



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins
Reitoria

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1. INTRODUÇÃO

Segundo a *Information Technology Infrastructure Library (ITIL®)*, um acordo de nível de serviço (ANS) é um acordo formal entre o provedor de serviços de TI e um usuário consumidor desses serviços estabelecendo os requisitos de qualidade do serviço assim como as responsabilidades de cada parte, o tempo de atendimento, a disponibilidade e os mecanismos de atendimento para cada um desses serviços (OGC, 2007). Um ANS descreve o serviço de TI, documenta as metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviços e do cliente.

Segundo a norma brasileira ABNT NBR ISO/IEC 20000-1 (ABNT, 2020), o ANS deve ser acordado entre os requisitantes ou interessados em um determinado serviço de TI e o responsável pelos serviços de TI da organização, e deve ser revisado periodicamente para certificar-se de que continua adequado ao atendimento das necessidades de negócio da instituição. Este documento é estabelecido entre duas ou mais partes para definir níveis específicos de desempenho relacionados a determinadas funções ou atividades.

Para que os ANS possam ser registrados, documentados, mantidos e gerenciados é definido um processo conhecido por gerenciamento de nível de serviço. Este processo é composto por um conjunto de atividades para planejar, coordenar, desenhar, acordar, monitorar e divulgar os resultados de um acordo de nível de serviço (SLA – *Service Level Agreement*).

O foco principal deste processo é garantir a qualidade dos serviços em TI fornecidos a um custo aceitável ao negócio. O propósito deste processo é garantir que todos os serviços atuais e planejados sejam entregues nas metas atingíveis acordadas entre as partes interessadas. Para que isso seja possível o processo deve ser acompanhado por meio de um ciclo constante de negociação, acordos, monitoramento, relatos e revisão das metas estabelecidas para os serviços de TI.

1.1. Escopo

Este processo é aplicável a todos os serviços prestados pela área de TI no âmbito do IFTO. O processo deve:

- a) Documentar os requisitos para a oferta do serviço de TI;
- b) Apresentar métricas de desempenho da performance do serviço;
- c) Prever relatórios de nível de serviços;
- d) Prever avaliações de nível de serviços;
- e) Analisar e rever acordos de nível de serviço;
- f) Gerenciar contatos com outros processos;
- g) Gerenciar reclamações e elogios;

h) Prover informações gerenciais.

1.2. **Objetivos**

O objetivo geral deste processo é definir metas claras com base nos negócios para os níveis de serviço e garantir que a entrega dos serviços seja avaliada, monitorada e gerenciada adequadamente em relação às metas estabelecidas. Para isso foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- a) Definir modelo padrão para acordar, monitorar, medir, revisar e reportar os acordos de nível de serviço e de nível operacional de forma a garantir que os níveis acordados sejam alcançados e as violações investigadas e corrigidas, alcançando assim, a satisfação dos clientes e usuários;
- b) Reduzir o tempo de atendimento dos serviços de TI, orientando o foco do corpo técnico nos chamados mais prioritários;
- c) Desenvolver um relacionamento próximo à área de negócio para garantir que a expectativa seja bem compreendida e serviços entregues de forma adequada à necessidade;
- d) Fornecer e melhorar o relacionamento e a comunicação com o negócio e com os clientes;
- e) Assegurar que metas específicas, mensuráveis e realistas sejam desenvolvidas e que os clientes tenham uma expectativa clara e sem equívocos do nível de serviço a ser entregue;
- f) Assegurar que medidas proativas para melhoria dos serviços sejam implementadas a custo justificável;
- g) Melhorar a qualidade percebida pelos usuários dos serviços de TI com o atendimento dos níveis de serviços formalizados;
- h) Manter claras as expectativas sobre os níveis de serviço a serem entregues.

1.3. **Abrangência**

Este processo abrange todos os serviços que são prestados pelas áreas de TI.

1.4. **Benefícios**

Com a implementação do processo de gerenciamento de nível de serviço, espera-se alcançar os seguintes benefícios:

- a) Alinhamento de expectativas no relacionamento entre a TI e as unidades de negócio;
- b) Aumento da qualidade da entrega de serviço, através da definição precisa dos requisitos de qualidade dos serviços;
- c) Aumento da satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados;
- d) Maior consciência da organização a respeito dos seus serviços e processos.

2. **DEFINIÇÕES**

Para facilitar a compreensão dos termos e acrônimos utilizados neste processo, adotou-se os conceitos apresentados pelo ITIL® (OGC, 2007).

- a) **Acordo:** contrato ou compromisso assumido entre duas ou mais partes interessadas;
- b) **Acordo de nível de serviço (ANS):** acordo entre a área de TI e seus usuários. O ANS descreve o serviço de TI e documenta metas de níveis de serviços acordadas com os usuários; São acordos formais entre o provedor de serviços e seus clientes, a respeito das metas que devem ser atendidas pelo serviço e as responsabilidades de ambas as partes. Também muito conhecido pela sigla SLA (*Service Level Agreement*);
- c) **Acordo de nível operacional (ANO):** acordo firmado entre as áreas internas de TI para assegurar a entrega de serviços. Esse acordo contribui para o cumprimento dos ANS; São acordos estabelecidos entre o provedor de serviços de TI e outra unidade interna ou entre unidades do próprio provedor de serviço. Eles formalizam as responsabilidades e a participação de diferentes grupos na execução de atividades que suportam a entrega dos serviços;
- d) **Contratos de Apoio (CA):** contrato entre o provedor de serviços de TI e um fornecedor que o apoia, com recursos ou serviços. Para assegurar o cumprimento das metas de nível de serviço, os requisitos de qualidade e atendimento dos contratos devem igualar ou superar os requisitos dos serviços definidos nos ANS acordados.
- e) **Item de configuração (IC):** qualquer componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um serviço de TI;
- f) **Meta de nível de serviço:** compromisso registrado em um acordo de nível de serviço. São condições que um serviço precisa atender para ser considerado satisfatório. As metas de nível de serviço são baseadas nos requisitos de nível de serviço e são diretrizes para garantir que o desenho do serviço de TI atenda a seu propósito;
- g) **Nível de serviço:** mensuração do desempenho e da qualidade com a qual um serviço é efetivamente entregue;
- h) **Processo:** conjunto estruturado de atividades elaborado para alcançar um determinado objetivo;
- i) **Requisição de mudança (RdM):** pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;
- j) **Requisito de nível de serviço:** requisito do cliente para um aspecto de um serviço de TI. Os requisitos de serviço são baseados em objetivos de negócio e usados para negociar metas de nível de serviço acordadas. São requerimentos dos clientes derivados dos objetivos de negócio para um ou mais serviços;
- k) **Serviço de TI:** serviço baseado no uso da TI e oferece apoio aos processos de negócio do cliente. É composto pela combinação de pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um acordo de nível de serviço.

3. GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

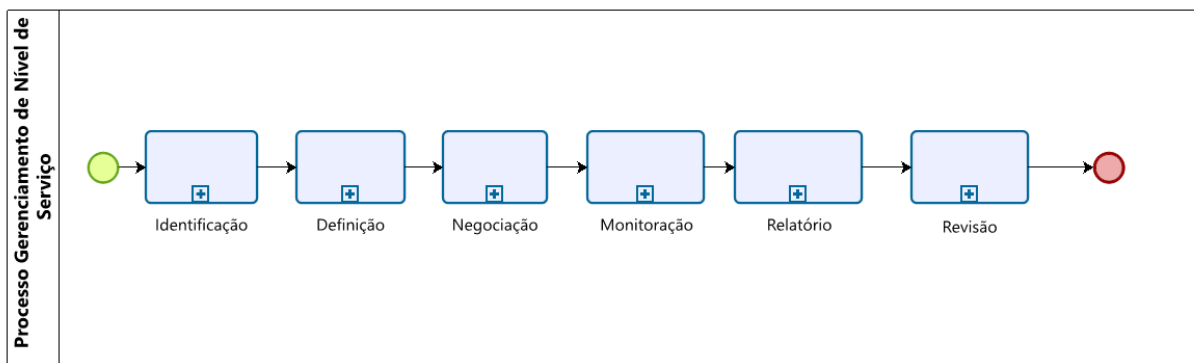
A gestão de nível de serviço é o processo descrito na ITIL® como responsável por garantir que todos os serviços atuais e planejados sejam entregues nas metas atingíveis acordadas (OGC, 2007). Para que a instituição possa definir, manter e gerenciar níveis de serviço deve-se estabelecer um processo para o gerenciamento de nível de serviço. Este processo deve assegurar que os serviços de TI atuais e planejados sejam entregues com as metas tangíveis.

Neste sentido, processo deve gerenciar as expectativas de ambas as partes interessadas, tanto internas quanto externas, além de assegurar que a qualidade do serviço entregue alcance as expectativas. Este processo deve incluir:

- a) Desenvolvimento de relações de negócio;

- b) Desenvolvimento e gerenciamento de acordos de nível operacional (*OLAs – Operational Level Agreements*);
- c) Revisão dos contratos de fornecedores básicos;
- d) Prevenção proativa de falhas de serviço, redução dos riscos de serviço e melhora na qualidade do serviço;
- e) Relatório e gerenciamento de todos os serviços e revisão das brechas e fraquezas dos SLAs.

Portanto, o processo de gerenciamento de acordo de nível de serviço da área de TI é responsável por negociar, formalizar e monitorar que os acordos estabelecidos com os usuários sejam cumpridos e atendam aos objetivos estabelecidos pelo negócio, por meio de definições claras e contínuos aperfeiçoamentos. Este processo é composto pelo ciclo de vida formado pelas fases apresentadas na figura 1.



Powered by
bizagi
Modeler

Figura 1- Processo de gerenciamento de nível de serviço

A figura 1 apresenta o ciclo de vida do processo de gerenciamento de nível de serviço. As próximas seções detalham as entradas, fases, atividades e saídas deste processo.

3.1. Entradas

As entradas para o processo de gerenciamento de nível de serviços são:

- a) Informações sobre os serviços do ciclo estratégia de serviço;
- b) Informações sobre mudanças do gerenciamento de mudanças;
- c) Detalhes dos requisitos novos ou alterados;
- d) Feedback, elogios ou reclamações de clientes;
- e) Qualquer informação relativa aos níveis de serviços provida por qualquer processo.

3.2. Fases

As fases que compõem o processo de gerenciamento de nível de serviços são:

3.2.1. Identificação

Fase responsável por identificar e documentar os requisitos de qualidade para serviços novos ou alterados através dos requisitos de nível de serviço (RNS). Neste processo o gerente do processo de gestão de nível de serviço deve:

a) Identificar requisitos de nível de serviço;

- Identificar a estrutura necessária para provê-lo, ou seja, os itens de configuração que compõem ou sustentam o serviço;
- Identificar as áreas internas e/ou fornecedores externos envolvidos no provimento do serviço;
- Identificar manutenções planejadas;
- Identificar a disponibilidade do serviço;
- Identificar a capacidade do serviço;
- Identificar o suporte;
- Identificar a segurança.

3.2.2. **Definição**

Fase responsável por definir como os serviços serão entregues. Nesta fase será realizada a seguinte atividade:

- a) Definir requisitos de nível de serviço;
- b) Definir os acordos de nível operacional;
- c) Definir os acordos de nível de serviço;
- d) Definir as metas operacionais;
- e) Definir indicadores de desempenho;
- f) Definir metas;
- g) Documentar os requisitos.

3.2.3. **Negociação**

Fase responsável pela realização do acordo de nível de serviço e contratos de apoio. Nesta fase deverá ser realizada a seguinte atividade:

- a) Negociar acordo de nível de serviço;
- b) Definir especificações;
- c) Definir restrições;
- d) Definir papéis e responsabilidades.

3.2.4. **Monitoração**

Fase responsável por medir o desempenho dos serviços principais (acordo de nível de serviço) e serviços de apoio (acordos de nível operacional) e compará-la com as metas de nível de serviço estabelecidas nos acordos. Esta fase será responsável pelo acompanhamento do indicador de desempenho do processo por meio da análise das

métricas operacionais. A análise do desempenho deverá ser realizada periodicamente. Com base nas informações obtidas sobre o serviço e sua composição, o gerente do processo deve:

- a) Monitorar e reportar a performance do acordo de nível de serviço;
- b) Monitorar as metas dos serviços;
- c) Analisar desempenho dos serviços de TI.

Nesta atividade, o dono do processo, juntamente com o dono do serviço, avaliam o desempenho dos ANS, baseado nas métricas e metas definidas para o processo.

3.2.5. **Relatório**

Fase responsável por apresentar os níveis de serviço alcançados e os acordados. Neste processo deve ser realizada a confecção de relatórios de acompanhamento do processo. A partir das análises de desempenho dos serviços, realizadas através do monitoramento, deverá ser elaborado um relatório de monitoramento de ANS que deve ser publicado. Estes relatórios devem ser produzidos de acordo com as metas acordadas no ANS do serviço. Um exemplo de atividade deste processo é:

- a) Produzir relatórios de nível de serviço;
- b) Elaborar relatórios de performance;
- c) Prover informações gerenciais.

3.2.6. **Revisão**

Fase responsável por conduzir reuniões de nível de serviço e instigar melhorias no serviço através do plano de melhoria de serviços (artefato criado no ciclo de melhoria contínua do serviço).

Deve haver um ciclo de avaliações e negociações até que os níveis de serviço sejam de fato acordados. As reuniões devem ser conduzidas pelo dono do processo com a equipe de TI de forma que os ANS refletem as metas a serem atingidas. Estas reuniões poderão ser realizadas de forma on-line ou presenciais. Nestas reuniões poderão ocorrer as atividades:

- a) Analisar desempenho dos serviços;
- b) Analisar e rever os ANS;
- c) Providenciar proposta para o ANS e respectivos ANO.
- d) Conduzir reuniões de revisão do acordo de nível de serviço;
- e) Gerenciar os contatos e relacionamentos com os clientes de negócio;
- f) Gerenciar reclamações e elogios dos clientes;
- g) Realizar pesquisa de satisfação;
- h) Indicar sugestões de melhoria.

3.3. **Saídas**

As saídas para o processo de gerenciamento de nível de serviço são:

- a) Acordos de nível de serviço;

- b) Acordos de nível operacional;
- c) Contratos de apoio para o ciclo transição de serviço e operação de serviço;
- d) Relatórios de nível de serviço;
- e) Oportunidades de melhoria identificadas através da análise dos relatórios de nível de Serviço para o ciclo Melhoria Continuada de Serviço;
- f) Atas das reuniões de revisão de acordos de nível de serviço, acordos de nível operacional e contratos de apoio.

4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Um papel é um conjunto de responsabilidades, atividades e autoridades definidas em um processo e atribuídas a uma pessoa, equipe ou função. Os papéis e responsabilidades dos envolvidos neste processo são:

4.1. Dono do processo

Servidor da área de TI responsável por garantir que os ANS estão adequados ao negócio da instituição. São responsabilidades deste papel:

- a) Garantir que o processo seja adequado ao uso;
- b) Negociar com o gerente do processo os ANS;
- c) Demandar requisitos de níveis de serviço, comunicando formalmente o gerente do processo;
- d) Deliberar acerca da alocação de recursos no processo;
- e) Deliberar acerca de mudanças substanciais no âmbito processo;
- f) Avaliar, em conjunto com o gerente do processo e a área de TI, o desempenho dos ANS;
- g) Trabalhar em conjunto com o dono do processo gerenciamento do relacionamento com o negócio para garantir que haja coordenação e comunicação adequada entre os dois processos;
- h) Trabalhar junto com outros donos de processos para garantir que haja uma abordagem integrada de gerenciamento de níveis de serviço.

4.2. Gerente do processo

Servidor da área de TI responsável pelo gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho. São responsabilidades deste papel:

- a) Garantir que os requisitos de níveis de serviço sejam definidos, acordados, monitorados, relatados e melhorados continuamente, sempre com foco na necessidade da área de negócio;
- b) Coordenar as interfaces entre o gerenciamento de nível de serviço e os outros processos, especialmente o gerenciamento de portfólio de serviço, gerenciamento do relacionamento com o negócio, gerenciamento de fornecedores e gerenciamento do catálogo de serviço;
- c) Identificar, entender e documentar os requisitos de nível de serviço atuais e futuros;

- d) Negociar, documentar e divulgar os acordos de nível de serviço e acordos de nível operacional;
- e) Garantir que os níveis de serviços descritos nos contratos de apoio estejam alinhados ao acordo de nível de serviço firmado com os clientes;
- f) Realizar revisões de desempenho dos serviços;
- g) Medir, registrar e analisar os relatórios de nível de serviço;
- h) Garantir que as iniciativas de melhoria estejam endereçadas ao ciclo de melhoria contínua de serviço;
- i) Revisar regularmente os acordos de nível de serviço e acordos de nível operacional;
- j) Consolidar as metas de desempenho demandadas pelos donos de serviço;
- k) Negociar os ANO com a área de TI;
- l) Negociar os ANS com os donos de serviço;
- m) Publicar e divulgar os acordos aprovados;
- n) Monitorar o desempenho dos níveis de serviços acordados;
- o) Elaborar relatório de desempenho dos níveis de serviços;
- p) Reportar o desempenho dos serviços aos seus donos e à área de TI.

4.3. Equipe de TI

A equipe de TI é formada por técnicos e analistas de TI. São responsabilidades desta equipe:

- a) Acordar metas de desempenho com as equipes internas;
- b) Indicar o gerente do processo;
- c) Negociar os ANO com o gerente do processo;
- d) Avaliar, em conjunto com o gerente do processo e os donos dos serviços, o desempenho dos níveis de serviços;
- e) Avaliar o desempenho das equipes internas em relação aos níveis de serviços acordados.

4.4. Dono do serviço

Pessoa ou setor responsável por definir como o serviço de TI deve ser prestado, ou seja, fornecido. São responsabilidades deste papel:

- a) Definir o que o serviço deve realizar;
- b) Definir juntamente com o dono do processo os ANS do serviço;
- c) Acompanhar o desempenho do serviço.

4.5. Usuário do serviço

Pessoa ou setor que utiliza o serviço de TI para aumentar o desempenho de sua unidade ou para viabilizar atividades complexas, de maneira a alcançar os seus objetivos de negócio. Este papel tem as seguintes responsabilidades:

- a) Informar sobre as necessidades de negócio que deverão ser satisfeitas pelos serviços;
- b) Apresentar quais são as suas expectativas em relação aos serviços de TI;
- c) Definir e acordar os requisitos de nível de serviço e os acordos de nível de serviço;
- d) Participar das reuniões em que for convocado;
- e) Participar das análises e aprovações de requisições de mudança no serviço e seus acordos;
- f) Auxiliar o gerente do processo nas ações de melhoria da qualidade do serviço;
- g) Reportar sobre sua satisfação com o serviço e os acordos firmados.

5. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DO PROCESSO

A matriz RACI apresentada na tabela 1 é um método utilizado para definir com clareza os papéis e responsabilidades de cada ator na execução da atividade relacionada ao processo. A sigla RACI significa, em inglês: **Responsible, Accountable, Consulted e Informed**.

- a) **Responsible (Responsável):** pessoa, função ou unidade organizacional responsável pela execução de uma atividade no âmbito de um processo; representa quem irá, de fato executar a tarefa. Deve haver ao menos um por tarefa.
- b) **Accountable (Responsabilizado):** dono da atividade, deverá fornecer os meios para que a atividade possa ser executada, e será responsabilizado caso a atividade não alcance os seus objetivos; cada atividade só pode possuir um *Accountable*; Define quem será responsável pelo sucesso da atividade. Fica encarregado de verificar se a atividade foi realizada com sucesso e dentro do prazo. Deve haver um, e apenas um, por atividade.
- c) **Consulted (Consultado):** pessoa(s) que deve ser consultada(s) durante a execução da atividade; As informações levantadas junto a essas pessoas tornam-se entradas para a execução da atividade; Geralmente exercem papel de conselho na tomada de decisões.
- d) **Informed (Informado):** pessoa(s) que será informada(s) acerca do progresso da execução da atividade.

Tabela 1 - Matriz de Responsabilidades

Fase	Atividade	DP	GP	ETI	DS	US
Identificação	Identificar a estrutura necessária para provê-lo, ou seja, os itens de configuração que compõem ou sustentam o serviço.	A/R	R	I	I	I
	Identificar as áreas internas e/ou fornecedores externos envolvidos no provimento do serviço.	A/R	R	I	I	I
	Identificar manutenções planejadas.	A	R	I	I	I
	Identificar a disponibilidade do serviço.	A	R	C	C	I
	Identificar a capacidade do serviço.	A	R	C	C	I
	Identificar o suporte.	A	R	C	C	I
	Identificar a segurança.	A	R	C	C	I
Definição	Definir requisitos de nível de serviço.	A	R	C	C	I
	Definir os acordos de nível operacional.	A	R	C	C	I
	Definir os acordos de nível de serviço.	A	R	C	C	I
	Definir as metas operacionais.	A	R	C	C	I
	Definir indicadores de desempenho.	A	R	C	C	I

	Definir metas.	A	R	C	C	I
	Documentar os requisitos.	A	R	C	C	I
Negociação	Negociar acordo de nível de serviço.	A	R	C	C	I
	Definir especificações.	A	R	C	C	I
	Definir restrições.	A	R	C	C	I
	Definir papéis e responsabilidades.	A	R	C	C	I
Monitoração	Monitorar e reportar a performance do acordo de nível de serviço.	A	R	C	C	I
	Monitorar as metas dos serviços.	A	R	C	C	I
	Analisar desempenho dos serviços de TI.	A	R	C	C	I
Relatório	Produzir relatórios de nível de serviço.	A	R	C	C	I
	Elaborar relatórios de performance.	A	R	C	C	I
	Prover informações gerenciais.	A	R	C	C	I
Revisão	Analisar desempenho dos serviços.	A	I	R	C	I
	Analisar e rever os ANS.	A	R	R	C	I
	Providenciar proposta para o ANS e respectivos ANO.	A	R	C	C	I
	Conduzir reuniões de revisão do acordo de nível de serviço.	A	R	C	C	I
	Gerenciar os contatos e relacionamentos com os clientes de negócio.	A	R	C	C	I
	Gerenciar reclamações e elogios dos clientes.	A	R	C	C	I
	Realizar pesquisa de satisfação.	A	R	C	C	I
	Indicar sugestões de melhoria.	A	R	C	C	I

Legenda:

DP: Dono do processo.

GP: Gerente do processo.

ETI: Equipe de TI.

DS: Dono do serviço.

6. INDICADOR DE DESEMPENHO

O processo de gerenciamento de nível de serviços deverá ser monitorado e constantemente medido através de indicadores de desempenho. Em geral, o papel responsável por coletar os dados do indicador é o dono do processo. No entanto, havendo um responsável diferente, então o mesmo deve ser informado.

Esse monitoramento tem como objetivo acompanhar a eficácia do processo, identificando tendências, falhas e oportunidades de correções, promovendo sempre a melhoria contínua. Para medir a eficiência deste processo foram definidas as métricas operacionais detalhadas na tabela 2.

Tabela 2 - Indicador de desempenho

Indicador	Número de ANS registrados e gerenciados no catálogo de serviços.
Descrição	Indicar a quantidade de ANS que foram registrados e são gerenciados no catálogo de serviços.
Objetivo	Acompanhar o número de ANS registrados e gerenciados no catálogo de serviços.
Periodicidade	Anual.

Fórmula	Soma.
Meta	Aumentar o número de ANS registrados e gerenciados no catálogo de serviços.
Fonte	Portal Institucional.
Ferramenta	Planilha eletrônica.
Responsável	Diretoria de Tecnologia da Informação.

7. PROCESSOS RELACIONADOS

A seguir estão descritas as principais interfaces do processo de gerenciamento de nível de serviço com os demais processos contidos no escopo desse processo e sua importância:

- a) **Gerenciamento do catálogo de serviços:** processo responsável por fornecer informação precisa sobre os serviços, interfaces e dependências para suportar o gerenciamento de nível de serviço e apoiar na comunicação dos serviços prestados;
- b) **Gerenciamento de incidentes:** processo responsável por fornecer dados para demonstrar a performance em relação aos ANS definidos. O gerenciamento de nível de serviço negocia e define os tempos e metas do processo de incidentes;
- c) **Gerenciamento de mudanças:** processo responsável por garantir que todas as mudanças realizadas nos ANS ou nos ANO serão avaliadas e atualizadas no catálogo de serviços, se aprovado.
- d) **Gerenciamento de portfólio:** processo responsável por fornecer informação precisa sobre os serviços, interfaces e dependências para suportar o gerenciamento de nível de serviço e apoiar na comunicação dos serviços prestados. O gerenciamento de portfólio inicialmente será tratado por gerenciamento de projetos.

8. PRÁTICAS RECOMENDADAS

Para que o processo de gestão de nível de serviços possa ser realizado de forma eficiente, ele interliga outros processos. São eles:

- a) Os acordos de nível de serviço deverão ser devidamente formalizados e documentados;
- b) Todo serviço que esteja listado no catálogo de serviços deverá ter um acordo de nível de serviço (ANS) associado;
- c) Os processos de negócio poderão mudar ao longo do tempo, para se adaptarem a novos requisitos, leis, projetos ou iniciativas. Naturalmente, essas alterações demandam mudanças nos serviços de TI. Portanto, é preciso estabelecer os critérios para refletir as mudanças dos serviços nos acordos;
- d) Os serviços deverão passar por uma reavaliação do ANS, no mínimo uma vez por ano;
- e) Os acordos de nível operacional deverão ser devidamente formalizados e documentados e deverão ser reavaliados no mínimo uma vez a cada 12 meses;
- f) Tanto os acordos de nível de serviço quanto os acordos de nível operacional poderão sofrer alterações, caso necessário, antes de 12 meses;

- g) Se através de uma ação de monitoria for identificada uma oportunidade de melhoria em relação a acordos já estabelecidos, esta oportunidade deverá ser registrada, o que possivelmente acarretará uma redefinição de ANS/ANO dentro do processo de gerenciar acordos de nível de serviço;
- h) Caso seja identificada uma falha ou incoerência em acordos já estabelecidos e aplicados, deverá ser elaborado um plano para corrigir/adequar esses acordos. Se necessário, o plano de ação corretiva deverá ser submetido ao processo para gerenciar mudanças.
- i) O dono do processo deverá desenvolver e documentar os contatos e relacionamentos com os clientes de negócio em conjunto com o gerenciamento do relacionamento com o negócio. Nesta atividade o dono do processo é responsável por intermediar a comunicação da área de TI com a área de negócio.
- j) O dono do processo deverá registrar e gerenciar reclamações e elogios dos clientes em conjunto com o gerenciamento do relacionamento com o negócio. Nesta atividade o dono do processo deverá gerenciar os possíveis conflitos entre as partes interessadas.
- k) Os acordos de nível de serviço, acordos de nível operacional e contratos de apoio deverão ser revistos após a reunião com a área de negócio, para atualizações.
- l) O dono do serviço, juntamente com o gerente do processo deverão avaliar o desempenho dos ANS, baseado nas métricas e metas definidas no processo. Se for identificada uma oportunidade de melhoria em relação a acordos já estabelecidos, esta deverá ser registrada, o que possivelmente acarretará em uma redefinição de ANS/ANO dentro do processo de gerenciar acordos de nível de serviço. Caso seja identificada uma falha ou incoerência em acordos já estabelecidos e aplicados, deverá ser elaborado um plano para corrigir esses acordos. O plano de ação corretiva deverá ser submetido ao processo para gerenciar mudanças.
- m) O gerente do processo deverá analisar e rever os ANSs com intuito de corrigir inconsistências. Periodicamente, deverá analisar relatórios, bases de dados e indicadores de nível de serviço, a fim de avaliar e rever o desempenho dos serviços em função dos ANS. Caso encontre falhas de desempenho dos serviços, deverá promover nova rodada de definição e acordo, para corrigir os desvios encontrados. Uma vez definidos e acordados os níveis de serviço, deverá documentar todos os acordos e contratos. Em caso de não aprovação, os acordos deverão ser reavaliados, renegociados e a documentação atualizada, para novamente ser submetida à aprovação.
- n) Os acordos relacionados ao processo de gerenciamento de nível de serviço deverão sempre estar atualizados e incorporados ao gerenciamento de mudanças e ao processo de gerenciamento de configuração. Isso é necessário para garantir que as mudanças na infraestrutura do serviço não tenham violado ou invalidado o acordo em si.

9. REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Norma técnica NBR ISO/IEC 20000-1 (ABNT, 2020). Tecnologia da informação: gestão de serviço Parte 1: requisitos do sistema de gestão de serviço.** ABNT, 2020.

Office of Government Commerce (OGC, 2007a). **ITIL: Glossário de termos, definições e acrônimos. Versão 2.0. OCG, 2007.** Disponível em: <<https://www.portalgsti.com.br/2011/05/glossario-til-v3-em-portugues.html>>. Acesso em: 01 de março de 2021.

Office of Government Commerce (OGC, 2007b). **ITIL: The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle**. London: TSO (The Stationary Office), 2007. ISBN 9780113310616. Disponível em: <<https://www.kornev-online.net/ITIL/The%20Official%20Introduction%20to%20the%20ITIL%20Service%20Lifecycle.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2021.

Palmas, 14 de Abril de 2021.

Kleyton Matos Moreira
Diretor de Tecnologia da Informação

Paula Karini Dias Ferreira Amorim
Presidente do Comitê Gestor de Tecnologia da Informação
PORTARIA Nº 242/2019/REI/IFTO, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2019



Documento assinado eletronicamente por **Kleyton Matos Moreira, Diretor**, em 16/04/2021, às 09:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Paula Karini Dias Ferreira Amorim, Presidente**, em 16/04/2021, às 11:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ifto.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1274356** e o código CRC **2C831AE9**.

Avenida Joaquim Teotônio Segurado, Quadra 202 Sul, ACSU-SE 20, Conjunto 1, Lote 8 - Plano Diretor Sul — CEP 77020-450 Palmas/TO — (63) 3229-2200
portal.ifto.edu.br — reitoria@ifto.edu.br