



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE - STI

Processo de Cumprimento de Requisição

Vitória – 2019

Versão 1.0

Conteúdo

1. Objetivo	3
2. Escopo	3
3. Definições	3
4. Políticas e Diretrizes	4
5. Fluxo do Processo.....	6
6. Descrição das principais atividades do processo	7
6.1. Abrir Chamado	7
6.2. Receber o chamado.....	7
6.3. Categorizar e Priorizar	7
6.4. Validar Chamado	7
6.5. Avaliar aprovação	8
6.6. Analisar aprovação	8
6.7. Cumprir a requisição	8
6.8. Avaliar autonomia do 1º Nível para cumprir/Encaminhar para o 2º Nível.....	8
6.9. Avaliar execução.....	9
6.10. Avaliar o atendimento/Fechar o chamado	9
7. Papéis e responsabilidades	9
7.1. Dono do Processo.....	9
7.2. Gerente do Processo	10
7.3. Operador do 1º nível.....	10
7.4. Dono do Chamado.....	11
7.5. Operador do 2º nível.....	11
8. Indicadores de Desempenho.....	11
8.1. Percentual de requisições atendidas dentro do ANS.....	12
8.2. Percentual de requisições atendidas pelo 1º nível.	12
8.3. Percentual de requisições reabertas.....	12
8.4. Percentual de usuários satisfeitos com o serviço	12

1. Objetivo

O Cumprimento de Requisição é o processo cujo propósito é permitir que os usuários requisitem serviços de TIC e que esses serviços sejam entregues de forma padronizada. O processo de cumprimento de requisição gerencia o ciclo de vida de todas as requisições de serviços dos usuários.

2. Escopo

O Gerenciamento de Requisição é aplicável a todos os serviços que são prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) e que estão descritos no Catálogo de Serviços de TI do TRE-ES.

Configuram-se serviços de TIC atividades como: instalações de aplicativos e equipamentos, informações técnicas, esclarecimento de dúvidas, acesso a recursos e sistemas e similares.

3. Definições

Neste documento, são adotadas as seguintes definições:

- **Serviço de TIC:** serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço.
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS):** acordo entre um provedor de serviço de TI e um cliente. O acordo de nível de serviço descreve o serviço de TI, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TI e do cliente.
- **Central de Serviços de TIC (CESTIC):** ponto único de contato entre o provedor de serviço e os usuários. Uma central de serviços típica gerencia incidentes, requisições de serviços e também a comunicação com os usuários.

- **Suporte de 1º nível (ou grupo solucionador de 1º nível):** primeiro nível na hierarquia dos grupos de suporte envolvidos na resolução de incidentes, cumprimento de requisições de serviços e investigação de problemas.
- **Suporte de 2º nível (ou grupo solucionador de 2º nível):** segundo nível na hierarquia dos grupos de suporte envolvidos na resolução de incidentes, cumprimento das requisições de serviço e investigação de problemas. Cada nível contém especialistas com maiores habilidades, mais tempo disponível ou outros recursos necessários para solução dos incidentes e cumprimento das requisições de serviços.
- **Base de Conhecimento:** banco de dados que contém todos os registros de erros conhecidos e procedimentos para cumprimento de requisições.
- **Processo:** conjunto estruturado de atividades, elaborado para alcançar um objetivo específico.
- **Dono do Processo:** papel ao qual são atribuídas responsabilidades de nível estratégico dentro do Processo de Cumprimento de Requisição.
- **Gerente do Processo:** papel ao qual são atribuídas responsabilidades de nível tático dentro do Processo de Cumprimento de Requisição.
- **Operador do 1º Nível:** técnico responsável por cumprir tarefas de nível básico dentro do Processo de Cumprimento de Requisição.
- **Dono do Chamado:** técnico responsável por acompanhar o chamado durante todo o seu ciclo de vida.
- **Operador do 2º Nível:** técnico responsável por cumprir tarefas de nível intermediário e avançado dentro do Processo de Cumprimento de Requisição.

4. Políticas e Diretrizes

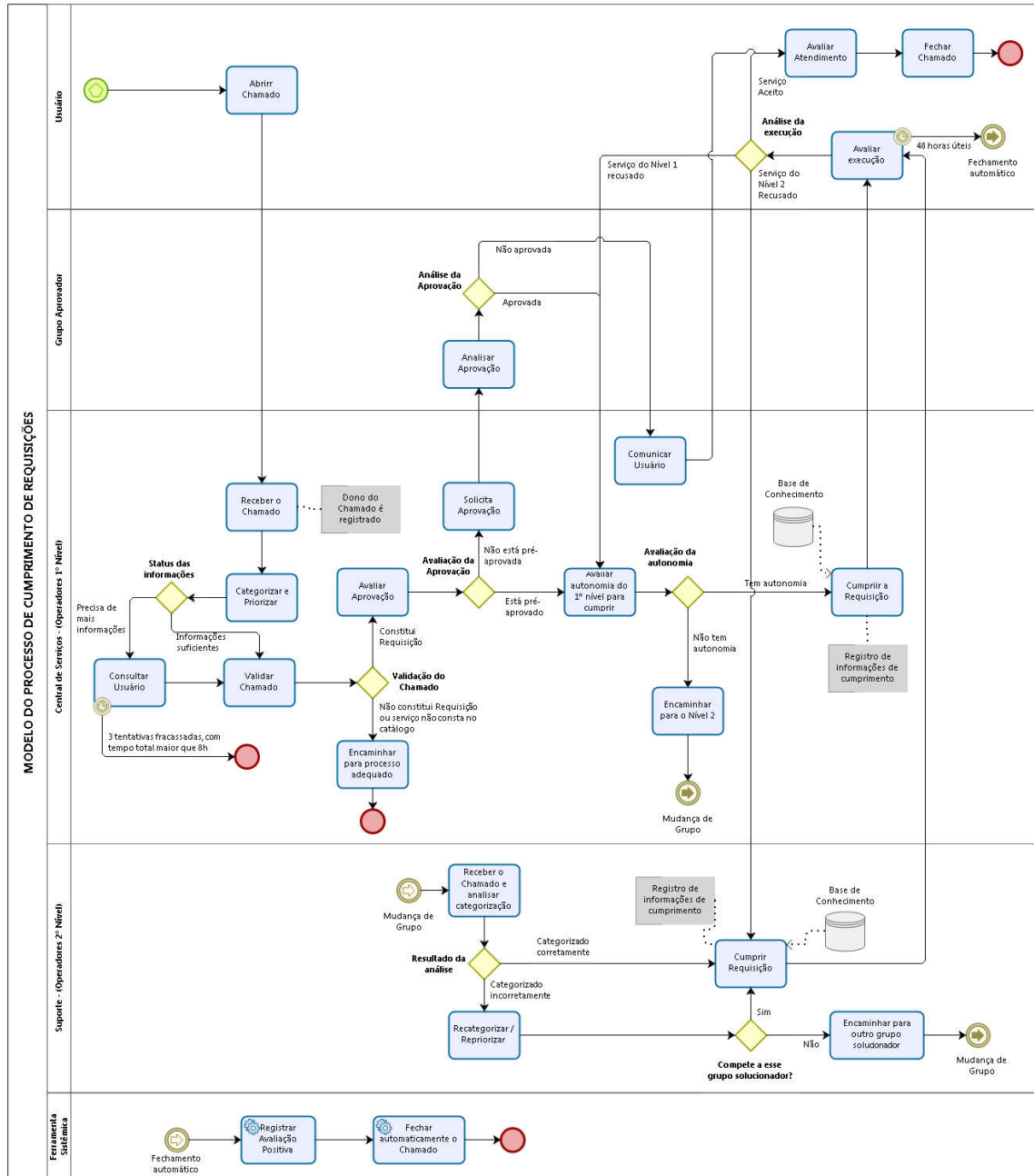
O Gerenciamento de Requisições deve estar alinhado às seguintes políticas e diretrizes:

- Todas as requisições devem ser registradas, inclusive as reportadas por telefone;
- Toda informação relevante durante o ciclo de vida da requisição deve ser registrada;

- Os usuários devem ter acesso a informações sobre o cumprimento das requisições solicitadas por ele;
- A Central de Serviços deve solicitar mais informações do usuário quando sua solicitação não dispuser de informação suficiente para o cumprimento;
- O usuário deve prestar mais informações sobre as requisições efetuadas por ele, quando solicitadas;
- As requisições devem ser categorizadas e priorizadas pela Central de Serviços, dentro do prazo acordado;
- O banco de dados de erros conhecidos deve ser atualizado constantemente;
- Ações corretivas, preventivas e oportunidade de melhorias no processo devem ser registradas e encaminhadas ao Dono do Processo.

5. Fluxo do Processo

A figura abaixo mostra o fluxo do Processo de Cumprimento de Requisições.



6. Descrição das principais atividades do processo

6.1. Abrir Chamado

O chamado deve ser registrado pelo usuário (através de telefone ou ferramenta informatizada) ou pela Central de Serviços (quando o chamado é aberto por telefone). Todas as requisições de serviço devem ser registradas no sistema de gerenciamento de chamados, inclusive as requisições provenientes de ligações telefônicas. Além disso, toda nova informação relevante durante o ciclo de vida da requisição, tais como: tentativa de contato com usuário, ligações recebidas e atividades realizadas, deve ser registrada no histórico do chamado.

6.2. Receber o chamado

Ação pela qual um técnico de nível 1 recebe e se torna “Dono do Chamado”, sendo responsável por acompanhar todas as ações desenvolvidas para cumprir a requisição durante o ciclo de vida do chamado, zelar pelo cumprimento do ANS e prestar informações solicitadas pelos os usuários.

6.3. Categorizar e Priorizar

Os chamados devem ser categorizados e priorizados pela Central de Serviços, dentro do prazo acordado. Categorizar um chamado consiste em associá-lo a um dos serviços constantes no Catálogo de Serviços.

Nesta atividade, as requisições devem também ser priorizadas, levando em consideração a urgência (quão rápido o usuário necessita de que a requisição seja cumprida) e o impacto causado às operações do Tribunal (p. ex. a quantidade de usuários ou atividades do Tribunal que dependem daquele cumprimento). Requisições de maior prioridade terão precedência no atendimento.

6.4. Validar Chamado

O técnico irá validar se o pedido realmente se trata de uma requisição de serviço e se o serviço solicitado faz parte do Catálogo de Serviços de TIC. Em caso negativo, o

chamado deverá ser encaminhado para o processo de gerenciamento de incidentes, no primeiro caso, ou para o Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços, no segundo caso.

6.5. Avaliar aprovação

Nesta atividade, o técnico verifica se a requisição faz parte do rol de requisições pré-aprovadas. Caso seja necessária aprovação, esta deve ser solicitada ao grupo aprovador.

6.6. Analisar aprovação

Um grupo aprovador (ou um indivíduo aprovador) analisa o pedido e emite um parecer pela aprovação ou não do cumprimento da requisição.

6.7. Cumprir a requisição

Durante esta atividade, o operador deverá analisar todas as informações registradas no chamado e efetuar o cumprimento da requisição. O operador poderá utilizar-se de vários meios que auxiliem nesse cumprimento, dentre os quais, citam-se:

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

6.8. Avaliar autonomia do 1º Nível para cumprir/Encaminhar para o 2º Nível

Caso não exista na base de conhecimento um registro com as atividades para cumprimento da requisição, ou o operador de 1º nível não consiga cumpri-la de forma rápida, deverá encaminhar imediatamente o chamado para o 2º nível, zelando pelo cumprimento do ANS estabelecido para aquele tipo de serviço.

É importante que o operador da Central de Serviços se certifique de que o chamado possui informações suficientes para o atendimento. Caso o chamado não possua

informações suficientes para o atendimento, a Central de Serviços deverá solicitar mais informações ao usuário.

6.9. Avaliar execução

Cumprida a execução pela Central de Serviços, o usuário de TIC que demandou o serviço terá um prazo de 48 horas úteis para avaliar se o cumprimento foi suficiente para atender suas necessidades. Caso esse cumprimento seja recusado, o chamado retornará diretamente à área técnica responsável. Caso o prazo termine sem que haja manifestação, o chamado será fechado automaticamente pela ferramenta informatizada.

6.10. Avaliar o atendimento/Fechar o chamado

Ao final de cada atendimento, o usuário do serviço avaliará o atendimento prestado e fechará o chamado. Caso não haja manifestação do usuário no prazo de 48 horas úteis, o sistema registrará uma avaliação positiva para o atendimento e o chamado será fechado.

7. Papéis e responsabilidades

Os papéis e responsabilidades dos envolvidos no Processo de Cumprimento de Requisição são os seguintes:

7.1. Dono do Processo

- Garantir que o Processo de Cumprimento de Requisição esteja adequado aos objetivos estratégicos do TRE-ES e realizar as melhorias necessárias;
- Garantir que a documentação do Processo de Cumprimento de Requisição esteja atualizada e acessível a todos os envolvidos;
- Garantir que os envolvidos sejam informados das mudanças efetuadas no Processo;
- Definir e revisar periodicamente os indicadores de desempenho utilizados para aferir a eficácia e a eficiência do Processo;
- Garantir que relatórios com os indicadores de desempenho estejam disponíveis aos interessados;

- Garantir que o processo seja automatizado na ferramenta de Gerenciamento de Serviços do TRE-ES;
- Zelar para que o processo esteja sendo seguido conforme especificado;
- Garantir que os envolvidos recebam os treinamentos adequados para a fiel execução do Processo;
- Garantir a autoridade necessária a todos os papéis do Processo.

No âmbito do TRE/ES, o papel de Dono do Processo será exercido pelo titular da Coordenadoria de Infraestrutura e Suporte.

7.2. Gerente do Processo

- Indicar as pessoas adequadas aos papéis definidos no Processo;
- Promover e garantir que o Processo seja seguido conforme especificado;
- Gerenciar os recursos alocados ao Processo de forma otimizada;
- Garantir que os indicadores de desempenho do Processo sejam atingidos;
- Registrar e informar ao Dono do Processo as sugestões de melhorias no Processo e no Sistema de Gerenciamento.
- Garantir que os usuários sejam mantidos informados sobre o cumprimento das requisições solicitadas;
- Decidir sobre as escalas hierárquicas das requisições;
- Garantir a inclusão e atualização de procedimentos na base de conhecimento;
- Conduzir reuniões periódicas com a equipe da Central de Serviços e com as equipes de atendimento do 2º nível;
- Auxiliar os operadores no cumprimento das requisições.

No âmbito do TRE/ES, o papel de Gerente do Processo será exercido pelo titular da Seção de Suporte Operacional da STI.

7.3. Operador do 1º nível

- Registrar todas as requisições reportadas através de ligações telefônicas;
- Receber e realizar a categorização das requisições no prazo acordado no ANS;

- Buscar mais informações do usuário quando o chamado não estiver suficientemente descrito;
- Cumprir as requisições, utilizando as ferramentas e técnicas disponíveis.
- Apoiar na atualização dos procedimentos na base de conhecimento.

7.4. Dono do Chamado

- Acompanhar todas as ações desenvolvidas para o cumprimento das requisições durante o ciclo de vida do chamado, cobrando as áreas responsáveis;
- Zelar pelo cumprimento do ANS;
- Prestar informações solicitadas pelos usuários;
- Comunicar ao gerente do processo situações recorrentes de descumprimento do ANS.

7.5. Operador do 2º nível

- Recategorizar os chamados categorizados de forma equivocada e comunicar os operadores da Central sobre o equívoco;
- Cumprir as requisições que não possuem procedimentos documentados na base de conhecimento ou que não foram cumpridas pelos operadores de 1º nível;
- Atualizar ou adicionar novos procedimentos na base de conhecimento.

8. Indicadores de Desempenho

O Processo de Cumprimento de Requisições será monitorado. Os resultados serão consolidados periodicamente em relatórios publicados na página da Central de Serviços na Intranet. Esses relatórios têm como objetivo acompanhar a eficácia do Processo, identificando tendências, falhas e oportunidades de correções, promovendo sempre a melhoria contínua. Os seguintes índices foram definidos para o Processo de Cumprimento de Requisições, sem prejuízo da apresentação de outros resultados que o Dono do Processo considerar pertinentes de publicação.

8.1. Percentual de requisições atendidas dentro do ANS

Descrição: percentual de requisições que foram atendidas dentro do tempo acordado.

Periodicidade: mensal

8.2. Percentual de requisições atendidas pelo 1º nível.

Descrição: percentual de requisições que foram cumpridas pela Central de Serviços sem a necessidade de escalção para os grupos solucionadores de 2º nível.

Periodicidade: mensal

8.3. Percentual de requisições reabertas

Descrição: percentual de requisições que foram cumpridas pela área técnica, cujo resultado final não foi aceito pelo usuário.

Periodicidade: mensal

8.4. Percentual de usuários satisfeitos com o serviço

Descrição: percentual de usuários que usaram o serviço e avaliaram positivamente o atendimento.

Periodicidade: mensal