



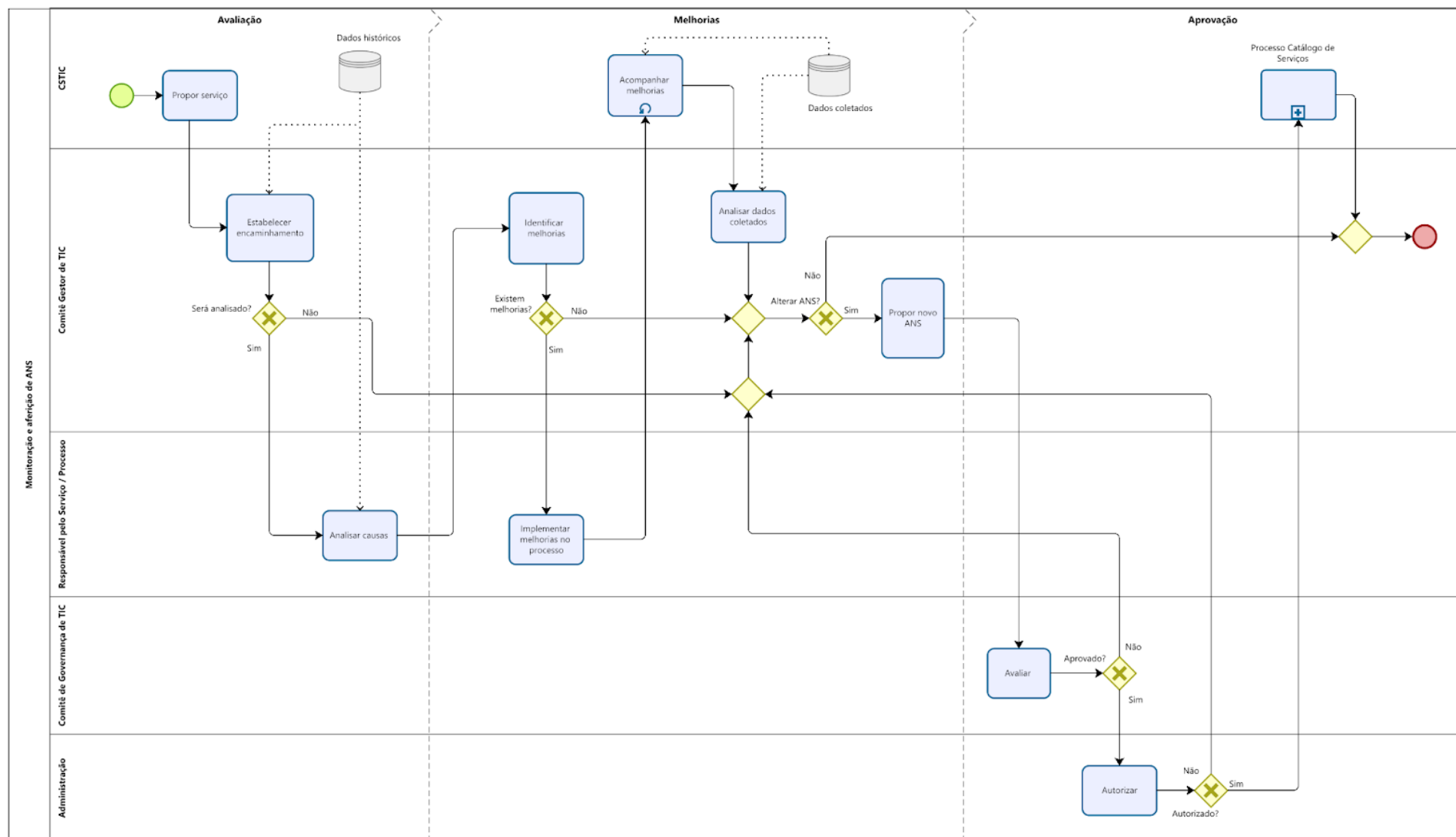
PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

DESENHO DO PROCESSO
DEFINIÇÕES
DESCRIÇÃO DAS TAREFAS



DESENHO DO PROCESSO





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

CONTROLE DE VERSÕES

Versão e data	Alterações
Versão 2.0 10/07/2025	• Alteração do nome do processo de “Aferição e Monitoração dos Níveis de Serviço” para “Gerenciamento dos Níveis de Serviço” • Inclusão das informações referentes ao “Controle de Versões” • Inclusão dos campos: “Objetivo do processo” e “Referências técnicas, legais e normativas” • Indicador de benefício do processo • Modificação de ferramentas • Atualização da nomenclatura dos atores do processo • Alinhamento à Resolução CSJT 397/2024 • Atualização do desenho do processo

DEFINIÇÕES

Objetivo do Processo
O processo tem como objetivo garantir que os serviços de TIC sejam entregues dentro dos prazos acordados, por meio do monitoramento constante dos tempos de atendimento dos chamados a fim de identificar aqueles atendidos fora do prazo, permitindo a análise de causas, implementação e acompanhamento de melhorias, até o encaminhamento da adequação nos ANSs.

Responsável pelo Processo
CSTIC - Coordenadoria de Serviços de TIC da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do Tribunal

Papéis	
CSTIC	Coordenadoria de Serviços de TIC da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do Tribunal, responsável pela gestão do processo de aferição e monitoração dos níveis de serviços.
Subcomitê de TIC	Comitê composto pelo Diretor, Coordenadores e Chefe da Divisão de Projetos e Apoio Administrativo da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do Tribunal, responsável pelo acompanhamento e deliberações referentes à gestão de TIC.
Comitê de Governança de TIC	Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicações do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região, responsável por avaliar as propostas de mudanças de ANS.
Administração	Administração do Tribunal, responsável pela aprovação e regulamentação dos processos.
Responsável pelo Serviço/Processo	Principal setor, no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do Tribunal, responsável pelo cumprimento do prazo



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Papéis	
	de atendimento ou execução do processo relacionado ao serviço que está sendo analisado.

Termos / Artefatos	
ANS	Acordo de Nível de Serviço (ANS) é o prazo acordado para atendimento a um chamado de suporte de determinado serviço de TIC.
Catálogo de serviços de TIC	Catálogo contendo todos os serviços oferecidos pela SETIC ao público interno e externo do Tribunal.

Ferramentas	
Ferramenta de Service Desk	Ferramenta de gestão utilizada pela Central de Serviços de TIC e demais colaboradores da SETIC - Qualitor.
Planilha	Software de planilha que permite trabalhar com uma amostragem de dados.
Ferramenta de BI	Ferramenta de extração e visualização de dados – BI - QlikSense ou PowerBI.

Referências técnicas, legais e normativas que fundamentam o Processo	
Resolução CSJT 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 grau (PGSERV-TIC).
Resolução CNJ 370/2021	Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).

Indicador de benefício do processo		
Descrição do indicador	Método de apuração / fórmula de cálculo	Frequência
Execução das ações de melhoria identificadas no gerenciamento dos níveis de serviço	Percentual de ações de melhoria identificadas no gerenciamento dos níveis de serviço que foram executadas. Meta: 100%	Semestral

Controle de execução do processo		
Controle	Método de execução	Frequência
Auditoria	Realizar uma reunião com as equipes executoras do processo, para avaliar a aderência, os benefícios gerados e oportunidades de melhoria do processo. Essa reunião deve identificar se o processo necessita de revisão.	anual



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

DESCRIÇÃO DAS TAREFAS

Propor serviço a ser avaliado		
Descrição	Identificar, dentro do catálogo de serviços da SETIC, um ou mais serviços que necessitem de ajuste no que diz respeito ao seu prazo de atendimento (ANS).	
Papéis	CSTIC	
Considerações importantes	Serviços com resultados positivos também podem ser propostos, com base no tempo médio de atendimento, para ajuste do ANS com vistas a melhorar o atendimento de TIC.	
Entradas	Catálogo de serviços de TIC e Relatório de percentuais de atendimentos dentro do SLA, por serviço	
Saídas	Relação de serviços com percentual de atendimento abaixo da meta	
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	
Atividades	Identificar	Analisar os relatórios com os prazos de atendimento no intuito de identificar um serviço passível de aprimoramento do seu ANS.
	Propor	Preparar relatório inicial justificando a escolha do serviço.

Estabelecer encaminhamento		
Descrição	Estabelecer o encaminhamento da proposta de serviço apresentada.	
Papéis	Subcomitê de TIC	
Considerações importantes	A partir dessa atividade, o serviço (ou mais serviços) poderá ser encaminhado para uma análise de causas com vistas a identificar o motivo de não cumprimento do seu ANS, poderá ter o seu ANS já alterado sem análise prévia ou poderá ter a proposta descartada.	
Entradas	Relação de serviços com percentual de atendimento abaixo da meta	
Saídas	Encaminhamento estabelecido	
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk, Planilha, Ferramenta de BI	
Atividades	Analisar	Analisar a proposta apresentada.
	Estabelecer	Estabelecer o encaminhamento da proposta. No caso de necessidade, pode-se definir metas de atingimento para o novo ANS.

Analisar causas	
Descrição	A partir da base de dados histórica sobre os chamados envolvendo o serviço, analisar as possíveis causas para um resultado divergente do ANS.
Papéis	Responsável pelo Serviço / Processo



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Entradas	Encaminhamento estabelecido	
Saídas	Relatório de causas de não atingimento do ANS ou outras alterações de ANS	
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk, Planilha, Ferramenta de BI	
Atividades	Analisar	Analisar as possíveis causas para um resultado divergente do ANS.

Identificar melhorias		
Descrição	Propor um conjunto de ações no processo de atendimento do serviço com o objetivo de aprimorar o tempo total de atendimento.	
Papéis	Subcomitê de TIC	
Entradas	Relatório de causas de não atingimento do ANS ou outras alterações de ANS	
Saídas	Melhorias do serviço identificadas	
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk, Planilha, Ferramenta de BI	
Atividades	Determinar	Determinar quais melhorias serão realizadas.
	Encaminhar	Encaminhar a proposta de melhoria para execução.

Implementar melhorias		
Descrição	Implementar as melhorias estabelecidas pelo Comitê de Governança de TIC.	
Papéis	Responsável pelo Serviço / Processo	
Entradas	Melhorias do serviço identificadas	
Saídas	Melhorias do serviço implementadas	
Atividades	Implementar	Implementar as melhorias no processo de atendimento do serviço.

Acompanhar melhorias		
Descrição	A partir das melhorias implementadas, aguardar um período de tempo durante o qual serão coletados os dados para análise futura.	
Papéis	CSTIC	
Considerações importantes	O prazo máximo para consolidar as informações que serão encaminhadas ao Subcomitê de TIC com relação aos resultados obtidos com as melhorias é de 3 meses.	
Entradas	Melhorias do serviço implementadas	
Saídas	Coleta de dados realizada	
Atividades	Coletar	Coletar os prazos de atendimento do serviço que foi submetido às melhorias.
	Divulgar	Divulgar os resultados obtidos para o Subcomitê de TIC.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Analisar dados coletados		
Descrição	Analisar os dados coletados, referentes aos prazos de atendimento do serviço, para verificar a eficácia das melhorias que foram aplicadas e decidir qual ação de encaminhamento tomar.	
Papéis	Subcomitê de TIC	
Considerações importantes	Caso a análise demonstre que as melhorias não obtiveram sucesso, pode-se decidir por implementar novas melhorias. Nesse caso o processo é encerrado e no próximo ciclo deve-se propor novamente o serviço.	
Entradas	Coleta de dados realizada	
Saídas	Análise realizada com ou sem necessidade de alteração do ANS	
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk, Planilha, Ferramenta de BI	
Atividades	Analisar	Analisar o resultado da coleta dos dados.
	Decidir	A partir da análise realizada, decidir se o ANS do serviço sofrerá ajuste.
	Publicar	Publicar o resultado do monitoramento dos ANSs, contendo as medidas de recuperação realizadas e as sugestões de ajustes nos ANSs, se houver.

Propor novo ANS		
Descrição	Propor alteração no catálogo de serviços no que diz respeito ao ANS do serviço.	
Papéis	Subcomitê de TIC	
Entradas	Análise realizada com necessidade de alteração do ANS	
Saídas	Proposta do novo ANS consolidada	
Atividades	Definir novo ANS	Definir o novo ANS do serviço.

Avaliar		
Descrição	Analisar e avaliar a proposta do novo ANS.	
Papéis	Comitê de Governança de TIC	
Entradas	Proposta do novo ANS consolidada	
Saídas	Proposta do novo ANS avaliada.	
Atividades	Avaliar	Avaliar a proposta do novo ANS.

Autorizar		
Descrição	Autorizar a implementação, no Catálogo de Serviços de TIC, do novo ANS.	
Papéis	Administração	
Entradas	Proposta do novo ANS avaliada	
Saídas	Proposta do novo ANS autorizada	



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Atividades	Aprovar	Aprovar a proposta do novo ANS.
-------------------	---------	---------------------------------

Processo Catálogo de Serviços	
Descrição	Subprocesso executado na SETIC para atualização do catálogo de serviços de TIC.
Papéis	CSTIC
Considerações importantes	Este subprocesso está definido no Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços. O responsável pelo serviço/processo deve abrir um chamado solicitando a alteração no catálogo de serviços e iniciando o processo.
Entradas	Proposta do novo ANS autorizada
Saídas	Catálogo de serviços de TIC alterado
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk