

Processo de Cumprimento de Requisições de Serviços de TIC



SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Gestor do Processo: Chefe da Seção de Suporte

Área responsável: Seção de Suporte - SETIC

OBJETIVO

O Processo de Cumprimento de Requisições no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região (TRT14) é estabelecido e demonstrado por este documento, a fim de representar e descrever as atividades necessárias para administrar o ciclo de vida das solicitações de serviços dos usuários de TIC.

Com isso, a metodologia utilizada visa assegurar que métodos e procedimentos padronizados sejam utilizados para atuar de forma rápida e eficiente, a manutenção da satisfação dos usuários com a qualidade dos Serviços de TIC e ainda a otimização dos recursos com resolução de requisições de serviço já em primeiro nível de atendimento.

DEFINIÇÕES GERAIS PARA A ADEQUADA EXECUÇÃO DESTES PROCESSOS

O Processo de Cumprimento de Requisições de Serviço de TIC é responsável por gerenciar as requisições por serviços padrões dos usuários de TIC e prover informações sobre os serviços de TIC.

Este documento estabelece a rotina para o atendimento das requisições de serviços de TIC que estão previstas no Catálogo de Serviços e cujo procedimento está previsto na base de conhecimento.

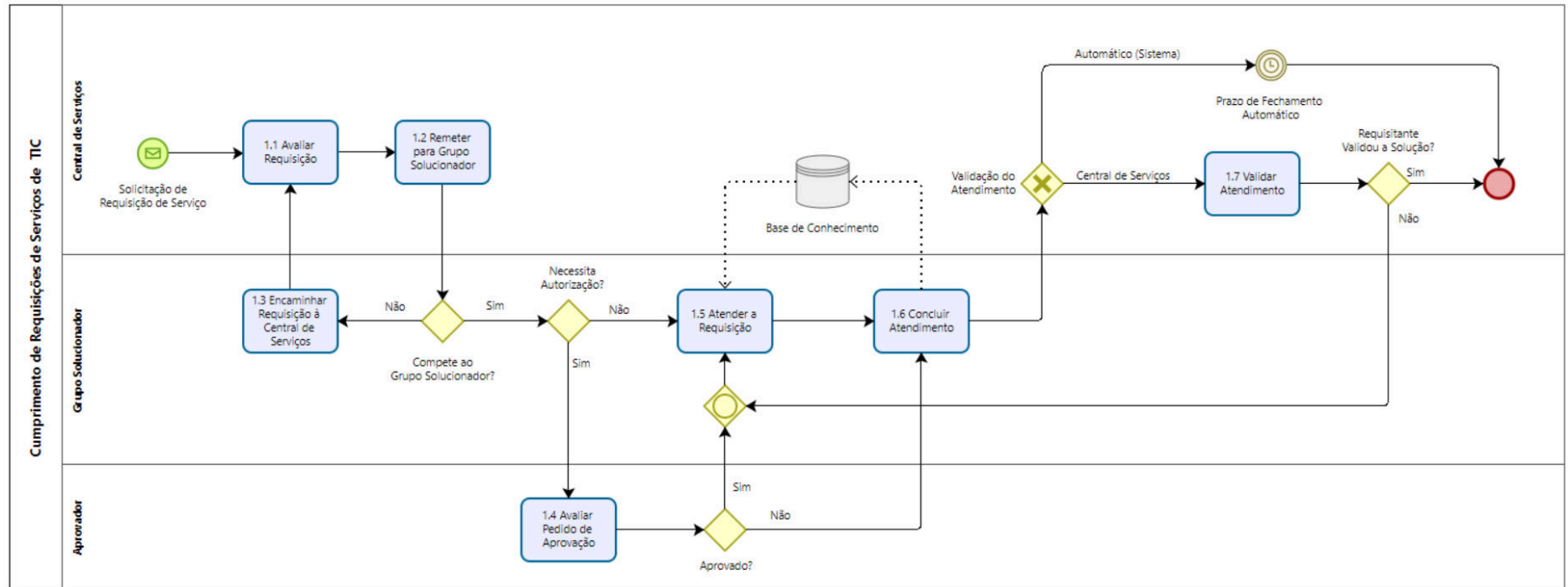
As instruções de trabalho contidas neste documento, devem ser cumpridas, para que o Processo de Cumprimento de Requisições de Serviços de TIC seja efetivado.

INTERFACE COM DEMAIS PROCESSOS

- **Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC:** quando um chamado for identificado como um incidente de TIC, a central de serviços o direciona para o Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC.

FLUXOGRAMAS DESTE PROCESSO

Cumprimento de Requisições de Serviços de TIC



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA			
Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefas / Ações
1.1 - Avaliar requisição	Realizar a avaliação da requisição	Central de Serviços	<p>Entrada: Requisição aberta</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Classificar, priorizar e coletar possíveis informações que sejam necessárias para o atendimento da requisição. <p>Saída: Requisição de serviço</p>
1.2 - Remeter para grupo solucionador	Designar o grupo solucionador competente	Central de Serviços	<p>Entrada: Requisição de serviço</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Enviar requisição ao grupo solucionador competente. <p>Saída: Requisição classificada</p>
1.3 - Encaminhar requisição à Central de Serviços	Retornar a requisição à central de serviços	Grupo Solucionador	<p>Entrada: Requisição classificada</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encaminhar requisição à Central de Serviços caso esteja com ausência de informações que sejam necessárias para seu atendimento ou não seja de competência do grupo solucionador ao qual foi enviado. <p>Saída: Requisição aberta</p>
1.4 - Avaliar pedido de aprovação	Identificar elegibilidade do procedimento	Aprovador	<p>Entrada: Requisição classificada</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Avaliar e decidir se deve ou não ser aprovada a requisição recebida. <p>Saída: Requisição aprovada; Requisição não aprovada</p>
1.5 - Atender a requisição	Prestar atendimento à requisição de serviço	Grupo Solucionador	<p>Entrada: Requisição aprovada. Requisição classificada</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atender a requisição utilizando-se da base de conhecimento, se necessário. <p>Saída: Requisição em atendimento</p>
1.6 - Concluir atendimento	Atualizar registros no sistema de Service Desk	Grupo Solucionador	<p>Entrada: Requisição em atendimento. Requisição não aprovada</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Alimentar a base de conhecimento com as lições aprendidas, se houver, e alterar o status da requisição, na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC em uso, para "Resolvido", adicionando no campo adequado, detalhadamente, as informações pertinentes. <p>Saída: Requisição atendida</p>
1.7 - Validar atendimento	Verificar se o serviço foi entregue e	Central de Serviços	<p>Entrada: Requisição atendida</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encaminhar a requisição à Central de Serviços para validação da solução.

	qualificar o serviço		Saída: Requisição encerrada
--	----------------------	--	------------------------------------

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DE TIC

A pesquisa de satisfação é encaminhada para o usuário no fechamento do chamado, de maneira automática pelo Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, contendo as seguintes perguntas e respostas:

Pesquisa de Satisfação da TI do TRT14					
Como você avalia a qualidade geral do atendimento da Central de Serviços de TI?					
Opções de resposta:	Excelente	Bom	Média	Abaixo da média	Ruim
Como você avalia a qualidade e clareza da comunicação da Central de Serviços de TI?					
Opções de resposta:	Excelente	Bom	Média	Abaixo da média	Ruim
Como você avalia a precisão e resolução de problemas no atendimento?					
Opções de resposta:	Excelente	Bom	Média	Abaixo da média	Ruim
Como você avalia a cortesia e profissionalismo no atendimento?					
Opções de resposta:	Excelente	Bom	Média	Abaixo da média	Ruim
Como você avalia o prazo de resolução do atendimento?					
Opções de resposta:	Excelente	Bom	Média	Abaixo da média	Ruim
Comentários:					
Opções de resposta:	Texto livre				

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

PAPEL	RESPONSABILIDADE	RESPONSÁVEL
Aprovador	Analisar e decidir quanto às solicitações de requisições submetidas para análise	Servidores, unidades ou grupos designados para aprovar determinado serviço.
Central de Serviços	Receber as requisições de serviço e realizar o atendimento inicial; coletar informações adicionais que sejam relevantes / necessárias para o atendimento; encaminhar as requisições aos grupos solucionadores.	Chefe da Seção de Suporte
Grupo solucionador	Atuar no cumprimento das requisições de serviços encaminhadas para o seu grupo; Manter os principais interessados informados sobre a sua atuação no cumprimento das requisições de serviços; Registrar as ações corretivas e oportunidades de melhorias;	Servidor/Analista do grupo solucionador responsável por cumprir a requisição de determinado serviço (áreas de TIC e Central de Serviços)

MATRIZ RACI

Nesta seção serão demonstradas as atividades deste processo na matriz *RACI*.

ATIVIDADE	CENTRAL DE SERVIÇOS	GRUPO SOLUCIONADOR	APROVADOR
1.1 - Avaliar requisição	R/A	-	-
1.2 - Remeter para grupo solucionador	R/A	-	-
1.3 - Encaminhar requisição à Central de Serviços	-	R/A	-
1.4 - Avaliar pedido de aprovação	-	-	R/A
1.5 - Atender a requisição	-	R/A	-
1.6 - Concluir atendimento	-	R/A	-
1.7 - Validar atendimento	-	R/A	-

Legenda tabela **RACI**:

- **R**: Responsável por executar uma atividade (o executor);
- **A**: Autoridade, quem deve responder pela atividade, o dono (apenas uma autoridade pode ser atribuída por atividade);
- **C**: Consultado, quem deve ser consultado e participar da decisão ou atividade no momento que for executada;
- **I**: Informado, quem deve receber a informação de que uma atividade foi executada.

INDICADORES

Indicador - Nível de Insatisfação dos Usuários	
Descrição	Analisar, por meio de pesquisa de satisfação, os níveis de satisfação dos usuários de TIC com o serviço recebido
Processo	Processo de cumprimento de requisições de serviços de TIC
Responsável pela medição	Chefe da Seção de Suporte
Local da medição	Seção de Suporte
Instrumento de captação	Relatório na ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC em uso
Periodicidade da medição	Anualmente
Fórmula	$(\text{Quantidade de respostas avaliadas como "ruim" e "péssimo" na pergunta "Como você avalia a qualidade geral do atendimento da Central de Serviços de TI?"} / \text{quantidade total de pesquisas respondidas, relativas à cumprimento de requisições}) \times 100$
Meta	< 5%

GLOSSÁRIO

Aprovador: Servidor, grupo ou unidade que tem por responsabilidade decidir se uma determinada requisição deve ou não ser atendida.

Base de Conhecimento: um banco de dados lógico contendo dados e informações usadas pelo Sistema de gerenciamento de serviços;

Catálogo de Serviços: Relação dos serviços de TIC que são fornecidos pela SETIC;

Central de Serviços: Função definida na ITIL Versão 3. É o ponto único de contato para os usuários de TIC. Tem por objetivo restaurar a operação normal dos serviços o mais rápido possível.

Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC: Software de gerenciamento de Service Desk.

Grupo solucionador: Analista ou grupo de analistas que atua de forma a atender determinada requisição de serviço.

Requisição de serviço: Requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, preferencialmente disponível no Catálogo de Serviços, por exemplo, uma requisição para informações ou aconselhamento, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário;

Solicitação de requisição de serviço: necessidade registrada na Central de Serviços do TRT14;

REFERÊNCIAS

[Biblioteca ITIL \(Information Technology Infrastructure Library\)](#)

[Glossário ITIL](#)

[Manual de Gerenciamento de Processos de Trabalho do TRT14](#)

[Metodologia de Gestão de Processos de Trabalho do TRT14](#)

[Regras e planejamento e controle dos chamados abertos pelas unidades junto ao Sistema de Suporte do TRT14 - Portaria n. 0628, de 07 de maio de 2012.](#)

[Processo de Gerenciamento de Requisições de Serviços de TIC do TRT16](#)

DESTINAÇÃO DO PROCESSO

Usuários de serviços de Tecnologia do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região e servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

OUTRAS INFORMAÇÕES DESTE PROCESSO

Elaboração: Seção de Suporte ao Usuário	Data: Maio/2022
Revisão: Joenir José Della Flora	Data: Maio/2022
Data de aprovação formal:	

Histórico de Revisões			
Data	Versão	Descrição	Responsável
09/05/2022	1.0	Versão inicial do documento	Fabrcio Luiz Debastiani
23/05/2023	1.1	Revisão do processo	Fabrcio Luiz Debastiani
14/05/2024	1.2	Revisão do indicador de desempenho	Fabrcio Luiz Debastiani