e definir:

- A forma como serão recebidas as notificações e alertas. Exemplo (E-mail, mensagem Celular, Relatórios diários etc.).

- Quem serão os responsáveis pelo monitoramento e as ações a serem tomadas após a detecção do evento.

A saída desta atividade será a definição do meio de recebimento das notificações de evento e seus responsáveis.

6.2.5 Filtrar Evento

A entrada desta atividade é a detecção de eventos.

O gerente de serviço irá realizar uma análise em cada IC ou serviço de TI, sob o gerenciamento de eventos e distinguir os eventos que serão notificados daqueles que serão ignorados (informativo, advertência, advertência média, advertência alta e desastre).

6.2.6 Definir Categoria do Evento

A entrada desta atividade será a detecção de eventos.

O gerente de serviço deve definir o tempo de vida útil dos eventos registrados conforme categorização abaixo:

- **Informativo:** Mantido no servidor por até 30 dias, posteriormente os logs desta informação são enviados para backup e posteriormente excluídos.
- **Advertência:** Mantido no servidor por até 90 dias, posteriormente os logs desta informação são enviados para backup e posteriormente excluídos.
- **Advertência Média:** Mantido no servidor por até 90 dias, posteriormente os logs desta informação são enviados para backup e posteriormente excluídos.
- **Advertência Alta:** Mantido no servidor por até 90 dias, posteriormente os logs desta informação são enviados para backup e posteriormente excluídos.
- **Desastre:** Mantido no servidor por até 90 dias, posteriormente os logs desta informação são enviados para backup e posteriormente excluídos.

6.2.7 Relacionar Evento

A entrada desta atividade será a detecção de eventos.

O Gerente de Serviço deve relacionar os eventos aos níveis de serviço e aos riscos para o negócio onde deverá seguir a seguinte ordem:

- Atribuir informações sobre o impacto do evento nos níveis de serviço;
- Atribuir informações sobre o impacto do evento nos riscos para o negócio; e
- Atribuir informações sobre a priorização do evento para os serviços.

6.2.8 Direcionar

A entrada desta atividade será a detecção de eventos.

O Gerente de serviço deve indicar para quem ou para onde os eventos devem ser informados de acordo com a relação de cada evento.

Os serviços do TRE serão distribuídos:

- De acordo com os setores ou pessoas que deverão tomar conhecimento sobre a ocorrência do evento para providências.
- Com implementação de respostas automática a eventos. Exemplo: scripts para reinicializar processos.

6.2.9 Definir ações

A entrada desta atividade será a detecção de eventos.

O gerente de serviço deve selecionar, entre as opções possíveis de reação, as seguintes:

- Informativo - registrar em um arquivo de log para fins de análise;
- Automatizada - se já houver ação automatizada prevista para o evento, implementar resposta automática, tal como: iniciar um job, reiniciar uma aplicação, aplicar uma rotina, acionar software de segurança;
- Alerta - solicitar intervenção humana para tratamento;
- Exceção ou indicativo de falha - encaminhar para a Central de Serviços via abertura de Registro de Incidente e informar o gerente do serviço.

As saídas desta atividade serão ações definidas e enviadas conforme classificação.

6.3 Papéis e responsabilidades

6.3.1 STI

Setores ou pessoas que exercem papéis de liderança e que conheçam a importância de cada serviço para TRE, devem:

- Definir os serviços que necessitam ser monitorados;
- Criar lista de Serviços para monitoramento.

6.3.2 Gerente do Serviço

Pessoa responsável para definir a ferramenta de monitoramento e eventos dos serviços a serem monitorados, bem como:

- Definir eventos dos IC;
- Detectar evento;
- Filtrar evento;

- Definir categoria;
- Relacionar evento com os níveis de serviço acordados;
- Direcionar os eventos para as pessoas corretas;
- Realizar as classificações das ações e enviar para os responsáveis conforme definição.

6.3.3 Grupo Executor

- Instalar agentes de monitoramento nos itens de configuração conforme definido pelo gerente de serviço.

6.3.4 Dono do processo

- Assegurar a elaboração e divulgação dos relatórios de evento do processo de gerenciamento de evento;
- Assegurar que a documentação relacionada ao processo de gerenciamento de evento esteja atualizada e acessível para todos os usuários do TRE-GO;
- Assegurar que mudanças realizadas no processo e na sua documentação sejam adequadamente divulgadas a todos os usuários do TRE-GO;
- Assegurar que o processo de gerenciamento de evento, seus documentos auxiliares e o sistema de gerenciamento de evento atendam aos requisitos do TRE-GO;
- Assegurar que todos os envolvidos recebam treinamentos adequados aos papéis que devem executar;
- Atribuir, às pessoas que vão executar atividades, autoridade para exercerem seus respectivos papéis no processo de gerenciamento de evento;
- Auditar, regularmente, a execução do processo conforme a documentação mais recente;
- Revisar, regularmente, os indicadores de desempenho do processo de gerenciamento de evento;

7 Indicadores de Desempenho

Neste documento está documentado o indicador obrigatório para o monitoramento do processo de gerenciamento de Evento de TI. Fica a critério do responsável do processo de evento a definição de outros indicadores complementares a este.

A definição da meta do indicador aqui listado será feita seis meses após a aprovação deste documento. O responsável do processo de gerenciamento de evento preparará uma proposta de metas que será submetida à aprovação por parte do dono do processo.

O indicador descrito abaixo deverá ser extraído a partir das ferramentas definidas pelo gerente de serviço do TRE-GO e publicado na página da STI na Intranet, com acesso liberado aos envolvidos na gestão do processo.

Anualmente o gerente de serviço deve rever o indicador e emitir um parecer sobre os resultados alcançados e, sempre que a meta não for atingida, elaborar um plano de remediação a ser submetido à aprovação do dono do processo.

7.1.1 Porcentagem de Incidentes Abertas Automaticamente

Monitora o percentual de incidentes abertos automaticamente através das notificações das ferramentas de monitoramento.

- **Tendência:** quanto maior, melhor
- **Periodicidade:** Trimestralmente

Fórmula:

$$\text{PIAA \%} = \frac{\text{Total de Incidentes Abertos Automaticamente}}{\text{total incidentes}} \times 100$$

7.1.2 Porcentagem de Eventos Resolvidos

Monitora o percentual de incidentes abertos pela ferramenta de monitoração e que foram solucionadas.

- **Tendência:** quanto maior, melhor
- **Periodicidade:** Trimestralmente

Fórmula:

$$\text{PER \%} = \frac{\text{Total de Eventos Abertos e resolvidos Devido Monitoração IC}}{\text{Total de Incidentes Abertos Automaticamente}} \times 100$$

8 Parâmetros Operacionais

A execução do processo de gerenciamento eventos depende de parâmetros operacionais que serão configurados diretamente na ferramenta de gestão de serviços ou formalizados em documentos auxiliares.

É responsabilidade do gerente do processo rever regularmente esses parâmetros e assegurar que as mudanças necessárias sejam corretamente implementadas.

Processo de Gerenciamento de Liberação

STI - TRE-GO

Goiânia – Setembro/2019
Versão 1.2

Sumário

1	Introdução	3
2	Abrangência	3
3	Definições	3
4	Valores para o TRE-GO	4
5	Orientações Gerais	4
6	Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação	4
6.1	Visão Geral	4
6.2	Descrição das macroatividades	6
6.2.1	Planejar Liberação	6
6.2.2	Submeter RDM	6
6.2.3	RDM Aprovada	7
6.2.4	Preparar Implantação	7
6.2.5	Coordenar Execução	7
6.2.6	Registrar Fim Liberação	8
6.3	Papéis e responsabilidades	8
6.3.1	Gerente do Processo	8
6.3.2	Dono do processo	8
7	Indicadores de Desempenho	9
7.1.1	Percentual de Liberação Realizada Com Sucesso	9
8	Parâmetros Operacionais	9

1 Introdução

O processo de gerenciamento de liberação é o processo responsável pela implementação das mudanças no ambiente de infraestrutura, isto é, pela colocação de um conjunto de itens de configuração que podem ser tanto novos como os que sofreram alterações.

O propósito do gerenciamento de liberação é planejar, agendar, controlar a construção, testar a implantação de liberações e entregar nova funcionalidade requerida pelo negócio enquanto protege a integridade de serviços existentes.

Os principais objetivos da implantação do gerenciamento de liberação na STI do TRE-GO são:

- Garantir que os planos de liberação elaborados sejam claros e que possibilitem ao cliente alinhar suas atividades a esta modificação;
- Garantir que o pacote de liberação seja implantado com sucesso e dentro do prazo;
- Certificar-se que o impacto da liberação seja mínimo;
- Garantir que todos os envolvidos estejam satisfeitos com o resultado;
- Definir e testar pacotes de liberação;
- Criar e testar pacotes de liberações;
- Assegurar que a integridade dos pacotes de liberação consista em ICs que são compatíveis uns com os outros;
- Assegurar que a organização e partes interessadas sejam gerenciadas durante a liberação e as atividades de implantação;
- Assegurar que o serviço novo ou alterado seja capaz de entregar a utilidade e garantia acordados; e

2 Abrangência

O processo descrito neste documento é aplicável a todos os serviços, novos ou modificados, da **STI do TRE-GO**.

3 Definições

- **Liberação:** É uma ou mais mudanças em um serviço de TI que são criadas, testadas e implantadas em conjunto.
- **Implantação:** É a atividade responsável pela alteração da situação de hardware, software, documentação, processos e outros, sejam eles novos ou alterados, para o ambiente de produção.
- **Pacote de Liberação:** É um conjunto de itens de configuração que serão construídos, testados e implantados juntos com uma única liberação.

4 Valores para o TRE-GO

O processo gerenciamento de liberação trará os seguintes benefícios à STI do TRE-GO:

- Entrega da mudança de forma rápida a um custo otimizado e com risco minimizado;
- Assegura que clientes e usuários utilizem o serviço novo ou alterado de forma que suporte os objetivos de negócio;
- Contribui para o alcance de requisitos auditáveis para rastreabilidade durante a transição de serviço;
- Melhora a consistência na abordagem de implementação através da mudança de negócios, equipes de serviço, fornecedores e clientes.

5 Orientações Gerais

Os envolvidos com o processo de gerenciamento de liberação devem levar em consideração que:

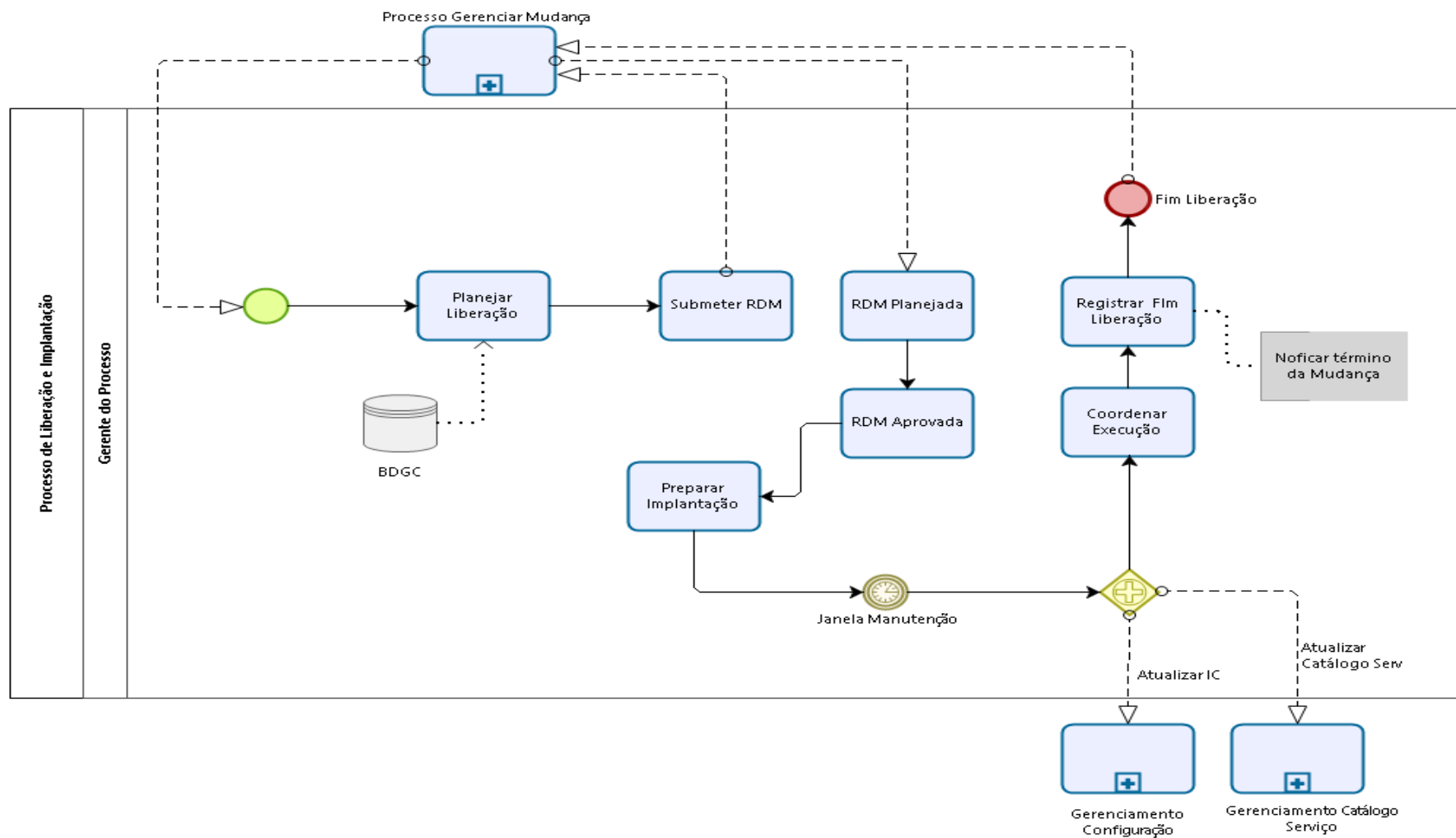
- Todas as mudanças e liberações devem ser testadas sob uma carga realista antes da implantação;
- Todas as mudanças de um serviço podem ser colocadas em um pacote anual de liberação e serão permitidas entre elas apenas as mudanças que objetivam resolver problemas com grave impacto no negócio.

6 Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação

6.1 Visão Geral

O Processo gerenciamento de liberação é composto pelo gerente do processo que organiza, define, planeja, aconselha e encoraja. Existe, ainda, o dono do processo, que autoriza a implantação do processo e designa o gerente.

O diagrama a seguir mostra apenas as macroatividades do processo gerenciamento de liberação para reduzir sua complexidade. Por isso, atividades relacionadas à origem da solicitação, ao registro de informações ou ao envio de notificações, não foram incluídas no diagrama, mas constam nas descrições das macroatividades.



6.2 Descrição das macroatividades

6.2.1 Planejar Liberação

A entrada deste processo será acionada através do processo de mudança.

Ao receber uma requisição de liberação através do sistema de chamado do TRE-GO, o gerente de liberação deve completar os dados requeridos ou faltantes. Se necessário, o gerente entra em contato com o solicitante da requisição.

Uma requisição de liberação deve conter, no mínimo:

- Dados referentes à justificativa de negócio;
- Impacto;
- Recursos;
- Benefícios e
- Riscos.

O gerente de liberação deve realizar o levantamento e o registro das informações necessárias à liberação junto com as áreas envolvidas. Deve ser gerado um plano de liberação contendo:

- Escopo e conteúdo da liberação;
- Avaliação e análise de risco;
- Partes interessadas e áreas afetadas;
- Equipe responsável pela liberação;
- Agenda de implantação;
- Estratégia da liberação e implantação;
- Recursos necessários para a liberação;
- ICs associados/impactados;
- Plano de retorno (rollback).

Em caso de mudança emergencial, o planejamento poderá ocorrer com menor rigor por meio de aprovação gerencial (nível superior). A aprovação pode ser obtida por um e-mail que posteriormente será anexado à Requisição.

A saída desta atividade será o planejamento de liberação realizada.

6.2.2 Submeter RDM

A entrada desta atividade será o planejamento da liberação.

Após o planejamento da liberação o gerente do processo deverá submeter a requisição de mudança da liberação ao processo de gerenciamento de mudança, em que deverá ocorrer a análise dos dados e decisão por aprovar ou não a mudança/liberação.

A saída desta atividade será o envio do planejamento da liberação para o processo de mudança.

6.2.3 RDM Aprovada

A entrada desta atividade será a resposta do processo de mudança sobre a RDM solicitada.

Após análise realizada pelo processo de mudança o gerente do processo de mudança encaminha a informação de que a aprovação da RDM foi aprovada ou não.

A saída desta atividade será RDM de liberação aprovada ou recusada.

6.2.4 Preparar Implantação

A entrada desta atividade é a requisição de liberação aprovada.

Após aprovação de uma RDM, o gerente do processo responsável pela liberação inicia a fase de preparação e comunicação da liberação, a qual deverá ser realizada dentro da janela de manutenção acordada.

De acordo com o planejamento da implantação da liberação, o gerente de liberação deve:

- Identificar quem irá executar as atividades planejadas e realizar a atribuição de atividades no sistema de chamados do TRE-GO;
- Providenciar e coordenar a realização de treinamentos às equipes da central de serviços e aos grupos solucionadores que receberão os serviços novos ou modificados;
- Providenciar a construção dos pacotes de liberação, respectivos testes e homologação;

Observação:

Lembrar que caso tenha alterações em itens de configurações ou inserção de novos serviços deverão ser acionados os processos de gerenciamento de catálogo de serviço e/ou configuração.

A saída desta atividade será o time da Central de Serviços treinado e ambiente testado, homologado e pronto para ser implantado no ambiente de produção.

6.2.5 Coordenar Execução

A entrada desta atividade será a implantação planejada, testada e homologada.

O gerente do processo deve coordenar a execução das atividades durante a janela de manutenção planejada, podendo:

- Decidir por cancelar ou suspender a liberação, quando aplicável;
- Aplicar plano de retorno (rollback), se necessário;
- Alterar ou ajustar algumas atividades, se necessário;
- Realizar verificação e testes.

A saída desta atividade será a coordenação da execução realizada.

6.2.6 Registrar Fim Liberação

A entrada desta atividade será a conclusão da execução da liberação.

Ao término das atividades da liberação, o gerente do processo deve registrar o fechamento técnico e documentar as informações mais relevantes sobre a implantação realizada, tais como: se a liberação foi executada com ou sem sucesso, dificuldades encontradas, alterações sobre o planejamento inicial, entre outras que julgar necessárias.

A saída desta atividade será a Liberação realizada com ou sem sucesso.

6.3 Papéis e responsabilidades

6.3.1 Gerente do Processo

- Assegura que infraestrutura de serviço e aplicativos são construídos pela liberação de acordo com especificações de desenho realizados pelo processo de gerenciamento de mudança;
- Planeja e coordena todos os recursos necessários para construir, testar e implantar cada liberação, incluindo recursos de outras funções como gerenciamento técnico ou gerenciamento de aplicativo;
- Planeja e gerencia o suporte para ferramentas e processos de gerenciamento de liberação e implantação;
- Assegura que uma autorização de mudança seja fornecida antes de qualquer atividade que a requeira;
- Coordena interfaces entre o gerenciamento de liberação e implantação e outros processos, especialmente gerenciamento de mudança, gerenciamento de configuração e ativo de serviço.
- Planeja aquisição, construção, implementação e manutenção de infraestrutura;
- Assegura que todos os componentes vêm de fontes controladas;
- Entrega documentação apropriada de construção, operação e suporte para os ambientes de construção de teste;
- Constrói, entrega e mantém ambientes de teste requeridos.

6.3.2 Dono do processo

- Desenha modelos e fluxos de trabalho de liberação; e
- Trabalha com outros donos de processo para garantir que haja uma abordagem integrada para desenho e implementação de gerenciamento de mudança, gerenciamento de configuração e ativo de serviço, gerenciamento de liberação, implantação e validação e teste de serviço.

7 Indicadores de Desempenho

Neste documento está documentado indicadores obrigatórios para o monitoramento do processo de gerenciamento de liberação da STI do TRE-GO. Fica a critério do gerente do processo a definição de outros indicadores complementares a estes.

A definição da meta do indicador aqui listado será feita seis meses após a aprovação deste documento. O responsável do processo de gerenciamento de nível de serviço preparará uma proposta de metas que será submetida à aprovação por parte do dono do processo.

O indicador descrito abaixo deverá ser extraído a partir de ferramentas definida pelo gerente do processo do TRE-GO e publicados na Intranet do TRE-GO, com acesso liberado aos envolvidos na gestão do processo.

Anualmente o gerente do processo deve rever os indicadores e emitir um parecer sobre os resultados alcançados e, sempre que a meta não for atingida, elaborar um plano de remediação a ser submetido à aprovação do dono do processo.

7.1.1 Percentual de Liberação Realizada Com Sucesso

Este indicador visa medir a eficiência do processo de liberação em comparação a quantidade de requisições de liberações solicitadas:

- **Tendência:** quanto maior, melhor
- **Periodicidade:** Trimestral

Fórmula:

$$\text{PLRS \%} = \frac{\text{Total de Requisições realizadas c/ Sucesso}}{\text{Total de Requisições de Liberação}} \times 100$$

8 Parâmetros Operacionais

A execução do processo de Gerenciamento de Liberação depende de parâmetros operacionais que serão configurados diretamente na ferramenta de gestão de chamados ou formalizados em documentos auxiliares. É responsabilidade do gerente do processo rever regularmente esses parâmetros e assegurar que as mudanças necessárias sejam corretamente implementadas.

Processo de Gerenciamento de Mudanças

STI
TRE-GO

Goiânia – Julho/2019
Versão 1.2

Sumário

1	Introdução	3
2	Abrangência.....	3
3	Definições	3
4	Orientações Gerais	4
5	Processo de Gerenciamento de Mudança	4
5.1	Visão Geral.....	4
5.2	Descrição das macro atividades	6
5.2.1	Solicitar Mudança	6
5.2.2	Analisar Solicitação de Mudança e Classificar	6
5.2.3	Convocar CCM	7
5.2.4	Mudança Pré-aprovada	7
5.2.5	Analisar Mudança	7
5.2.6	Rejeitar Solicitação e Comunicar	8
5.2.7	Autorizar e Priorizar.....	8
5.2.8	Implementar Mudança	8
5.2.9	Desfazer Mudança	8
5.2.10	Fechar Mudança	8
5.3	Papéis e responsabilidades.....	8
5.3.1	Solicitante	8
5.3.2	Gerente de Mudança.....	9
5.3.3	Comitê Consultivo de Mudança (CCM)	9
5.3.4	Grupo Executor.....	9
5.3.5	Dono do processo	9
5.4	Indicadores de Desempenho	10
5.4.1	Mudança realizada com sucesso	10
6	Parâmetros Operacionais	10

1 Introdução

O processo de Gerenciamento de mudança tem como objetivo garantir que os métodos e procedimentos padronizados, mais adequados, serão usados para o manuseio eficiente e imediato de todas as alterações na infraestrutura de TI do TRE-GO, minimizando o impacto sobre o negócio.

Mudança é um evento que altera o funcionamento temporário ou definitivamente dos diversos serviços TI, sejam eles hardware ou software, causando interrupção ou alterações. Exemplos de mudança: Atualização do sistema operacional Windows de um servidor ou atualização do Banco de Dados.

Os principais resultados da implantação de um processo formal de gerenciamento de mudança são:

- Priorização das requisições de mudança, adequando a capacidade da TI às necessidades do negócio;
- Redução de falhas nas mudanças realizadas;
- Garantia de rollback ao nível de serviço anterior no caso de falha em uma mudança;
- Diminuição do retrabalho devido ao planejamento e consequentemente dos custos, mapeamento dos riscos envolvidos nas mudanças a serem realizadas;
- Maior clareza na identificação das responsabilidades de quem autoriza as mudanças.

2 Abrangência

O processo descrito neste documento é aplicável a todos os serviços disponibilizados pela **STI do TRE-GO** e presentes no catálogo de serviços.

3 Definições

- **Requisição de Mudança (RdM):** Pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;
- **Alteração:** Modificação de qualquer serviço ou item de configuração de TI, sejam eles hardware ou software;
- **Item de configuração (IC):** é parte do conjunto de ativos de serviços que tem impacto direto sobre a entrega de serviços de TI e que, portanto, deve ter sua configuração gerenciada. Todos os IC devem ser documentados na BDGC. Um ativo pode ser um equipamento, um módulo de um programa ou um sistema inteiro;
- **Catálogo de serviço:** lista categorizada de todos os serviços disponibilizados, pela **STI do TRE-GO**, usado para fins de categorização, priorização, atribuição de responsabilidade e determinação do acordo de nível de serviço;
- **Comitê Consultivo de Mudança - CCM:** O Comitê de Mudanças é o responsável pela avaliação, viabilidade, análise de impacto, urgência e aprovação das mudanças propostas, ou rejeição das

mudanças que não proporcionem benefícios a organização, ou impactem negativamente no cumprimento dos acordos de nível de serviço;

- **Incidentes graves:** incidentes relacionados a serviços com acordo de nível de serviço (ANS) muito rigorosos, ou seja, com mínima tolerância à indisponibilidade ou degradação de performance, pois tem grande impacto sobre as atividades fim do TRE-GO;
- **Incidentes:** é um evento que impacte ou possa impactar na operação de um serviço, causando sua degradação ou interrupção. Exemplos de incidentes: senha de acesso à rede local bloqueada, um monitor que não liga e uma aplicação que travou.

4 Orientações Gerais

Os envolvidos com o processo de gerenciamento de mudança devem levar em consideração que:

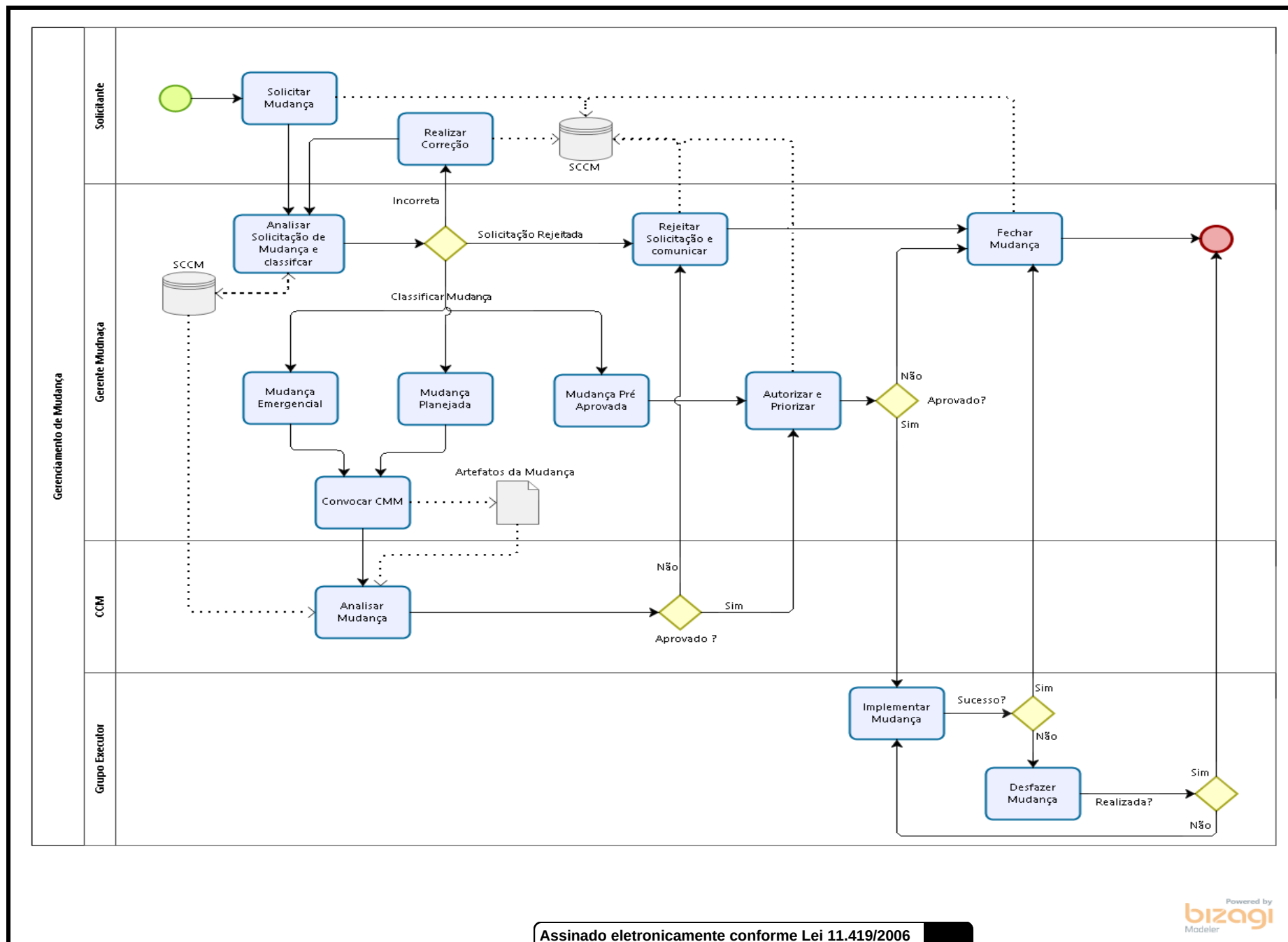
- Todas as alterações devem ser registradas, independentemente do canal de comunicação utilizado;
- Toda informação relevante, relacionada à mudança, deve ser registrada;
- O solicitante deve responder às requisições de esclarecimentos e detalhamento;
- O solicitante deve ser ativamente informado sobre o status da solicitação.

5 Processo de Gerenciamento de Mudança

5.1 Visão Geral

O processo de gerenciamento de mudança, implementado no TRE-GO, envolve os três níveis de atendimento, os gerentes de outros processos (Requisição, Incidente, Problema, Catálogo de Serviço, Configuração e Liberação) que podem, direta ou indiretamente, estar participando das atividades deste processo, além do gerente do processo, que faz a avaliação das requisições de mudança. Existe, ainda, o dono do processo que autoriza a implantação do processo e designa o gerente.

O diagrama a seguir mostra apenas as macro atividades do processo gerenciamento de mudança para reduzir sua complexidade. Por isso, atividades como “de qual processo veio a solicitação, registro de informações ou envio de notificações”, não foram incluídas no diagrama, mas constam nas descrições das macro atividades



Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006

Em: 25/06/2020 17:26:20

Por: MARCILIO ZACCARELLI BERSANETI e outro

TRE

5.2 Descrição das macroatividades

5.2.1 Solicitar Mudança

Todas as mudanças devem ser registradas através da abertura de um chamado no sistema de gerenciamento de chamados do TRE-GO. No momento da abertura, deve ser fornecido o máximo de informação sobre a mudança.

Qualquer usuário, dos serviços de TI do TRE-GO, pode iniciar um registro de mudança através da abertura de um chamado, diretamente no portal do sistema de gerenciamento de chamados publicado em <http://portalsti/>, ou enviando uma mensagem eletrônica para o endereço apoio@tre-go.jus.br. Não serão aceitas solicitações de mudanças por telefone, tendo em vista a necessidade de ter uma evidência escrita para comprovação/responsabilização do solicitante.

Mudanças também podem ser registradas advindas de outros processos (Gerenciamento de Incidente, Catálogo de Serviço e Problema) atribuído através dos gerentes de processo da STI do TRE-GO.

5.2.2 Analisar Solicitação de Mudança e Classificar

Todos os chamados abertos são atribuídos a uma fila para serem analisados e classificados pelo Gerente do Processo de Mudança.

Os resultados da análise de Solicitação são:

- **Realizar a Correção** – Em caso de estar faltando alguma informação ou de ter algo que não esteja de acordo com os padrões estabelecidos.
- **Rejeitar a Solicitação e Comunicar** – Em caso de solicitação que não seja de atribuição deste processo. O solicitante deverá ser comunicado desta decisão.
- **Classificar Mudança** – Será classificado de acordo com as categorias:
 - **Mudança Emergencial** – Mudança a qual impacta diretamente o negócio, deve ser analisada quanto antes e sempre estarão ligadas a um incidente grave. Será convocado o CCM para apoiar o Gerente de mudança para tomada de decisão;
 - **Mudança Planejada** – Deve ser classificado como mudança planejada qualquer alteração, atualização ou implantação que venha alterar hardware, banco de dados ou software do ambiente de infraestrutura e sistemas das áreas de negócio ou de TI. Será convocado o CCM para apoiar o Gerente de mudança para tomada de decisão;
 - **Mudança pré-aprovada** - São classificadas como mudança pré-aprovadas todas as mudanças que possuem estrutura idêntica de envolvidos e serviços impactados a outras mudanças que já passaram pelo CCM. Somente poderão receber este tipo de classificação, mudanças com

baixo impacto nas áreas de negócio. Porém, deve ser analisada e aprovada pelo gerente de mudança.

5.2.3 Convocar CCM

O gerente de mudança, ao classificar a mudança como emergencial, deve convocar o comitê de mudança. Este comitê será o responsável por apoiar nas tomadas de decisões, com objetivo de que a resposta e o planejamento sejam rápidos e com menor impacto possível para o TRE-GO.

Uma saída desta atividade poderá ser a aprovação da mudança que ficará a cargo do gerente de mudança priorizar a mesma para modificação. Uma documentação deverá ser gerada para realizar o acompanhamento das modificações.

O gerente de mudança, ao classificar a mudança como mudança planejada, deve convocar o comitê de mudança. Este comitê será o responsável por apoiar nas tomadas de decisões, com objetivo de que a resposta e o planejamento sejam coesos e precisos para o TRE-GO.

Uma saída desta atividade poderá ser a aprovação da mudança pelo CCE e será responsabilidade do gerente de mudança priorizar a mesma para modificação. Uma documentação deverá ser gerada para o acompanhamento das alterações.

Outra saída é a rejeição da solicitação, que no caso deverá ser comunicada ao solicitante.

5.2.4 Mudança Pré-aprovada

O gerente de mudança, ao classificar a mudança como mudança pré-aprovada, deve aprovar e priorizar a execução de acordo as prioridades do TRE-GO. O solicitante deverá ser notificado dessa decisão.

5.2.5 Analisar Mudança

Consiste em analisar a solicitação e verificar se todas as informações estão claras e se realmente trata-se de uma mudança. Após identificação, o gerente de mudança deve convocar o comitê de gerenciamento de mudança para aprovação e priorização.

Quando convocados, os aprovadores devem avaliar a solicitação considerando seu caráter emergencial ou passível de planejamento e decidir sobre sua aprovação. Em caso de não aprovação, o motivo deverá ser comunicado.

Caso seja aprovada, a saída deverá ser a janela para a próxima manutenção, contendo data e horário para execução, tempo de indisponibilidade prevista, além da análise de impacto no ambiente, que deverá contar com a aprovação dos responsáveis pelas áreas de negócio do TRE-GO (como por exemplo Diretor, Secretários, Coordenadores etc).

5.2.6 Rejeitar Solicitação e Comunicar

Em caso de não aprovação, o gerente de mudança deverá fechar a mudança a qual será enviado automaticamente um e-mail para o solicitante, comunicando a decisão e seus motivos.

5.2.7 Autorizar e Priorizar

Em caso de aprovação, o gerente de mudança deverá realizar a priorização das mudanças de acordo com as prioridades do TRE-GO e comunicar a todos os envolvidos e impactados (por listas de e-mail ou banner na intranet) para que possam tomar conhecimento da janela de manutenção e suas prováveis consequências. Neste comunicado, deverão constar data e hora da realização, estimativa de tempo da janela de manutenção e o que será impactado.

5.2.8 Implementar Mudança

Nesta atividade deverão ser realizadas as rotinas, implementações técnicas para execução da mudança, obedecendo a janela de manutenção e demais critérios estabelecidos pelo Gerente de mudança. Caso a implementação/alteração seja concluída com sucesso, sua saída será o fechamento da mudança e notificação de todos os envolvidos sobre o status da mudança.

Outra saída é mudança não realizada com sucesso, em que deverá haver notificação dos envolvidos e atividades para desfazer a mudança, utilizando-se do documento de planejamento de rollback (reversão).

5.2.9 Desfazer Mudança

Em caso de mudança não realizada com sucesso, todas as alterações no ambiente de infraestrutura deverão ser desfeitas e documentadas. A saída desta atividade será o retorno da mudança para o gerente de mudança com as informações documentadas sobre os motivos do insucesso.

5.2.10 Fechar Mudança

Ao ser concluída, a mudança deverá ser fechada e o solicitante e demais envolvidos notificados.

5.3 Papéis e responsabilidades

5.3.1 Solicitante

- Informar uma mudança através da abertura de um chamado no sistema de gestão de serviços do TRE-GO através do portal web ou e-mail;
- Responder às solicitações de informações do Gerente de Mudança;

5.3.2 Gerente de Mudança

- Sua função principal é conduzir a criação de mudanças positivas com um mínimo de interrupção dos serviços de TI;
- Categorizar, priorizar, acompanhar e aprovar todas as solicitações de mudanças;
- Informar o gerente do processo de gerenciamento de problemas sempre que for necessário alterar ou incluir um novo item na base de dados de erros conhecidos;
- Registrar todas as informações pertinentes no chamado;
- Solicitar informações adicionais sempre que necessário.

5.3.3 Comitê Consultivo de Mudança (CCM)

- Apoiar o Gerente de mudança nas tomadas de decisão;
- Deve manifestar-se sobre as mudanças emergenciais de grande impacto nos serviços de TI e as planejadas. Seus membros podem ser escolhidos em função da natureza da mudança que está ocorrendo (especialistas das diversas áreas, gestores que conheçam o negócio a fundo etc).

5.3.4 Grupo Executor

- Registrar todas as informações pertinentes no chamado da mudança;
- Solicitar informações adicionais sempre que necessário;
- Investigar e diagnosticar os problemas técnicos na mudança;
- Engajar fornecedores externos;
- Atualizar a base de dados de erros conhecidos.

5.3.5 Dono do processo

- Assegurar a elaboração e divulgação dos relatórios de desempenho do processo de gerenciamento de mudança;
- Assegurar que a documentação, relacionada ao processo de gerenciamento de mudança, esteja atualizada e acessível para todos os usuários do TRE-GO;
- Assegurar que mudanças realizadas, no processo e na sua documentação, sejam adequadamente divulgadas a todos os usuários do TRE-GO;
- Assegurar que o processo de gerenciamento de mudanças, seus documentos auxiliares e o sistema de gerenciamento de chamados atendam aos requisitos do TRE-GO;
- Assegurar que todos os envolvidos recebam treinamentos adequados aos papéis que devem executar;
- Atribuir, às pessoas que vão executar atividades, autoridade para exercerem seus respectivos papéis no processo de gerenciamento de mudança;

- Auditar regularmente a execução do processo conforme a documentação mais recente;
- Revisar regularmente os indicadores de desempenho do processo de gerenciamento de mudanças;

5.4 Indicadores de Desempenho

Neste documento está registrado indicador obrigatório para o monitoramento do processo de gerenciamento de mudança. Fica a critério do gerente do processo de gerenciamento de mudança a definição de outros indicadores complementares a estes.

A definição das metas de cada um dos indicadores, aqui listados, será feita seis meses após a aprovação deste documento. O gerente do processo de gerenciamento de mudança preparará uma proposta de metas que será submetida à aprovação por parte do dono do processo.

Os indicadores, descritos abaixo, deverão ser extraídos a partir da ferramenta de gerenciamento de serviços do TRE-GO e publicados na página da STI na intranet com acesso liberado aos envolvidos na gestão do processo.

Trimestralmente o gerente do processo deve rever os indicadores e emitir um parecer sobre os resultados alcançados e, sempre que uma ou mais metas não forem atingidas, elaborar um plano de remediação a ser submetido à aprovação do dono do processo.

5.4.1 Mudança realizada com sucesso

Monitora a quantidade de mudança solicitadas e implantada com sucesso. A medição do indicador é feita de forma agregada (todos os chamados de mudança).

- **Tendência:** quanto maior, melhor
- **Periodicidade:** Trimestral

Fórmula:

$$\frac{\text{Quantidade total de mudança realizadas com sucesso}}{\text{Quantidade total de mudança solicitadas e aprovadas}}$$

6 Parâmetros Operacionais

A execução do processo de gerenciamento mudanças depende de parâmetros operacionais que serão configurados diretamente na ferramenta de gestão de serviços ou formalizados em documentos auxiliares.

É responsabilidade do gerente do processo rever regularmente esses parâmetros e assegurar que as mudanças necessárias sejam corretamente implementadas.

Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço

STI - TRE-GO_

Goiânia – Setembro/2019
Versão 1.1

Sumário

1	Introdução	3
2	Abrangência.....	3
3	Definições	3
4	Valores para o TRE-GO	4
5	Orientações Gerais	4
6	Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço.....	5
6.1	Visão Geral.....	5
6.2	Descrição das macroatividades	7
6.2.1	Identificar e Analisar Solicitação.....	7
6.2.2	Realizar Reunião	7
6.2.3	Elaborar Proposta de ANS/ANO	7
6.2.4	Analisar ANO.....	7
6.2.5	Avaliar ANS/ANO	8
6.2.6	Homologar ANS e ANO	8
6.2.7	Publicar Homologação.....	8
6.2.8	Monitorar Métricas e os ANS	8
6.2.9	Publicar Relatórios de Monitoramento	8
6.2.10	Engajar Dono Serviço.....	9
6.2.11	Avaliar Desempenho	9
6.2.12	Registrar Oportunidade	9
6.2.13	Registrar Plano de Ação Corretiva	9
6.3	Papéis e responsabilidades.....	9
6.3.1	Gerente do Processo	9
6.3.2	STI	10
6.3.3	Comitê Gestor de Tecnologia da Informação	10
6.3.4	Diretor do TRE-GO	10
6.3.5	Dono do Serviço.....	10
6.3.6	Dono do processo	10
7	Indicadores de Desempenho.....	11
7.1.1	Redução de Violações de ANO	11
7.1.2	Redução de Violações de ANS	11
7.1.3	Aumento da Percentagem de ANS x Serviços Catalogados.....	12
8	Parâmetros Operacionais	12

1 Introdução

O processo de gerenciamento de Nível de Serviço é o processo responsável pela negociação de acordos de serviço atingíveis e por garantir que todos eles sejam alcançados. É responsável por garantir que todos os processos do GSTI, ANOs – Acordos de Nível Operacional (OLA) e contratos de apoio sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas no TRE-GO. Monitora e reporta os níveis de serviço, mantém revisões de serviço regulares com os clientes e identifica melhorias requeridas.

Os principais objetivos da implantação do gerenciamento de Nível de Serviço na STI do TRE-GO são:

- Definir, documentar, acordar, monitorar, medir, reportar e revisar os níveis de serviços de TI fornecidos e instigar medidas corretivas quando apropriado;
- Propiciar e melhorar o relacionamento e comunicação com o negócio e clientes;
- Garantir que metas específicas mensuráveis sejam desenvolvidas para todos os serviços de TI;
- Monitorar e melhorar a satisfação do cliente com a qualidade do serviço entregue;
- Garantir que a TI e os clientes tenham uma expectativa clara e não ambígua do nível de serviço a ser entregue; e
- Garantir que, mesmo quando todas metas acordadas são atendidas, os níveis de serviços entregues estão sujeitos a melhoria contínua de forma proativa, com uso eficiente dos recursos disponíveis.

2 Abrangência

O processo descrito neste documento é aplicável a todos os processos de gerenciamento de serviços da **STI do TRE-GO**.

3 Definições

- **Acordo de Nível Operacional (ANO):** É um acordo entre a STI do TRE-GO e suas unidades operacionais, que irá auxiliar a provisão de serviços. É também conhecido pelo termo em inglês *Operational Level Agreement (OLA)*.
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS):** Define os prazos limites para a execução de atividades por parte das equipes de Infraestrutura. É também conhecido pelo termo em inglês *Service Level Agreement (SLA)*. Exemplos: prazo para início de atendimento e prazo para resolução.
- **Gerenciamento de Serviço de Tecnologia da Informação (GSI):** Processo que tem por objetivo prover um serviço de TI com qualidade e alinhado as necessidades do negócio, buscando redução de custos.
- **Melhoria Contínua de Serviço (MCS):** Prática adotada para atingir, ininterruptamente, resultados cada vez melhores.
- **PMS**

- **RNS**

4 Valores para o TRE-GO

O processo gerenciamento de nível de serviço trará os seguintes benefícios ao TRE-GO:

- Garantia de serviços com custo justificável e com qualidade;
- Monitoramento dos acordos de Nível de Serviço;
- Revisão contínua dos acordos estabelecidos, com a finalidade na melhoria contínua de seus serviços;
- Acordos de serviços com o negócio e área operacional;
- Fornecimento de um canal de comunicação confiável e um relacionamento honesto com os clientes e representantes de negócio;
- Fornecimento de informações de gerenciamento apropriadas para ajudar o desempenho e demonstração da realização de serviços;

5 Orientações Gerais

Os envolvidos com o processo de gerenciamento de nível de serviço devem levar em consideração que o processo de GNS deve incluir:

- O desenvolvimento de relacionamento com o negócio, conforme necessário, para alcançar os objetivos do processo;
- Negociação e acordos de requisitos, metas de nível de serviço futuros, bem como a documentação e gerenciamento de RNS para todos os serviços novos e modificados;
- Negociação e acordo de requisitos, metas de nível de serviço, bem como a documentação e gerenciamento de ANO para todos os serviços operacionais;
- Desenvolvimento e gerenciamento de ANO adequado para garantir que as metas deste estejam alinhadas com as metas do ANS;
- Revisão de todos os acordos de fornecedores e contratos de apoio para garantir que as metas estejam alinhadas com as metas do ANS;
- Prevenção proativa de falhas de serviço, redução de riscos de serviço e melhoria na qualidade de serviço, em conjunto com todos os outros processos;
- Relatos e gerenciamento de todas as realizações de nível de serviço e revisão de todas as rupturas de ANS;
- Revisão periódica, renovação e/ou revisão dos ANS, escopo de serviço e ANO conforme apropriado;
- Identificação de oportunidades de melhoria para inclusão no registro de MCS;

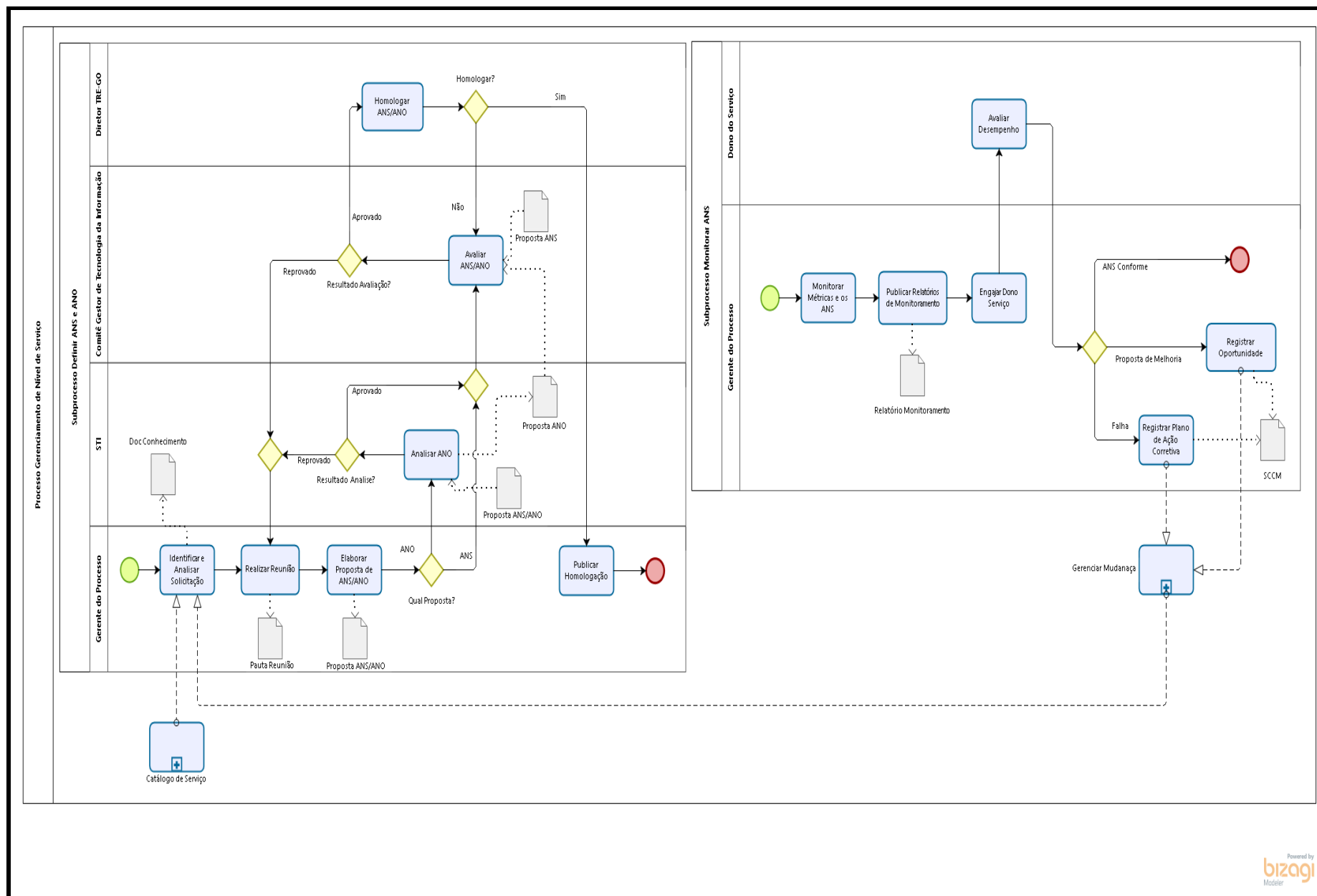
- Revisão e priorização de melhorias no registro de MCS;
- Estímulo e coordenação dos PMS para o gerenciamento, planejamento e implementação de melhorias de processo e serviço.
- Nada que não possa ser monitorado e medido eficazmente em um ponto comumente acordado, deve ser incluso em um ANS;
- Habilidades de monitoração existentes devem ser revisadas e atualizadas conforme necessário;
- A STI e provedores de serviços não podem se comprometer em atender as metas de ANS a não ser que suas próprias equipes de suporte e desempenho de fornecedores apoiem essas metas.

6 Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço

6.1 Visão Geral

O Processo gerenciamento de nível de Serviço é composto pelo gerente do processo que o organiza, define, planeja, aconselha e encoraja. Existe, ainda, o dono do processo, que autoriza a implantação do processo e designa o gerente.

O diagrama a seguir mostra apenas as macroatividades do processo gerenciamento de nível de serviço para reduzir sua complexidade. Por isso, atividade relacionada à origem da solicitação, ao registro de informações ou ao envio de notificações, não foram incluídas no diagrama, mas constam nas descrições das macroatividades.



6.2 Descrição das macroatividades

6.2.1 Identificar e Analisar Solicitação

A entrada deste processo vem a partir do processo de portfólio de serviço, Catálogo de Serviço e/ou do subprocesso de monitoramento de nível de serviço.

A partir do processo de gerenciamento de portfólio de serviço, catálogo de serviço ou do subprocesso de monitoramento é gerada a necessidade de definição dos ANS para o novo serviço ou de redefinição para os serviços existentes. Para realização desta atividade o gerente de serviço deverá:

- Identificar e analisar os requisitos de negócio do serviço e a estrutura necessária para provê-lo, ou seja, os ICs 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.

A saída desta atividade será um documento, contendo um novo conhecimento.

6.2.2 Realizar Reunião

A entrada desta atividade será a necessidade de realizar um ANS.

O gerente do processo de nível de serviço é o responsável por coordenar uma reunião com o dono do serviço e seu respectivo responsável técnico a fim de estabelecer ou redefinir metas aceitáveis e que são mensuráveis, refinar e formalizar uma proposta.

A saída desta atividade será uma ata de reunião sobre os acordos realizados.

6.2.3 Elaborar Proposta de ANS/ANO

A entrada desta atividade será a ata da reunião.

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.

As saídas desta atividade serão as propostas de ANS e ANO enviadas para análise.

6.2.4 Analisar ANO

A entrada desta atividade será a proposta de ANO.

A STI do TRE-GO é responsável por analisar a proposta de ANO com base nas informações do ANS definido ou redefinido pelo Gerente do processo. Caso o ANO seja aprovado, segue para a publicação. Outra saída é o

ANO reprovado, o qual será novamente discutido com o dono do serviço e seus respectivos responsáveis técnicos para uma nova definição, até que este seja acordado e aceito pela STI.

A saída desta atividade é a análise do acordo de nível operacional realizado.

6.2.5 Avaliar ANS/ANO

A entrada desta atividade será a proposta de ANS e ANO analisada pela STI.

O Comitê de Governança de TI é responsável por analisar o ANS definido ou redefinido pelo Gerente do processo. Caso o ANS seja aprovado, segue para homologação do diretor do TRE-GO. Caso contrário, segue para a redefinição.

A saída desta atividade será a análise do acordo de nível de serviço realizado.

6.2.6 Homologar ANS e ANO

A entrada desta atividade será a proposta de ANS e ANO analisadas e aprovadas pelo comitê de governança de TI.

O Diretor do TRE-GO pode homologar ou rejeitar as mudanças propostas no ANS e ANO.

A saída desta atividade será a homologação ou reprovação dos ANS e ANO.

6.2.7 Publicar Homologação

A entrada desta atividade será a homologação aprovada.

Uma vez aprovado, o plano de ANS e/ou ANO será enviado para o gerente do processo, o qual irá publicar na Intranet do TRE-GO com visão para todos os usuários e responsáveis do processo.

A saída desta atividade será a ANS e/ou ANO publicado.

6.2.8 Monitorar Métricas e os ANS

A entrada desta atividade será a necessidade de realizar o monitoramento dos ANS.

O gerente do processo 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.

A saída desta atividade será a análise dos ANS realizados.

6.2.9 Publicar Relatórios de Monitoramento

A entrada para esta atividade será a análise de monitoramento.

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

A saída desta atividade será o relatório de monitoramento.

6.2.10 Engajar Dono Serviço

A entrada desta atividade será a necessidade de avaliação do serviço.

O gerente do processo deve solicitar ao dono do serviço seu engajamento na avaliação de seu serviço.

A saída esta atividade será dono do serviço engajado no processo.

6.2.11 Avaliar Desempenho

A entrada desta atividade será o relatório de monitoramento.

Com base no relatório de monitoramento, nas métricas e metas definidas anteriormente, o dono do Serviço, juntamente com o gerente do processo, avalia o desempenho dos ANS.

A saída desta atividade será o ANS conforme. Outra saída será a necessidade de melhoria ou correção nos ANS.

6.2.12 Registrar Oportunidade

A entrada desta atividade será a necessidade de melhoria nos ANS.

Identificada uma oportunidade de melhoria em relação a acordos já estabelecidos, esta deve ser registrada e enviada para o processo de mudança. Possivelmente acarretará uma redefinição de ANS/ANO dentro do processo de gerenciar acordos de nível de serviço.

A saída desta atividade será o registro de oportunidade de melhoria realizado.

6.2.13 Registrar Plano de Ação Corretiva

A entrada desta atividade será a necessidade de correção do ANS.

Identificada uma falha ou incoerência em acordos já estabelecidos e aplicados, deve ser elaborado um plano para corrigir esses acordos. Este plano deve ser registrado e enviado para o processo de mudança.

A saída desta atividade será o registro do plano de ação de correção dos ANS.

6.3 Papéis e responsabilidades

6.3.1 Gerente do Processo

- Assegura que os requisitos atuais e futuros dos clientes sejam identificados, entendidos e documentados nos documentos de ANS, RNS;

- Negocia e acorda níveis de serviço com os clientes, sejam eles internos ou externos e os formaliza em documentos de ANS e ANO;
- Assegura que relatórios de serviço sejam produzidos para cada cliente de serviço e violações de ANS sejam destacadas, investigadas e ações tomadas para prevenir a recorrência.
- Assegura que todos tenham acesso aos ANS e ANO homologados.

6.3.2 STI

Grupo que compreende as áreas técnicas da STI e responsáveis pela operação dos serviços de TI e atendimento a usuários do TRE-GO e responsabiliza-se por:

- Analisar a proposta de nível operacional oriunda do gerente do processo, com a finalidade de verificar seu cumprimento.

6.3.3 Comitê Gestor de Tecnologia da Informação

Comitê formado pelo Secretário de Tecnologia da Informação, Coordenadores, representantes da área de segurança, negócio, projetos e responsáveis pelos macroprocessos da TI, onde sua principal responsabilidade é:

- Avaliar a proposta de nível de serviço.

6.3.4 Diretor do TRE-GO

Pessoa que exerce o cargo diretivo máximo das estruturas de negócio do TRE-GO, onde sua principal responsabilidade no processo de nível de serviço é:

- Aprovar os acordos de nível de serviços de TI.

6.3.5 Dono do Serviço

- Responsável por gerenciar um ou mais serviços através de todo o seu ciclo de vida.
- Responsáveis pelo conteúdo do portfólio de serviço do negócio.

6.3.6 Dono do processo

- Trabalha com o dono do processo de gerenciamento de relacionamento com o negócio para assegurar que exista uma coordenação e comunicação entre os dois processos; e
- Trabalha com outros donos de processo para assegurar uma abordagem integrada.

7 Indicadores de Desempenho

Neste documento está registrado indicadores obrigatórios para o monitoramento do processo de gerenciamento de nível de serviço da STI do TRE-GO. Fica a critério do gerente do processo a definição de outros indicadores complementares a estes.

A definição da meta do indicador aqui listado será feita seis meses após a aprovação deste documento. O responsável do processo de gerenciamento de nível de serviço preparará uma proposta de metas que será submetida à aprovação por parte do dono do processo.

Os indicadores descritos abaixo deverão ser extraídos a partir de ferramentas definidas pelo gerente do processo do TRE-GO e publicados na Intranet do TER-GO, com acesso liberado aos envolvidos na gestão do processo.

Anualmente, o gerente do processo deve rever os indicadores e emitir um parecer sobre os resultados alcançados e, sempre que a meta não for atingida, elaborar um plano de remediação a ser submetido à aprovação do dono do processo.

7.1.1 Redução de Violações de ANO

Redução de porcentagem nas violações causadas por causa dos ANOs internos. Os dados para chegar a este indicador devem ser extraídos da ferramenta de gestão de serviços do TRE-GO:

- **Tendência:** quanto menor, melhor
- **Periodicidade:** Anual

Fórmula:

$$RV-ANO \% = \frac{Total\ de\ Violações\ ANO}{Total\ de\ ANO} \times 100$$

7.1.2 Redução de Violações de ANS

Redução de porcentagem nas violações causadas por causa dos ANS. Os dados para chegar a este indicador devem ser extraídos da ferramenta de gestão de serviços do TRE-GO:

- **Tendência:** quanto menor, melhor
- **Periodicidade:** Anual

Formula:

$$RV-ANS \% = \frac{Total\ de\ violações\ ANS}{Total\ de\ ANS} \times 100$$

7.1.3 Aumento da Percentagem de ANS x Serviços Catalogados

Monitora o percentual de ANS acordadas relacionadas aos serviços operacionais sendo executados e catalogados.

- **Tendência:** quanto maior, melhor
- **Periodicidade:** Trimestral

Fórmula:

$$AP-ANS \% = \frac{\text{Total de ANS acordado}}{\text{total de Serviço Catalogados}} \times 100$$

8 Parâmetros Operacionais

A execução do processo de gerenciamento de nível de serviço depende de parâmetros operacionais que serão configurados diretamente na ferramenta de gestão de chamados ou formalizados em documentos auxiliares. É responsabilidade do gerente do processo rever regularmente esses parâmetros e assegurar que as mudanças necessárias sejam corretamente implementadas.