



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E SEGURANÇA CIBERNÉTICA

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Prática de Gestão de Requisições de Serviço

Vitória – 2025

Versão 1.1



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E SEGURANÇA CIBERNÉTICA

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Histórico de Versões

| Versão | Data | Autor(es) / Revisor(es) | Alterações |
|---------------|-------------|---------------------------------------|----------------------|
| 1.0 | 2019 | Alessandra Marques e Sandro Merçon | Criação do documento |
| 1.1 | 01/10/2025 | Sandro Merçon | Revisão |



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E SEGURANÇA CIBERNÉTICA

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Conteúdo

| | | |
|-------|--|----|
| 1. | Objetivo..... | 4 |
| 2. | Escopo..... | 4 |
| 3. | Definições..... | 4 |
| 4. | Políticas e Diretrizes | 6 |
| 5. | Fluxo da Gestão de Requisições de Serviço | 7 |
| 6. | Descrição das principais atividades do processo..... | 8 |
| 6.1. | Abrir Chamado..... | 8 |
| 6.2. | Receber o chamado..... | 8 |
| 6.3. | Categorizar e Priorizar | 8 |
| 6.4. | Validar Chamado..... | 9 |
| 6.5. | Avaliar aprovação..... | 9 |
| 6.6. | Analisar aprovação | 10 |
| 6.7. | Atender a requisição..... | 10 |
| 6.8. | Avaliar autonomia do 1º Nível para cumprir/Encaminhar para o 2º Nível..... | 10 |
| 6.9. | Avaliar execução | 11 |
| 6.10. | Avaliar o atendimento/Fechar o chamado | 11 |
| 6.11. | Dono da Prática..... | 11 |
| 6.12. | Gerente da Prática | 12 |
| 6.13. | Operador do 1º nível | 13 |
| 6.14. | Dono do Chamado..... | 13 |
| 6.15. | Operador do 2º nível | 13 |
| 7. | Indicadores de Desempenho..... | 14 |
| 7.1. | Percentual de requisições atendidas dentro do ANS..... | 14 |
| 7.2. | Percentual de requisições atendidas pelo 1º nível. | 14 |
| 7.3. | Percentual de requisições reabertas..... | 14 |
| 7.4. | Percentual de usuários satisfeitos com o serviço | 14 |



1. Objetivo

A Gestão de Requisições de Serviço é a prática responsável por assegurar que os usuários possam solicitar e receber serviços de TIC de forma simples, transparente e consistente. Seu propósito é gerenciar todo o ciclo de vida das requisições, garantindo que sejam atendidas conforme padrões definidos, prazos acordados e em alinhamento com as necessidades do negócio. Além de proporcionar eficiência operacional, essa prática busca melhorar continuamente a experiência do usuário e otimizar o valor entregue pela área de TI.

2. Escopo

A Gestão de Requisições de Serviço aplica-se a todos os serviços de TIC disponibilizados pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) e formalmente descritos no Catálogo de Serviços de TIC do TRE-ES.

Esse escopo abrange solicitações de natureza padronizada e recorrente, tais como:

- instalação e configuração de aplicativos e equipamentos;
- fornecimento de informações técnicas e esclarecimento de dúvidas;
- concessão ou alteração de acessos a recursos e sistemas;
- demais serviços previamente disponibilizados no catálogo.

A prática não contempla o tratamento de incidentes ou demandas não catalogadas, que devem ser encaminhadas para os processos e práticas correspondentes.

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.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E SEGURANÇA CIBERNÉTICA

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- **Acordo de Nível de Serviço (ANS):** acordo entre um provedor de serviço de TIC e um cliente. O acordo de nível de serviço descreve o serviço de TIC, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TIC 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.
- **Prática:** conjunto de recursos organizacionais — incluindo pessoas, competências, processos, tecnologias, informações e parceiros — projetado para realizar um trabalho ou alcançar um objetivo específico de gerenciamento de serviços.
- **Processo:** conjunto estruturado de atividades, elaborado para alcançar um objetivo específico.
- **Dono da Prática:** papel ao qual são atribuídas responsabilidades de nível estratégico dentro da Prática de Gestão de Requisições.
- **Gerente da Prática:** papel ao qual são atribuídas responsabilidades de nível tático dentro da Prática de Cumprimento de Requisição.
- **Operador do 1º Nível:** técnico responsável por cumprir tarefas de nível básico dentro do Processo de Cumprimento de Requisição.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E SEGURANÇA CIBERNÉTICA

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- **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

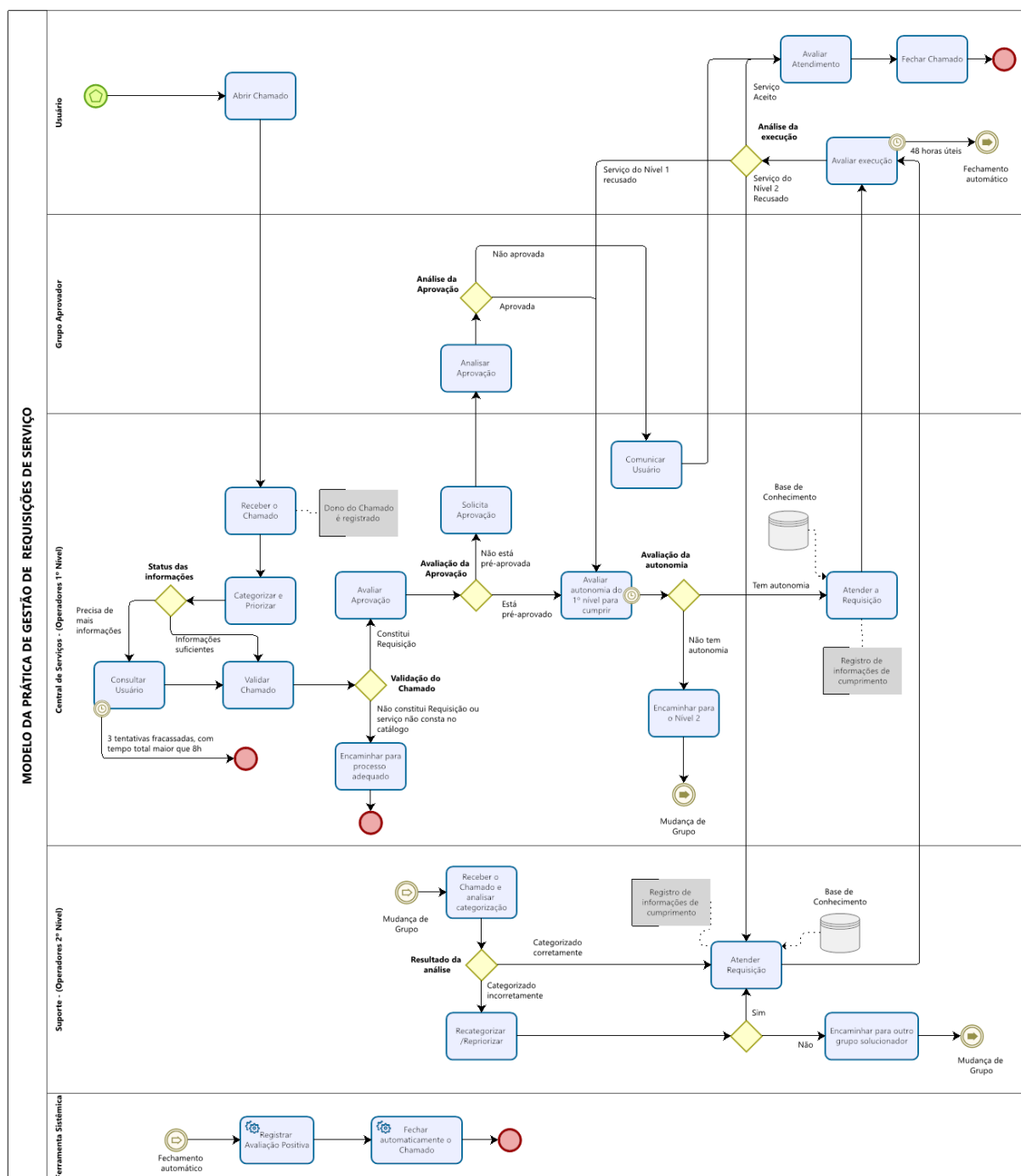
A prática de Gestão de Requisições de Serviço deve observar as seguintes diretrizes:

- Todas as requisições devem ser registradas no sistema informatizado, independentemente do canal de entrada;
- Toda informação relevante durante o ciclo de vida da requisição deve ser registrada;
- Os usuários devem ter acesso a informações sobre o atendimento das requisições solicitadas por eles;
- A Central de Serviços deve solicitar informações adicionais ao usuário quando a solicitação não tiver informações suficientes para ser atendida;
- 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 da Gestão de Requisições de Serviço

A figura abaixo mostra o fluxo da Prática de Gestão de Requisições de Serviço.





6. Descrição das principais atividades da prática

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 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) **a urgência:** quão rápido o usuário necessita que a requisição seja cumprida
- b) **o impacto causado às operações do Tribunal:** por exemplo, a quantidade de usuários ou atividades do Tribunal que dependem daquele cumprimento.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E SEGURANÇA CIBERNÉTICA

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- c) **o valor para o Negócio** – relevância estratégica ou institucional do serviço solicitado.

A prioridade final deve ser definida pela combinação desses fatores, de forma a assegurar que os recursos da TI sejam aplicados primeiro onde há maior risco ou geração de valor.

6.4. Consultar Usuário

Caso não haja informações suficientes no chamado para que ele seja atendido, o operador deve consultar o usuário a fim de obtê-las. Devem ser feitas pelo menos 3 tentativas de contato em um intervalo de tempo de, no mínimo 8h. Caso não seja possível o contato, o chamado deve ser encerrado.

6.5. Validar Chamado

O técnico irá validar se a solicitação registrada corresponde efetivamente a uma requisição de serviço e se está contemplada no Catálogo de Serviços de TIC.

- **Se for um incidente:** a solicitação deverá ser imediatamente redirecionada para a Prática de Gestão de Incidentes, garantindo o tratamento adequado.
- **Se não constar no Catálogo de Serviços:** o chamado deve ser encaminhado para a Prática de Gestão do Catálogo de Serviços, a fim de avaliar sua inclusão como novo serviço ou tratá-lo conforme procedimentos internos.

Essa validação é essencial para assegurar que cada chamado seja tratado de acordo com sua natureza, evitando atrasos, inconsistências e retrabalho no atendimento.

6.6. Avaliar aprovação

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



6.7. Analisar aprovação

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

6.8. Atender a requisição

Durante esta atividade, o operador deverá analisar todas as informações registradas no chamado e efetuar o atendimento 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.

6.9. 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 atendimento da requisição, ou o operador de 1º nível não consiga cumpri-la de forma rápida, deverá procurar ativamente o 2º Nível, por um breve período de 10 minutos, a fim de tentar obter informações para atender. Após esse período, caso não consiga, 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.



6.10. 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 informar se a requisição foi atendida de acordo com a sua solicitação. Caso ele informe que não foi atendida adequadamente, deverá indicar o motivo, podendo retornar o chamado para a Central de Serviços ou fechá-lo definitivamente. Caso o prazo termine sem que haja manifestação, o chamado será fechado automaticamente pela ferramenta informatizada, com registro de uma avaliação positiva para o cumprimento da requisição e para o atendente.

6.11. Avaliar o atendimento/Fechar o chamado

Após indicar que a requisição foi cumprida, o usuário irá indicar o seu grau de satisfação com a solução adotada para cumprir a requisição e com o atendimento prestado pela Central de Serviços. Após esse procedimento o chamado será fechado definitivamente.

7. Papéis e responsabilidades

Os papéis e responsabilidades dos envolvidos na Prática de Gestão de Requisições de Serviço são os seguintes:

7.1. Dono da Prática

- Garantir que a Prática de Gestão de Requisições esteja adequada aos objetivos estratégicos do TRE-ES e realizar as melhorias necessárias;
- Garantir que a documentação da Prática de Gestão de Requisições esteja atualizada e acessível a todos os envolvidos;
- Garantir que os envolvidos sejam informados das mudanças efetuadas na Prática;
- Definir e revisar periodicamente os indicadores de desempenho utilizados para aferir a eficácia e a eficiência da Prática;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E SEGURANÇA CIBERNÉTICA

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Garantir que relatórios com os indicadores de desempenho estejam disponíveis aos interessados;
- Garantir que a Prática seja automatizada na ferramenta de Gerenciamento de Serviços do TRE-ES;
- Zelar para que a Prática esteja sendo seguida conforme especificada;
- Garantir que os envolvidos recebam os treinamentos adequados para a fiel execução da Prática;
- Garantir a autoridade necessária a todos os papéis da Prática.

No âmbito do TRE/ES, o papel de Dono da Prática será exercido pelo titular da Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica e Segurança Cibernética.

7.2. Gerente da Prática

- Indicar as pessoas adequadas aos papéis definidos na Prática;
- Promover e garantir que a Prática seja seguida conforme especificada;
- Gerenciar os recursos alocados à Prática de forma otimizada;
- Garantir que os indicadores de desempenho da Prática sejam atingidos;
- Registrar e informar ao Dono da Prática as sugestões de melhorias na Prática 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.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E SEGURANÇA CIBERNÉTICA

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

No âmbito do TRE/ES, o papel de Gerente da Prática será exercido pelo titular da Seção de Gestão de Serviços e Microinformática.

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 a requisição não estiver suficientemente descrita;
- 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 da Prática 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

A Prática de Gestão de Requisições de Serviço será monitorada. 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 a Gestão de Requisições de Serviço, sem prejuízo da apresentação de outros resultados que o Dono da Prática 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 escalação 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