

Coordenadoria de Serviços e Suporte de TIC

Secretaria de Tecnologia da Informação

Gerenciamento de Serviços de TI

Gerenciamento de Serviços de TIC

Apresentação

Gerenciar serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) consiste em desenvolver estratégias para entregar, manter e melhorar serviços de TIC utilizados na criação de valor, alinhados aos objetivos da organização.

O Gerenciamento de Serviços de TIC percebe a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) do TRT da 7ª Região como uma provedora de valor para o Tribunal e seus usuários. O foco não está no gerenciamento de equipamentos e softwares, mas em “como estes se combinam para entregar serviços completos ao usuário final, visando gerar valor para o negócio e apoiar seus objetivos estratégicos e operacionais”. A atuação da equipe de TIC do TRT7 adota uma abordagem holística e integrada, não tratando a TIC como um departamento isolado, mas conectando pessoas, processos, informações e tecnologias em torno das necessidades de trabalho e da entrega de soluções eficazes.

A **orientação ao cliente** é primordial, buscando entender suas necessidades, definindo expectativas claras por meio de acordos e garantindo que os serviços atendam às expectativas. Além disso, é constante a promoção da **melhoria contínua**, otimizando processos, reduzindo custos e aumentando a eficiência e qualidade dos serviços prestados.

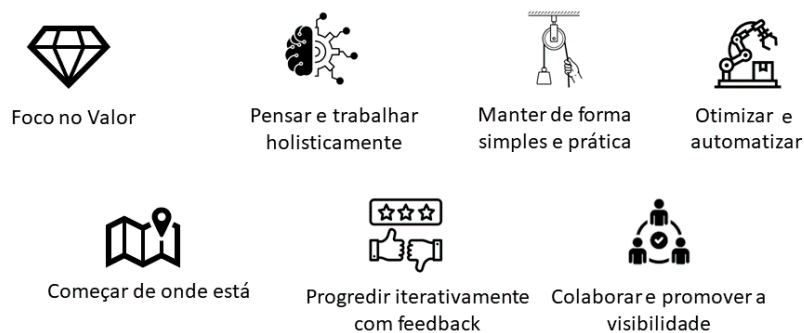
Com o Gerenciamento de Serviços de TIC, buscamos:

- **Alinhamento entre o negócio e a SETIC:** Garantir que os investimentos em TIC estejam alinhados com os objetivos e estratégias do Tribunal, transformando a SETIC em parceiro estratégico em todas as suas atividades;
- **Melhora na satisfação do usuário:** Priorizar a entrega de valor e a experiência dos usuários internos e externos e apoiar as atividades por meio de processos desenvolvidos e fundamentados na satisfação destes;
- **Redução de custos:** Aumentar a produtividade e a efetividade do negócio por meio da otimização de recursos, automação de tarefas, prevenção de problemas e redução dos custos operacionais;
- **Gerenciamento de riscos:** Identificar, avaliar e mitigar riscos relacionados aos serviços de TIC, garantindo a continuidade das atividades do Tribunal;
- **Maior transparência e responsabilidade:** Estabelecer responsabilidades e métricas de desempenho, permitindo um acompanhamento eficaz.

Para alcançar os resultados acima citados, a área de TIC deve considerar os objetivos estratégicos do Tribunal como seus próprios objetivos e deles derivar sua estratégia, objetivos e metas. Nesse sentido, muitas organizações buscam altos níveis de qualidade e maturidade gerencial e operacional com a adoção de melhores práticas, como as descritas no framework *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*. O ITIL oferece diretrizes sobre a gestão de toda a cadeia de TIC e seus serviços prestados.

Princípios Orientadores

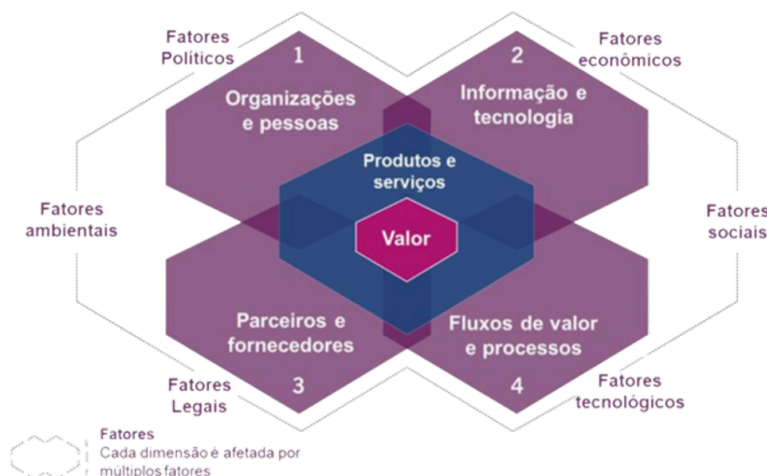
Os Princípios Orientadores são um conjunto de sete recomendações universais que orientam as organizações em todas as circunstâncias, independentemente de seus objetivos, estratégias ou estrutura. Eles devem ser considerados em todas as atividades para garantir uma abordagem eficaz e orientada ao valor:



- **Foque no valor:** Tudo o que a organização faz deve gerar valor para as partes interessadas.
- **Comece onde está:** Não comece do zero. Avalie o que já existe (serviços, processos, pessoas) e aproveite o que funciona.
- **Avance iterativamente com *feedback*:** Divida o trabalho em seções menores e gerenciáveis. Obtenha *feedback* contínuo de cada pequena entrega para garantir que as ações estejam focadas e apropriadas.
- **Colabore e promova visibilidade:** Trabalhe em conjunto e compartilhe informações de forma transparente para alcançar melhores resultados e maior engajamento.
- **Pense e trabalhe holisticamente:** Nenhum serviço, processo ou equipe existe isoladamente. É crucial entender como todas as partes de uma organização funcionam juntas para entregar valor.
- **Mantenha simples e prático:** Evite complexidade desnecessária. Faça menos coisas, mas faça-as melhor.
- **Otimize e automatize:** Use a tecnologia para otimizar processos e automatizar tarefas repetitivas, liberando as pessoas para trabalhos mais valiosos.

Dimensões do Gerenciamento de Serviços

O ITIL, em sua 4ª versão, define **quatro dimensões essenciais** que as organizações devem considerar para garantir uma abordagem equilibrada e eficaz ao gerenciamento de serviços. Elas representam perspectivas que são cruciais para a cocriação de valor:

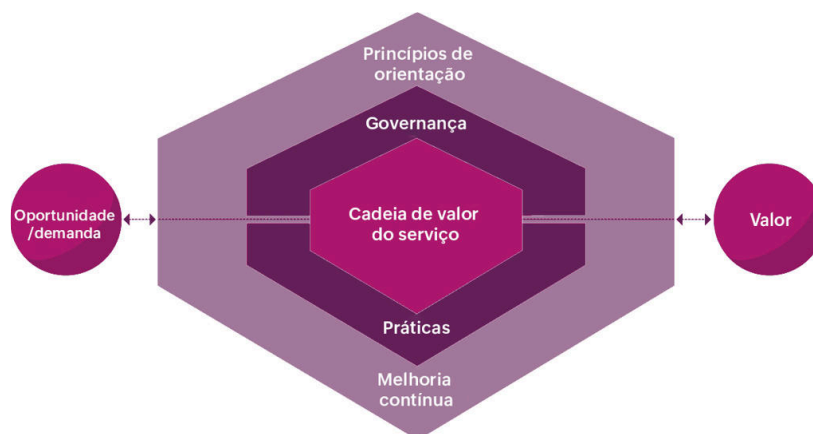


- **Organizações e Pessoas:** Dimensão que abrange a cultura organizacional, a estrutura da equipe, as habilidades, as competências e a gestão de talentos. É fundamental ter as pessoas certas, com as habilidades certas, trabalhando em uma cultura que promova a colaboração e a cocriação de valor.
- **Informação e Tecnologia:** Inclui a informação necessária para o gerenciamento de serviços e as tecnologias utilizadas para isso. Envolve desde a segurança da informação e a gestão de dados até as ferramentas de *Information Technology Service Management (ITSM)*, sistemas, infraestrutura e aplicações.
- **Parceiros e Fornecedores:** Nenhuma organização é uma ilha. Esta dimensão considera as relações com outras organizações que estão envolvidas na entrega de serviços. Isso inclui contratos, relacionamentos com fornecedores e a colaboração para garantir que os serviços externos contribuam para o valor total.
- **Fluxos de Valor e Processos:** Esta dimensão se concentra em como o trabalho é realizado para criar produtos e serviços. Inclui a identificação e o mapeamento dos fluxos de valor (sequências de atividades que transformam uma demanda em valor) e os processos que os suportam, garantindo a eficiência e a eficácia.

Sistema de Valor de Serviço

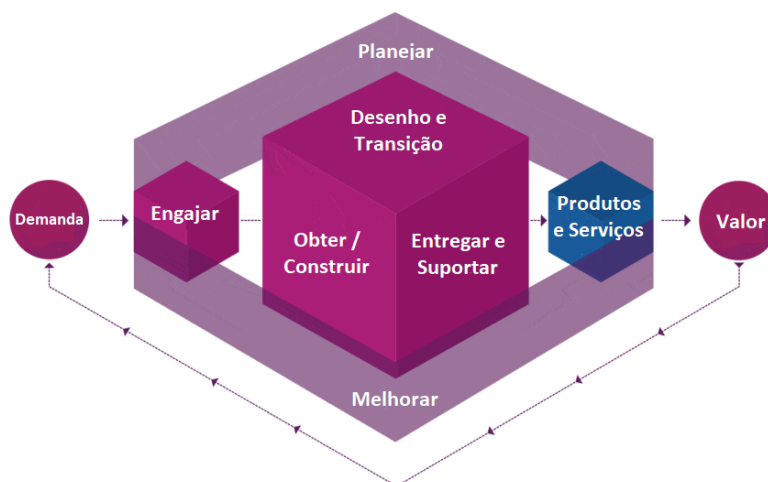
Representa uma visão holística de como todos os componentes e atividades de uma organização funcionam juntos para cocriar valor com seus usuários. Nele é ilustrado um modelo

conceitual de interconexão de diferentes elementos que contribuem para a entrega de serviços e geração de resultados.



Cadeia de Valor do Serviço

É um modelo operacional flexível e adaptável que representa as sequências de atividades e fluxos de trabalho e descreve as atividades que uma organização realiza para transformar a demanda em produtos e serviços, facilitando a cocriação de valor. Suas seis atividades interconectadas estão representadas na figura a seguir:



- **Planejar (*Plan*):** Entender a visão, o estado atual e para onde se quer ir;
- **Engajar (*Engage*):** Interagir com as partes interessadas (usuários, fornecedores, patrocinadores) para entender suas necessidades e expectativas;
- **Desenho e Transição (*Design & Transition*):** Criar novas soluções ou modificar as existentes, garantindo que elas sejam adequadas para a finalidade e para o uso;

- **Obter e/ou Construir (*Obtain and/or Build*):** Garantir que os componentes de serviço estejam disponíveis quando e onde forem necessários;
- **Entregar e Suportar (*Deliver & Support*):** Gerenciar a operação de serviços em produção, garantindo que eles atendam às expectativas de desempenho;
- **Melhorar (*Improve*):** Aprimorar continuamente produtos, serviços e práticas em todas as atividades realizadas. Embora a melhoria também seja uma prática, a melhoria contínua é destacada como um componente fundamental dada sua importância primordial, perpassando todos os outros elementos e garantindo que a organização esteja sempre buscando aprimorar seus produtos, serviços e práticas para gerar mais valor.

Práticas

Uma prática na ITIL 4 é definida como um conjunto de recursos organizacionais projetados para executar um trabalho ou atingir um objetivo específico.

Uma prática engloba:

- **Processos:** São flexíveis e adaptáveis. Representam as sequências de atividades e fluxos de trabalho.
- **Pessoas:** As habilidades, competências, papéis e responsabilidades dos indivíduos envolvidos.
- **Tecnologia e Informação:** As ferramentas, sistemas e dados necessários para executar a prática.
- **Parceiros e Fornecedores:** O envolvimento de entidades externas que contribuem para a prática.
- **Valores e Cultura:** A forma como a organização pensa e atua em relação àquela prática.

Essa abordagem mais ampla e holística reflete a necessidade de uma visão mais integrada e flexível do gerenciamento de serviços no ambiente digital, onde a agilidade, a colaboração e a cocriação de valor são essenciais.

Práticas do ITIL v4:

- **Gerenciamento de Catálogo de Serviço.**
- **Gerenciamento de Nível de Serviço.**
- **Controle de Mudanças.**
- **Gerenciamento de Liberação.**
- **Gerenciamento de Ativos de TIC.**
- **Gerenciamento de Configuração de Serviço.**

- Gerenciamento de Incidentes.
- Gerenciamento de Problema.
- Gerenciamento de Solicitações de Serviço.
- Central de Serviços de TIC.
- Gerenciamento de Conhecimento.

Práticas e processos utilizados no TRT7:

- Gerenciamento de Ativos de TIC
- Gerenciamento de Catálogo de Serviço
- Gerenciamento de Conhecimento
- Gerenciamento de Incidentes
- Gerenciamento de Nível de Serviço
- Gerenciamento de Problemas
- Gerenciamento de Solicitações de Serviço

Conceitos e Definições:

Aplicam-se os seguintes conceitos e definições:

- **Acordo de Nível de Serviço (ANS):** acordo entre provedor de TIC e usuário, descrevendo serviços, metas e responsabilidades.
- **Ativo:** algo que tenha valor para a organização, segundo norma NBR ISO/IEC 27002.
- **Ativo de TIC:** *software* (aplicativos, licenças, sistemas, ferramentas de desenvolvimento e utilitários) e *hardware* (dispositivos físicos).
- **Cadeia de Valor do Serviço (CVS):** elemento central do Sistema de Valor de Serviço, fornece um modelo operacional flexível que delinea as principais atividades necessárias para responder à demanda e facilitar a realização de valor por meio da criação e da gestão de produtos e serviços.
- **Capacidade:** rendimento máximo que um item de configuração ou serviço de TIC pode entregar.
- **Catálogo de Serviços:** relação de serviços ofertados pelo provedor de serviços de TIC ou com seu apoio, e respectivas características, condições de fornecimento e ANS.
- **Central de Serviços (Service Desk):** Ponto Único de Contato (PUC) entre o provedor de serviços de TIC e os usuários desses serviços. Executa atividades como gerenciamento dos incidentes, solicitações de serviços e comunicação com os usuários.
- **Conhecimento:** é o uso da informação em um contexto particular, incluindo sua aplicação prática e a compreensão de como essa informação se encaixa em uma situação específica,

considerando tanto quem a utiliza quanto a relevância para a situação em questão.

- **Continuidade de Serviço:** condição operacional de disponibilidade e desempenho de um serviço em caso de desastre.
- **Cocriação de Valor:** valor criado em conjunto entre provedores de serviço e consumidores, e não apenas entregue. Isso significa que todas as partes interessadas (usuários finais, TIC, parceiros e fornecedores) trabalham em conjunto para alcançar os objetivos.
- **Desastre:** evento não planejado, repentino, que causa grandes danos ou sérias perdas a uma organização.
- **Desempenho:** representa quão bem uma funcionalidade é executada. Garante que a realização dos serviços esteja em conformidade com os níveis de serviço acordados (ANS).
- **Disponibilidade:** capacidade de um serviço de TIC ou outro item de configuração de desempenhar, quando requerido, a função acordada.
- **Erro Conhecido:** problema com causa raiz e solução de contorno documentadas. Erros conhecidos têm ciclo de vida gerenciado pela prática de gerenciamento de problemas.
- **Garantia:** compromisso de quão bem um produto ou serviço irá atender aos requisitos acordados. Inclui aspectos como desempenho, disponibilidade, capacidade, segurança e continuidade.
- **Gestão Patrimonial:** processo de incorporação, registro, conservação e controle do acervo físico, contábil e documental dos bens permanentes de uma organização.
- **Gestor Técnico da Solução:** responsável pela negociação do ANS pela área técnica.
- **Gestor Negocial da Solução:** responsável pela negociação do ANS pela área de negócio.
- **Governança:** o método pelo qual a organização é dirigida e controlada.
- **Impacto:** medida do efeito de incidente, problema ou mudança no negócio. Os critérios para avaliação do impacto devem estar alinhados àqueles utilizados pelo Tribunal na Gestão de Riscos Institucionais. Exemplos de critérios incluem: quantidade de áreas afetadas da organização, quantidade de serviços impactados, grau de exposição da imagem da organização, volume de perdas financeiras, conformidade com leis e regulamentações.
- **Incidente:** interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço de TIC.
- **Item de Configuração (IC):** qualquer componente de serviço ou outro item que requer gerenciamento para que possa entregar um serviço de TIC. As informações sobre cada item de configuração são mantidas em seu ciclo de vida pela prática de gerenciamento de configuração do serviço com interações com a prática de controle de mudanças. Os itens de configuração podem variar muito em complexidade, tamanho e tipo, e podem ser: um serviço inteiro, um sistema, hardware, software, instalações físicas da organização como salas, documentos de processos e Acordos de Nível de Serviço.

- **ITIL:** biblioteca de tecnologia da informação. É o conjunto de práticas elaboradas para servir de exemplo na melhoria da produtividade da área de TIC. Seu objetivo primordial é otimizar os processos e a operação do uso da infraestrutura tecnológica de uma organização.
- **Liberação:** versão de um serviço ou outro item de configuração, ou coleção de itens de configuração, que é disponibilizada para uso. Liberação pode incluir muitos componentes diferentes de infraestrutura e de aplicativos que trabalham juntos para fornecer funcionalidade nova ou alterada e também pode incluir documentação, treinamento (para usuários ou equipe de TI), processos ou ferramentas atualizadas e quaisquer outros componentes necessários. Cada componente de uma liberação pode ser desenvolvido pelo provedor de serviços de TIC ou adquirido por um terceiro e integrado pelo provedor de serviços de TIC. Liberações podem variar de muito pequenas, aquelas que envolvem apenas uma pequena alteração de funcionalidade, a muito grandes, quando envolvem muitos componentes que entregam um serviço completamente novo.
- **Melhoria Contínua:** abordagem sistemática para aprimorar os serviços, produtos e práticas.
- **Mudança:** acréscimo, modificação ou remoção de itens de configuração que possam afetar serviços de TIC.
- **Nível 3 de Maturidade (Definido):** a prática é reconhecida, documentada e já possui um responsável. Cada prática deverá apresentar os seguintes requisitos mínimos:
 - documentação do processo, incluindo o fluxo respectivo e os fluxos de integração com os demais processos.
 - designação formal do gerente da Prática.
 - definição de papéis e responsabilidades pelo processo.
 - definição de objetivos e metas e de artefato que permita a medição periódica dos resultados do processo.
 - procedimento de revisão do processo com periodicidade definida.
 - aprovação formal pelo dono do processo.
- **Nuvem:** vasta rede de servidores remotos ao redor do globo, conectados e operando como um único ecossistema. Esses servidores são responsáveis por armazenar e gerenciar dados, executar aplicativos e fornecer conteúdos ou serviços, como transmissão de vídeos, webmail, software de produtividade ou mídias sociais. A nuvem substitui os dispositivos de armazenamento local (redes locais ou computadores individuais), permitindo o acesso online dos aplicativos, dados e conteúdos a partir de qualquer dispositivo com acesso à Internet. As informações ficam disponíveis em praticamente qualquer lugar, a qualquer hora, com garantia de acessibilidade e segurança de acesso.

- **Ponto Único de Contato (PUC):** centraliza os canais de atendimento e a comunicação entre os usuários e o provedor de serviços de TIC, de forma consistente e padronizada.
- **Princípios Orientadores:** recomendações que guiam as organizações em todas as circunstâncias.
- **Prática:** forma de trabalho ou maneira pela qual um trabalho deve ser feito. As práticas do ITIL 4 substituem os processos e funções nas versões anteriores do ITIL (V3/2011) e reforçam a flexibilidade da Cadeia de Valor de Serviço (CVS), conferindo melhor compreensão e versatilidade para as atividades de gerenciamento de serviços. Tais práticas fornecem uma nova visão, que combina elementos provenientes dos conhecimentos gerais de gestão empresarial, gestão de serviços de TIC (GSTI ou ITSM, do inglês *Information Technology Service Management*) e de gestão tecnológica, com foco em soluções tecnológicas para entrega de serviços de TIC. São exemplos de práticas as seguintes:
 - **Central de Serviços de TIC (Service Desk),** que atua como ponto único de contato (PUC) entre os usuários (internos e externos) da Instituição e o provedor de serviços de TIC, para receber, por meio dos canais de atendimento disponíveis, os incidentes e solicitações de serviços de TIC, registrando-os e tratando-os no primeiro nível, ou escalando-os para os níveis superiores, conforme fluxos e regras estabelecidos nas práticas correspondentes.
 - **Gerenciamento de Incidentes,** que tem por objetivo solucionar ocorrências visando a restauração do serviço ou do item de configuração afetado, de modo a minimizar os efeitos para o negócio, em observância aos níveis acordados de qualidade do serviço (ANS).
 - **Gerenciamento de Solicitação de Serviço,** que suporta a qualidade acordada de um serviço por meio do tratamento de todas as solicitações de serviço predefinidas e iniciadas pelos usuários de maneira eficaz e fácil de usar.
 - **Gerenciamento de Problemas,** responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas, prevenindo proativamente a ocorrência de incidentes e minimizando o impacto dos incidentes que não puderem ser evitados.
 - **Gerenciamento de Liberação,** cujo propósito é de disponibilizar para uso serviços e funcionalidades novos ou que foram modificados.
 - **Controle de Mudanças,** que tem por propósito maximizar o número de alterações de TI bem-sucedidas, garantindo que os riscos tenham sido adequadamente avaliados, que as mudanças sejam apropriadamente aprovadas para prosseguimento e que a agenda de mudanças seja gerenciada.
 - **Gerenciamento de Nível de Serviços,** cujo propósito é definir metas claras e baseadas nos negócios para o desempenho dos serviços, permitindo que a entrega de um serviço seja devidamente avaliada, monitorada e gerenciada com relação a essas metas.

- **Gerenciamento de Catálogo de Serviços**, que objetiva fornecer uma fonte oficial de informações consistentes sobre todas as ofertas de serviços de TIC e assegurar que tais informações estejam disponíveis.
- **Gerenciamento de Ativos de TIC**, que envolve planejar e gerenciar o ciclo de vida de todos os ativos de TIC, para apoiar a organização na maximização do valor, no controle de custos e no gerenciamento de riscos, bem como para suportar a tomada de decisão sobre aquisição, reuso e desfazimento de ativos, em conformidade com regulamentos e requisitos contratuais. Compreende os Ativos de Microinformática e os Ativos de Infraestrutura de TI, incluindo equipamentos e softwares.
- **Gerenciamento de Configuração de Serviço**, que objetiva assegurar que informações precisas e confiáveis sobre a configuração dos serviços e dos itens de configuração (IC) que os suportam estejam disponíveis quando e onde necessário.
- **Gerenciamento da Capacidade e Desempenho**, que objetiva assegurar que a capacidade da infraestrutura de TIC entregue os níveis esperados e acordados de desempenho, buscando satisfazer a demanda atual e futura e considerando a relação custo x benefício.
- **Gerenciamento de Disponibilidade**, que objetiva assegurar que os serviços entreguem os níveis acordados de disponibilidade de acordo com as necessidades de negócio e dos usuários.
- **Gerenciamento da Continuidade do Serviço**, que objetiva gerenciar riscos capazes de afetar serviços críticos e assegurar que haja um plano para recuperar os níveis mínimos acordados de serviço e seu correspondente desempenho, em apoio a um Plano de Continuidade de Negócios do Órgão.
- **Gerenciamento de Conhecimento**, que objetiva manter e melhorar o uso eficaz, eficiente e conveniente de informações e conhecimento em toda a organização, reconhecendo o conhecimento como um dos ativos mais valiosos de uma organização e fornecendo uma abordagem estruturada para defini-lo, construí-lo, reutilizá-lo e compartilhá-lo.
- **Prioridade:** escala utilizada para identificar a importância relativa de incidente, problema ou mudança. Tipicamente definida a partir de matriz que considera a urgência e o impacto.
- **Problema:** é a causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o problema é registrado. A prática de gerenciamento de problema é responsável pela investigação a ser conduzida.
- **Processo:** conjunto estruturado de atividades que transforma entradas em saídas, com agregação de valor para o alcance de determinado objetivo.
- **Produtos e Serviços:** há uma diferença clara entre produtos, que são configurações de recursos de uma organização, desenhados para oferecer valor a consumidores, e serviços,

que são um meio de facilitar a cocriação de valor, possibilitando resultados que os usuários desejam alcançar, sem que precisem gerenciar custos e riscos específicos.

- **Provedor de Serviços de TIC:** unidades organizacionais ou pessoas dentro de uma instituição que oferecem serviços de TIC para clientes internos ou externos, sendo que, nos Tribunais, tipicamente o provedor de serviços de TIC é a Secretaria de Tecnologia da Informação (Setin, Setic ou STI).
- **Solicitação de Serviço:** solicitação referente a serviço de TIC que faça parte do catálogo de serviços que não seja classificada como Incidente ou Problema.
- **Serviço de TIC:** serviço fornecido por provedor de serviços de TIC, para um ou mais usuários, em apoio aos seus processos de negócio. Composto da combinação de pessoas, processos, práticas e tecnologias.
- **Sistema de Valor de Serviço (SVS):** componente chave do ITIL 4, descreve como os insumos (Oportunidade e Demanda), os elementos (Governança Organizacional, Gerenciamento de Serviços, Melhoria Contínua, Recursos e Capacidades) e os resultados da organização (realização de objetivos e de valor para a organização e as partes interessadas) operam juntos para permitir a criação de valor.
- **Solução de Contorno:** redução ou eliminação do impacto de um incidente ou problema para o qual uma solução definitiva ainda não está disponível.
- **Solução Definitiva:** eliminação definitiva do impacto de incidente ou problema.
- **Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC):** ativo estratégico que suporta processos de negócio institucionais, por meio da conjugação de recursos, processos e técnicas utilizados para obter, processar, armazenar, fazer uso e disseminar informações.
- **Urgência:** medida que indica a celeridade que deve ser adotada no tratamento de incidente, problema ou mudança.
- **Usuário:** aquele que usa serviço de TIC fornecido pelo provedor de serviços de TIC: magistrado, advogado, defensor, servidor, prestador de serviços, procurador, estagiário, desde que previamente autorizado a utilizar os recursos tecnológicos da instituição.
- **Utilidade:** funcionalidade oferecida por um produto ou serviço para atender a uma necessidade. A utilidade é frequentemente resumida como “*o que é feito*”. A funcionalidade de um serviço de TIC é medida do ponto de vista do usuário. O valor de negócio de um serviço de TIC é visto pela combinação da utilidade do serviço (*o que o serviço faz*) e a garantia do serviço (*o quanto bem ele é feito*).
- **Valor:** criado por meio do trabalho conjunto entre o provedor, cliente, usuário e patrocinador do serviço de TI.

Referências:

- Sistemas utilizados: Confluence Cloud
versão 1000.0.0-144a885778a8

Copyright © 2003 - 2020 Atlassian Corporation Pty Ltd.
- [Ato nº 233/2013](#)
 - Institui a Política de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (TI) no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região.
- [Ato TRT7.GP Nº 214/2022](#)
 - Institui os Processos de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região (TRT-7).
- [Processos de Gerenciamento de Serviços de TIC - 2022.pdf](#)
- [Catálogo de Serviços de TIC](#)
- [Definição dos Acordos de Níveis de Serviço](#)
- [ITIL 4 - A governança 4.0 gerando valor aos negócios - Parte I](#)
- [ITIL 4 Sistema de Valor de Serviços \(SVS\) \[Um guia completo](#)
-  [O que é Gerenciamento de Problemas?](#)
-  The Gorilla Guide para - Alcançar o sucesso com o IT Asset Management, ActualTech Media.pdf
-  ITIL® Foundation - ITIL 4 Edition, AXELOS 2019.pdf
-  Criação de valor para o cliente com a ITIL 4 - Seis etapas para partes interessadas mais felizes em toda a empresa, © 2023 ServiceNow, Inc.pdf
-  ITIL 4 em 10 minutos - Um guia de início rápido da mais recente estrutura de ITSM para excelentes operações de serviços de TI, © 2023 ServiceNow, Inc.pdf
-  Uma abordagem prática para a adoção da ITIL 4 - Dez erros a serem evitados e dez etapas a serem seguidas, © 2023 ServiceNow, Inc.pdf
- [Resolução CSJT Nº 397/2024](#)
 - Institui a Política de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus- PGSERVITIC.
- Norma NBR ISO/IEC 27002

Gerenciamento de Ativos de TIC

O **Gerenciamento de Ativos de TIC** envolve planejar e gerenciar o ciclo de vida de todos os ativos de TIC, para apoiar a organização na maximização do valor, no controle de custos e no gerenciamento de riscos, bem como para suportar a tomada de decisão sobre aquisição, reuso e desfazimento de ativos, em conformidade com regulamentos e requisitos contratuais. Ativo de TI é todo componente que faz parte de um produto de TI ou contribui para a entrega de um serviço de TI, incluindo *softwares*, *hardwares*, redes, nuvens e equipamentos de microinformática utilizados pelos usuários.

No Gerenciamento de Ativos de TIC, deve-se observar:

- A interação com o processo institucional de gestão patrimonial, com escopo de atuação detalhado, evitando sobreposição.
- A sincronização com as movimentações dos ativos de TIC realizadas por meio de outras práticas ou processos de gestão patrimonial do órgão.

Os ativos de infraestrutura devem conter informações mínimas, tais como: tipo, localização, responsável técnico e cópia de segurança.

Sistemas utilizados:

- Confluence Cloud, versão Premium, Copyright © Atlassian Corporation Pty Ltd.
- Jira Service Management, versão Premium, Copyright © Atlassian Corporation Pty Ltd.
- Sistema de Controle de Material e Patrimônio (SCMP)

Gerente da Prática:

- Titular da Seção de Ativos e Suporte de Microinformática a Sede e Interior
- Titular da Seção de Redes e Telecomunicações

Periodicidade da revisão da prática:

- Anual

1. Custo e Valor

Entender o custo e o valor de um ativo de TI é essencial para compreender o custo e o valor dos serviços de TI.

O custo e o valor de um ativo de TI deve ser registrado e acompanhado periodicamente.

Um inventário acurado é essencial para manter atualizadas as informações sobre os Ativos de TI.

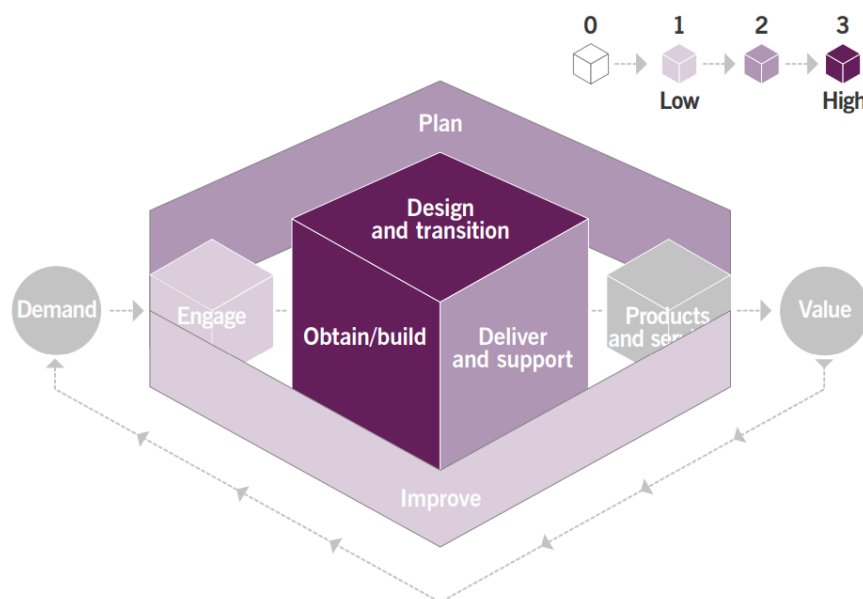
2. Padrões

- Os Ativos devem ser identificados por meio de um código único de identificação interna, tombamento, sempre que possível;
- Todo Ativo de TI possui um responsável por sua guarda e proteção. O responsável pode transferir temporariamente a custódia do ativo para um usuário, que passará a ter as mesmas responsabilidades de guarda e proteção enquanto o ativo estiver em sua posse;
- O responsável pelo ativo ou seu usuário designado é responsável por comunicar à SETIC qualquer mudança que ocorra em suas características;
- Os ativos que fazem parte deste escopo devem ser registrados na ferramenta de gerenciamento, desde o recebimento até o descarte;
- Os ativos poderão ser adicionados, ter seus atributos modificados, serem substituídos ou removidos com a documentação de controle apropriada como, por exemplo, o registro de mudança (RdM) ou Solicitação de Serviço aprovado;
- Os ativos de TI baseados em *software* devem ser listados e ter seus usuários identificados para controle da licença de uso contratada.

3. Atividades

- Popular e manter os registros dos ativos de TI com as informações atualizadas: tombamento, custo, data de aquisição, responsável técnico, características, repositório e cópia de segurança.
- Popular e manter as informações sobre o ciclo de vida do ativo de TI: status, localização, usuários, depreciação, continuidade, desfazimento.
- Desenhar a configuração padrão para os ativos de TI e controlar o acionamento da garantia.
- Prover informações históricas, relatórios e suporte demandados por outras práticas.
- Responder a auditorias e ações de conformidade.

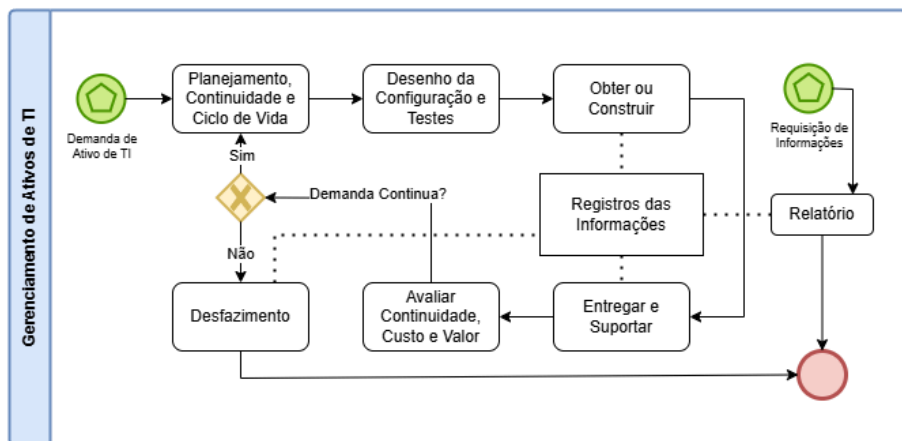
4. Cadeia de Valor do Serviço



Mapa de calor da contribuição do gerenciamento de Ativos de TI para as atividades da cadeia de valor

- **Planejar (*Plan*):** Grande parte do planejamento do gerenciamento de Ativos de TI é realizado no desenvolvimento do Plano Diretor de TIC (PDTIC), envolvendo questões orçamentárias, normas de segurança, governança institucional e gerenciamento de riscos.
- **Melhorar (*Improve*):** Avaliação constante da relação entre o custo do ativo e o valor reconhecido pelos serviços que ele suporta, bem como o impacto do ativo no gerenciamento de riscos.
- **Engajar (*Engage*):** Envolver os responsáveis em atividades de gestão dos ativos como relatórios, auditorias, reavaliação, desfazimento.
- **Desenho e Transição (*Design and transition*):** Desenhar a configuração dos ativos de TI, viabilidade, sustentação, estratégia e riscos.
- **Obter e Construir (*Obtain/build*):** Suportar a contratação dos Ativos de TI e definir o seu ciclo de vida.
- **Entregar e Suportar (*Deliver and support*):** Prover informações sobre a localização dos ativos e seu status, controle de atualizações remotas, configurações em massa e acionamento da garantia.

5. Fluxograma das atividades da prática/processo



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA

Gerenciamento de Ativos de TIC

Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefa e Ações
Planejamento, Continuidade e Ciclo de Vida	Planejar a solução da demanda, alinhada aos objetivos do TRT7 e a geração de valor.	Comitê de Governança de TIC, Sub-Comitê Gestor de TIC, Coordenadoria de Serviços e Suporte de TIC, Seção de Ativos e Suporte de Microinformática Sede e Interior, Coordenadoria de Infraestrutura de TIC, Coordenadoria de Sistemas de TIC	- Definição das contratações alinhadas ao Plano Diretor de TIC (PDTIC) - Planejamento da continuidade dos ativos de TI - Planejamento do ciclo de vida dos ativos de TI - Avaliação dos riscos, orçamento, segurança e governança

Desenho da configuração e testes	Detalhar a configuração do Ativo de TIC	Coordenadoria de Serviços e Suporte de TIC, Seção de Ativos e Suporte de Microinformática Sede e Interior, Coordenadoria de Infraestrutura de TIC, Coordenadoria de Sistemas de TIC	• Coleta de informações gerais da demanda e dos ativos • Detalhamento da configuração necessária dos ativos • Análise da viabilidade • Definição do plano de sustentação, estratégica e riscos • Definição dos requisitos de segurança da informação
Obter ou Construir	Realizar os procedimentos para aquisição ou desenvolvimento do ativo	Coordenadoria de Serviços e Suporte de TIC, Seção de Ativos e Suporte de Microinformática Sede e Interior, Coordenadoria de Infraestrutura de TIC, Coordenadoria de Sistemas de TIC	• Suportar a equipe de planejamento da contratação • Apoiar a equipe de desenvolvimento da solução • Refinamento do ciclo de vida • Apoiar a área de licitações e contratos
Entregar e Suportar	Distribuir os ativos e apoiar o suporte	Seção de Ativos e Suporte de Microinformática Sede e Interior, Coordenadoria de Infraestrutura de TIC	• Armazenar e distribuir os ativos • Registrar as informações dos ativos • Apoiar o suporte continuado dos ativos • Controlar atualizações remotas, configurações em massa e acionamento da garantia
Avaliar Continuidade , Custo e Valor	Avaliar o custo e a importância do ativo de TIC para a que organização alcance seus objetivos estratégicos	Coordenadoria de Serviços e Suporte de TIC, Seção de Ativos e Suporte de Microinformática Sede e Interior, Coordenadoria de	• Avaliar o valor do ativo para o negócio • Avaliar o custo de continuar o ativo • Avaliar a demanda relativa ao ativo

		Infraestrutura de TIC, Coordenadoria de Sistemas de TIC	
Desfazimento	Desfazimento do ativo e retirada do patrimônio do tribunal	Seção de Ativos e Suporte de Microinformática Sede e Interior, Coordenadoria de Infraestrutura de TIC	• Apoiar o processo de desfazimento • Identificar e disponibilizar os ativos
Registro das Informações	Catalogar Ativo de TIC	Seção de Ativos e Suporte de Microinformática Sede e Interior, Coordenadoria de Infraestrutura de TIC, Coordenadoria de Sistemas de TIC	• Coleta de informações do Ativo de TIC • Detalhamento do Ativo • Identificação do responsável e localização • Correção e atualização das informações dos ativos
Relatório	Demanda de informações sobre ativos de TIC	Seção de Ativos e Suporte de Microinformática Sede e Interior, Coordenadoria de Infraestrutura de TIC	• Entendimento e definição da demanda • Buscar informações e gerar relatório • Entregar e explicar ao usuário

6. Indicador de Desempenho

Percentual de ativos de TI cobertos por contrato de suporte, manutenção ou garantia.

Gerenciamento de Catálogo de Serviço

O propósito da prática de **Gerenciamento de Catálogo de Serviço** é fornecer uma fonte única e confiável de informações sobre todas as ofertas de serviço de TIC, assegurando que estejam disponíveis para o público-alvo. É necessário que seja criada uma fonte confiável e acessível de informações sobre todos os serviços de TIC, alinhada com os princípios de cocriação de valor, transparência, melhoria contínua em uma abordagem holística, considerando todos os aspectos da organização e tecnologias envolvidos.

A lista de serviços dentro do catálogo de serviços de TIC representa aqueles que estão atualmente disponíveis aos usuários e é um subconjunto da lista total de serviços monitorados pela SETIC. O Gerenciamento de Catálogo de Serviço assegura que as descrições de serviços e produtos sejam claras e relevantes para o público-alvo, a fim de apoiar o engajamento das partes interessadas e a entrega do serviço. O catálogo de serviços pode assumir muitas formas, como um documento, uma página web, um portal online ou uma ferramenta em nuvem que permite que a lista atual de serviços seja comunicada.

A prática de gerenciamento de catálogo de serviços inclui um conjunto contínuo de atividades relacionadas:

- Publicação do catálogo de serviços em local de fácil acesso pelo público-alvo.
- Edição do catálogo para mantê-lo atualizado com os procedimentos da SETIC.
- Manutenção das descrições de serviços e produtos em linguagem de fácil entendimento.
- Manutenção das ofertas relacionadas aos serviços.
- Oferecer uma visão sobre o escopo dos serviços disponíveis e suas condições.

A prática de gerenciamento de catálogo de serviços é suportada por papéis como o proprietário do serviço e os responsáveis pelo gerenciamento e manutenção da lista de serviços disponíveis (conforme são introduzidos, alterados ou desativados).

Sistemas utilizados:

- Confluence Cloud, versão Premium, Copyright © Atlassian Corporation Pty Ltd.
- Jira Service Management, versão Premium, Copyright © Atlassian Corporation Pty Ltd.

Gerente da Prática:

- Titular da Coordenadoria de Serviços e Suporte de TIC

Periodicidade da revisão da prática:

- Anual

1. Valor Agregado

• Melhoria na Experiência do Usuário:

- **Atendimento Aprimorado:** Os usuários podem encontrar e solicitar os serviços de que precisam de forma rápida e intuitiva, reduzindo a necessidade de contato direto com a equipe de TI.
- **Clareza e Transparência:** O catálogo fornece descrições claras, concisas e padronizadas dos serviços, alinhado às expectativas.
- **Fidelização e Satisfação:** Usuários que encontram o que precisam facilmente e têm suas expectativas alinhadas tendem a ficar mais satisfeitos e a confiar mais nos serviços de TI.
- **Visualizações Personalizadas:** A capacidade de oferecer diferentes visões do catálogo (para usuários internos, externos e equipes de TI) garante que cada público receba as informações mais relevantes para suas necessidades específicas, sem sobrecarga de dados desnecessários.

• Aumento da Eficiência Operacional:

- **Padronização e Automatização:** O catálogo de serviços facilita a padronização das solicitações de serviço e, conseqüentemente, a automação de processos de atendimento e provisionamento. Isso reduz o tempo e os recursos necessários para atender às demandas.
- **Otimização de Recursos:** Ao ter uma visão clara dos serviços oferecidos e da demanda por cada um, a organização pode alocar seus recursos de TI de forma mais eficiente, evitando desperdícios.
- **Melhor Gerenciamento da Demanda:** O catálogo permite que as equipes de TI entendam melhor o volume e o tipo de solicitações, facilitando o planejamento e a priorização das atividades.
- **Tomada de Decisão Baseada em Dados:** Com informações centralizadas sobre os serviços, é possível analisar métricas como volume de solicitações e tempo de atendimento, subsidiando decisões estratégicas e melhorias contínuas.
- **Agilidade na Resolução de Incidentes e Problemas:** Ao ter um mapeamento claro dos serviços e suas atividades, as equipes de suporte podem identificar e resolver incidentes e problemas com maior rapidez e eficácia.

• Alinhamento Estratégico e Valor para o Negócio:

- **Alinhamento da TI com o Negócio:** O catálogo de serviços traduz os recursos técnicos de TI em serviços de negócio compreensíveis, garantindo que a TI esteja entregando valor diretamente às necessidades e objetivos da organização.
- **Visibilidade e Controle:** Oferece uma visão holística e organizada de todos os serviços de TI, o que é fundamental para a governança e o controle sobre o ambiente de TI.
- **Base para a Melhoria Contínua:** Ao documentar e tornar visíveis os serviços, o catálogo serve como um ponto de partida para identificar oportunidades de melhoria, otimização e inovação nos serviços.

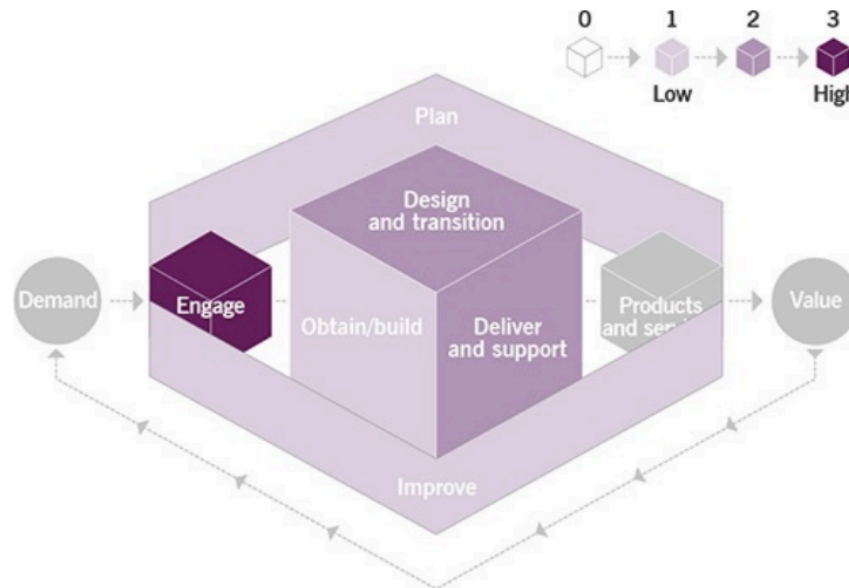
2. Padrões

- Permitir a criação de valor através das diversas práticas dentro da cadeia de valor do serviço.
- Permitir diferentes visualizações do catálogo, adaptadas para cada público-alvo.
- Permitir uma visualização focada no perfil do usuário interno.
- Permitir uma visualização focada no perfil do usuário externo.
- Permitir uma visualização focada no perfil do usuário da SETIC.

3. Fases e Atividades

- Análise das Alterações Solicitadas, bem como padronizar as informações, verificando se os critérios solicitados são atendidos, padronizando as informações dos serviços e solicitando aprovação das modificações ao subcomitê de TIC.
- Atualização do Catálogo de Serviços, adicionando e/ou atualizando informações relevantes para os serviços de TIC do Catálogo de Serviços.
- Publicação do Catálogo de Serviços, disponibilizando a versão mais atualizada para os usuários dos serviços de TIC.

4. Cadeia de Valor do Serviço



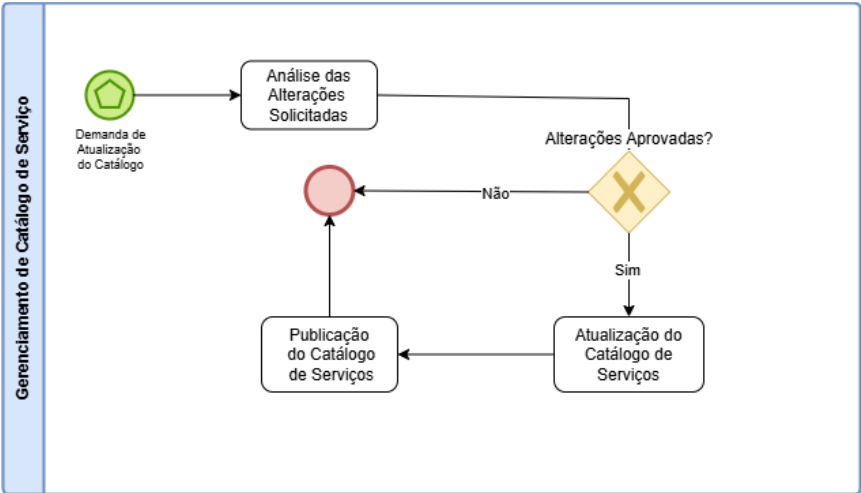
Mapa de calor da contribuição do gerenciamento de Catálogo de Serviços para as atividades da cadeia de valor

- **Planejar (*Plan*):** O gerenciamento de Catálogo de Serviços permite decisões de investimento em estratégia e portfólio de serviços, fornecendo detalhes sobre o escopo e as ofertas de serviços atuais. O catálogo de serviços tem um papel estratégico como uma fonte de informação para a tomada de decisões de alto nível e o planejamento de serviços no ITIL 4, ao oferecer uma visão clara dos ativos e capacidades de serviço existentes.
- **Melhorar (*Improve*):** As descrições do catálogo de serviços e os padrões de demanda são constantemente monitorados e avaliados para apoiar a melhoria contínua, o alinhamento e a criação de valor. O Catálogo de Serviços é um insumo para a Melhoria Contínua do ITIL 4, garantindo que as ofertas de serviço permaneçam relevantes e otimizadas em relação às demandas.
- **Engajar (*Engage*):** O catálogo de serviços permite relacionamentos estratégicos, táticos e operacionais com os usuários, habilitando e potencialmente automatizando vários aspectos das práticas de gerenciamento, enfatizando o seu papel como um ponto central de engajamento e um facilitador para a interação com o usuário e a automação de processos.
- **Desenho e Transição (*Design and transition*):** O catálogo de serviços garante que tanto os aspectos de utilidade quanto de garantia dos serviços sejam considerados e publicados, incluindo a política de segurança da informação, níveis de continuidade do serviço de TI, acordos de nível de serviço e ofertas de serviço. Atividades adicionais incluem a definição e criação de descrições de serviço, modelos de requisição e visões a serem publicados. O Catálogo de Serviços é um artefato chave nas fases de "Desenho e Transição" da Cadeia de Valor de Serviço ITIL. Ele encapsula as propriedades de utilidade (o que o serviço faz) e

garantia (como o serviço é entregue e seu desempenho), fundamentais para o design de serviços eficazes.

- **Obter e Construir (*Obtain/build*):** O gerenciamento do catálogo de serviços apoia esta atividade da cadeia de valor, fornecendo visões do catálogo de serviços para a aquisição de componentes e serviços. O catálogo de serviços pode orientar as equipes de obtenção/construção sobre os componentes ou serviços de terceiros necessários para entregar as ofertas de serviço, garantindo que as aquisições estejam alinhadas com as necessidades do serviço, relacionando-se com a atividade "Obter/Construir" da Cadeia de Valor de Serviço ITIL.
- **Entregar e Suportar (*Deliver and support*):** O catálogo de serviços fornece o contexto de como o serviço será entregue e suportado, e publica expectativas relacionadas a acordos e desempenho. Destaca o papel do catálogo de serviços como uma fonte de verdade para as equipes de "Entregar e Suportar", orientando a operação e o suporte diário, e definindo as expectativas de desempenho do serviço para os usuários.

5. Fluxograma das atividades da prática/processo



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA			
Gerenciamento de Catálogo de Serviço			
Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefa e Ações

Análise das Alterações Solicitadas	Analisar as alterações solicitadas bem como padronizar as informações	Titular da Coordenadoria de Serviços e Suporte de TIC	Verificar se os critérios são atendidos Padronizar as informações Solicitar aprovação das modificações ao subcomitê de TIC
Alterações Aprovadas?	Aprovação de alterações e da inclusão de novas ofertas de serviço no catálogo.	Subcomitê gestor de TIC (para inclusões de novos serviços no catálogo). Titular da Coordenadoria de Serviços e Suporte de TIC para demais alterações.	Aprovar ou rejeitar as alterações solicitadas
Atualização do Catálogo de Serviços	Atualizar as modificações solicitadas no catálogo	Titular da Coordenadoria de Serviços e Suporte de TIC	Adicionar/Atualizar informações relativas ao serviço no catálogo
Publicação do Catálogo de Serviços	Publicar o catálogo atualizado	Titular da Coordenadoria de Serviços e Suporte de TIC	Disponibilizar o catálogo de serviços atualizado para os usuários de serviços de TIC

6. Indicador de Desempenho

Nível de satisfação do usuário levantado na pesquisa de satisfação.

Gerenciamento de Incidentes

No **Gerenciamento de Incidentes**, o foco é o registro completo e o tratamento ágil de incidentes para restabelecer o serviço no menor tempo possível, assegurando a coleta de informações para a análise de causa-raiz e o monitoramento de indicadores de desempenho. As ações e os resultados devem ser documentados no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC do Tribunal, a fim de permitir o acompanhamento e o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço (ANS) formalizados.

O propósito do Gerenciamento de incidentes é minimizar o impacto negativo das interrupções não planejadas ou degradações da qualidade dos serviços, restabelecendo a operação normal dos serviços tão logo seja possível.

Sistemas utilizados:

- Confluence Cloud, versão Premium, Copyright © Atlassian Corporation Pty Ltd.
- Jira Service Management, versão Premium, Copyright © Atlassian Corporation Pty Ltd.
- Jira Software, versão Enterprise, Copyright © Atlassian Corporation Pty Ltd.

Gerente da Prática:

- Titular da Seção de Central de Serviços de TIC

Periodicidade da revisão da prática:

- Anual

1. Valor Agregado

- Redução do tempo de inatividade dos usuários, apoiando os processos de negócio e aumentando a produtividade.
- Melhoria da satisfação dos usuários, através da resolução dos incidentes dentro do tempo acordado.
- Eliminação de imprevistos e retrabalho, utilizando-se da padronização dos procedimentos e otimização da documentação.
- Utilização dos recursos de forma otimizada, com critérios claros de priorização dos chamados com foco no objetivo negocial.
- Possibilidade de identificação de tendências através dos registros dos incidentes de forma estruturada.

- Controle e rastreabilidade dos incidentes e suas soluções, com registros auditáveis das falhas dos serviços.
- Possibilidade de integração entre equipes de forma organizada, promovendo colaboração e quebra de silos.

A prática de Gerenciamento de Incidentes não é apenas sobre "consertar coisas" quando quebram, é sobre ter um processo estruturado e eficiente para minimizar o impacto das interrupções, comunicar-se eficazmente com os usuários e fornecer dados para impulsionar a melhoria contínua e a resiliência dos serviços de TIC.

2. Padrões

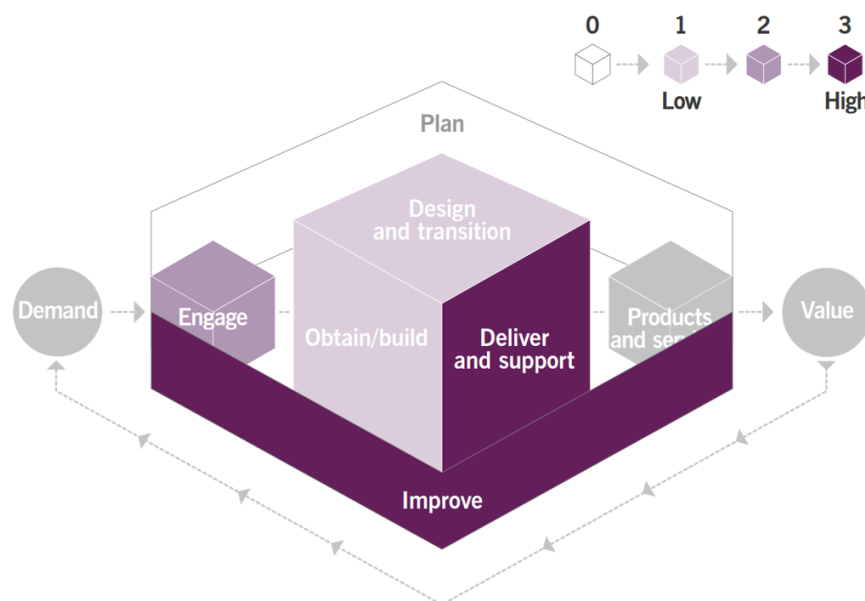
- Todo incidente deve ser registrado, classificado, priorizado e gerenciado para garantir que seja resolvido em tempo hábil para atender às expectativas dos usuários.
- As metas para o tempo de resolução dos incidentes precisam ser acordadas, documentadas e comunicadas para que seja gerada uma expectativa realista.
- A priorização deve seguir regras acordadas para garantir que os incidentes com maior impacto e urgência sejam resolvidos primeiro.
- Todas as informações sobre um incidente precisam ser registradas na ferramenta de gerenciamento de chamados.
- As informações sobre atualizações dos serviços, erros conhecidos, soluções de contorno, possíveis sintomas, impacto de negócio, ativos relacionados e configurações devem ser de fácil acesso às equipes de resolução de incidentes.
- As equipes de resolução de incidentes devem colaborar entre si efetivamente e compartilhar informações.
- A contagem do tempo para o Acordo de Nível de Serviço (ANS) somente é pausada nos seguintes casos:
 - Esperando informações do demandante;
 - Aguardando para atendimento agendado pelo demandante;
 - Atuação de área externa à SETIC;
 - Fora do horário de atendimento da SETC.
- Os incidentes são direcionados às equipes de acordo com sua complexidade e exigência de permissões:
 - Autoatendimento: são os incidentes com menos complexidades, resolvidos pelos próprios usuários através de FAQ, tutoriais, manuais e informativos.

- Central de Serviços de TIC (N1): incidentes de baixa complexidade são resolvidos pela Central de Serviços de TIC, de preferência já no primeiro contato com o usuário.
- Suporte presencial de TIC (N2): incidentes que exigem a presença física de um técnico para solução no local.
- Especialistas (N3): incidentes mais complexos ou que exigem maiores permissões nos sistemas são analisados e resolvidos pelas equipes de especialistas, que também podem acionar empresas contratadas para apoiar nas soluções.
- Casos extremos, como incidentes maiores, podem demandar a formação de uma equipe específica para a recuperação de desastres.

3. Fases e Atividades

- **Registro do Incidente:** Coletar e registrar todas as informações relevantes para a análise e solução do incidente.
- **Análise do Incidente:** Identificar todos os interessados, analisar o ambiente em que o incidente ocorre e registrar com clareza o erro, a falha ou a degradação do serviço de TIC.
- **Resolução do Incidente:** Utilizar a base de conhecimento existente, e promover melhorias nela, para atuar de forma que o serviço de TIC volte à sua operação normal.
- **Feedback:** Informar o usuário sobre a solução aplicada e coletar a experiência do usuário.

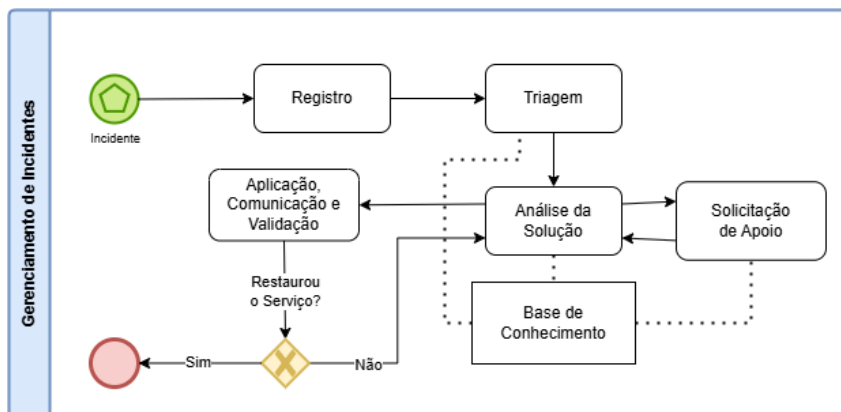
4. Cadeia de Valor do Serviço



Mapa de calor da contribuição do gerenciamento de Incidentes para as atividades da cadeia de valor

- **Melhorar (*Improve*):** Os registros de incidentes são insumos para as atividades de melhoria e são priorizados tanto em termos da frequência quanto da severidade das ocorrências. Os dados de incidentes servem para identificar oportunidades de aprimoramento em processos, produtos e serviços.
- **Engajar (*Engage*):** Incidentes são visíveis e afetam a forma como os usuários enxergam a TI. Uma boa gestão de incidentes exige comunicação regular para entender as deficiências, definir expectativas, fornecer atualizações de status e verificação da solução para que o incidente possa ser encerrado, enfatizando a importância da comunicação e do *feedback* das partes interessadas.
- **Desenho e Transição (*Design and transition*):** Possíveis incidentes podem ser detectados em ambientes de teste, durante a liberação e implantação de serviços, garantindo a qualidade e estabilidade antes da entrega do serviço de TI. A prática garante que os incidentes sejam resolvidos de forma oportuna e controlada, garantindo que as transições ocorram de forma controlada.
- **Obter e Construir (*Obtain/build*):** Possíveis incidentes podem ser detectados em ambientes de desenvolvimento, durante a construção do serviço, garantindo que o desenvolvimento de soluções seja feito de forma controlada, identificando e corrigindo defeitos precocemente. A prática garante que os incidentes sejam resolvidos de forma oportuna e controlada. Deve ser aplicada a gestão de incidentes no ciclo de vida de desenvolvimento, integrando-se com as atividades de "**Obter/Construir**" da Cadeia de Valor de Serviço ITIL.
- **Entregar e Suportar (*Deliver and support*):** O gerenciamento de incidentes faz uma contribuição significativa ao suporte. Esta atividade da cadeia de valor inclui a resolução de incidentes e problemas, sendo a principal contribuição do Gerenciamento de Incidentes, diretamente ligada à atividade "**Entregar e Suportar**" da Cadeia de Valor de Serviço ITIL. Visa a resolução eficiente de erros, falhas e degradações de qualidade para a restauração do serviço.

5. Fluxograma das atividades da prática/processo



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA

Gerenciamento de Incidentes

Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefa e Ações
Registro	Registrar Incidente	Usuário afetado pelo Incidente ou Atendente da Central de Serviços de TIC	Registrar detalhadamente o incidente que foi reportado à Central de Serviços.
Triagem	Classificar e priorizar Incidente	Atendente da Central de Serviços	- Classificar incidente; - Priorizar incidente seguindo regra pré-definidas
Análise da Solução	Analisar e diagnosticar Incidente	Atendentes e resolvedores da Central de Serviços	Analisar melhor solução na Base de Conhecimento
Base de Conhecimento	Inserir, Alterar e Consultar base de Conhecimento	Atendentes e resolvedores da SETIC	- Inserir conhecimento novo; - Alterar conhecimento existente; - Consultar base de conhecimento.
Solicitação de Apoio	Atribuir ou solicitar apoio de outro grupo de solucionadores para o incidente	Atendentes e resolvedores da SETIC	- Solicitar apoio interno à SETIC (N2 e N3); - Solicitar apoio externo à SETC.

Aplicação, Comunicação e Validação	Comunicar resolução	Atendentes e resolvedores da SETIC	• Descrever resolução do incidente; • Publicar resolução do incidente.
Restaurar o Serviço	Aplicar solução e restaurar serviço afetado	Atendentes e resolvedores da SETIC	• Aplicar resolução; • Restaurar serviço.

6. Indicador de Desempenho

Cumprimento dos ANS nos incidentes resolvidos.

Gerenciamento de Nível de Serviço

O propósito da prática de Gerenciamento de Nível de Serviço é definir metas claras de negócio para os níveis de serviço, além de garantir que seu desempenho seja continuamente monitorado e gerenciado em relação a essas metas. Nível de serviço é uma ou mais métricas que definem a qualidade de serviço esperada ou alcançada.

O Gerenciamento de Nível de Serviço engloba as seguintes etapas:

- Negociação dos Acordos de Nível de Serviço (ANS) entre o provedor de serviços de TIC e os clientes ou partes interessadas para os serviços gerenciados e mantidos pela equipe do órgão, os quais conterão, no mínimo, as seguintes informações:
 - Identificação do serviço
 - Finalidade
 - Gestor negocial
 - Gestor técnico
 - Tempo de resolução de incidentes e de solicitações do serviço
 - Horário de disponibilidade
- Início da prestação do serviço conforme estabelecido pelos gestores e ANS;
- Monitoramento e avaliação dos ANS estabelecidos, mediante divulgação dos resultados e coleta de feedback dos gestores negociais.

Os relatórios de monitoramento dos ANS serão publicados em periodicidade definida pelo Comitê de Governança de TIC Regional e, nos casos de descumprimento dos acordos, deverão incluir planos de melhoria para os serviços ou a adequação das metas à capacidade real do provedor de serviços de TIC.

Sistemas utilizados:

- Confluence Cloud, versão Premium, Copyright © Atlassian Corporation Pty Ltd.
- Jira Service Management, versão Premium, Copyright © Atlassian Corporation Pty Ltd.

Gerente da Prática:

- Titular da Coordenadoria de Serviços e Suporte de TIC

Periodicidade da revisão da prática:

- Anual

1. Valor Agregado

- Proporcionar a visibilidade de ponta a ponta dos serviços de TIC da organização.
- Estabelecer uma visão compartilhada dos serviços e dos níveis de serviço desejados pelos usuários, fundamentado no princípio orientador "Colaborar e Promover Visibilidade", focando em alinhar expectativas e comunicação.
- Garantir que a organização atenda aos níveis de serviço definidos através da coleta, análise, armazenamento e relato das métricas relevantes, cruciais para a validação do valor entregue.
- Revisar os serviços de TIC para garantir que o conjunto atual de serviços continue a atender às necessidades da organização e de seus usuários. Permitir que a organização adapte seus serviços às necessidades de negócio em evolução, otimizando o Valor e visando garantir que o valor do investimento em TIC seja percebido e mantido.
- Capturar e relatar deficiências na prestação dos serviços, incluindo o desempenho em relação aos níveis de serviços definidos. Atuar como um mecanismo de *feedback*, identificando desvios e problemas que podem necessitar de atenção das práticas de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Melhoria Contínua.

A prática requer um foco pragmático no serviço como um todo e não simplesmente em suas partes constituintes, por exemplo, métricas individuais simples (como porcentagem da disponibilidade do sistema) não devem ser tomadas para representar o serviço completo.

Enfatiza a visão de ponta a ponta e a importância de considerar todas as Quatro Dimensões do Gerenciamento de Serviços, especialmente "Parceiros e Fornecedores" e "Organizações e Pessoas". Reforça que o valor é cocriado e percebido holisticamente, não apenas por métricas técnicas isoladas, ecoando a necessidade de desenvolver as habilidades certas nas equipes.

2. Padrões

- Acordos de Nível de Serviço (ANS) são utilizados como uma ferramenta para medir o desempenho dos serviços do ponto de vista do usuário e é importante que sejam acordados no contexto de negócio mais amplo possível.
- ANS devem estar relacionados a um serviço definido no catálogo de serviços, enfatizado no princípio orientador "Foco no Valor".
- ANS devem se relacionar a resultados definidos e não simplesmente a métricas operacionais, de forma equilibrada, como satisfação do usuário e resultados chave do negócio, garantindo benefícios para o negócio, e não apenas em termos de desempenho técnico dos componentes.
- ANS devem refletir um 'acordo', ou seja, um consenso e comprometimento entre o provedor de serviços e o consumidor de serviços. É importante envolver as partes interessadas de

acordo com a natureza da cocriação de valor nos relacionamentos de serviço.

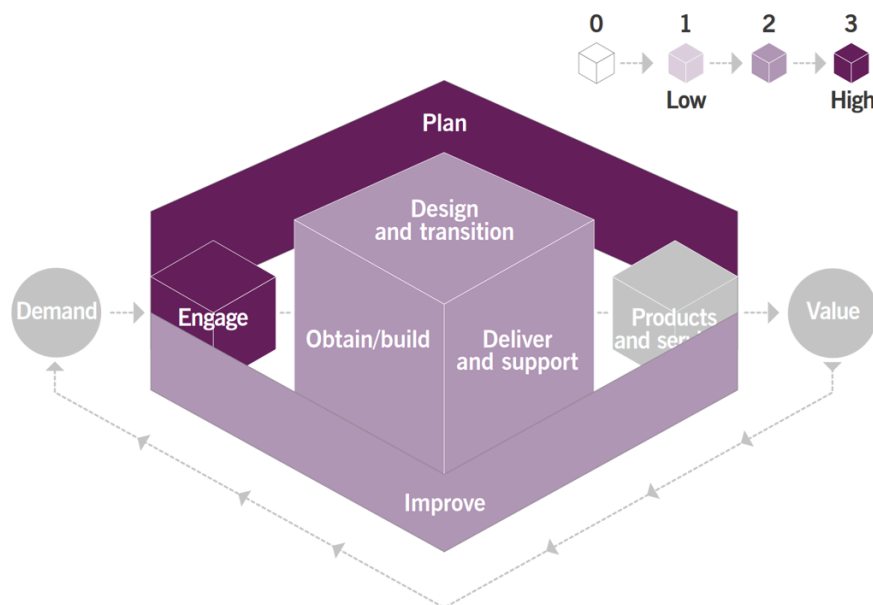
- ANS devem ser simples, claros e de fácil utilização por todas as partes. A clareza e a simplicidade são vitais para garantir que todos os envolvidos compreendam o que foi acordado, promovendo a transparência e facilitando o gerenciamento diário, evitando mal-entendidos e disputas.

3. Fases e Atividades

O Gerenciamento de Nível de Serviço exige foco e esforço contínuos para engajar os usuários e ouvir ativamente seus requisitos, problemas e necessidades diárias. As atividades de engajamento e escuta proporcionam uma grande oportunidade para construir relacionamentos aprimorados e focar no que realmente precisa ser entregue. Isso também oferece à equipe de entrega de serviços uma compreensão baseada na experiência do trabalho diário realizado com sua tecnologia, capacitando-os a entregar um serviço mais focado no negócio.

- **Engajamento e Escuta:** Coletar continuamente os requisitos dos usuários para garantir que os acordos reflitam suas necessidades reais, e não apenas o que foi interpretado pelo provedor ou definido no passado. O ato de ouvir é importante como uma atividade de construção de relacionamento e confiança, para mostrar aos clientes que eles são valorizados e compreendidos.
- **Feedback do Usuário:** pode ser coletado de várias formas, mas principalmente através de pesquisas de satisfação e consulta dos valores mais importantes para os usuários.
- **Métricas Operacionais:** Resultados dos indicadores das atividades operacionais dos serviços como disponibilidade do serviço, tempo de resposta, tempo de solução de incidentes e cumprimento das requisições.
- **Métricas de Negócio:** Indicadores de atividades de negócio considerados úteis ou valiosos para o usuário e que possa ser usado para medir o serviço. Essas métricas demonstram o valor que a TI entrega para as operações da organização e são cruciais para as discussões de Nível de Serviço e criação de Valor.
- **Acordo:** Construção de métricas que serão avaliadas e monitoradas com o objetivo de maximizar o valor cocriado no relacionamento dos usuários com os serviços de TIC.

4. Cadeia de Valor do Serviço

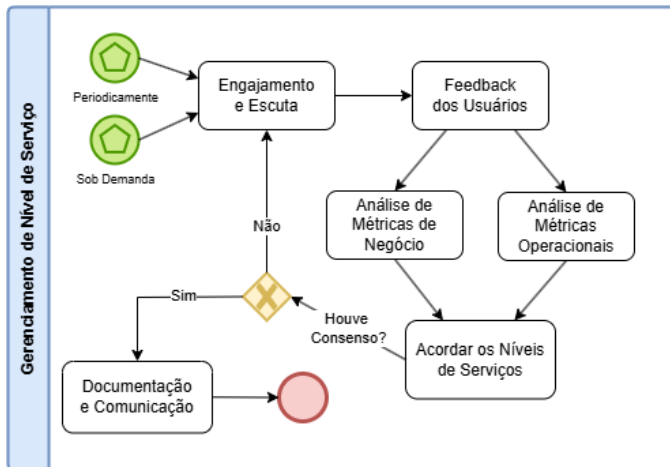


Mapa de calor da contribuição do gerenciamento de Nível de Serviço para as atividades da cadeia de valor

- **Planejar (*Plan*):** Apoiar o planejamento estratégico dos serviços de TIC com informações sobre o desempenho real do serviço e suas tendências. Fornecer dados essenciais para o planejamento estratégico e a gestão de TIC, garantindo que as decisões de investimento e desenvolvimento de serviços sejam baseadas em evidências de desempenho e resultados.
- **Melhorar (*Improve*):** O *feedback* dos usuários, assim como os requisitos do negócio, pode ser uma força motriz para a melhoria do serviço. O *feedback* medido e monitorado é um insumo crítico para identificar e priorizar oportunidades de aprimoramento.
- **Engajar (*Engage*):** Garantir o engajamento contínuo com os usuários através do processamento de *feedback* e da revisão contínua do serviço. Construir e manter relacionamentos com usuários, conforme a atividade "Engajar" da Cadeia de Valor de Serviço e o Princípio Orientador "Colaborar e Promover Visibilidade".
- **Desenho e Transição (*Design and transition*):** Fornecer requisitos de nível de serviço através da interação com os usuários para o desenho de novos serviços e avaliar o desempenho durante a transição, garantindo que os novos serviços atendam às expectativas de nível de serviço.
- **Obter e Construir (*Obtain/build*):** Fornecer os objetivos para o desempenho de componentes e serviços, bem como as capacidades, métricas e relatos dos produtos e serviços. Definir as metas de desempenho que as equipes de obtenção/construção devem atingir ao desenvolver ou adquirir componentes. Garantir que as ferramentas de monitoramento e medição necessárias estejam em vigor para acompanhar esses objetivos.

- **Entregar e Suportar (*Deliver and support*):** Comunicar os objetivos de desempenho do serviço às equipes de operações e suporte e coletar o *feedback* delas como um *input* para a melhoria do serviço. Manter constante comunicação com as operações diárias, garantindo que as equipes que "entregam e suportam" o serviço estejam cientes das metas de ANS e forneçam feedback sobre a sua capacidade de atendê-los.

5. Fluxograma das atividades da prática/processo



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA

Gerenciamento de Nível de Serviço

Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefa e Ações
Engajamento e Escuta	Compreender o contexto de negócio, construir um relacionamento e compartilhar valores	Titular da Coordenadoria de Serviços e Suporte de TIC	Em vez de focar imediatamente em "soluções de TI", o engajamento começa com perguntas que ajudam a TI a entender o mundo do cliente: • "Quais são suas principais atividades e responsabilidades?" (Para entender o fluxo de trabalho e os processos de negócio).

			• "Como a tecnologia o ajuda (ou não ajuda)?" (Para identificar pontos fortes, fracos e oportunidades de automação/melhoria). • "Quais são seus principais horários de negócio, áreas, pessoas e atividades?" (Para mapear a criticidade, dependências e picos de demanda). • "Quais fatores ou eventos mais impactam sua produtividade (positiva e negativamente)?" (Para identificar os "momentos da verdade" e os fatores que mais afetam a experiência do usuário). • "Quais são seus objetivos, metas e medições para este ano?" (Para alinhar diretamente os ANS e os objetivos de TI com as metas de negócio do cliente). • "Qual é a melhor medida do seu sucesso?" (Para garantir que as métricas de TI reflitam o sucesso do cliente, não apenas o desempenho técnico). • "Como podemos ajudá-lo mais?" (Para abrir a porta para novas oportunidades de serviço e melhoria).
Feedback dos Usuários	Coletar informações dos usuários	Titular da Seção de Central de Serviços de TIC	Coletar os <i>feedback</i> imediatos (pós-incidente, pós-requisição) e periódicas (satisfação geral).

			Comentários Diretos: De reuniões de revisão de serviço, <i>workshops</i> , conversas informais.
Análise de Métricas de Negócio	Entender os requisitos técnicos do negócio	Titular da Coordenadoria de Serviços e Suporte de TIC	Analisar métricas de negócio que reflitam o valor para o usuário (ex: tempo de conclusão de um processo, disponibilidade de um serviço em períodos críticos) Indicadores de desempenho relacionados a processos de negócio críticos ou qualquer atividade de negócio que o usuário considere valiosa e que possa ser usada para medir o sucesso do serviço.
Análise de Métricas Operacionais	Entender a capacidade do serviço	Titular da Coordenadoria de Serviços e Suporte de TIC	Analisar indicadores técnicos de desempenho (disponibilidade de sistema, tempos de resposta, tempos de resolução de incidentes/requisições). Embora não sejam o foco exclusivo, fornecem a base para o desempenho subjacente.
Acordar os Níveis de Serviços	Construir métricas que serão avaliadas e monitoradas com o objetivo de maximizar o valor co-criado	Titular da Coordenadoria de Serviços e Suporte de TIC	Criação de acordos que realmente importam para o negócio, focando em resultados e valor. Focar na Melhoria da Qualidade do Serviço, Aumento da Confiança e Credibilidade, Alinhamento Estratégico para a construção de um Serviço Mais Orientado ao Negócio. A equipe de entrega de serviços ganha uma compreensão mais profunda do impacto de seu

			trabalho, levando a decisões mais inteligentes e a uma prestação de serviço mais eficaz.
Houve Consenso?	Avaliar se o acordo foi consensual	Titular da Coordenadoria de Serviços e Suporte de TIC	Avaliar se há aceitação por parte dos usuários, seus representantes e a equipe de TI que fornecerá o suporte adequado para o atendimento do ANS.
Documentação e Comunicação	Registrar o que foi acordado e os critérios utilizados para o acordo	Titular da Seção de Central de Serviços de TIC	Registrar o acordo no sistema de conhecimento para consulta fácil e publicação no site institucional para transparência e divulgação.

6. Indicador de Desempenho

Percentual de cumprimento das metas definidas nos ANS.

Resultados da pesquisa de satisfação do cliente.

Gerenciamento de Problemas

O **Gerenciamento de Problemas** é a prática responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas, com o objetivo de prevenir a ocorrência de incidentes e minimizar o impacto daqueles que não podem ser evitados.

No Gerenciamento de Problemas, deve-se observar:

- O registro, atendimento, controle, gerenciamento e tratamento de todas as ocorrências categorizadas como problemas.
- A utilização do sistema de gerenciamento de serviços de TIC vigente, por meio da integração e da comunicação das práticas de gerenciamento de serviços de TIC, de modo a reduzir a probabilidade e o impacto de incidentes.
- A identificação das causas reais e potenciais de incidentes.
- O gerenciamento das soluções de contorno e de erros conhecidos.

Todo serviço possui erros, falhas e vulnerabilidades que podem causar incidentes. O Gerenciamento de Problemas foca em reduzir o potencial e o impacto de incidentes ao identificar e eliminar suas causas-raiz. Atua como um "detetive" da TI, investigando por que os incidentes acontecem para prevenir que não ocorram novamente. As atividades são tanto proativas quanto reativas, com foco na causa-raiz, atuando na prevenção da recorrência de incidentes e na melhoria da qualidade do serviço a longo prazo.

Sistemas utilizados:

- Confluence Cloud, versão Premium, Copyright © Atlassian Corporation Pty Ltd.
- Jira Service Management, versão Premium, Copyright © Atlassian Corporation Pty Ltd.

Gerente da Prática:

- Titular da Seção de Ativos e Microinformática a Sede e Interior

Periodicidade da revisão da prática:

- Anual

1. Valor Agregado

- Redução de incidentes e interrupções frequentes: Abordar as causas por trás dos incidentes ajuda a reduzir a frequência dos incidentes, interrupções e degradações de serviço.

- **Melhora da Disponibilidade e Confiabilidade:** Serviços mais estáveis e confiáveis para os usuários.
- **Redução de Custos Operacionais:** Menos tempo gasto resolvendo incidentes repetitivos, liberando a equipe de TI para tarefas mais estratégicas, criando um ambiente de trabalho mais produtivo.
- **Aumento da Satisfação do Cliente:** A experiência do usuário é aprimorada devido à redução de interrupções e à resolução definitiva de incidentes, o que leva a uma melhor reputação para as equipes de TI e a índices mais altos de satisfação.
- **Resolução mais rápida de chamados:** Criação de conhecimento valioso e de rápido acesso sobre erros conhecidos e soluções de contorno e definitivas que podem ser aplicadas de imediato na resolução dos chamados.
- **Prevenção de incidentes futuros:** Gerenciamento proativo de problemas usa tendências e análises para corrigir problemas antes que eles se transformem em incidentes. Isso ajuda a evitar surpresas desagradáveis.

A prática permite ir além da simples "solução de problemas" reativa, mergulhando nas causas subjacentes para construir um ambiente de serviço mais robusto e resiliente.

2. Padrões

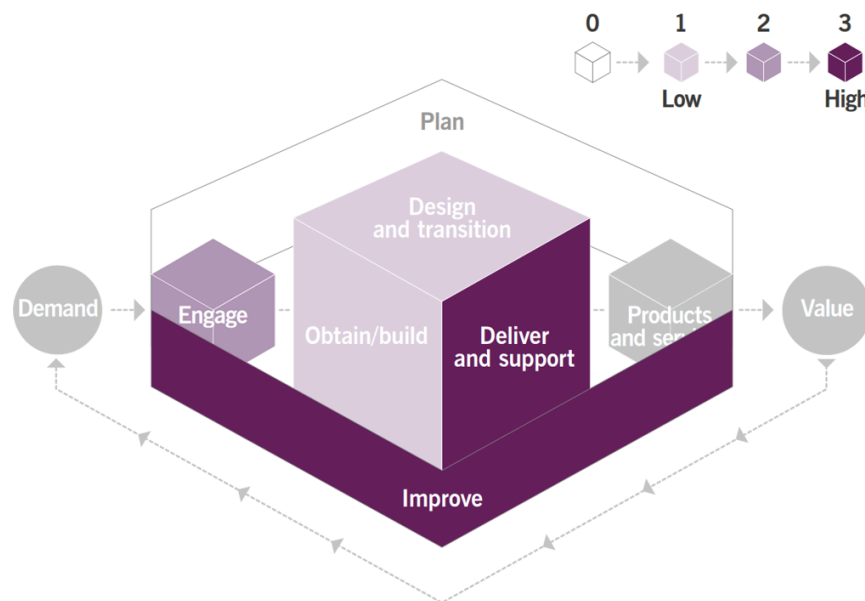
- Os principais incidentes repetitivos e recorrentes deverão ser analisados com o objetivo de identificar de uma causa raiz em comum, de acordo com seus impactos.
- A unidade responsável pelo gerenciamento de Problema deverá analisar os dados de chamados com o objetivo de identificar padrões que indiquem uma causa comum.
- A Central de Serviços deverá indicar periodicamente quais os chamados que parecem ter uma causa comum.
- Os problemas deverão ser relacionados com todos os incidentes envolvidos.
- A base de erros conhecidos e soluções deve ser acessada rápido e facilmente a partir da ferramenta de ITSM.

3. Fases e Atividades

- **Identificação do Problema:** situações que estejam impactando ou possam impactar o ambiente com incidentes provenientes de uma mesma causa. O problema deve ser registrado junto com todos os detalhes relevantes.
 - **Incidente recorrente:** falha, erro ou degradação de um serviço que é resolvido, mas volta a acontecer.

- **Incidente repetitivo:** falha, erro ou degradação de um serviço que acontece frequentemente.
- **Análise de dados:** investigação realizada nos dados obtidos do ambiente e do histórico de chamados e que sugerem padrões de uma causa raiz subjacente.
- **Controle do Problema:** Os problemas são priorizados com base no risco que oferecem, e, em seguida, investigados para determinar sua causa raiz e registro da solução.
 - **Análise da Causa Raiz:** devem ser consideradas todas as causas contribuintes e o relacionamento entre elas e a duração e o impacto dos incidentes. A análise deve ocorrer na perspectiva de todas as 4 dimensões do gerenciamento de serviços.
 - **Desenvolvimento de Solução de Contorno (*Workaround*):** Se a causa raiz não pode ser resolvida imediatamente, uma solução de contorno é aplicada para minimizar o impacto do problema e permitir que o serviço continue funcionando enquanto uma solução definitiva é desenvolvida.
 - **Criação de Erros Conhecidos:** Quando a causa raiz de um problema e uma solução de contorno já foram identificados, o problema se torna um "erro conhecido". Esses erros e suas soluções de contorno são registrados para consulta posterior pela Central de Serviço e outras equipes.
- **Controle de Erro:** Esta fase foca na eliminação definitiva da causa raiz do problema.
 - **Gerenciar os Erros Conhecidos:** Componentes defeituosos dos serviços precisam ser gerenciados para controlar os riscos que eles representam.
 - **Implementação de Correções Permanentes:** Envolve a aplicação de correções, patches, upgrades ou mudanças no ambiente de TI. É necessário uma avaliação do custo-benefício do desenvolvimento das soluções e suas implantações.
 - **Monitoramento e Verificação:** Acompanhamento para garantir que a correção foi eficaz e o problema não reincide. Deve registrar e cuidar para que melhorias sejam sugeridas e aplicadas.

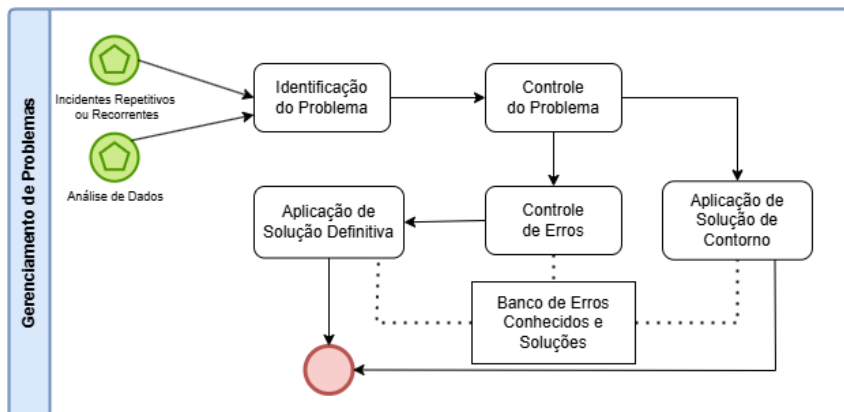
4. Cadeia de Valor do Serviço



Mapa de calor da contribuição do gerenciamento de Problemas para as atividades da cadeia de valor

- **Melhorar (*Improve*):** Esta é a principal área de foco para o gerenciamento de problemas. Um gerenciamento de problemas eficaz fornece o entendimento necessário para reduzir o número de incidentes e o impacto de incidentes que não podem ser prevenidos. Ligado diretamente ao Princípio Orientador "Progredir Iterativamente com Feedback" e ao Componente "Melhoria Contínua" do Sistema de Valor do Serviço ITIL.
- **Engajar (*Engage*):** Problemas que têm um impacto significativo nos serviços serão visíveis para todos. Em alguns casos, os usuários desejam se envolver na priorização de problemas e o status e os planos para gerenciar problemas devem ser comunicados. Soluções de contorno são frequentemente apresentadas aos usuários pela Central de Serviços de TIC. A comunicação transparente e o envolvimento das partes interessadas são cruciais.
- **Desenho e Transição (*Design and transition*):** O gerenciamento de problemas fornece informações que ajudam a melhorar os testes e a transferência de conhecimento. Essa interface é vital para melhorias nos serviços, enfatizando a importância de feedback dos testes e do conhecimento para o desenvolvimento de soluções robustas.
- **Obter e Construir (*Obtain/build*):** Defeitos de produtos podem ser identificados pelo gerenciamento de problemas. Isso mostra como o Gerenciamento de Problemas retroalimenta as atividades de desenvolvimento e aquisição de componentes de serviço.
- **Entregar e Suportar (*Deliver and support*):** O gerenciamento de problemas faz uma contribuição significativa prevenindo a repetição de incidentes e suportando a resolução oportuna de incidentes. Este é o impacto direto e mais visível da prática.

5. Fluxograma das atividades da prática/processo



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA

Gerenciamento de Problemas

Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefa e Ações
Identificação do Problema	Registrar, validar, classificar, priorizar e encaminhar problema.	Analista de TIC	• Registrar problema informado; • Validar problema registrado; • Classificar problema registrado; • Priorizar problema registrado; • Encaminhar problema para resolução.
Controle do Problema	Investigar, diagnosticar, solucionar e aprovar solução	Analista de TIC	• Investigar soluções; • Diagnosticar problema; • Solucionar problema; • Aprovar solução aprovada.
Aplicação de Solução de Contorno	Aplicar solução do problema aprovada.	Analista de TIC	• Aplicar solução de contorno aprovada.
Controle de Erros	Manter base de erros de problemas	Analista de TIC	• Verificar erros conhecidos.

	conhecidos atualizada		
Aplicação de Solução Definitiva	Aplicar solução de problema aprovada.	Analista de TIC	• Aplicar solução aprovar.
Banco de Erros Conhecidos e Soluções	Criar, alterar e excluir erros conhecidos.	Analista de TIC	• Incluir conhecimento de problemas; • Alterar conhecimento de problemas;

6. Indicador de Desempenho

Tempo médio de resolução dos problemas.

Percentual de chamados resolvidos em 1 dia.

Gerenciamento de Solicitações de Serviço

O **Gerenciamento de Solicitação de Serviços** consiste na gestão do ciclo de vida completo das solicitações de serviço, incluindo o registro, tratamento, acompanhamento e controle das ocorrências, conforme o Catálogo de Serviços de TIC. O tratamento poderá exigir aprovação ou restrição a determinados perfis de usuários, como magistrados e gestores.

O propósito da prática é apoiar a qualidade acordada de um serviço, tratando todas as solicitações, ou requisições, de serviço iniciadas pelo usuário de maneira eficaz e amigável.

“Solicitação de Serviço” ou “Requisição de Serviço” são termos similares que se referem a uma demanda de um usuário, ou de seu representante autorizado, que inicia uma ação de serviço acordada como parte normal da entrega do serviço de TI e não devem ser confundidas com a comunicação de falhas ou erros (incidentes), nem com elogios ou reclamações.

Sistemas utilizados:

- Confluence Cloud, versão Premium, Copyright © Atlassian Corporation Pty Ltd.
- Jira Service Management, versão Premium, Copyright © Atlassian Corporation Pty Ltd.

Gerente da Prática:

- Titular da Seção de Central de Serviços de TIC

Periodicidade da revisão da prática:

- Anual

1. Valor Agregado

- Fornecer um canal centralizado para que os usuários requisitem e recebam serviços, facilitando a experiência por meio de um portal de serviços e de um catálogo intuitivo para tratar demandas como acesso a sistemas, novos equipamentos ou redefinição de senhas.
- Aumento da satisfação dos usuários por meio do cumprimento das solicitações dentro dos prazos acordados.
- Redução do tempo de espera dos usuários, apoiando os processos de negócio e aumentando a produtividade.
- Otimização da eficiência operacional através da padronização e automação de procedimentos repetitivos e pré-aprovados, com critérios claros de priorização dos chamados com foco nos objetivos de negócio.

- Melhoria na qualidade dos serviços com procedimentos definidos e automação, reduzindo a probabilidade de erros humanos no processo de atendimento.
- Requisições padronizadas e documentadas facilitam o rastreamento e a auditoria, contribuindo para a conformidade com políticas internas e regulamentações externas.
- Controle e rastreabilidade das solicitações, com registros auditáveis dos cumprimentos.
- Possibilidade de integração entre equipes de forma organizada, promovendo colaboração e quebra de silos.
- Suporte à Melhoria Contínua, identificando gargalos, ineficiências e oportunidade de melhorias através da análise das métricas de atendimento e coleta de feedback dos usuários.

O Gerenciamento de Solicitações de Serviço transforma a forma como a TI interage com seus usuários, evoluindo de uma postura reativa (lidando apenas com falhas) para uma abordagem proativa e orientada a serviços.

Uma ampla gama de interações podem ser gerenciadas pela prática de gerenciamento de Solicitações de Serviço. Ela demonstra como a TI não apenas lida com interrupções e erros (incidentes), mas também facilita o dia a dia dos usuários e do negócio ao fornecer acesso a recursos e informações de forma padronizada. O tratamento eficiente dessas solicitações contribui diretamente para a experiência do usuário, a produtividade e a percepção de valor dos serviços de TI, alinhando-se com os princípios de focar no valor e progredir iterativamente, enfatizando a entrega eficaz e eficiente dos serviços solicitados.

2. Padrões

- Toda solicitação de serviço deve ser registrada, classificada, priorizada e gerenciada para garantir que seja cumprida em tempo hábil para atender às expectativas dos usuários.
- As metas de tempo para o cumprimento das solicitações de serviço (ANS) precisam ser acordadas, documentadas e comunicadas para gerar expectativas realísticas.
- A priorização deve seguir regras acordadas para garantir que as solicitações de serviço com maior impacto e urgência sejam cumpridas primeiro.
- Todas as informações sobre uma solicitação de serviço precisam ser registradas na ferramenta de gerenciamento de chamados.
- As informações sobre as regras para cumprimento das solicitações de serviço devem ser de fácil acesso às equipes de resolução de incidentes.
- Manter o pensamento de otimizar e automatizar sempre que possível, ampliando e melhorando procedimentos que são realizados sem intervenção humana.
- Cada Solicitação de Serviço pode incluir:

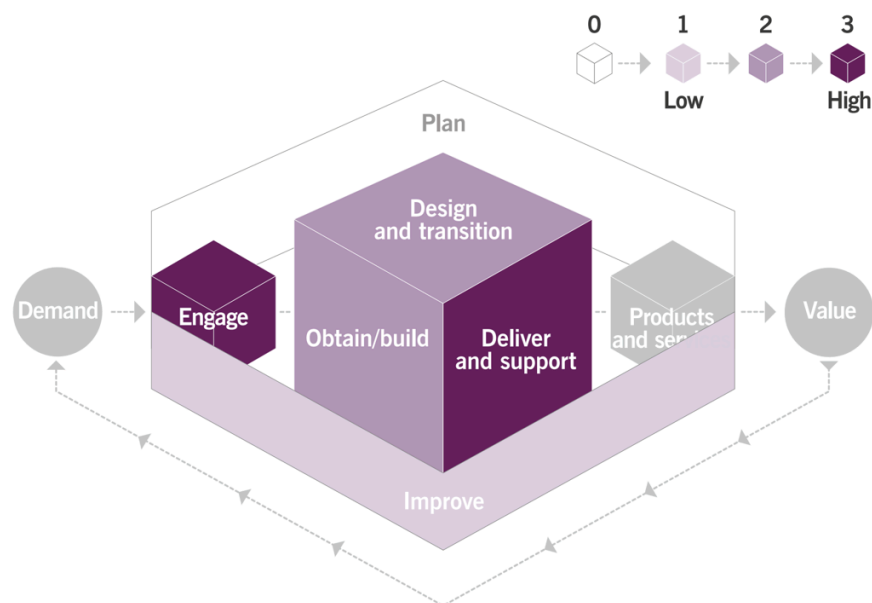
- Uma requisição para uma ação de entrega de serviço, como um relatório ou suporte de TI a um evento.
- Uma requisição de informação, como tirar uma dúvida, explicar o funcionamento de um serviço ou sobre o horário de funcionamento.
- Uma requisição para o provisionamento de um recurso, como a substituição de um minipc ou fornecimento de um notebook.
- Uma requisição para acesso a um recurso, como o acesso ao PJE ou uma permissão no CNJ Corporativo.
- Feedback, elogios e reclamações, como uma reclamação sobre uma nova interface ou elogio a uma equipe de suporte.

3. Fases e Atividades

As etapas para atender a uma solicitação de serviço devem ser bem definidas e validadas. Isso permite que a equipe de atendimento defina prazos para o cumprimento e forneça comunicação clara sobre o status da requisição aos seus usuários.

- **Registro da Solicitação de Serviço:** Recolher e registrar todas as informações relevantes para a análise e cumprimento da solicitação, incluindo todos os dados que serão utilizados para sua aprovação.
- **Validação e Qualificação:** Verificação da validade da solicitação e se ela pode ser cumprida obedecendo todos os normativos estabelecidos. Se necessário, solicitar a aprovação da SETIC para o cumprimento da solicitação.
- **Cumprimento e Entrega:** Realizar as ações que foram solicitadas, confirmando se realmente atendem à demanda.
- **Comunicação e Feedback:** Informar o usuário sobre o cumprimento da solicitação e coletar sua avaliação sobre a experiência no atendimento.

4. Cadeia de Valor do Serviço

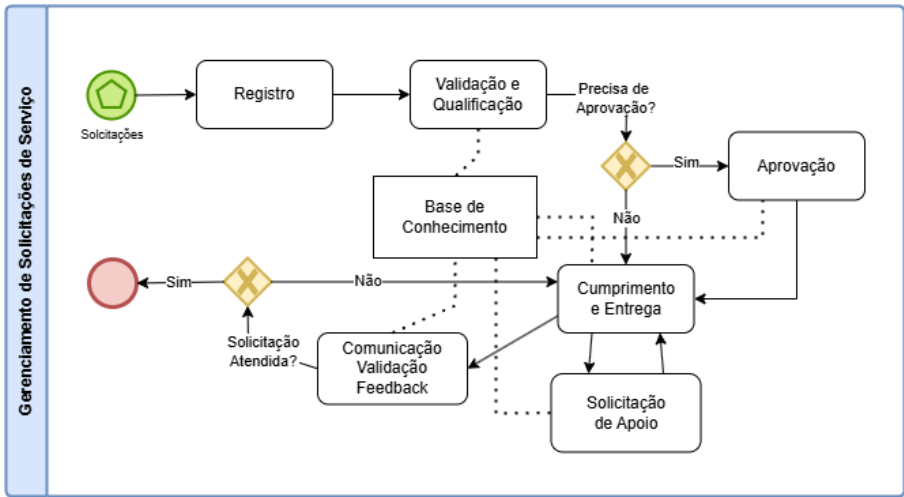


Mapa de calor da contribuição do gerenciamento de Solicitações de Serviço para as atividades da cadeia de valor

- **Melhorar (*Improve*):** Fornecer um canal para iniciativas de melhoria, elogios e reclamações dos usuários. Também contribui para a melhoria ao fornecer informações de tendência, qualidade e *feedback* sobre o cumprimento das solicitações de serviço.
- **Engajar (*Engage*):** Inclui comunicação regular para coletar requisitos específicos do usuário, definir expectativas e fornecer atualizações de status. Focando na interação com o usuário para entender suas necessidades e mantê-lo informado, enfatizando a comunicação eficaz com as partes interessadas.
- **Desenho e Transição (*Design and transition*):** Componentes de serviço podem ser transicionados para o ambiente de trabalho dos usuários através do cumprimento de requisições de serviço, facilitando a implantação de elementos de serviço aprovados e padronizados, atuando como um "gatilho" para a transição de componentes.
- **Obter e Construir (*Obtain/build*):** A aquisição de componentes de serviço aprovados pode ser cumprida através de solicitações de serviço. Isso mostra que, para itens que já passaram por aprovação prévia de padrões internos, o processo de aquisição pode ser iniciado através de uma solicitação de serviço, garantindo que os recursos necessários sejam adquiridos de forma eficiente.
- **Entregar e Suportar (*Deliver and support*):** Contribuição significativa para a entrega normal do serviço. Esta atividade da cadeia de valor está principalmente preocupada em garantir que os usuários continuem produtivos, o que depende muito do cumprimento de suas requisições. O foco na produtividade do usuário é fundamental para o valor do negócio o que

visa garantir a prestação de serviços eficaz e ininterrupta aos usuários.

5. Fluxograma das atividades da prática/processo



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA			
Gerenciamento de Solicitações de Serviço			
Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefa e Ações
Registro	Registrar a solicitação de serviço	Usuário	Registrar detalhadamente a solicitação de serviço.
Validação e Qualificação	Validar e priorizar a solicitação de serviço	Atendente da Central de Serviços	- Verificar se solicitação é válida - Classificar e priorizar a solicitação de serviço
Precisa de Aprovação?	Verificar necessidade de aprovação para solicitação de serviço	Atendente da Central de Serviços	- Verificar se solicitação necessita de aprovação - Caso necessite, identificar quem seria o responsável pela aprovação e solicitar aprovação

Aprovação	Aprovar ou negar a execução da solicitação de serviço	Comitê de Governança de TIC, Subcomitê Gestor de TIC, Secretaria de TIC, Coordenadoria de Serviços e Suporte de TIC	• Analisar a solicitação de serviço • Aprovar ou negar a execução da solicitação
Cumprimento e Entrega	Realizar as ações que foram solicitadas	Resolvedor da Central de Serviços de TIC	• Realizar as ações necessárias para atender a solicitação de serviço • Se necessário, solicitar apoio de outras áreas
Solicitação de Apoio	Solicitar apoio de outra área	Resolvedor da Central de Serviços de TIC	• Solicitar apoio de outra área da SETIC • Solicitar apoio de uma área externa à SETIC
Comunicação, Validação e Feedback	Comunicar, validar e receber feedback da resolução da solicitação	Resolvedor da Central de Serviços de TIC	• Comunicar usuário acerca da resolução da solicitação • Validar se solicitação foi atendida • Receber feedback do usuário
Solicitação Atendida?	Avaliar se solicitação foi atendida	Usuário	• Aprovar ou reprovar a resolução da solicitação
Base de Conhecimento	Auxiliar na tomada de decisões, execução de ações e registro de conhecimentos acerca da solicitação de serviço	Resolvedor da Central de Serviços de TIC	• Consultar base de conhecimento • Alterar conhecimento existente • Inserir novo conhecimento

6. Indicador de Desempenho

Percentual de cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (ANS/SLA) nas requisições resolvidas.

Gerenciamento de Conhecimento

O propósito da prática de **Gerenciamento de Conhecimento** é manter e aprimorar o uso eficaz, eficiente e conveniente das informações e do conhecimento em toda a organização, reconhecendo-o como um dos ativos mais valiosos de uma organização e fornecendo uma abordagem estruturada para defini-lo, construí-lo, reutilizá-lo e compartilhá-lo.

No Gerenciamento do Conhecimento, deve-se observar:

- O gerenciamento do ciclo de vida do conhecimento de TIC (criação, armazenamento, compartilhamento e descarte).
- A padronização no gerenciamento do conhecimento de TIC na SETIC em um ambiente colaborativo.
- O conhecimento e a experiência coletiva como ativos chave das atividades de suporte.
- A garantia de informações confiáveis, seguras e atualizadas para auxiliar a SETIC a melhorar a qualidade das decisões.
- O repasse de informações corretas e atualizadas para os usuários internos e externos.

O conhecimento é um dos ativos mais valiosos de uma organização. A prática de gerenciamento de conhecimento fornece uma abordagem estruturada para definir, construir, reutilizar e compartilhar conhecimento, ou seja, informações, habilidades, práticas, soluções e problemas.

Sistemas utilizados:

- Confluence Cloud, versão Premium, Copyright © Atlassian Corporation Pty Ltd.
- Jira Service Management, versão Premium, Copyright © Atlassian Corporation Pty Ltd.

Gerente da Prática:

- Titular da Coordenadoria de Sistemas de TIC
- Titular da Coordenadoria de Serviços e Suporte de TIC
- Titular da Coordenadoria de Infraestrutura de TIC
- Titular da Coordenadoria de Segurança da Informação
- Titular da Divisão de Apoio à Governança e Gestão de TIC
- Titular da Secretaria de TIC

Periodicidade da revisão da prática:

- Anual

1. Valor Agregado

- Contribui para a melhoria dos níveis de serviços.
- Provê informações confiáveis e atualizadas para uma melhor tomada de decisão.
- Aumenta a Satisfação do Cliente: devido ao repasse de informações padronizadas, corretas e atualizadas para os usuários internos e externos.
- Fonte de informações históricas de incidentes e problemas.
- Registro de ações corretivas.

A prática tem como entradas informações, resoluções de chamados, itens de configuração, força de trabalho e como saídas informações compartilhadas, informações atualizadas e novas informações registradas.

2. Padrões

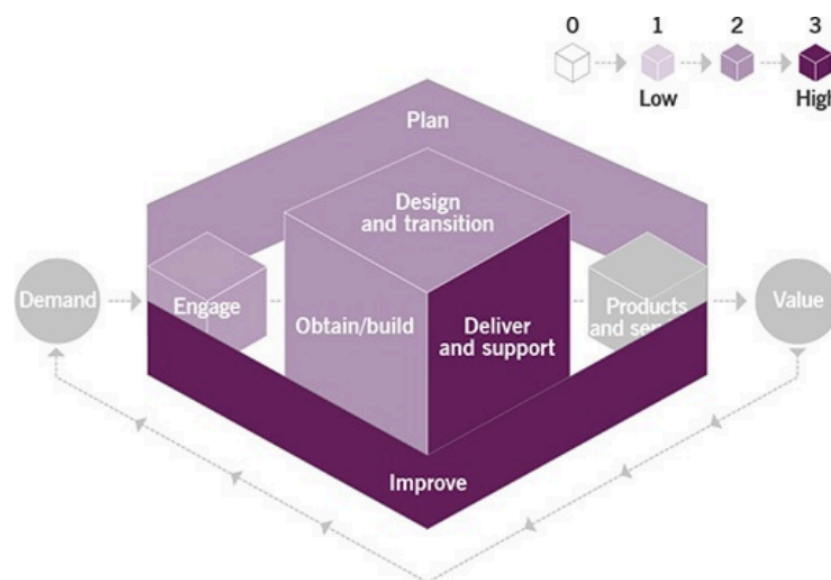
- A prática é aplicável a todas as atividades, ações e projetos executados pela SETIC e por todos os seus colaboradores (servidores, estagiários e terceirizados).
- Toda nova informação deverá ser analisada para verificar se representa um conhecimento novo ou a atualização de um artigo já existente na base de conhecimento.
- Todo conhecimento deve ser compartilhado e comunicado às equipes de interesse, salvo restrições de segurança e confidencialidade.
- **Todos os servidores, estagiários e terceirizados da SETIC devem registrar os conhecimentos gerados a partir da sua atuação laboral no Tribunal.**
- Todos os servidores da SETIC são responsáveis por atualizar os conhecimentos já criados e excluir os conhecimentos que se tornarem obsoletos.
- Os conhecimentos devem ser registrados visando garantir que as partes interessadas obtenham a informação correta, no formato adequado, no nível certo e no momento correto, de acordo com seu nível de acesso e outras políticas relevantes.

3. Fases e Atividades

- **Preparar Conteúdo:** Reunir as informações sobre o item que se deseja produzir um conhecimento.
- **Gestão do Conteúdo na Base de Conhecimento:** Analisar se o conhecimento é novo ou uma atualização de um artigo existente e, então, executar a ação apropriada (cadastrar, atualizar ou excluir).

- **Analisar Conhecimento:** O autor do conhecimento deve analisar se as informações cadastradas alcançam o seu objetivo na base de conhecimento de TIC, testando se o conhecimento está pronto para ser utilizado por outras pessoas no ambiente de trabalho do tribunal.
 - Caso seja necessário, pode-se revisar o conhecimento voltando à etapa de preparação do conteúdo.
- **Comunicar o autor (atividade automática):** O Autor do conhecimento é informado de eventuais atualizações ou exclusão.
- **Disseminação do Conhecimento:** Quando pertinente, a equipe responsável deve compartilhar ativamente o novo conhecimento com os públicos de interesse.

4. Cadeia de Valor do Serviço

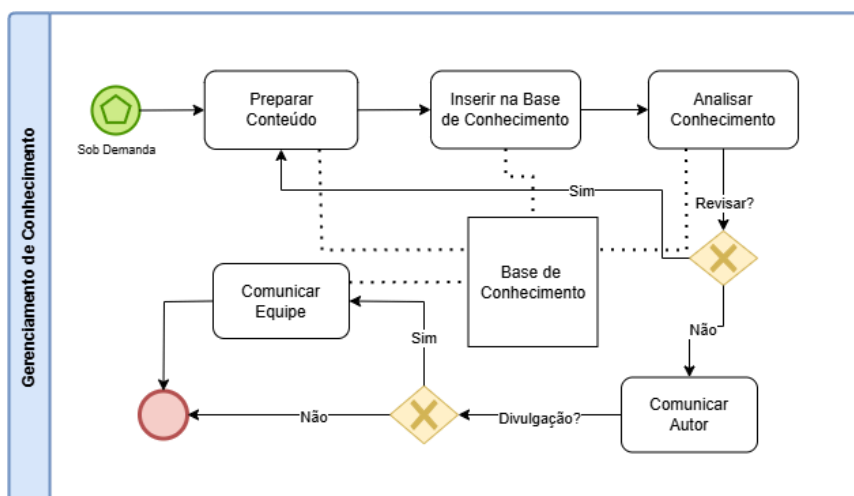


Mapa de calor da contribuição do gerenciamento de Conhecimento para as atividades da cadeia de valor

- **Planejar (Plan):** Ajudar a organização a tomar decisões sólidas, baseadas em informações verdadeiras, sobre a gestão estratégica dos serviços de TIC e o gerenciamento financeiro.
- **Melhorar (Improve):** Fornecer uma compreensão do situação atual e das tendências, apoiadas por informações históricas, ajudando no planejamento de melhorias.
- **Engajar (Engage):** Os relacionamentos de todos os níveis, do estratégico ao operacional, são baseados no entendimento histórico e contextual dessas relações. O gerenciamento do Conhecimento ajuda a entender esses relacionamentos e consequentemente entender melhor todos os envolvidos na criação de valor através dos serviços e produtos de TIC.

- **Desenho e Transição (*Design and transition*):** Permite que as equipes aproveitem o conhecimento existente sobre designs, tecnologias e experiências passadas, promovendo a eficiência e a qualidade na criação de novos serviços.
- **Obter e Construir (*Obtain/build*):** Contribuição importante no reuso de informações, padrões e procedimentos. Ao fornecer *insights* sobre as melhores práticas para adquirir ou desenvolver componentes de serviço, evita retrabalho e acelera o processo.
- **Entregar e Suportar (*Deliver and support*):** Permite a reutilização de soluções para situações conhecidas e fornece o contexto necessário para a análise de novas situações. O Gerenciamento de Conhecimento é um facilitador crítico para as equipes de "Entregar e Suportar", permitindo a resolução mais rápida de incidentes e requisições através da reutilização de soluções de contorno, erros conhecidos e documentação. Para situações complexas, fornece o contexto necessário para uma análise eficaz.

5. Fluxograma das atividades da prática/processo



Fluxograma do Processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA			
Gerenciamento de Conhecimento			
Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefa e Ações
Preparar Conteúdo	Identificar informações relevantes	Autor do Conhecimento (servidores, estagiários e	Reunir as informações sobre o item que se

		terceirizados da SETIC)	deseja produzir um conhecimento • Organizar o conteúdo da informação
Inserir na Base de Conhecimento	Atualizar uma nova informação na base de conhecimento	Autor do Conhecimento (servidores, estagiários e terceirizados da SETIC)	• Cadastrar a nova informação ou • Revisar informação ou • Tornar obsoleta ou • Excluir informação
Base de Conhecimento	Armazenar o conhecimento registrado pelos autores para ser reutilizado em outro momento oportuno	• Titular da Coordenadoria de Sistemas de TIC • Titular da Coordenadoria de Serviços e Suporte de TIC • Titular da Coordenadoria de Infraestrutura de TIC • Titular da Coordenadoria de Segurança da Informação • Titular da Divisão de Apoio à Governança e Gestão de TIC • Titular da Secretaria de TIC	• Manter a ferramenta operacional e disponível • Controlar as permissões de acesso • Gerar relatórios sobre os acessos e os artigos
Analisar Conhecimento	Analisar informações identificadas , se são pertinentes para serem inseridas na	Autor do Conhecimento (servidores, estagiários e	• Analisar se as informações cadastradas alcançam o seu

	base de conhecimento e validação com os sistemas e ambiente de produção.	terceirizados da SETIC)	objetivo na base de conhecimento de TIC • Testar se o conhecimento está pronto para ser utilizado • Se necessário, revisar o conhecimento e encaminhar à etapa de preparação do conteúdo.
Revisar?	Testar o conhecimento na prática e verificar se há necessidade de alteração do conteúdo	Autor do Conhecimento ou outra pessoa a seu pedido	• Ler o conhecimento, simulando o seu uso no futuro • Aplicar o conhecimento em um ambiente de simulação • Verificar se o conhecimento está pronto para ser reutilizado ou se precisa de alguma modificação
Comunicar autor	Comunicar o Autor do conhecimento para eventuais revisões (atividade automática)	Sistema de gerenciamento de conhecimento (Confluence)	• Informar o autor para realizar as devidas alterações ou revisões
Divulgação?	Verificar se o conhecimento é de uso imediato e precisa ser divulgado para alguma equipe	Chefia da equipe do autor do conhecimento	• Verificar necessidade de divulgação via email, notícia na

			intranet ou google chat • Solicitar notícias à Coordenadoria de Comunicação Social • Marcar reunião para divulgação
Comunicar equipe	Compartilhar o conhecimento com as equipes interessadas	Autor do Conhecimento (servidores, estagiários e terceirizados da SETIC)	• Comunicar as informações compartilhando-as com as equipes da SETIC

6. Indicador de Desempenho

Percentual de servidores de TIC que acessaram no sistema da base de conhecimento de TIC por mês;

Percentual de servidores de TIC que editaram a base de conhecimento de TIC por mês.

Processo de Gerenciamento de Mudanças

O Gerenciamento de Mudanças é o processo descrito no modelo de referência ITIL como o responsável por garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados, de maneira eficiente, para avaliar, aprovar, implantar e revisar todas as mudanças na infraestrutura e no desenvolvimento de TI, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e aos clientes.

Um serviço pode necessitar ser alterado por várias razões. O cliente, interno ou externo, pode querer reduzir custos, aumentar a eficiência dos sistemas existentes, reduzir os erros ou adaptar-se a circunstâncias de trabalho alteradas. Cada razão requer algumas mudanças em sistemas de TI.

Essa situação é um risco, porque as mudanças podem levar a erros, avarias ou perda de negócios. Por isso, é imperativo gerenciar essas mudanças de forma planejada e com um processo bem definido para minimizar os riscos e os impactos deles advindos.

Objetivos do Processo de Gerenciamento de Mudanças

Segundo o ITIL, o processo de Gerenciamento de Mudanças tem por objetivo:

- ❑ Responder aos requerimentos de mudanças necessárias nos serviços, maximizando valor e reduzindo incidentes, rupturas e retrabalhos;
- ❑ Responder às solicitações de negócio e de TI para mudanças que irão alinhar os serviços com as necessidades do negócio;
- ❑ Assegurar que as mudanças sejam registradas, avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, implementadas.

Escopo do Processo de Gerenciamento de Mudanças

- ❑ Atuação em mudanças em todos os IC (item de configuração) e em todo o ciclo de vida do serviço;
- ❑ Soluções para serviços novos ou modificados, para atender aos requisitos funcionais, recursos e capacidades exigidos e acordados.

Macroatividades do Processo de Gerenciamento de Mudanças

O processo de Gerenciamento de Mudança é constituído das seguintes macroatividades:

- ❑ **Registrar RdM:** nesta etapa, é realizado o registro da solicitação de mudança e o preenchimento do formulário de RdM;
- ❑ **Analisar e validar RdM:** consiste da análise e avaliação da RdM pelo Comitê de Mudança;
- ❑ **Autorizar mudança:** a RdM precisa passar por uma etapa de autorização. A autorização é o registro formal de aprovação para implantação;
- ❑ **Coordenar a construção e testes:** nesta etapa, o processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação recebe a RdM autorizada e inicia a construção e o teste da mudança, sob a coordenação do processo de Gerenciamento de Mudança;

- ❑ **Coordenar implantação da mudança:** nesta etapa, é realizada a implantação da mudança pelo processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação, sob a coordenação do processo de Gerenciamento de Mudança;
- ❑ **Revisão pós implantação:** após a implantação da mudança, verifica-se se a mudança atingiu seus objetivos propostos;
- ❑ **Encerrar:** depois de implantada e revisada, a mudança é encerrada.

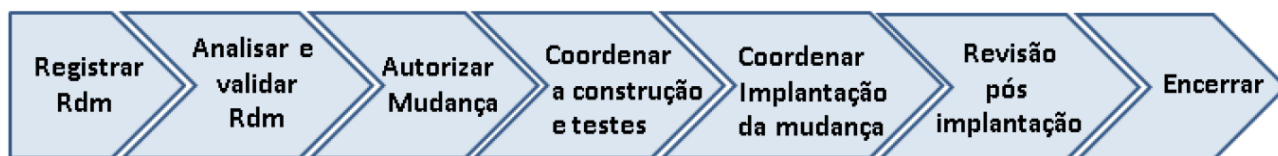
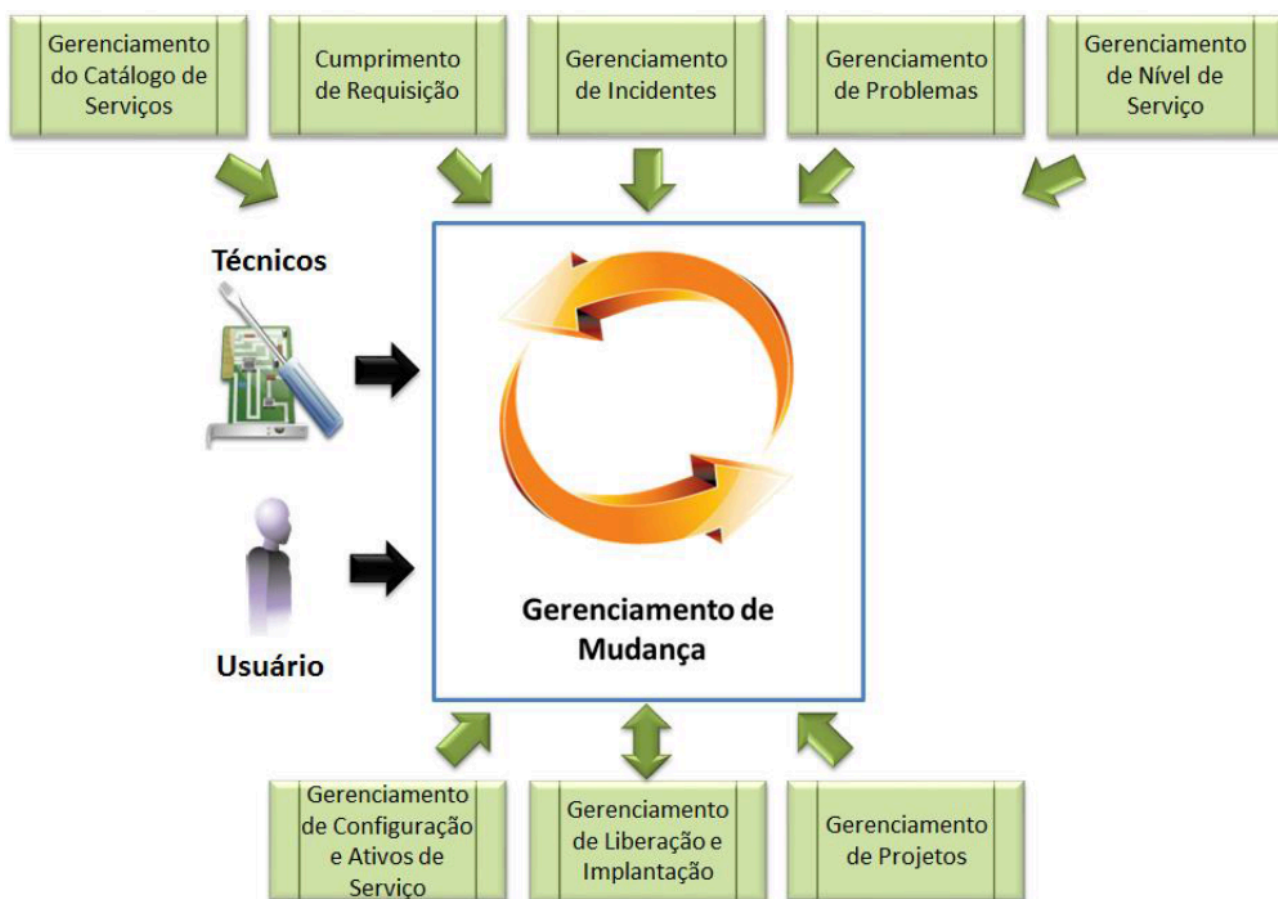


Diagrama de contexto do Processo de Gerenciamento de Mudanças



O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço fornece resiliência, acesso fácil, rápido e preciso sobre a informação para habilitar as partes interessadas a avaliar o impacto das mudanças propostas e rastrear o fluxo de trabalho de mudanças. O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço pode, também, identificar IC relacionados que serão afetados e que não estão incluídos na mudança.

Mudanças normalmente implantam soluções de contorno e corrigem erros conhecidos. Além disso, o gerente do processo de Gerenciamento de Problemas contribui de forma significativa no Comitê de Mudança e na abertura de RdM (requisição de mudança).

O processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação atua, em conjunto com o Gerenciamento de Mudanças, nas atividades de planejamento, construção, teste e implantação das liberações relativas à mudança.

O processo de Gerenciamento de Incidentes é utilizado como um gatilho para o processo de Gerenciamento de Mudanças. O processo de Gerenciamento de Incidentes disponibiliza informações de falhas que, para ser corrigidas, necessitam de mudanças no ambiente de produção.

Requisições que necessitam de mudanças para ser executadas também são gatilhos para o processo de Gerenciamento de Mudanças, por meio do processo de Cumprimento de Requisição.

O processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços habilita o processo de Gerenciamento de Mudanças nas atividades de análise de impacto das mudanças sobre o ambiente.

O processo de Gerenciamento de Mudanças garante que todas as mudanças realizadas nos ANS ou nos ANO serão avaliadas pelo Comitê de Mudança e, se aprovadas, serão atualizadas no Catálogo de Serviços por meio do processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços.

O processo de Gerenciamento de Projetos é um gatilho para o processo de Gerenciamento de Mudanças para toda execução que envolva mudanças em IC já disponibilizados em ambiente de produção.

Papéis e responsabilidades do Processo de Gerenciamento de Mudanças

Solicitante

- ☐ Abrir Requisição de Mudança

Gerente de Mudanças

- ☐ Verificar Conformidade da Solicitação
- ☐ Devolver RdM
- ☐ Solicitar Aprovação Emergencial
- ☐ Consolidar Pauta de Reunião
- ☐ Confirma Pré Aprovação
- ☐ Devolver RdM
- ☐ Registrar não Autorização da RdM
- ☐ Registrar autorização da RdM
- ☐ Notificar Cancelamento da RdM
- ☐ Gerar Notificação de Mudança aos Envolvidos e Impactados
- ☐ Revisar Mudança Pós Implantação
- ☐ Fechar Mudança com Sucesso
- ☐ Fechar Mudança sem Sucesso
- ☐ Fechar Mudança com Restrições

Comitê de Controle de Mudanças Emergenciais

- ☐ Avaliar RdM Emergencial

Comitê de Controle de Mudança

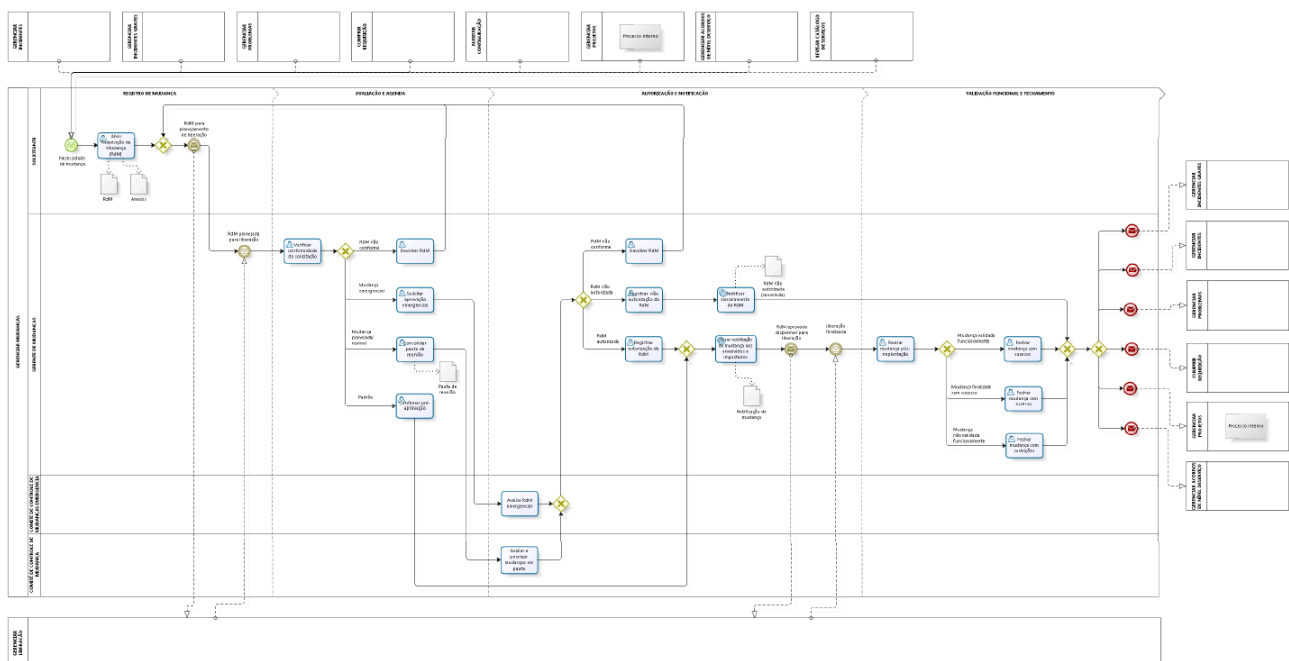
- ❑ Avaliar e Priorizar Mudanças em Pauta

Artefatos do Processo de Gerenciamento de Mudanças

- ❑ Requisição de Mudança e Anexos
- ❑ Pauta de Reunião
- ❑ RdM não autorizada
- ❑ Notificação de Mudança

Fluxograma do Processo de Gerenciamento de Mudanças

Gráfico da atividade Gerenciar Mudanças



Link para o Processo de Gerenciamento de Mudanças

http://www.trt7.jus.br/sti/processos_e_fluxos_de_trabalho

Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação

O Gerenciamento de Liberação e Implantação é o processo descrito no modelo de referência ITIL como o responsável por garantir que os métodos e procedimentos padronizados sejam usados para planejar, agendar e controlar as atividades de construção, teste e implantação de liberações, para entregar novas funcionalidades requeridas pelo negócio, protegendo a integridade dos serviços existentes.

O processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação constrói, testa e entrega a habilidade em fornecer os serviços que o Desenho de Serviços especifica como sendo necessários para atender aos requisitos das partes interessadas e entregar os objetivos pretendidos.

Objetivos do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação

Segundo o ITIL, o processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação tem por objetivo:

- ☐ Estabelecer planos de liberações alinhados com os projetos de mudança do cliente e do negócio;
- ☐ Construir, instalar, testar e distribuir pacotes de liberação com sucesso;
- ☐ Garantir que os serviços novos ou alterados sejam capazes de atender aos níveis de serviços acordados;
- ☐ Garantir que a transferência de conhecimento ocorra:
 - ☐ Para os clientes e usuários;
 - ☐ Para a equipe operacional e de suporte.
- ☐ Assegurar que impactos não previstos nos serviços de produção, operação e suporte da organização sejam mínimos;
- ☐ Garantir que os clientes, os usuários e a equipe do gerenciamento de serviços estejam alinhados com as práticas e saídas da transição de serviços.

Escopo do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação

- ☐ Construir componentes de mudanças
- ☐ Empacotar os componentes
- ☐ Testar os componentes
- ☐ Implantar os componentes no ambiente de produção

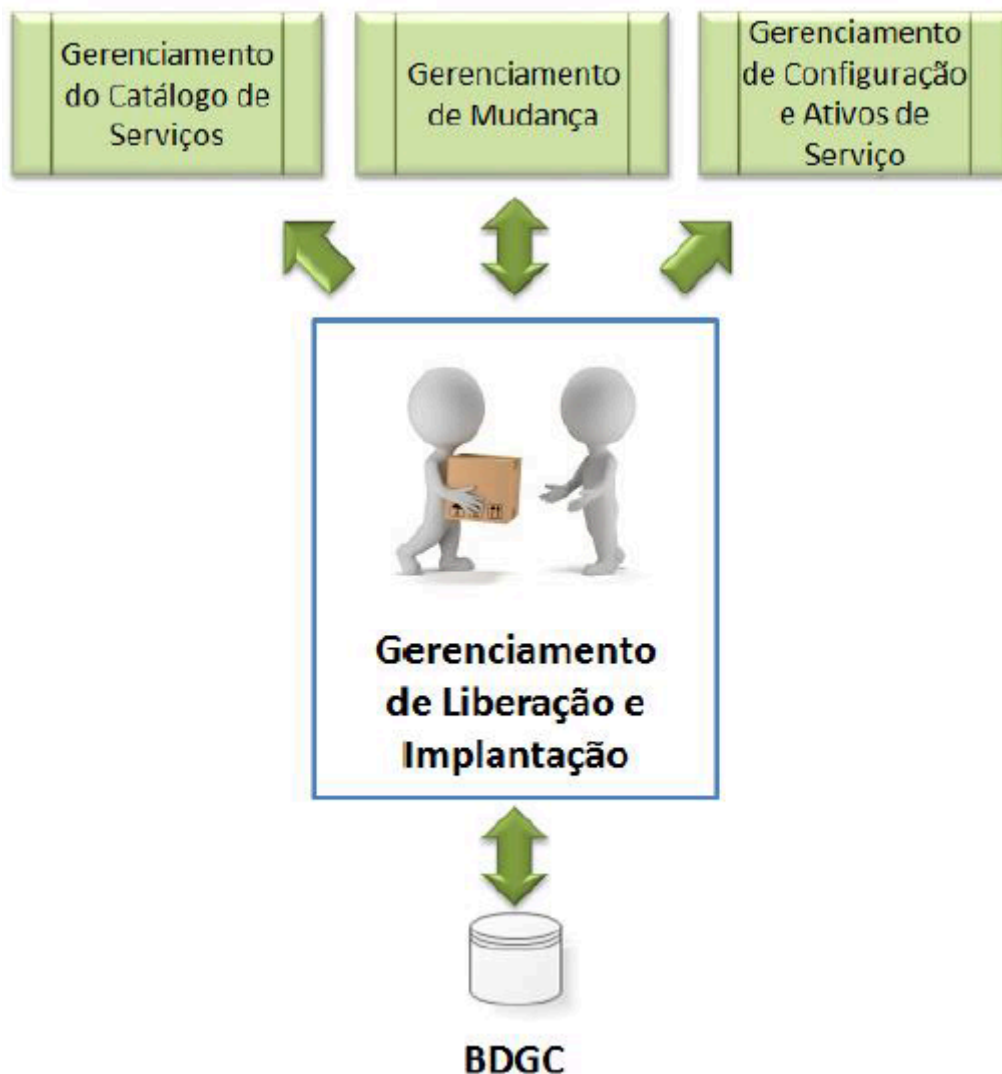
Macroatividades do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação

O processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação é constituído das seguintes macroatividades:

- ❑ **Completar RdM:** ao receber uma RdM registrada no SGS, o analista de liberação deve completar os dados requeridos;
- ❑ **Planejar a implantação:** nesta etapa, o analista de liberação deve realizar o levantamento e o registro das informações necessárias à liberação junto às áreas envolvidas;
- ❑ **Construir e testar a mudança:** após aprovação de uma RdM, o analista de liberação responsável pela mudança/liberação inicia a fase de construção e testes;
- ❑ **Implantar a mudança:** na data previamente agendada, realiza-se a implantação da mudança;
- ❑ **Atualizar catálogo e configurações:** nesta etapa, o analista de liberação aciona a atualização do Catálogo de Serviços e o BDGC, reportando os IC que foram alterados;
- ❑ **Registrar o término e encerrar:** após conclusão, registra-se no SGS o término da liberação e o fluxo segue para o processo de Gerenciamento de Mudança.



Diagrama de contexto do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação



As atividades de liberação fazem parte da agenda de mudanças e devem ser revisadas e encerradas de forma combinada com a mudança por meio processo de Gerenciamento de Mudanças.

As atividades do processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação dependem dos dados e das informações mantidos no BDGC pelo processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço. Essas atividades fornecem atualizações, que devem ser coordenadas e gerenciadas de forma apropriada.

As liberações que implicam inclusão, alteração ou remoção de serviços devem ser coordenadas em conjunto com o processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços.

Papéis e responsabilidades do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação

Analista de Liberação

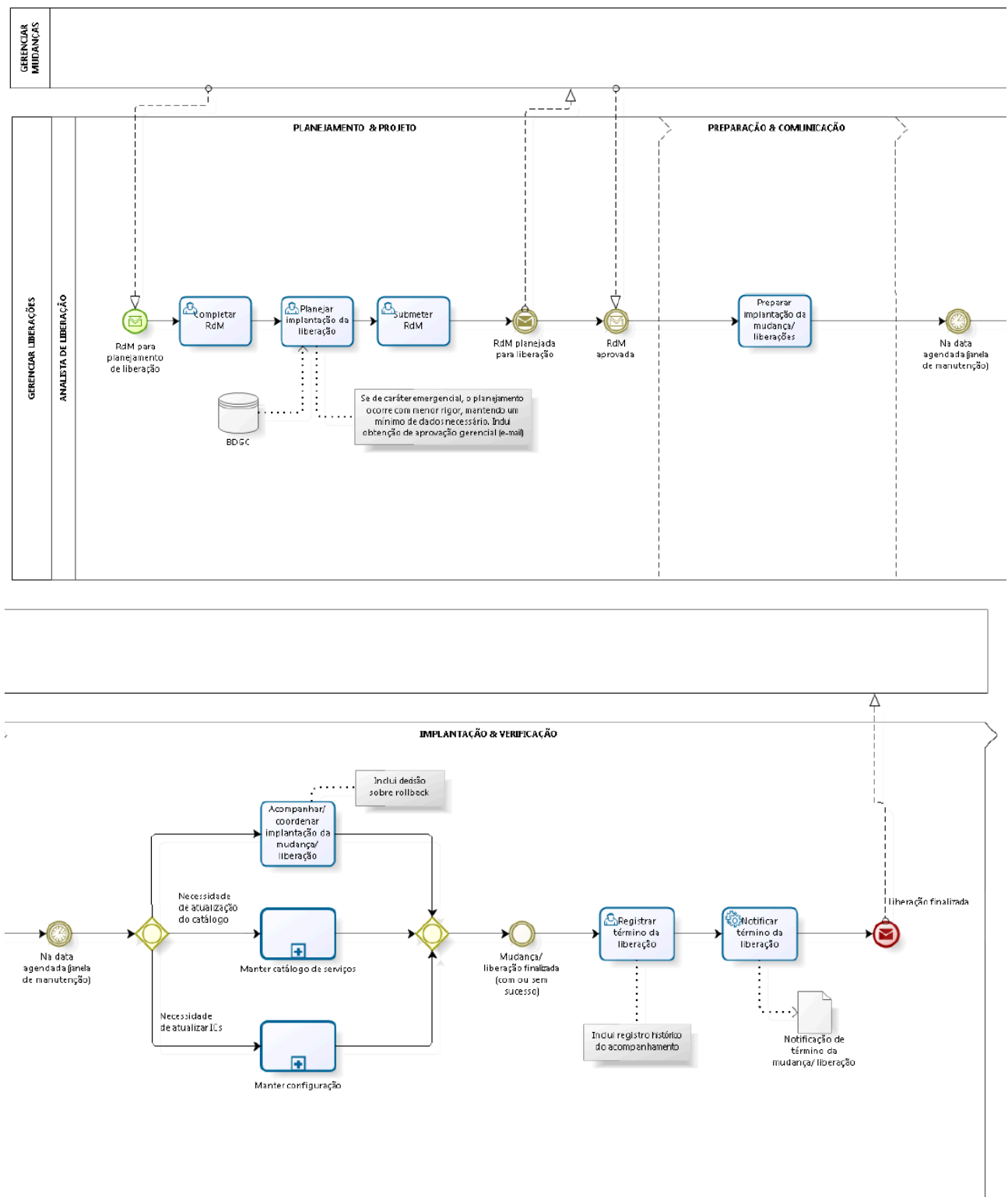
- ☐ Completar Requisição de Mudança
- ☐ Planejar implantação da liberação
- ☐ Submeter Requisição de Mudança
- ☐ Preparar implantação da mudança / liberação
- ☐ Acompanhar / coordenar implantação da mudança / liberação
- ☐ Registrar término da liberação
- ☐ Notificar término da liberação

Artefatos do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação

- ☐ Requisição de Mudança
- ☐ BDGC - Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração
- ☐ Requisição de Mudança planejada para liberação
- ☐ Requisição de Mudança aprovada
- ☐ Registro histórico do acompanhamento
- ☐ Notificação de término da mudança / liberação

Fluxograma do Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação

Gráfico da atividade Gerenciar Liberação



Link para o Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação

http://www.trt7.jus.br/sti/processos_e_fluxos_de_trabalho

Função Central de Serviços

A Central de Serviços não é um processo do modelo de referência ITIL e, sim, uma função, cujo propósito é prover um ponto único de contato para todos os usuários da área de TI para tratamento dos incidentes e das requisições de serviço, registrando e gerenciando todos os eventos por meio de ferramentas de *software* especializadas.

A Central de Serviços executa os processos de Gerenciamento de Incidentes e de Cumprimento de Requisição portanto, é primordial que esses processos estejam adequadamente definidos e implantados para que esta função execute suas atribuições.

A implantação de uma Central de Serviços é a melhor opção para se tratar as questões relacionadas ao suporte de TI em primeiro nível.

Objetivos da função Central de Serviços

Segundo o ITIL, a Função Central de Serviços tem por objetivo:

- ☐ Constituir um único ponto de contato para os usuários de TI no dia a dia;
- ☐ Registrar, atuar e escalar, quando necessário, os incidentes e as requisições de serviço;
- ☐ Categorizar e priorizar os incidentes e as requisições registradas;
- ☐ Fornecer suporte de 1º nível e resolver uma parte dos incidentes e das requisições de serviço;
- ☐ Manter usuários informados sobre o progresso do tratamento de suas solicitações;
- ☐ Notificar usuários sobre mudanças iminentes;
- ☐ Conduzir pesquisas de satisfação do cliente, quando requerido;
- ☐ Atualizar o Sistema de Gerenciamento de Configuração controlado pelo processo de Gerenciamento de Configuração.

Escopo da função Central de Serviços

- ☐ Todas as solicitações de serviços de TI publicados no Catálogo de Serviços e que são prestados pela STI do TRT.

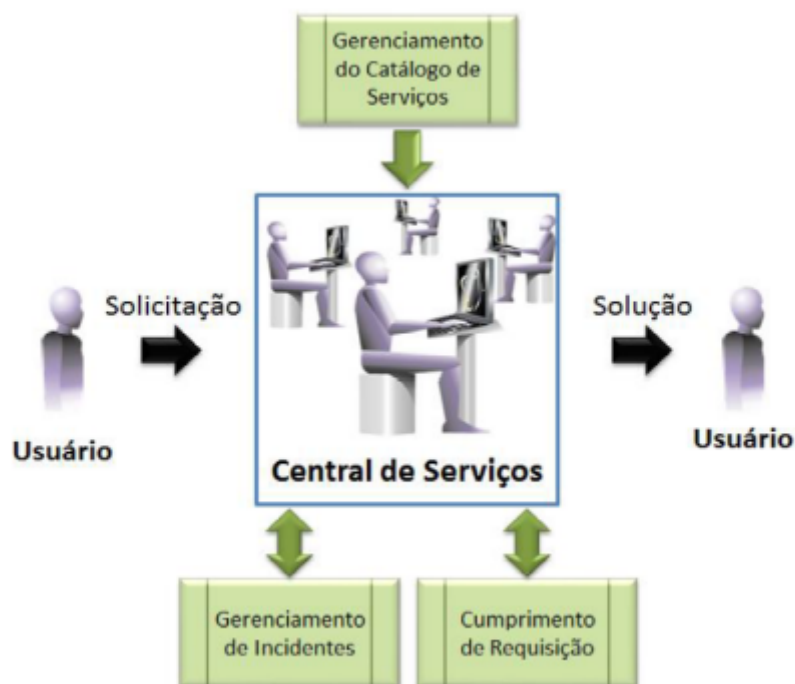
Macroatividades da função Central de Serviços

A Função Central de Serviços é constituída das seguintes macroatividades:

- ❑ **Analisar solicitação:** nesta etapa, é realizada a análise inicial da solicitação feita pelo usuário. Essa solicitação pode ser uma requisição de serviço, um relato de incidente ou uma solicitação de informações relativas a um chamado já aberto;
- ❑ **Encaminhar:** quando o atendimento da solicitação feita pelo usuário não é realizado pela Central de Serviços, ela realiza o encaminhamento do chamado para o grupo solucionador apropriado;
- ❑ **Tratar a solicitação:** quando o atendimento da solicitação feita pelo usuário é de atribuição da Central de Serviços, ela realiza o tratamento da solicitação. Esta etapa pode compreender: investigação, diagnóstico de incidentes ou aprovação e atendimento de requisições de serviço;
- ❑ **Comunicar:** uma vez que o atendimento da solicitação do usuário é realizado, seja pela Central de Serviços ou pelo grupo solucionador apropriado, essa solicitação retorna à Central de Serviços para realização da comunicação formal de conclusão de atendimento junto ao usuário;
- ❑ **Validar e fechar:** nesta etapa, o usuário deve ser consultado para confirmação de que o serviço recebido está em conformidade com o serviço solicitado. Posteriormente é realizado o fechamento do chamado.



Diagrama de contexto da função Central de Serviços



Ao registrar uma solicitação na Central de Serviços, o usuário faz uso do Catálogo de Serviços, o qual é mantido pelo processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços, a fim de identificar a qual serviço sua solicitação está associada. A Função Central de Serviços também faz uso dos serviços catalogados em seu processo de atendimento.

Nos casos em que a Central de Serviços identifica a solicitação de usuário como um incidente, esta deve iniciar o tratamento conforme estabelecido no processo de Gerenciamento de Incidentes.

Quando o chamado é identificado como uma solicitação de determinado serviço prestado pela TI, a Central de Serviços o direciona para o processo de Cumprimento de Requisição.

Ao final do tratamento pela equipe responsável pelo atendimento do incidente ou da requisição de serviços, a respectiva solicitação deve retornar à Central de serviços para que essa realize seu encerramento conforme estabelecido.

A Central de Serviços é responsável por encaminhar a solução para o usuário que efetuou a abertura da solicitação.

Papéis e responsabilidades na função Central de Serviços

- ❑ Gerente da Função Central de Serviços
 - ❑ Gerenciar a Central de Serviços
- ❑ Solicitante
 - ❑ Solicitar atendimento
 - ❑ Avaliar resolução
 - ❑ Fechar chamado validado por usuário

- ❑ Analista da Central de Serviços
 - ❑ Analisar solicitação
 - ❑ Realizar “*follow up*”
 - ❑ Gerenciar incidentes
 - ❑ Cumprir requisições
 - ❑ Comunicar fechamento
 - ❑ Validar solução com usuário VIP
 - ❑ Realizar fechamento tácito
 - ❑ Fechar chamado validado por usuário VIP
 - ❑ Reabrir chamado de usuário VIP
 - ❑ Comunicar o gerente responsável
 - ❑ Registrar ação de “*follow up*”
 - ❑ Analisar solicitação de reabertura
 - ❑ Reabrir chamado não resolvido
 - ❑ Atualizar informações no chamado não resolvido
 - ❑ Encaminhar chamado não resolvido para grupo solucionador
 - ❑ Informar usuário sobre reabertura improcedente
 - ❑ Atualizar informações no chamado com reabertura improcedente
 - ❑ Fechar chamado com reabertura improcedente
 - ❑ Informar evolução e prazo estimado ao usuário
 - ❑ Atualizar informações no chamado dentro do prazo
 - ❑ Obter informações junto ao grupo solucionador
 - ❑ Informar andamento do chamado fora do prazo ao usuário
 - ❑ Atualizar informações no chamado fora do prazo
 - ❑ Monitorar os chamados
 - ❑ Comunicar grupo solucionador
 - ❑ Comunicar o Coordenador do Grupo solucionador
 - ❑ Acionar o Supervisor da Central de Serviços
- ❑ Grupo Solucionador
 - ❑ Registrar ação de estimativa de prazo no chamado
- ❑ Coordenador do grupo Solucionador
 - ❑ Acionar grupo solucionador
- ❑ Supervisor da Central de Serviços:
 - ❑ Acompanhar o andamento do atendimento
 - ❑ Acionar Coordenador do grupo solucionador
 - ❑ Acompanhar o atendimento até encerramento

Artefatos na função Central de Serviços

- ❑ script de autoatendimento
- ❑ chamado
- ❑ requisição de serviço
- ❑ comunicado de incidente
- ❑ script de atendimento
- ❑ script de validação de solução

Fluxograma da função Central de Serviços

Gráfico da atividade de atender usuários

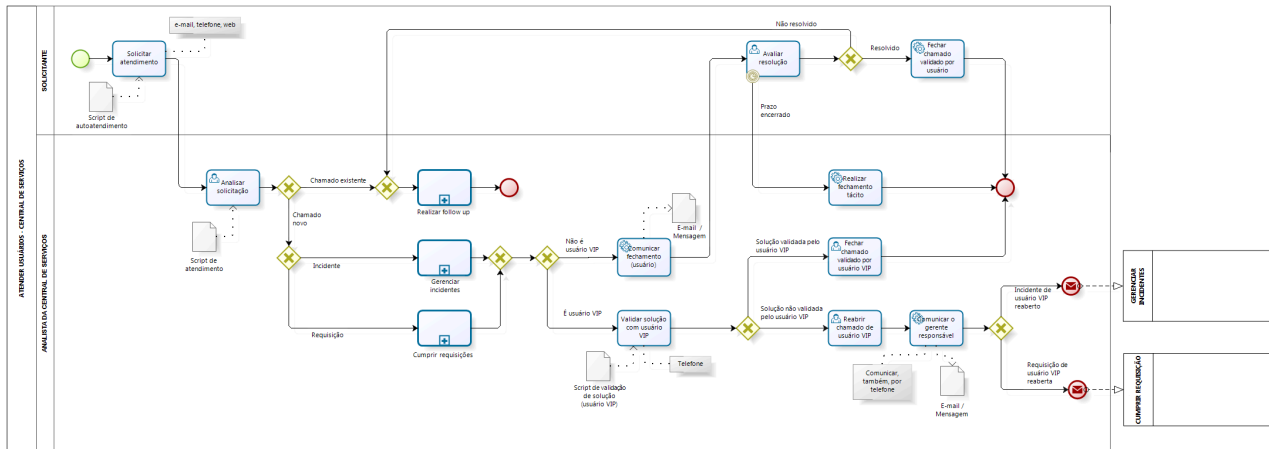


Gráfico da atividade realizar “follow up”

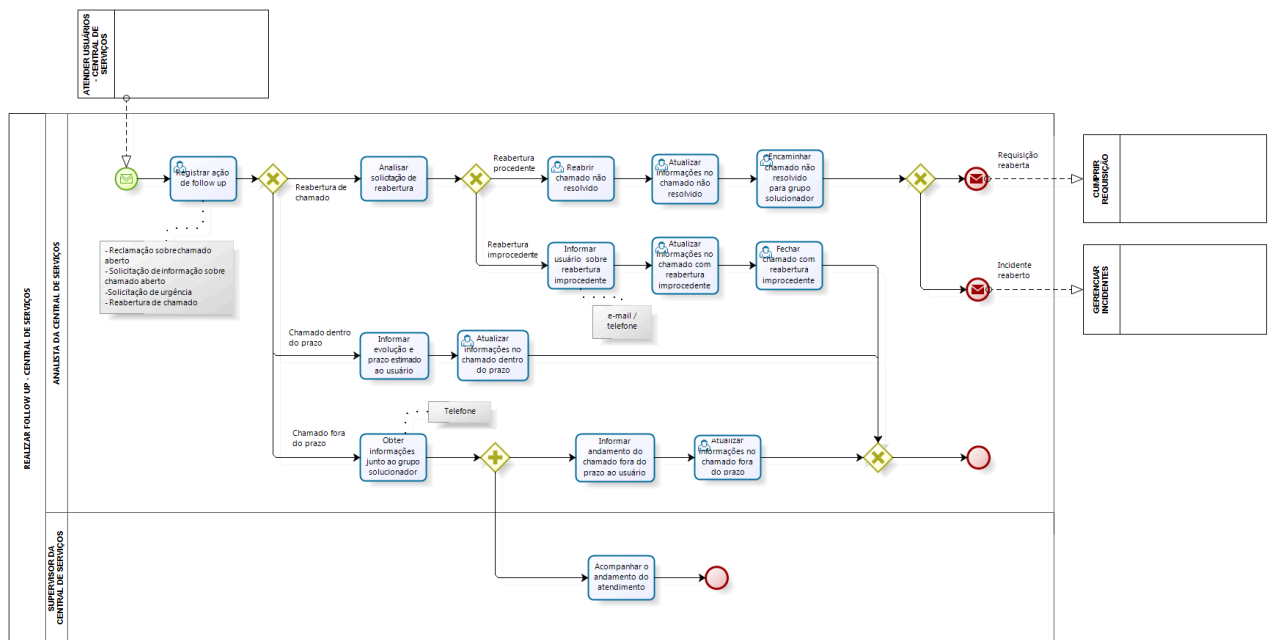
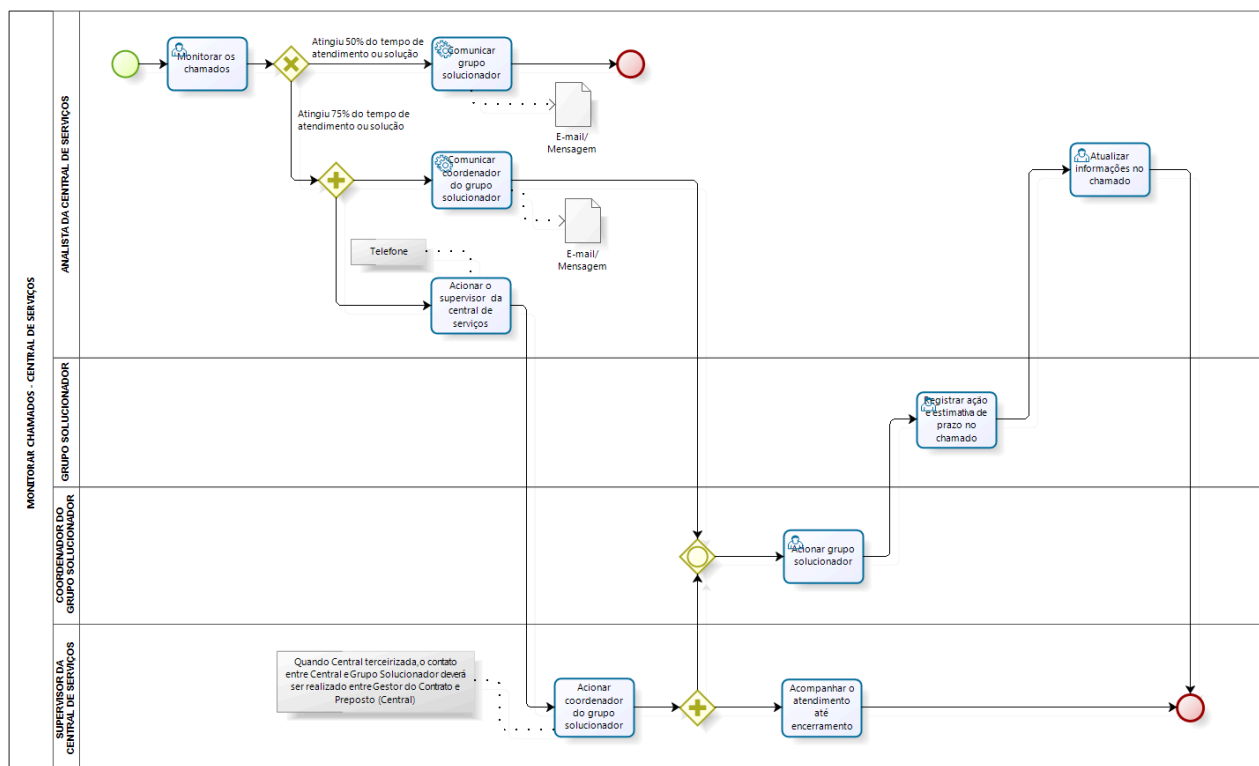


Gráfico da atividade monitorar chamados



Link para a função Central de Serviços

http://www.trt7.jus.br/sti/processos_e_fluxos_de_trabalho