



**MANUAL DE PROCEDIMENTO**

**MPR/STI-026-R00**

---

**DEMANDAS DE TIC**

---

07/2017

**REVISÕES**

<b>Revisão</b>	<b>Aprovação</b>	<b>Aprovado Por</b>	<b>Modificações da Última Versão</b>
R00	02/07/2017	STI	Versão Original

## ÍNDICE

- 1) Disposições Preliminares, pág. 6.
  - 1.1) Introdução, pág. 6.
  - 1.2) Revogação, pág. 6.
  - 1.3) Fundamentação, pág. 6.
  - 1.4) Executores dos Processos, pág. 6.
  - 1.5) Elaboração e Revisão, pág. 8.
  - 1.6) Organização do Documento, pág. 8.
- 2) Definições, pág. 10.
  - 2.1) Sigla, pág. 10.
- 3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 11.
  - 3.1) Artefatos, pág. 11.
  - 3.2) Competências, pág. 11.
  - 3.3) Sistemas, pág. 12.
  - 3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 12.
- 4) Procedimentos Referenciados, pág. 13.
- 5) Procedimentos, pág. 14.
  - 5.1) Gerenciar o Cumprimento de Requisições, pág. 14.
  - 5.2) Gerenciar Acordos de Níveis de Serviço, pág. 21.
  - 5.3) Gerenciar Catálogo de Serviço, pág. 25.
  - 5.4) Gerenciar Conhecimento, pág. 29.
  - 5.5) Gerenciar Incidentes, pág. 32.
  - 5.6) Gerenciar Portfólio de Serviço, pág. 38.
  - 5.7) Monitorar Nível de Serviço, pág. 41.
  - 5.8) Obter Resposta para Subsidiar Memorando, pág. 44.
  - 5.9) Adicionar Novo Item de Monitoração de Infraestrutura da TI, pág. 49.
- 6) Disposições Finais, pág. 53.

## **PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS**

### **ÁREAS ORGANIZACIONAIS**

#### **1) Gerência de Infraestrutura Tecnológica**

- a) Gerenciar o Cumprimento de Requisições

#### **2) Gerência Técnica de Planejamento e Projetos**

- a) Gerenciar Acordos de Níveis de Serviço

### **GRUPOS ORGANIZACIONAIS**

#### **a) Administrativo da STI**

- 1) Obter Resposta para Subsidiar Memorando

#### **b) Demandante**

- 1) Gerenciar Catálogo de Serviço

#### **c) GEIT - 1 NIVEL**

- 1) Gerenciar Incidentes
- 2) Gerenciar o Cumprimento de Requisições

#### **d) GEIT - 2 NIVEL**

- 1) Gerenciar Incidentes

#### **e) GEIT - 3 NIVEL**

- 1) Adicionar Novo Item de Monitoração de Infraestrutura da TI
- 2) Gerenciar Conhecimento
- 3) Gerenciar Incidentes

#### **f) GEIT - Fiscal Técnico**

- 1) Monitorar Nível de Serviço

#### **g) GEIT - Gerente**

- 1) Gerenciar o Cumprimento de Requisições

#### **h) GEIT - Gestor do Contrato**

- 1) Gerenciar Acordos de Níveis de Serviço

- 2) Gerenciar o Cumprimento de Requisições

**i) Gerentes da STI**

- 1) Gerenciar Catálogo de Serviço
- 2) Gerenciar Portfólio de Serviço

**j) GESI - Gerente**

- 1) Obter Resposta para Subsidiar Memorando

**k) GESI - Líderes das Áreas**

- 1) Obter Resposta para Subsidiar Memorando

**l) Solicitante**

- 1) Adicionar Novo Item de Monitoração de Infraestrutura da TI
- 2) Gerenciar Acordos de Níveis de Serviço
- 3) Gerenciar Catálogo de Serviço
- 4) Gerenciar Conhecimento
- 5) Gerenciar Incidentes
- 6) Gerenciar o Cumprimento de Requisições
- 7) Gerenciar Portfólio de Serviço
- 8) Monitorar Nível de Serviço
- 9) Obter Resposta para Subsidiar Memorando

**m) STI - Superintendente**

- 1) Obter Resposta para Subsidiar Memorando

## 1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

### 1.1 INTRODUÇÃO

Este Manual de Procedimentos é referente aos Processos de Trabalho de demandas de TI no âmbito da GEIT

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI, os seguintes processos de trabalho:

- a) Gerenciar o Cumprimento de Requisições.
- b) Gerenciar Acordos de Níveis de Serviço.
- c) Gerenciar Catálogo de Serviço.
- d) Gerenciar Conhecimento.
- e) Gerenciar Incidentes.
- f) Gerenciar Portfólio de Serviço.
- g) Monitorar Nível de Serviço.
- h) Obter Resposta para Subsidiar Memorando.
- i) Adicionar Novo Item de Monitoração de Infraestrutura da TI.

### 1.2 REVOGAÇÃO

Item não aplicável.

### 1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, art. 31 e alterações posteriores

### 1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

Os procedimentos contidos neste documento aplicam-se aos servidores integrantes das seguintes áreas organizacionais:

Área Organizacional	Descrição
Gerência de Infraestrutura Tecnológica - GEIT	A Gerência de Infraestrutura Tecnológica é responsável por estabelecer e formular

	<p>estratégias e padrões relacionados com a administração dos recursos de tecnologia da informação para a sistematização e disponibilização de informações gerenciais, visando dar suporte ao processo decisório da ANAC e suprir e dar suporte às áreas da Agência na execução e gerenciamento dos projetos de tecnologia da informação necessários ao provimento de infraestrutura de tecnologia da informação das atividades finalísticas e de gestão interna, além de organizar, dirigir, controlar e avaliar os serviços de segurança da informação e inovação tecnológica da Superintendência de Tecnologia da Informação.</p>
<p>Gerência Técnica de Planejamento e Projetos - GTPP</p>	<p>A Gerência Técnica de Planejamento e Projetos é responsável por formular estratégias e padrões relacionados com a governança de tecnologia da informação para a sistematização e disponibilização de informações gerenciais, visando dar suporte ao processo decisório da Agência, e coordenar, supervisionar, acompanhar, controlar e avaliar a execução das atividades relacionadas com a governança de tecnologia da informação no âmbito da Superintendência de Tecnologia da Informação, além de manter o Plano Diretor de Tecnologia da Informação.</p>

<b>Grupo Organizacional</b>	<b>Descrição</b>
ADM-STI	O administrativo interno da STI
Demandante	Pessoa ou grupo de pessoas que solicita uma demanda.
GEIT - 1 NIVEL	Empresa terceirizada contratada (G&P) de 1º nível.
GEIT - 2 NIVEL	Empresa terceirizada contratada (G&P) de 2º nível.
GEIT - 3 NIVEL	Empresa terceirizada contratada (Central IT) de 1º nível.
GEIT - Fiscal Técnico	Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.
GEIT - Gerente	Gerente do GEIT
GEIT - Gestor do Contrato	Gestor do Contrato

Gerentes da STI	Os gerentes da STI são os responsáveis pelas gerências GTPP, GTAS, GESI e GEIT
GESI - Gerente	O Gerente de Sistemas e Informação no Organograma da ANAC
GESI - Líderes das Áreas	Pessoa designada a ser líder de determinada área da GESI: Líder da Facilitação Líder da Inovação Líder da Fiscalização
Solicitante	Este grupo representa o solicitante do processo de trabalho em questão.
STI - Superintendente	Superintendente da Superintendência de Tecnologia da Informação.

### 1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Superintendente de Tecnologia da Informação aprovar todas as revisões deste MPR.

### 1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

O capítulo 2 apresenta as principais definições utilizadas no âmbito deste MPR, e deve ser visto integralmente antes da leitura de capítulos posteriores.

O capítulo 3 apresenta as competências, os artefatos e os sistemas envolvidos na execução dos processos deste manual, em ordem relativamente cronológica.

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho. Para encontrar um processo específico, deve-se procurar sua respectiva página no índice contido no início do documento. Os processos estão ordenados em etapas. Cada etapa é contida em uma tabela, que possui em si todas as informações necessárias para sua realização. São elas, respectivamente:

- a) o título da etapa;
- b) a descrição da forma de execução da etapa;
- c) as competências necessárias para a execução da etapa;
- d) os artefatos necessários para a execução da etapa;
- e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);

- f) os documentos e processos administrativos que precisam ser elaborados durante a execução da etapa;
- g) instruções para as próximas etapas; e
- h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

O capítulo 5 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

Por último, é importante comunicar que este documento foi gerado automaticamente. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas organizacionais, os artefatos, as competências, os sistemas, entre outros, para os processos de trabalho aqui apresentados, de forma que alguma mecanicidade na apresentação das informações pode ser percebida. O documento sempre apresenta as informações mais atualizadas de nomes e siglas de grupos, áreas, artefatos, termos, sistemas e suas definições, conforme informação disponível na base de dados, independente da data de assinatura do documento. Informações sobre etapas, seu detalhamento, a sequência entre etapas, responsáveis pelas etapas, artefatos, competências e sistemas associados a etapas, assim como seus nomes e os nomes de seus processos têm suas definições idênticas à da data de assinatura do documento.

## 2. DEFINIÇÕES

A tabela abaixo apresenta as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimento.

### 2.1 Sigla

<b>Definição</b>	<b>Significado</b>
GEIT	Gerência de Infraestrutura Tecnológica

### 3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências, sistemas e documentos administrativos que o executor necessita consultar, preencher, analisar ou elaborar para executar os processos deste MPR. As etapas descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles.

As competências devem ser adquiridas por meio de capacitação ou outros instrumentos e os artefatos se encontram no módulo "Artefatos" do sistema GFT - Gerenciador de Fluxos de Trabalho.

#### 3.1 ARTEFATOS

Nome	Descrição
Memorando para Obter Resposta para Subsidiar Documentos	Memorando utilizado para obter respostas para subsidiar documentos na STI
Modelo de Despacho Padrão ANAC	Modelo de Despacho Padrão da ANAC adaptado à Superintendência de Planejamento Institucional.
Modelo de Nota Técnica Padrão ANAC	Modelo de Nota Técnica padrão da ANAC.
Ofício para Obter Resposta para Subsidiar Documentos	Ofício utilizado para obter resposta para subsidiar documentos na STI

#### 3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que as pessoas que venham a executá-los possuam um determinado conjunto de competências. No capítulo 4, as competências específicas que o executor de cada etapa de cada processo de trabalho deve possuir são apresentadas. A seguir, encontra-se uma lista geral das competências contidas em todos os processos de trabalho deste MPR e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

Competência	Áreas e Grupos
Analisa viabilidade da demanda de TI, de forma imparcial, considerando os benefícios frente aos requisitos de negócio da ANAC.	GEIT - Gestor do Contrato
Inspeciona tecnicamente produto/serviço de TI frente aos requisitos técnicos estabelecidos no termo de referência da contratação no âmbito da GEIT.	GEIT - Gestor do Contrato

### 3.3 SISTEMAS

<b>Nome</b>	<b>Descrição</b>	<b>Acesso</b>
NAGIOS	Sistema de monitoração de serviços e ativos de TI usado na ANAC	<a href="http://nagios.anac.gov.br/nagios/">http://nagios.anac.gov.br/nagios/</a>
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	<a href="https://sistemas.anac.gov.br/sei">https://sistemas.anac.gov.br/sei</a>
Sharepoint - STI	Ambiente colaborativo para compartilhamento de arquivos da STI.	<a href="http://sti.anac.gov.br/default.aspx">http://sti.anac.gov.br/default.aspx</a>
SIGAD	Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos. Sistema utilizado para o gerenciamento, consulta e trâmite de documentos e de processos.	<a href="http://sigad.anac.gov.br/proton/">http://sigad.anac.gov.br/proton/</a>

### 3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Não há documentos ou processos administrativos a serem elaborados neste MPR.

## **4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS**

Procedimentos referenciados são processos de trabalho publicados em outro MPR que têm relação com os processos de trabalho publicados por este manual. Este MPR não possui nenhum processo de trabalho referenciado.

## 5. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta todos os processos de trabalho deste MPR. Para encontrar um processo específico, utilize o índice nas páginas iniciais deste documento. Ao final de cada etapa encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. O presente MPR também está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

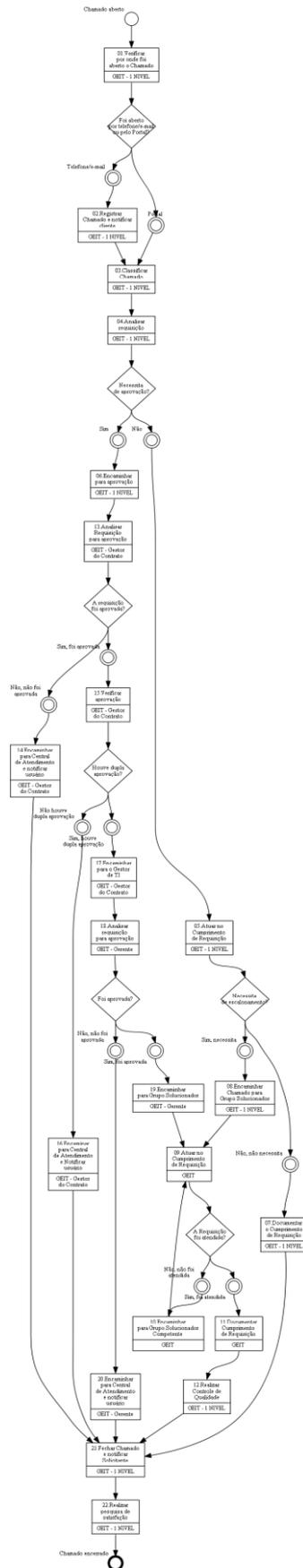
### 5.1 Gerenciar o Cumprimento de Requisições

Gerenciar o Cumprimento de Requisições

O processo contém, ao todo, 22 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Chamado aberto", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Chamado encerrado".

A área envolvida na execução deste processo é a GEIT. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GEIT - 1 NIVEL, GEIT - Gerente, GEIT - Gestor do Contrato, Solicitante.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## **01. Verificar por onde foi aberto o Chamado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Foi aberto por telefone/e-mail ou pelo Portal?" seja "portal", deve-se seguir para a etapa "03.Classificar Chamado". Caso a resposta seja "telefone/e-mail", deve-se seguir para a etapa "02.Registrar Chamado e notificar cliente".

## **02.Registrar Chamado e notificar cliente**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.

DETALHAMENTO: O chamado deve ser registrado pelo usuário através do portal no SGS ou pela Central de Serviços por meio da solicitação do usuário por Telefone ou E-mail. Toda nova informação relevante durante o ciclo de vida do chamado, tais como tentativa de contato com usuário, ligações recebidas e atividades realizadas, deve ser registrada no histórico do chamado (ocorrências).

Havendo necessidade de criar chamados para atender uma solicitação que requeira mais de uma atividade, a Central de Serviços deverá abrir uma "solicitação relacionada" (chamado filho) com o mesmo solicitante do chamado inicial desmarcando as opções de envio de e-mail.

Todas as informações levantadas devem ser documentadas na requisição.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03.Classificar Chamado".

## **03.Classificar Chamado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.

DETALHAMENTO: Os chamados devem ser classificados e priorizados pela Central de Serviços. Classificar um chamado consiste em definir o tipo do chamado (p. ex. se é um incidente ou uma requisição) e o serviço do Catálogo de Serviços. Quando o solicitante realiza a requisição através de e-mail ou telefone, o Analista nível 1 da Central de Atendimento, após registrar ou complementar a requisição, faz a classificação e priorização do chamado.

A classificação é realizada pelo Analista nível 1 da central de serviços seguindo os procedimentos de atendimento definidos para promover o entendimento da requisição.

A priorização é realizada levando em conta o ANS definido pela organização e parametrizado no SGS.

O Analista nível 1 deve identificar se a requisição é elegível a seu grupo executor, caso contrário deve encaminhá-la para o grupo competente. Este encaminhamento poderá ser automático quando o Grupo Executor e a elegibilidade do serviço estiverem pré-configurados no catálogo de serviços.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04.Analisar requisição".

## **04.Analisar requisição**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.

DETALHAMENTO: Durante esta atividade, o Executor da requisição deverá analisar todas as informações registradas no chamado, se o mesmo é de sua competência. Caso não, mesmo deverá escalonar para outro Grupo Executor.

O Executor da requisição poderá utilizar de vários meios que auxiliem no atendimento da requisição, dentre os quais, citam-se:

- § Base de conhecimento e chamados semelhantes;
- § Procedimentos e outros documentos técnicos da organização;
- § Consulta a especialistas;
- § Fornecedores externos;

Se existir um procedimento conhecido na base de conhecimento, a requisição deverá ser resolvida na Central de Serviços. Caso contrário, deverá ser encaminhada imediatamente para o grupo executor ou processo de mudança.

Caso o serviço necessite do fornecimento de item indisponível no estoque ou de fornecedor, o solicitante deverá ser comunicado, o status da requisição ficará como suspensa. Nesse caso, a contagem do ANS é interrompida.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessita de aprovação?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "05.Atuar no Cumprimento de Requisição". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "06.Encaminhar para aprovação".

## **05.Atuar no Cumprimento de Requisição**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessita de escalonamento?" seja "sim, necessita", deve-se seguir para a etapa "08.Encaminhar Chamado para Grupo Solucionador". Caso a resposta seja "não, não necessita", deve-se seguir para a etapa "07.Documentar o Cumprimento de Requisição".

## **06.Encaminhar para aprovação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.

DETALHAMENTO: Nessa atividade, será analisado se a requisição necessita de aprovação, onde a mesma deverá ser encaminhada para aprovação do gestor imediato e/ou gestor de TI (simples aprovação ou com dupla aprovação).

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "13.Analisar Requisição para aprovação".

## **07.Documentar o Cumprimento de Requisição**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.

DETALHAMENTO: Nessa atividade o Executor da Requisição deverá, após a identificação de uma solução, registrar ou atualizar as informações referentes aos procedimentos e soluções na base de conhecimento caso necessário

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "21.Fechar Chamado e notificar Solicitante".

## **08.Encaminhar Chamado para Grupo Solucionador**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09.Atuar no Cumprimento de Requisição".

### **09.Atuar no Cumprimento de Requisição**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A Requisição foi atendida?" seja "não, não foi atendida", deve-se seguir para a etapa "10.Encaminhar para Grupo Solucionador Competente". Caso a resposta seja "sim, foi atendida", deve-se seguir para a etapa "11.Documentar Cumprimento de Requisição".

### **10.Encaminhar para Grupo Solucionador Competente**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09.Atuar no Cumprimento de Requisição".

### **11.Documentar Cumprimento de Requisição**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT.

DETALHAMENTO: Nessa atividade o Executor da Requisição deverá, após a identificação de uma solução, registrar ou atualizar as informações referentes aos procedimentos e soluções na base de conhecimento caso necessário

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "12.Realizar Controle de Qualidade".

### **12.Realizar Controle de Qualidade**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.

DETALHAMENTO: Esta atividade será executada pela Central de Serviços devendo validar se realmente a solução aplicada atendeu o solicitante. Caso seja identificado que a solução aplicada não atendeu o solicitante o chamado deverá ser devolvido para Analisar e Atuar no cumprimento da requisição.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "21.Fechar Chamado e notificar Solicitante".

### **13.Analisar Requisição para aprovação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Gestor do Contrato.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A requisição foi aprovada?" seja "sim, foi aprovada", deve-se seguir para a etapa "15.Verificar aprovação". Caso a resposta seja "não, não foi aprovada", deve-se seguir para a etapa "14.Encaminhar para Central de Atendimento e notificar usuário".

**14. Encaminhar para Central de Atendimento e notificar usuário**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Gestor do Contrato.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "21. Fechar Chamado e notificar Solicitante".

**15. Verificar aprovação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Gestor do Contrato.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Houve dupla aprovação?" seja "não houve dupla aprovação", deve-se seguir para a etapa "16. Encaminhar para Central de Atendimento e Notificar usuário". Caso a resposta seja "sim, houve dupla aprovação", deve-se seguir para a etapa "17. Encaminhar para o Gestor de TI".

**16. Encaminhar para Central de Atendimento e Notificar usuário**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Gestor do Contrato.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "21. Fechar Chamado e notificar Solicitante".

**17. Encaminhar para o Gestor de TI**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Gestor do Contrato.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "18. Analisar requisição para aprovação".

**18. Analisar requisição para aprovação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Gerente.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Foi aprovada?" seja "não, não foi aprovada", deve-se seguir para a etapa "20. Encaminhar para Central de Atendimento e notificar usuário". Caso a resposta seja "sim, foi aprovada", deve-se seguir para a etapa "19. Encaminhar para Grupo Solucionador".

**19. Encaminhar para Grupo Solucionador**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Gerente.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Atuar no Cumprimento de Requisição".

## **20. Encaminhar para Central de Atendimento e notificar usuário**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Gerente.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "21. Fechar Chamado e notificar Solicitante".

## **21. Fechar Chamado e notificar Solicitante**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.

DETALHAMENTO: Ao constatar que o atendimento foi concluído, a Central de Serviços deverá fechar o chamado. O usuário será informado sobre o encerramento do chamado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "22. Realizar pesquisa de satisfação".

## **22. Realizar pesquisa de satisfação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.

DETALHAMENTO: Nessa atividade o usuário solicitante responde a pesquisa de satisfação referente a qualidade através do portal de atendimento ou pelo link disponibilizado no e-mail de fechamento do chamado

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.2 Gerenciar Acordos de Níveis de Serviço

### Gerenciar Acordos de Níveis de Serviço

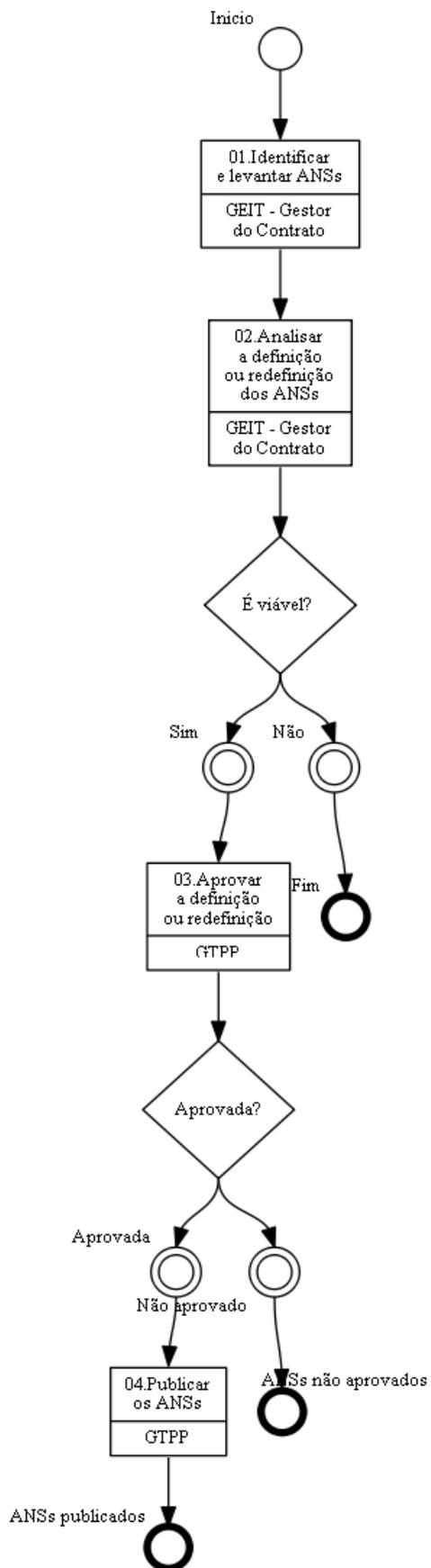
O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Início", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Fim.
- b) ANSs publicados.
- c) ANSs não aprovados.

A área envolvida na execução deste processo é a GTPP. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GEIT - Gestor do Contrato, Solicitante.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa viabilidade da demanda de TI, de forma imparcial, considerando os benefícios frente aos requisitos de negócio da ANAC; (2) Inspecciona tecnicamente produto/serviço de TI frente aos requisitos técnicos estabelecidos no termo de referência da contratação no âmbito da GEIT.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## **01. Identificar e levantar ANSs**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Gestor do Contrato.

DETALHAMENTO: A necessidade de definição no ANS para o serviço novo ou revisão do existente será gerada pela gestão do portfólio e/ou pelo monitoramento de nível de serviço. O analista de qualidade do contrato deve levantar as seguintes necessidades:

- § Requisitos de negócio do serviço e a estrutura necessária para provê-lo;
- § Levantar as áreas internas e/ou fornecedores externos envolvidos no provimento do serviço.

COMPETÊNCIAS:

- Inspecciona tecnicamente produto/serviço de TI frente aos requisitos técnicos estabelecidos no termo de referência da contratação no âmbito da GEIT.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Analisar a definição ou redefinição dos ANSs".

## **02. Analisar a definição ou redefinição dos ANSs**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Gestor do Contrato.

DETALHAMENTO: Cabe ao analista de qualidade do contrato de serviço:

- § Construir ou alterar as propostas para o ANS;
- § Promover e coordenar reuniões para negociar e acordar os níveis de serviço com as áreas internas, os fornecedores e representantes de usuários, para definição e aprovação dos acordos;
- § Seguir um ciclo de avaliações e negociações até que os níveis de serviço sejam de fato acordados.

COMPETÊNCIAS:

- Analisa viabilidade da demanda de TI, de forma imparcial, considerando os benefícios frente aos requisitos de negócio da ANAC.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É viável?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "03. Aprovar a definição ou redefinição". Caso a resposta seja "não", esta etapa finaliza o procedimento.

## **03. Aprovar a definição ou redefinição**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Aprovada?" seja "não aprovado", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "aprovada", deve-se seguir para a etapa "04. Publicar os ANSs".

## **04. Publicar os ANSs**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

### **5.3 Gerenciar Catálogo de Serviço**

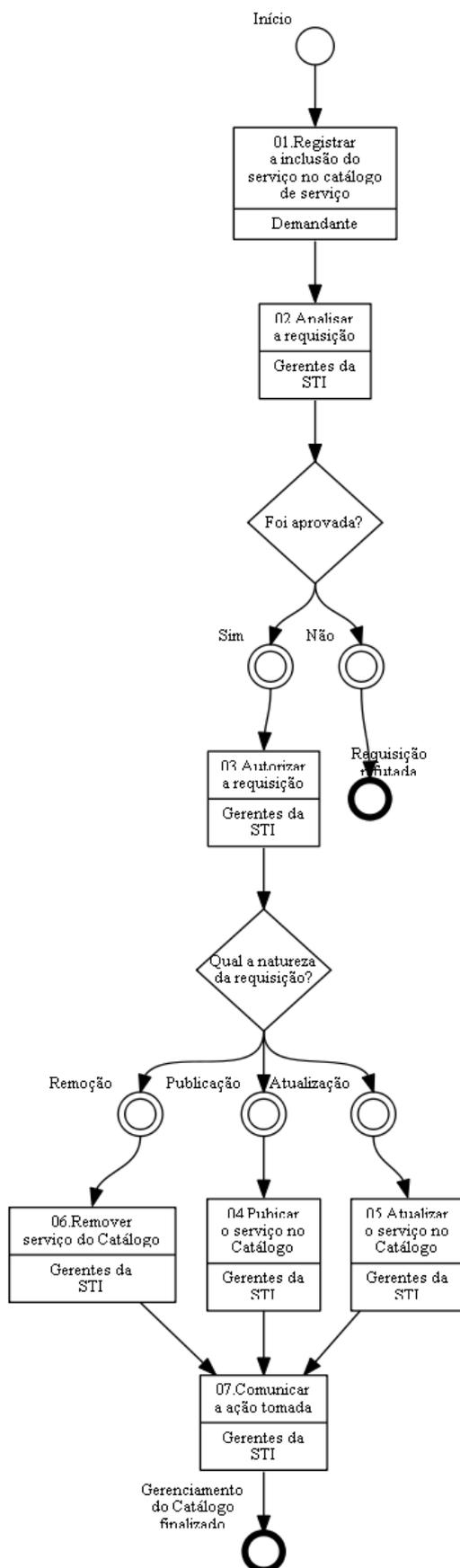
#### Gerenciar Catálogo de Serviço

O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Início", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Requisição refutada.
- b) Gerenciamento do Catálogo finalizado.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Demandante, Gerentes da STI, Solicitante.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



### **01.Registrar a inclusão do serviço no catálogo de serviço**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Demandante.

DETALHAMENTO: Ao solicitar a inclusão de um novo serviço no catálogo de serviço, essa solicitação deverá ser realizada através de requisição registrada na ferramenta ITSM.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02.Analisar a requisição".

### **02.Analisar a requisição**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Foi aprovada?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "03.Autorizar a requisição". Caso a resposta seja "não", esta etapa finaliza o procedimento.

### **03.Autorizar a requisição**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.

DETALHAMENTO: A requisição pode estar relacionada a atualização, publicação, ou remoção

O gerente do processo receberá a requisição e deverá analisar e verificar se a solicitação é pertinente. Caso seja aprovada, a mesma será encaminhada para o dono do processo. Caso a requisição não seja aprovada, a mesma deve ser fechada e o solicitante deve ser informada sobre a recusa da solicitação.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual a natureza da requisição?" seja "atualização", deve-se seguir para a etapa "05.Atualizar o serviço no Catálogo". Caso a resposta seja "remoção", deve-se seguir para a etapa "06.Remover serviço do Catálogo". Caso a resposta seja "publicação", deve-se seguir para a etapa "04.Publicar o serviço no Catálogo".

### **04.Publicar o serviço no Catálogo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.

DETALHAMENTO: Durante a execução da publicação, o gerente do processo deve atualizar o catálogo de serviço em todos os meios pelos quais ele é disponibilizado para usuários e clientes, vale ressaltar que o serviço esteja com o status "Ativo".

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07.Comunicar a ação tomada".

### **05.Atualizar o serviço no Catálogo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.

DETALHAMENTO: O gerente do processo deve realizar as atualizações solicitadas, caso a requisição seja aprovada. Deve-se manter todas as informações do catálogo de serviços sempre atualizadas e corretas

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07.Comunicar a ação tomada".

## **06. Remover serviço do Catálogo**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.

DETALHAMENTO: O gerente do processo deve retirar o serviço do catálogo de serviço conforme solicitado e aprovado na requisição. É importante que o serviço esteja com o status de "Inativo".

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Comunicar a ação tomada".

## **07. Comunicar a ação tomada**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

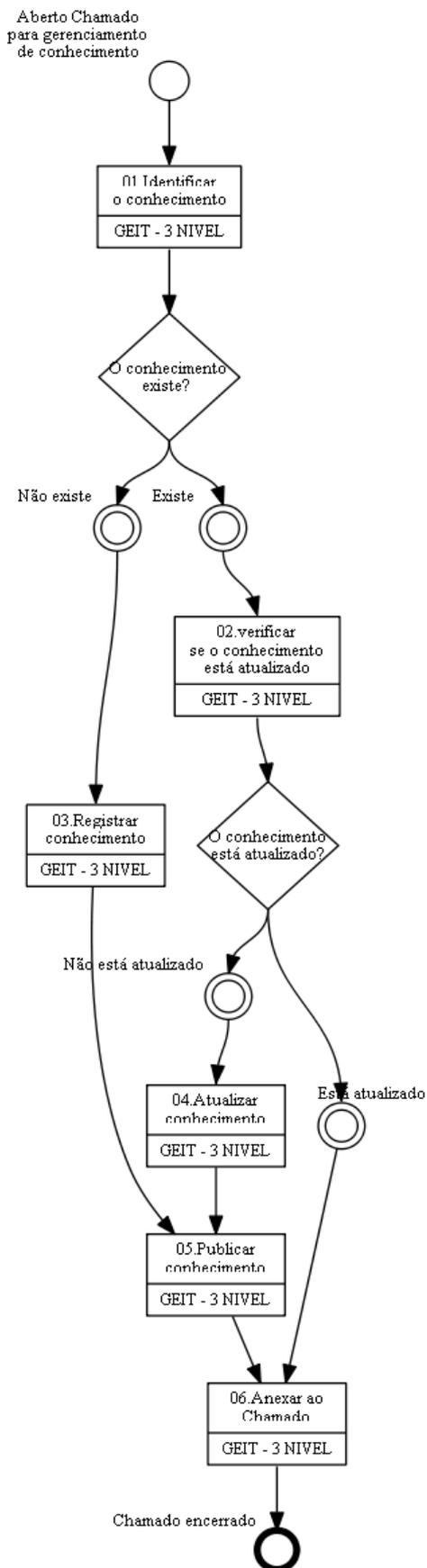
## 5.4 Gerenciar Conhecimento

### Gerenciar Conhecimento

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Aberto Chamado para gerenciamento de conhecimento", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Chamado encerrado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GEIT - 3 NIVEL, Solicitante.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



**01. Identificar o conhecimento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: O executor do processo deve verificar a existência de uma base de conhecimento no SGS, caso não exista, o mesmo deverá registrá-la.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O conhecimento existe?" seja "não existe", deve-se seguir para a etapa "03.Registrar conhecimento". Caso a resposta seja "existe", deve-se seguir para a etapa "02.verificar se o conhecimento está atualizado".

**02.verificar se o conhecimento está atualizado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O conhecimento está atualizado?" seja "não está atualizado", deve-se seguir para a etapa "04.Atualizar conhecimento". Caso a resposta seja "está atualizado", deve-se seguir para a etapa "06.Anexar ao Chamado".

**03.Registrar conhecimento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: O executor do processo deve armazenar na ferramenta CITSmart ITSM todos os conhecimentos pertinentes aos serviços que foram identificados.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05.Publicar conhecimento".

**04.Atualizar conhecimento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: O executor do processo deve atualizar os itens de conhecimento controlados para garantir que eles permaneçam relevantes e válidos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05.Publicar conhecimento".

**05.Publicar conhecimento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: O responsável pela publicação/aprovação do conhecimento deve acessar a base de conhecimento do SGS e realizar a revisão e publicação do conhecimento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06.Anexar ao Chamado".

**06.Anexar ao Chamado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

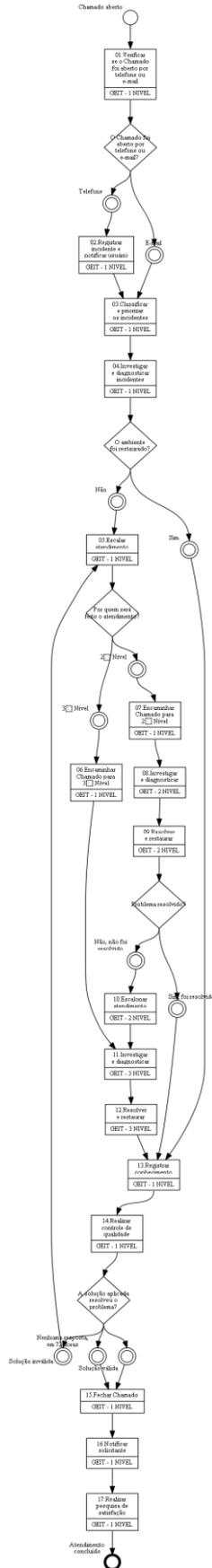
## 5.5 Gerenciar Incidentes

### Gerenciar Incidentes

O processo contém, ao todo, 17 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Chamado aberto", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Atendimento concluído".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GEIT - 1 NIVEL, GEIT - 2 NIVEL, GEIT - 3 NIVEL, Solicitante.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



## **01. Verificar se o Chamado foi aberto por telefone ou e-mail**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.

DETALHAMENTO: O chamado deve ser registrado pelo usuário através do portal no SGS ou pela Central de Serviços por meio da solicitação do usuário por Telefone ou E-mail ou quando o próprio operador identifica algum incidente.

Incidentes podem também ser registrados automaticamente por ferramentas de monitoramento de eventos. Todos os incidentes devem ser registrados no sistema e qualquer informação relevante durante o ciclo de vida do chamado, tais como tentativa de contato com usuário, ligações recebidas e atividades realizadas, deve ser registrada no histórico do chamado (ocorrências).

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O Chamado foi aberto por telefone ou e-mail?" seja "telefone", deve-se seguir para a etapa "02.Registrar incidente e notificar usuário". Caso a resposta seja "e-mail", deve-se seguir para a etapa "03.Classificar e priorizar os incidentes".

## **02.Registrar incidente e notificar usuário**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03.Classificar e priorizar os incidentes".

## **03.Classificar e priorizar os incidentes**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.

DETALHAMENTO: Os chamados devem ser classificar e priorizados pela Central de Serviços ou pelo Executor da atividade.

Classificar um chamado consiste em definir o tipo do chamado (p. ex. se é um incidente ou uma requisição) e o serviço do Catálogo de Serviços associado ao incidente. Caso o chamado não seja um incidente, deverá ser encaminhado para o processo adequado (p. ex. Gerenciamento de requisições).

Os incidentes devem ser priorizados, levando em consideração a urgência (quão rápido o usuário necessita que o problema seja resolvido) e o impacto causado às operações da ANAC (p. ex. a quantidade de usuário ou atividades da ANAC afetados). Os incidentes devem ter a prioridade definida como 'Baixo', 'Médio', 'Elevado', 'Alto' e 'Altíssimo'. Incidentes de maior prioridade terão precedência no atendimento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04.Investigar e diagnosticar incidentes".

## **04.Investigar e diagnosticar incidentes**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.

DETALHAMENTO: Durante esta atividade, o operador deverá analisar todas as informações registradas no chamado a fim reproduzir ou diagnosticar o incidente de forma precisa. A Central de Serviços poderá utilizar de vários meios que auxiliem na solução do incidente, dentre os quais, citam-se:

§ Base de conhecimento e chamados semelhantes;

§	Procedimentos e outros documentos técnicos da organização;
§	Consulta a especialistas;
§	Fornecedores externos;
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O ambiente foi restaurado?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "13.Registrar conhecimento". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "05.Escalar atendimento".	

<b>05.Escalar atendimento</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Por quem será feito o atendimento?" seja "3º Nível", deve-se seguir para a etapa "06.Encaminhar Chamado para 3º Nível". Caso a resposta seja "2º Nível", deve-se seguir para a etapa "07.Encaminhar Chamado para 2º Nível".

<b>06.Encaminhar Chamado para 3º Nível</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: Caso não exista na base de conhecimento um registro com a solução para o incidente ou o operador não consiga resolver o incidente no ANS definido, o operador da Central de serviços deverá encaminhar o chamado para o 2º ou 3º nível de suporte. É importante que o operador da Central de Serviços se certifique de que o chamado possui as informações suficientes para o atendimento. Caso o chamado não possua informações suficientes para o atendimento, a Central de Serviços deve solicitar mais informações ao usuário, utilizando a ferramenta ou através do telefone.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11.Investigar e diagnosticar".

<b>07.Encaminhar Chamado para 2º Nível</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: Caso não exista na base de conhecimento um registro com a solução para o incidente ou o operador não consiga resolver o incidente no ANS definido, o operador da Central de serviços deverá encaminhar o chamado para o 2º ou 3º nível de suporte. É importante que o operador da Central de Serviços se certifique de que o chamado possui as informações suficientes para o atendimento. Caso o chamado não possua informações suficientes para o atendimento, a Central de Serviços deve solicitar mais informações ao usuário, utilizando a ferramenta ou através do telefone.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08.Investigar e diagnosticar".

<b>08.Investigar e diagnosticar</b>
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 2 NIVEL.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09.Resolver e restaurar".

## 09. Resolver e restaurar

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 2 NIVEL.

DETALHAMENTO: Esta atividade pode ser realizada tanto pela Central de Serviços, pelo suporte de 2º nível, quanto pelo 3º nível de suporte conforme mostra o fluxo do processo. Em ambos os casos, o operador deverá atuar na resolução do incidente conforme solução descrita na base de erros conhecidos e registrar, no histórico do chamado, as ações realizadas. Depois, deverá certificar-se, juntamente com o usuário, de que ambiente foi realmente restaurado.

Se existir um erro conhecido na base de conhecimento e for possível de resolução pela Central de Serviços, o incidente poderá ser resolvido pela mesma. Caso contrário, deverá ser encaminhado imediatamente para o segundo ou terceiro nível de suporte.

É importante ressaltar que na Central de Serviços o atendimento deverá ser por telefone, via acesso remoto ao computador, devendo o chamado ser encaminhado para o Segundo Nível quando for necessário o atendimento presencial.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Problema resolvido?" seja "não, não foi resolvido", deve-se seguir para a etapa "10.Escalonar atendimento". Caso a resposta seja "sim, foi resolvido", deve-se seguir para a etapa "13.Registrar conhecimento".

## 10.Escalonar atendimento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 2 NIVEL.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11.Investigar e diagnosticar".

## 11.Investigar e diagnosticar

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "12.Resolver e restaurar".

## 12.Resolver e restaurar

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "13.Registrar conhecimento".

## 13.Registrar conhecimento

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.

DETALHAMENTO: Documentar o registro de incidente

Nessa atividade o Executor do Incidente deverá, após a identificação de uma solução, registrar ou atualizar as informações referentes aos procedimentos e soluções na base de conhecimento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "14.Realizar controle de qualidade".

#### **14. Realizar controle de qualidade**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A solução aplicada resolveu o problema?" seja "solução válida", deve-se seguir para a etapa "15. Fechar Chamado". Caso a resposta seja "solução inválida", deve-se seguir para a etapa "05. Escalar atendimento". Caso a resposta seja "nenhuma resposta, em 72 horas", deve-se seguir para a etapa "15. Fechar Chamado".

#### **15. Fechar Chamado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.

DETALHAMENTO: Ao constatar que o ambiente foi restaurado, a Central de Serviços deverá fechar o chamado. O usuário deve ser informado sobre o encerramento do chamado

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "16. Notificar solicitante".

#### **16. Notificar solicitante**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "17. Realizar pesquisa de satisfação".

#### **17. Realizar pesquisa de satisfação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

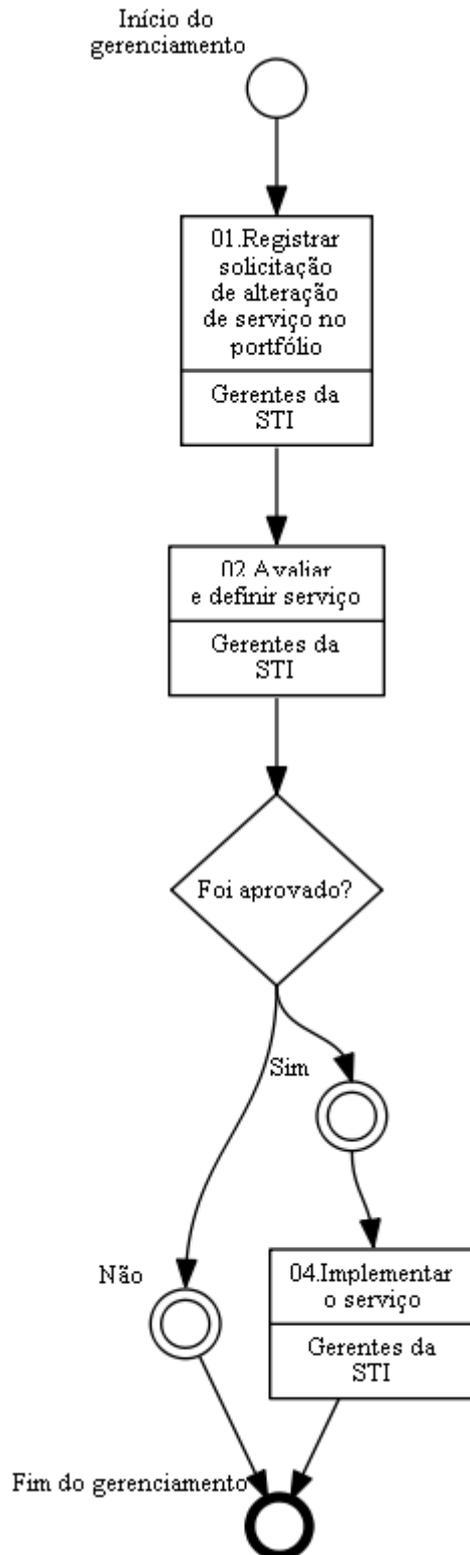
## 5.6 Gerenciar Portfólio de Serviço

### Gerenciar Portfólio de Serviço

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Início do gerenciamento", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Fim do gerenciamento".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Gerentes da STI, Solicitante.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.

**01.Registrar solicitação de alteração de serviço no portfólio**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.

DETALHAMENTO: Ao identificar a necessidade de alteração de um serviço, este deve ser registrado no funil e todos os seus requisitos de negócio e de TI serão reavaliados. Inicialmente o status do serviço estará como: “Análise” e, após finalizar a atividade o status passará para: “Analisar”.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02.Avaliar e definir serviço".

## **02.Avaliar e definir serviço**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.

DETALHAMENTO: Durante essa atividades deve-se analisar se o serviço a ser alterado atende a todos os requisitos reavaliados e realizar sua liberação para aprovação. O status do serviço estará como “Análise” e após finalizar a atividade, o status passará para “Aprovação”.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Foi aprovado?" seja "não", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "04.Implementar o serviço".

## **04.Implementar o serviço**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.

DETALHAMENTO: Caso o serviço seja aprovado, o mesmo deverá ser atualizado e colocado em produção com o status “Produção”. Caso não seja aprovado, o serviço permanecerá ao seu status de origem.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

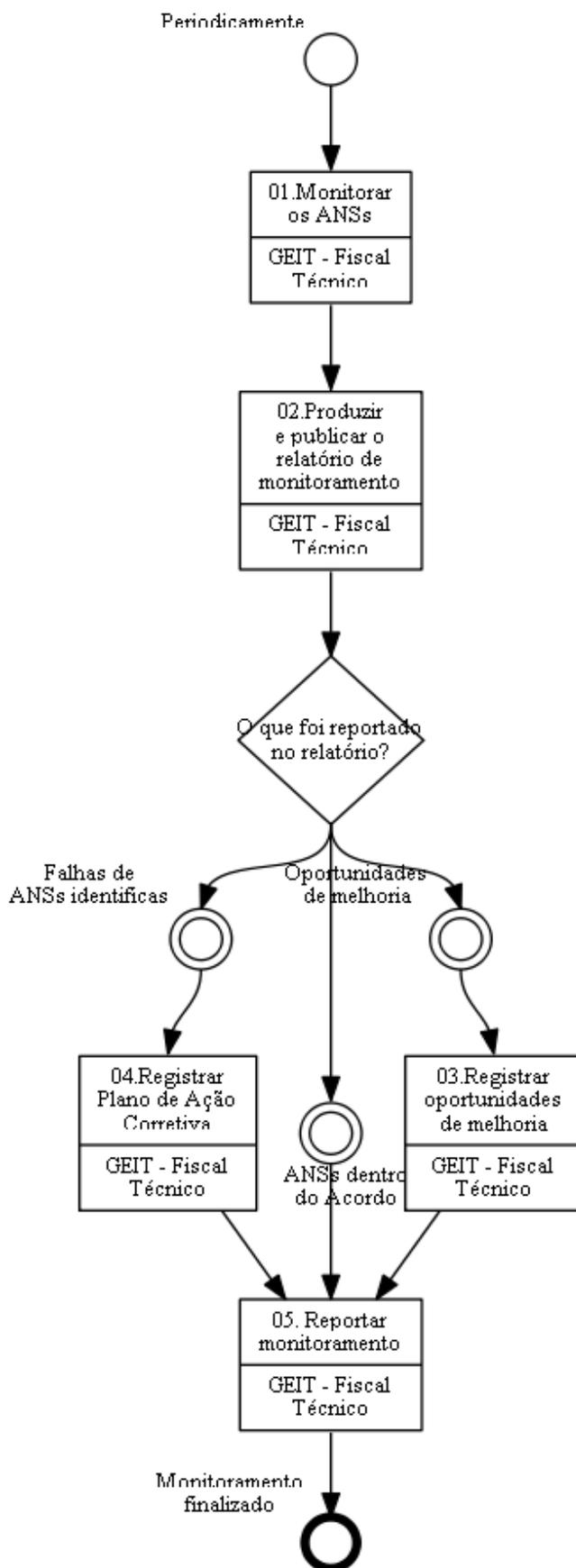
## 5.7 Monitorar Nível de Serviço

### Monitorar Nível de Serviço

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Periodicamente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Monitoramento finalizado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GEIT - Fiscal Técnico, Solicitante.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



### **01.Monitorar os ANSs**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: Periodicamente, o analista de qualidade do contrato deve analisar relatórios, bases de dados e indicadores de nível de serviço, a fim de avaliar e rever o desempenho dos serviços em função dos ANSs.

Caso encontre falhas de desempenho dos serviços, o analista de qualidade do contrato deve promover nova rodada de definição e acordo para corrigir os desvios encontrados.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02.Produzir e publicar o relatório de monitoramento".

### **02.Produzir e publicar o relatório de monitoramento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: As análises realizadas no monitoramento são registradas em um relatório de monitoramento de ANS.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O que foi reportado no relatório?" seja "aNSs dentro do Acordo", deve-se seguir para a etapa "05. Reportar monitoramento". Caso a resposta seja "falhas de ANSs identificas", deve-se seguir para a etapa "04.Registrar Plano de Ação Corretiva". Caso a resposta seja "oportunidades de melhoria", deve-se seguir para a etapa "03.Registrar oportunidades de melhoria".

### **03.Registrar oportunidades de melhoria**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Reportar monitoramento".

### **04.Registrar Plano de Ação Corretiva**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Reportar monitoramento".

### **05. Reportar monitoramento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Fiscal Técnico.

DETALHAMENTO: Todas as ações relacionadas ao monitoramento dos ANSs devem ser comunicadas ao Gerente/Analista Responsável da GTPP

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

## 5.8 Obter Resposta para Subsidiar Memorando

Este processo é executado para tratar os documentos recebidos pela GESI, bem como atender os pedidos contidos nos documentos.

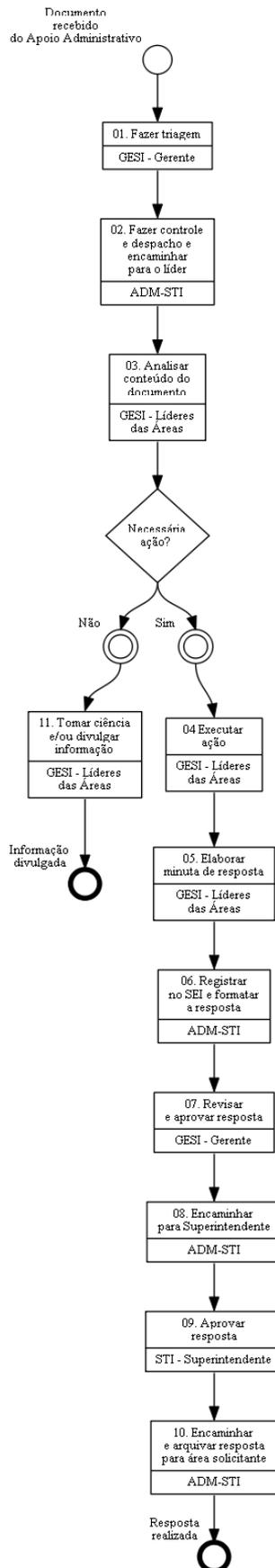
O processo contém, ao todo, 11 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Documento recebido do Apoio Administrativo", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

- a) Informação divulgada.
- b) Resposta realizada.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: ADM-STI, GESI - Gerente, GESI - Líderes das Áreas, Solicitante, STI - Superintendente.

Para que esse procedimento seja executado de forma apropriada, o executor irá necessitar dos seguintes artefatos: "Memorando para Obter Resposta para Subsidiar Documentos", "Modelo de Despacho Padrão ANAC", "Modelo de Nota Técnica Padrão ANAC", "Ofício para Obter Resposta para Subsidiar Documentos".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



### **01. Fazer triagem**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Gerente.

DETALHAMENTO: Realizar leitura do documento para avaliar que tipo de ação é requerida: divulgação de informação, solicitação de um serviço, indicação de um servidor para participar de algum evento ou trabalho. Identificar qual área subsidiará o encaminhamento do documento. Passar orientações ao Administrativo quanto ao encaminhamento a ser dado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Fazer controle e despacho e encaminhar para o líder".

### **02. Fazer controle e despacho e encaminhar para o líder**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Administrativo da STI.

DETALHAMENTO: O administrativo recebe o documento e leva para despacho para os setor destinado: superintendência, Gerência, servidor.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Analisar conteúdo do documento".

### **03. Analisar conteúdo do documento**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Líderes das Áreas.

DETALHAMENTO: Fazer análise do pedido e verificar se há necessidade de executar alguma ação em virtude do pedido ou se a solicitação é apenas para conhecimento.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessária ação?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "04 Executar ação". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "11. Tomar ciência e/ou divulgar informação".

### **04 Executar ação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Líderes das Áreas.

DETALHAMENTO: Identifica quem irá realizar a ação e solicita sua execução. Inicia a execução da ação considerando os níveis mínimos de serviço (prazo e qualidade).

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar minuta de resposta".

### **05. Elaborar minuta de resposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Líderes das Áreas.

DETALHAMENTO: Com base no resultado alcançado na etapa anterior, é preparado pelo líder de equipe uma resposta a solicitação original informando sobre o atendimento do pedido, utilizando o artefato padrão.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Nota Técnica Padrão ANAC, Modelo de Despacho Padrão ANAC, Ofício para Obter Resposta para Subsidiar Documentos, Memorando para Obter Resposta para Subsidiar Documentos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Registrar no SEI e formatar a resposta".

**06. Registrar no SEI e formatar a resposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Administrativo da STI.

DETALHAMENTO: Quando a resposta está pronta, editar no SEI, seguindo as regras para a formatação.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Revisar e aprovar resposta".

**07. Revisar e aprovar resposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Gerente.

DETALHAMENTO: É realizado uma revisão da resposta e eventualmente são sugeridas melhorias, após correções o documento é assinado.

ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Modelo de Nota Técnica Padrão ANAC, Modelo de Despacho Padrão ANAC, Ofício para Obter Resposta para Subsidiar Documentos, Memorando para Obter Resposta para Subsidiar Documentos.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Encaminhar para Superintendente".

**08. Encaminhar para Superintendente**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Administrativo da STI.

DETALHAMENTO: Minuta editada, encaminha-se ao Superintendente para apreciação e assinatura.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Aprovar resposta".

**09. Aprovar resposta**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Superintendente.

DETALHAMENTO: É realizado uma revisão da resposta e eventualmente são sugeridas melhorias, após correções o documento é assinado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Encaminhar e arquivar resposta para área solicitante".

**10. Encaminhar e arquivar resposta para área solicitante**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Administrativo da STI.

DETALHAMENTO: Minuta revisada e assinada, fazer upload no sharepoint, e o documento digital no SIGAD e na rede para controle interno. Logo após o doc é tramitado para a área de destino. Arquiva-se documento físico.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: Sharepoint - STI, SIGAD.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

**11. Tomar ciência e/ou divulgar informação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Líderes das Áreas.

DETALHAMENTO: Dar ciência da informação e divulgar aos membros do grupo que necessitem da informação

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

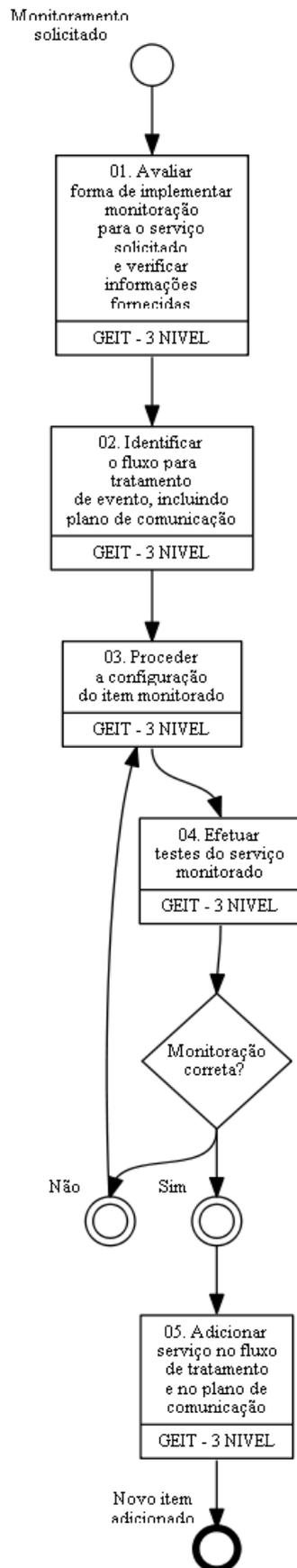
## **5.9 Adicionar Novo Item de Monitoração de Infraestrutura da TI**

Com base nas informações recebidas do responsável pelo novo serviço, o analista implementa na ferramenta a monitoração do serviço solicitado.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Monitoramento solicitado", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Novo item adicionado".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GEIT - 3 NIVEL, Solicitante.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



### **01. Avaliar forma de implementar monitoração para o serviço solicitado e verificar informações fornecidas**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: O analista responsável irá verificar os itens a serem monitorados e identificar as possíveis formas de implementar a monitoração: protocolo SNMP, instalação de agentes, ping, etc.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Identificar o fluxo para tratamento de evento, incluindo plano de comunicação".

### **02. Identificar o fluxo para tratamento de evento, incluindo plano de comunicação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: Para cada item monitorado verificar qual equipe técnica é responsável pelo seu gerenciamento, relacionando-o com o correspondente grupo no plano de comunicação.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Proceder a configuração do item monitorado".

### **03. Proceder a configuração do item monitorado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: Com base no mecanismo de monitoração escolhido, efetuar as configurações no serviço de monitoração, e se necessário, também no ativo a ser monitorado. Exemplo: Instalação de agente em um servidor.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: NAGIOS.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Efetuar testes do serviço monitorado".

### **04. Efetuar testes do serviço monitorado**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: Verificar no sistema de monitoração se os itens recém incluídos estão sendo corretamente monitorados. Se possível, simular falha no item monitorado, verificar se ela é corretamente detectada.

SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: NAGIOS.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Monitoração correta?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "03. Proceder a configuração do item monitorado". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "05. Adicionar serviço no fluxo de tratamento e no plano de comunicação".

### **05. Adicionar serviço no fluxo de tratamento e no plano de comunicação**

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: Juntar as informações coletadas no item 2, adicioná-las ao item de comunicação e comunicar as mudanças para o grupo de monitoração.
---

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.
---

## **6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Em caso de identificação de erros e omissões neste manual pelo executor do processo, a STI deve ser contatada. Cópias eletrônicas deste manual, do fluxo e dos artefatos usados podem ser encontradas em sistema.