



Processo de Gerenciamento de Requisição

Maio de 2024

SUMÁRIO

SUMÁRIO	2
INFORMAÇÃO	3
FINALIDADE DO DOCUMENTO	3
CONCEITOS E DEFINIÇÕES.....	3
DIRETRIZES E BENEFÍCIOS DO PROCESSO	5
DESENHO DO PROCESSO	5
PROCEDIMENTO.....	6
MATRIZ RACI	7
POLÍTICAS	7
INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO	8
REVISÕES	9

Processo de Gerenciamento de Requisição

INFORMAÇÃO

O documento contempla a apresentação das características do **Gerenciamento de Requisição de Serviço** de Serviço utilizado no âmbito do Tribunal Regional Federal da 6ª região (TRF6), contendo seu objetivo, políticas e demais informações necessárias para se manter e rodar de forma correta este processo.

FINALIDADE DO DOCUMENTO

O objetivo deste documento é detalhar as características que determinam o modo de funcionamento do processo de **Gerenciamento de Requisição de serviço da área de TIC**, apresentando as políticas a serem seguidas, o processo com suas entradas e saídas, seus controles e responsáveis por atividades, visando manter a satisfação dos usuários junto aos serviços prestados com um procedimento detalhado e de fácil entendimento.

CONCEITOS E DEFINIÇÕES

- a. **ITIL:** O ITIL é o modelo de referência para gerenciamento de processos de TI mais aceito mundialmente. O foco deste modelo é descrever os processos necessários para gerenciar a infraestrutura de TI eficientemente e eficazmente de modo a garantir os níveis de serviço acordados com os clientes internos e externos.
- b. **Portfólio de Serviços:** É o conjunto de todos os serviços disponibilizados, bem como os serviços em desenvolvimentos e os serviços já desativados. Ele possui informações sobre a evolução dos serviços, seus requisitos de negócio, estudos de viabilidade e investimentos. Através do Portfólio de serviços é possível acompanhar todo o ciclo de vida dos serviços desde a concepção até sua aposentadoria.
- c. **Catálogo de Serviços:** O catálogo é um subconjunto do portfólio de serviços, listando todos os serviços em produção, incluindo os disponíveis para liberação. É a única parte do portfólio publicada para operação dos serviços e para os clientes, sendo usada para apoiar a utilização dos serviços e inclui informações sobre os entregáveis, e pontos de contatos. Além disso, ele pode ser dividido em duas porções dependendo do formato de trabalho da organização: uma mais voltada para o cliente (Serviços de Negócio) e outra mais voltada para as áreas técnicas (Serviços de Apoio ao Negócio).
- d. **Item de catálogo:** Um item de catálogo pode ser um bem ou serviço. Se algo pode ser solicitado por si só, é um item de catálogo. Se algo só faz sentido como parte de um todo maior, é parte de um item, e não um item em si.
- e. **Pipeline de Serviço:** Também conhecido como Funil de serviços, é um subconjunto do portfólio, que listando todos os futuros serviços sob consideração ou em desenvolvimento que não estão disponíveis

Processo de Gerenciamento de Requisição

para os clientes, mas já fornece uma visão do negócio aos futuros serviços. O pipeline contém todos os detalhes dos requisitos de negócio que são utilizados como base pelo grupo gestor na priorização, análise, definição e aprovação das requisições de serviços novos ou em desenvolvimento para assegurar que são alinhadas aos requisitos de negócios.

- f. **Serviços Obsoletos:** É um subconjunto do portfólio listando os serviços aposentados. A aposentadoria do serviço deve ser planejada cuidadosamente durante o Desenho do Serviço e gerenciado através da transição de serviço a fim de garantir que todos os compromissos com os clientes são cumpridos, acordados e os ativos são liberados dos contratos. Quando os serviços são aposentados, o conhecimento e informação relacionado é armazenado em uma base de conhecimento para futuro uso.
- g. **Gerenciamento de Nível de Serviço – GNS:** O gerenciamento de Nível de Serviço monitora e reporta os níveis de serviço, mantém revisões de serviços regulares com o cliente e identifica melhorias requeridas. Garante que todos os processos do gerenciamento e serviços, acordos de nível operacional e contratos de apoio, sejam adequados para as metas de nível de serviços acordadas.
- h. **Incidente:** É evento que pode causar interrupção não planejada ou uma redução da qualidade de um serviço.
- i. **Requisição:** é uma solicitação formal de um cliente ou usuário para algo a ser fornecido, tal como, um pedido de Informação, documentação, liberação de acesso etc.
- j. **Serviço de Negócio:** Serviços principais do TRF6 voltados para seu cliente final, onde podem ser acessados através de um portal de serviços ou solicitados através da central de atendimento.
- k. **Serviço de Apoio (TI para TI):** São os serviços que não são usados diretamente pelos clientes e usuários, mas que são fundamentais como apoio para o provimento dos serviços de negócio. Esses serviços suportam os serviços de negócio e podem estar relacionados a realização de procedimentos para atender requisições técnicas como suporte técnico, operação de componente tecnológico, manutenção de equipamentos e aplicações, sustentação ou desenvolvimento de sistemas de informação.
- l. **SLA/ANS (Acordo de Nível de Serviço):** Documento formal que define os níveis de serviço acordados entre a área de TIC e o negócio, incluindo metas de disponibilidade, desempenho e prazos de atendimento.
- m. **JIRA:** Plataforma de software para gerenciamento de serviços de Tecnologia, contratada pela TRF6.

PROCEDIMENTO

a) Registrar solicitação de serviço

A partir da necessidade de serviço identificada, o solicitante abre o chamado com base no item de catálogo do portal.

O solucionador do incidente ao receber o chamado, verifica se o grupo solucionador está correto. Caso esteja incorreto, o solucionador irá reclassificar o chamado para o serviço correto.

b) Verificar necessidade de informações do usuário

Havendo necessidade de maiores informações, o solucionador solicita as informações adicionais ao solicitante. Passado o prazo, o solucionador verifica o recebimento da resposta. Caso a resposta não tenha sido recebida, deverá solicitar extensão de prazo ao 3º nível para prosseguir com atendimento dentro sem penalizar o SLA do chamado.

c) Aprovar chamado

Havendo necessidade de aprovações no chamado, o grupo de gestão, fará a devida análise e aprovação/reprovação do chamado. Caso chamado seja aprovado, seguirá para atendimento, se for reprovado, será automaticamente encerrado.

d) Atender chamado

Nesta fase é necessário realizar uma consulta na Base de Conhecimento referente ao incidente, para saber se existe algum procedimento padrão, ou a necessidade de documentá-lo.

Em seguida, atuar na resolução do incidente.

Havendo necessidade de envolvimento da equipe de 3º nível para resolução do incidente, o chamado deverá ser encaminhado ao 3º nível e aguardar o retorno para prosseguir com atendimento e validação.

Caso haja necessidade de suspender o chamado por alguma pendência junto ao solicitante, este deverá ser suspenso com as devidas evidências do motivo, e tentativas de contato.

e) Encerrar chamado

Nesta etapa o chamado deverá ser resolvido e o solicitante irá receber uma pesquisa de satisfação para classificar o atendimento, com atendimento aprovado o chamado será encerrado, caso o atendimento não seja aprovado, voltará a etapa de verificação de informações junto ao usuário.

Processo de Gerenciamento de Requisição

MATRIZ RACI

Garantir comprometimento e definir claramente a responsabilidade dos envolvidos com as principais entregas deste processo.

Atividades	Solucionador de Requisição (N1, N2 e N3)	Dono do processo (N3 e Gestão trf6)	Solicitante
Abrir solicitação de requisição	I	I	R
Classifica e prioriza os chamados, quando necessário	R	A	I
Recebimento do chamado e atuação no cumprimento de requisição quando escalonado ao seu grupo executor	R	C	I
Aprovar ou reprovar uma requisição	I	R/A	I
Registrar ou atualizar a bases de conhecimento	R	A	I
Acompanhar os indicadores de desempenho do processo	C	R/A	I
Criar e divulgar relatórios de desempenho da execução do processo	I	R/A	I
Promover ações de melhoria no processo	C	R/A	I
Garantir que o processo esteja adequado com o seu propósito	C	R/A	I
Avaliar o atendimento	I	A	R

Responsável – R; Responsabilizado – A; Consultado – C; Informado – I.

POLÍTICAS

As políticas do processo de Gerenciamento de Portfólio e Catálogo de Serviços desempenham um papel importante na definição da estratégia. Elas acompanham o ciclo de vida dos serviços, garantindo que a estratégia acordada seja devidamente implementada em cada fase.

As políticas definidas para o processo de Gerenciamento de Portfólio e Catálogo de Serviços devem ser rigorosamente seguidas, conforme detalhado abaixo:

- a) Todas as requisições devem ser registradas, controladas, coordenadas e gerenciadas em todo o seu ciclo de vida através do JIRA Software, sistema de gerenciamento de serviços de tecnologia.
- b) Todas as requisições atendidas pelo Service Desk deverão ter Scripts definidos e documentados na Base de conhecimento.

Processo de Gerenciamento de Requisição

- c) Todas as requisições elegíveis à aprovação da gestão SECTI só poderão ser atendidas com aprovação prévia à sua solicitação ou autorização posterior por um responsável ou grupo definido no processo de Catálogo de Serviços.
- d) As requisições deverão ser avaliadas pelo menos uma vez ao ano pelos responsáveis pelo catálogo de serviços.
- e) Todas as requisições deverão ser passíveis de avaliação posterior após sua conclusão pelo solicitante do chamado.
- f) Todas as Pesquisas de Satisfação e Reabertura de requisições deverão ter um tempo limite para sua realização.
- g) Toda nova informação relevante durante o ciclo de vida do chamado, tais como tentativa de contato com usuário, ligações recebidas e atividades realizadas, devem ser registradas no histórico do chamado.
- h) Havendo a necessidade de criar outros chamados para atender uma solicitação que requeira mais de uma atividade, o Analista ou Técnico deverá abrir um chamado filho ou “chamado relacionado” com o mesmo solicitante do chamado inicial.
- i) O chamado somente poderá ter o status suspenso (pausa do SLA) **quando e somente depender de uma ação do usuário solicitante**, nunca quando depender de uma ação do solucionador, seja por aprovações, interface com outros processos ou dependências entre áreas.

INDICADORES DE DESEMPENHO DO PROCESSO

Os Indicadores-Chave de Desempenho (KPIs) são utilizados para monitorar a efetividade do Processo de Gerenciamento de Portfólio e Catálogo de Serviço, permitindo avaliar o cumprimento das metas estabelecidas e subsidiar a melhoria contínua.

Os seguintes indicadores devem ser apurados com periodicidade mensal, salvo disposição em contrário:

Indicadores Mensais (ou pré-definidos no processo)	
KPI 1	Tempo médio para a resolução de requisição de serviço.
KPI 2	Quantitativo de requisições resolvidas dentro e fora do prazo.
KPI 3	Quantitativo de pesquisas respondidas por avaliação
KPI 4	Quantitativo de chamados abertos por hora
KPI 5	Quantitativo de chamados resolvidos pelo Service Desk
KPI 6	Quantitativo de chamados resolvidos com base de conhecimento vinculada
KPI 7	Tempo médio de captura de chamados
KPI 8	Quantitativo de chamados reabertos
KPI 9	Quantidade de chamados resolvidos por grupo executor
KPI 10	Quantitativo de chamados suspensos (Extensão de prazo)

REVISÕES

Controle de Versões					
Título:	Processo Gerenciamento de Requisição				
Código:		Criado em: 23/05/2024	Revisado: 01/08/2024	Versão:	1.0
Classificação:	Interna Informação	Elaborador(es):	Matheus Gonzalez Giovani Gomes		
		Revisor(es):	Marcelo Mota Antonio Keltke Helder Costa Gisele Castro		
Gestão do Documento:		Governança de TIC			