



Universidade Federal do Ceará – UFC  
Superintendência de Tecnologia da Informação – STI  
Gestão de Serviços de TI

**Gestão de Serviços de TI**  
**Acordo de Nível de Serviço(SLA)**  
**(STI/UFC)**



Universidade Federal do Ceará – UFC  
Superintendência de Tecnologia da Informação – STI  
Gestão de Serviços de TI

### HISTÓRICO DE VERSÕES

DATA	Responsável	Observações
30/06/2022	GT-Serviços	<b>EM ELABORAÇÃO</b>



Universidade Federal do Ceará – UFC  
Superintendência de Tecnologia da Informação – STI  
Gestão de Serviços de TI



## 1. Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (TI)

A evolução da Tecnologia da Informação (TI), trouxe consigo uma alta complexidade para gestão desses recursos, dessa forma se faz necessária a adequação na gestão do ambiente de TI com objetivo de desenvolver práticas eficientes que possam subsidiar aos gestores o acompanhamento dos serviços envolvidos. Conceitualmente, serviços de TI são atividades que não criam bens materiais, apenas suprem as necessidades dos nossos usuários, sendo uma combinação de produção e uso, onde o usuário e o fornecedor do serviço interagem simultaneamente. Destaca-se que as expectativas dos usuários devem ser sempre consideradas, com o objetivo de produzir algo que tenha completa utilidade e atenda suas reais necessidades. Assim devemos dar satisfação aos usuários, que são aqueles que consomem um serviço, promovendo sempre a melhoria contínua dos serviços disponibilizados.

A percepção e controle dos fatores essenciais de gerenciamento de serviços e de gerenciamento dos níveis de serviço, tornam-se fatores críticos de sucesso para assegurar que não haverá falhas e conseqüentemente perdas de produtividade, de dados e de tempo. Para assegurar a qualidade nos serviços será considerado atender as expectativas dos nossos usuários de forma a manter a qualidade igual, ou melhor, ao longo do tempo. A base utilizada para esse controle de qualidade é o **gerenciamento de níveis de serviços (GNS)**, que tem como principal objetivo a manutenção acordos que buscam assegurar a eficiência e a continuidade dos serviços.

## 2. Gerenciamento de níveis de serviços (Service Level Agreement – SLA)

O acordo de nível de serviço, é um documento elaborado entre a área fornecedora do serviço, no caso a Superintendência de Tecnologia da Informação (ST), que visa estabelecer as áreas de atuação, os setores/serviços com maior criticidade e os prazos para prestação dos serviços. Estipulando metas para prover uma análise da avaliação da Gestão de Serviços, assim trabalharemos de forma transparente no atendimento das solicitações uma vez que estabelece prazos para prestação dos serviços.

Para um melhor acompanhamento da implementação e uso de SLAs, utilizaremos a metodologia conhecida como “Plan-Do-Check-Act” (PDCA) para todos os serviços fornecidos. Descrita da seguinte forma:

1. **(P) Planejar:** a criação, documentação e aprovação do sistema de gerenciamento de serviços. O Sistema de gerenciamento de serviço inclui as políticas, objetivos, planos e processos para cumprir as exigências do serviço.
2. **(D)Fazer:** aplicação e funcionamento do sistema de gerenciamento de serviços para o desenho, transição, entrega e melhoria dos serviços.
3. **(C)Checar:** monitorar, medir e analisar os serviços contra as políticas, objetivos, planos e exigências de serviço e comunicação dos resultados.
4. **(A) Agir:** tomar ações para melhorar continuamente o desempenho da Gestão de Serviços de TI.



Como objetivo deste processo de Gerenciamento de Nível de Serviço de TI podemos descrever como: Determinar, definir, acordar, medir 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 a satisfação dos clientes e usuários.

Como benefícios esperados da implantação do Gerenciamento de Nível de Serviço de TI podemos listar:

1. Melhoria no relacionamento entre a STI e as unidades;
2. Melhoria na qualidade da entrega de serviço;
3. Gestão mais efetiva nos conflitos entre as expectativas dos usuários e a qualidade dos serviços;
4. Maior consciência da organização a respeito dos seus serviços e processos.

## **2.1 Definição dos Requisitos de Nível de Serviço**

Os requisitos iniciais para um serviço novo ou alteração devem ser tratados pela Gestão de Níveis de Serviços considerando os requisitos iniciais de garantia do SLA através da criação de um documento inicial contendo os Requisitos de Nível de Serviço (RNS) que considerem os principais aspectos que garantam a capacidade, disponibilidade, segurança e continuidade dos serviços.