MANUAL DO PROCESSO

Processo de Gerenciamento de Requisições de TIC

Macroprocesso de Serviços de TIC

OUTUBRO 2023

SUMÁRIO

FICHA TÉCNICA 3

INTRODUÇÃO 4

DESCRIÇÃO DO PROCESSO 4

OBJETIVOS 4
BENEFÍCIOS ESPERADOS 4
DEFINIÇÕES E ABREVIAÇÕES 4
ESCOPO 4
REGRAS GERAIS 5
INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS 5
ENTRADAS E SAÍDAS 5
PAPÉIS E RESPONSABILIDADES 6
MATRIZ RACI 6

ATIVIDADES 8

INDICADORES E METAS 11

FLUXO DO PROCESSO 12

ANEXOS 13

REFERÊNCIA 13

1. FICHA TÉCNICA

Arquitetura	Macroprocesso: Serviços de TIC Processo: Gerenciamento de Requisições de TIC Subprocessos: não há subprocessos
Unidade	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
Versão	V. 1.0 - 06.10.2023
Dono do Processo	Gestor da área de serviços de tecnologia da informação e comunicação.
Elaboração	Núcleo de Governança de TIC
Regulamentação Aplicável	Resolução CNJ nº 370/2021
Revisões	1ª Revisão - V.1.X - XX/XX/2023

2. INTRODUÇÃO

O gerenciamento de requisições é o processo responsável por fazer o gerenciamento do ciclo de vida de todas as requisições abertas junto a Central de Serviços e o devido cumprimento das requisições conforme catálogo de serviços. Requisições podem ser consideradas todas as solicitações de serviços, muitas vezes corriqueiras, que os usuários abrem junto à Central de Serviços. Toda e qualquer solicitação ou declaração formal de uma necessidade ou mão-de-obra da Central de Serviços, e caso o que foi solicitado esteja funcionando e sem adversidades, é considerada uma requisição.

Esse manual tem como intuito documentar o processo através da descrição e detalhamento de suas atividades, características, atores, interfaces e indicadores.

3. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

3.1. OBJETIVOS

- Executar as solicitações de serviços dos usuários de TIC;
- Dar origem e distribuir os componentes dos serviços requisitados;
- Dar assistência com informações gerais, reclamação ou comentários.

3.2. BENEFÍCIOS ESPERADOS

- Prover canais para os usuários solicitarem e receberem serviços;
- Prover informação aos usuários e clientes;
- Maior controle e gerenciamento das requisições de TIC.

3.3. GLOSSÁRIO

- ***Acordo de Nível de Serviço – ANS****:* acordo entre a área de TIC e as demais áreas. O ANS define o(s) serviço(s) de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com áreas;
- ***Acordo de Nível Operacional – ANO***: acordo firmado entre as áreas internas de TIC. O ANO define o(s) serviço(s) de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com áreas internas;

Requisição de Mudança – RdM: pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;

- ***Base de Dados de Gerenciamento da Configuração – BDGC***: repositório principal centralizado para todas as informações de configuração e deverá manter o histórico de modificação dos ICs;
- ***Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC – SGS***: sistema utilizado para realizar o gerenciamento de serviços, atualmente o Tribunal utiliza o GLPI versão 9.4.4.
- ***Contrato de Apoio – CA****:* contrato com fornecedores.

3.4. ESCOPO

O escopo do processo abrange todos os serviços que são prestados pela área de TIC do Tribunal.

3.5. REGRAS GERAIS

- Todas as requisições devem ser registradas, controladas, coordenadas, promovidas e gerenciadas por todo o seu ciclo de vida por meio de um único sistema. Isso garante uma abordagem consistente e reproduzível para o tratamento das requisições e reduz o potencial conflito e a quantidade de requisições perdidas que possam surgir durante o tratamento;
- Todas as requisições devem ser checadas antes que o atendimento seja realizado, a fim de assegurar o uso eficiente dos recursos somente para requisições autorizadas;
- Prover treinamentos específicos às equipes de atendimento nas competências necessárias;
- O processo deve garantir que os usuários sejam mantidos informados sobre suas requisições;
- Garantir que as atividades estejam em comum acordo com as contratadas;
- Submeter RdMs ao gerente de mudanças, se necessário.

3.6. INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS

A seguir estão descritas as principais interfaces do processo de gerenciamento de requisições de TIC com os demais processos e sua importância para o gerenciamento dos serviços e da infraestrutura de TI:

- *Gerenciamento de catálogo de serviços:* garante que as solicitações disponíveis estão bem alinhadas e atualizadas para utilização dos usuários e vinculadas com os serviços do catálogo;
- *Gerenciamento de configuração e ativos de serviços:* depois de implantado, a BDGC terá que ser atualizada para refletir as mudanças que poderão ter sido realizadas como parte das atividades de entrega do serviço;
- *Gerenciamento de mudanças:* o processo é o responsável por fazer a intermediação com o processo de gerenciamento dos acordos de nível de serviço na revisão dos ANS/ANO;
- *Gerenciamento de nível de serviço:* negocia e define os tempos e metas para os serviços.

3.7. ENTRADAS E SAÍDAS

As principais *entradas* do processo:

- E-mails de autorização de serviço;
- Requisições de serviços;
- Pedidos de informação sobre serviços.

As principais *saídas* do processo:

- Requisições de serviços autorizadas/rejeitadas;
- Informações sobre *status* de atendimento das requisições;
- Requisições de serviços atendidas;
- Necessidade de mudança;

- Requisições de serviços encerradas;
- Requisições de serviços canceladas.

3.8. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Papel	Quem exerce	Responsabilidades
Dono do Processo	Gestor da área de serviços da tecnologia da informação e comunicação	É formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução.
Gerente de Requisições	Servidor chefe da seção de suporte e serviços de TIC	Gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho. Analisar as solicitações feitas pelos servidores e decidir se as mesmas serão aprovadas ou reprovadas.
Analista da Central de Serviços	Colaboradorda empresa contratada que assumiu a Central de Serviços	Executar as atividades elegíveis ao 1º nível relacionadas ao papel dentro do processo de gerenciamento de requisições
Grupo Solucionador	Equipe responsável por solucionar requisições de uma área específica	Investigar e obter uma solução para incidentes elegíveis ao 2º ou 3º nível encaminhados pela central de serviços.

3.9. MATRIZ RACI

Matriz RACI				
Atividades	**Papéis**			
	Dono do Processo	Gerente de Requisições	Analista da Central de Serviços	Grupo Solucionador
Atividades Gerais				
Manter o desenho, manual e indicadores do processo	**A/R**	**C**	**I**	**I**
Prover recursos e garantir a execução das atividades do processo	**A/R**	**C**	**-**	**-**
Garantir que os indicadores do processo sejam medidos	**I**	**A/R**	**I**	**I**
Garantir que as metas dos indicadores sejam atingidas	**A/R**	**C**	**-**	**-**
Promover o processo e garantir que seja corretamente utilizado	**I**	**A/R**	**-**	**-**
Prover informações de controle para os gestores de TIC	**I**	**A/R**	**-**	**-**
Registrar ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias	**A**	**R**	**-**	**-**
Processo "Gerenciamento de requisições de TIC"				
Registrar ou complementar requisição de serviços	**-**	**A**	**R**	**R**
Classificar e priorizar requisição de serviços	**-**	**A**	**R**	**R**
Informar solicitante	**-**	**A**	**R**	**-**
Solicitar aprovação	**-**	**A**	**R**	**-**
Analisar e aprovar requisição	**-**	**A/R**	**I**	**I**
Atuar no cumprimento da requisição	**-**	**A**	**R**	**R**
Documentar cumprimento da requisição	**-**	**A**	**R**	**R**

Registrar resolução do chamado	-	A	R	R
Encaminhar para grupo solucionador	-	A	R	R
Analisar requisição	-	A	R	R
Acionar processo “Gerenciar mudanças”	-	A	-	R
Acionar fornecedor	-	A	-	R
Validar entrega	-	A	-	R

Legenda: ***R****-Responsável pela execução,* ***A****-Responsável por prestar contas,* ***C****-Deve ser consultado e* ***I****-Deve ser informado*

4. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

- *Registrar ou complementar requisição de serviços*

  Ao receber uma solicitação de requisição de serviço do processo “Atender usuários”, o analista da Central de Serviços registra ou complementa as informações da requisição no SGS.

- *Classificar e priorizar requisição de serviços*

  Quando o solicitante realiza a requisição pelo telefone, o analista da central, após registrar ou complementar a requisição, faz a categorização e priorização do chamado.

  A categorização é realizada pelo analista da Central de Serviços seguindo os procedimentos de atendimento definidos para promover o entendimento da requisição. Todas as informações levantadas devem ser documentadas na requisição.

  A priorização é realizada de acordo com as regras de negócio definidas pela organização e parametrizadas no SGS.

- *Informar solicitante*

  Caso o analista da Central de Serviços não identifique o serviço solicitado como um item do catálogo, deve informar ao solicitante sobre sua inexistência.

  O analista deve relatar o ocorrido via e-mail e telefone ao gerente de requisições, que tomará as devidas providências em relação ao tratamento da requisição. O chamado deverá ser encaminhado para registro de resolução.

- *Solicitar aprovação*

  Se, após a classificação da requisição de serviços, o analista da Central de Serviços identificar que o serviço solicitado necessita de aprovação, deve submeter a requisição e comunicar via e-mail o gerente de requisições.

- *Analisar e aprovar requisição*

  O gerente de requisições para o qual a requisição de serviço foi encaminhada, recebe a requisição e avalia se deve ou não aprová-la. Em qualquer caso, uma justificativa ou evidência deve, obrigatoriamente, ser incluída no registro da requisição.

  Observação: se necessário, anexar documentação de aprovação.

- *Atuar no cumprimento da requisição*

  O SGS identifica automaticamente se o serviço é ou não elegível em primeiro nível, conforme configurado no catálogo de serviços.

  O analista/grupo solucionador atua no cumprimento da requisição, conforme procedimento predefinido, que pode ser consultado na base de conhecimento.

  Caso o serviço necessite do fornecimento de item indisponível no estoque, o analista deve comunicar ao solicitante o status da requisição (pendente fornecedor) e o prazo previsto para o seu cumprimento. Nesse caso, a contagem do ANS é interrompida.

- *Documentar cumprimento da requisição*

  O analista/grupo solucionador que atuou no cumprimento da requisição deve fazer o registro da sua atuação, descrevendo informações relevantes para o cumprimento daquele serviço em particular.

- *Registrar resolução do chamado*

  O analista/grupo solucionador que atuou no cumprimento da requisição deve registrar no SGS que o chamado foi resolvido, devendo:

  - Informar o(s) item(ns) de configuração envolvido(s) com a requisição;

  - Corrigir a categorização do chamado, se necessário.

- *Encaminhar para grupo solucionador*

  O analista da Central de Serviços, ao identificar que a requisição não é elegível em 1º nível, deve encaminhá-la para o grupo solucionador indicado. Esse encaminhamento poderá ser automático, quando o grupo solucionador e a elegibilidade do serviço estiverem pré configurados no catálogo de serviços.

  Caso seja identificado que a requisição não é elegível ao grupo solucionador que a recebeu, o grupo poderá fazer o encaminhamento para o grupo elegível diretamente.

- *Analisar requisição*

  Ao receber uma requisição de serviço, o grupo solucionador deve analisá-la para verificar se compete ao grupo ou se deve ser encaminhada a outro grupo solucionador. Verifica, também, a necessidade de mudança para seu atendimento.

  A requisição recebida pode ser uma requisição de usuário que foi reaberta.

- *Acionar fornecedor*

  Se na análise da requisição for identificada a necessidade de direcionamento da solicitação a um fornecedor externo (de serviços ou de infraestrutura), o grupo solucionador deve acionar o fornecedor, conforme as regras estabelecidas no instrumento contratual. Essa atividade é normalmente realizada pelo membro do grupo responsável pela gestão dos contratos com fornecedores.

  Nesse ponto, o *status* do chamado no SGS deve ser atualizado para "encaminhado para fornecedor" e ficará aguardando seu retorno, conforme CA acordado.

  O registro da requisição na ferramenta do fornecedor, quando for o caso, deve ser documentado no registro da requisição no SGS.

  Caberá ao grupo solucionador acompanhar e monitorar o fornecedor no atendimento da solicitação, seguindo as regras do instrumento contratual.

- *Validar entrega*

  Cabe ao grupo solucionador avaliar e validar a entrega efetuada pelo fornecedor.

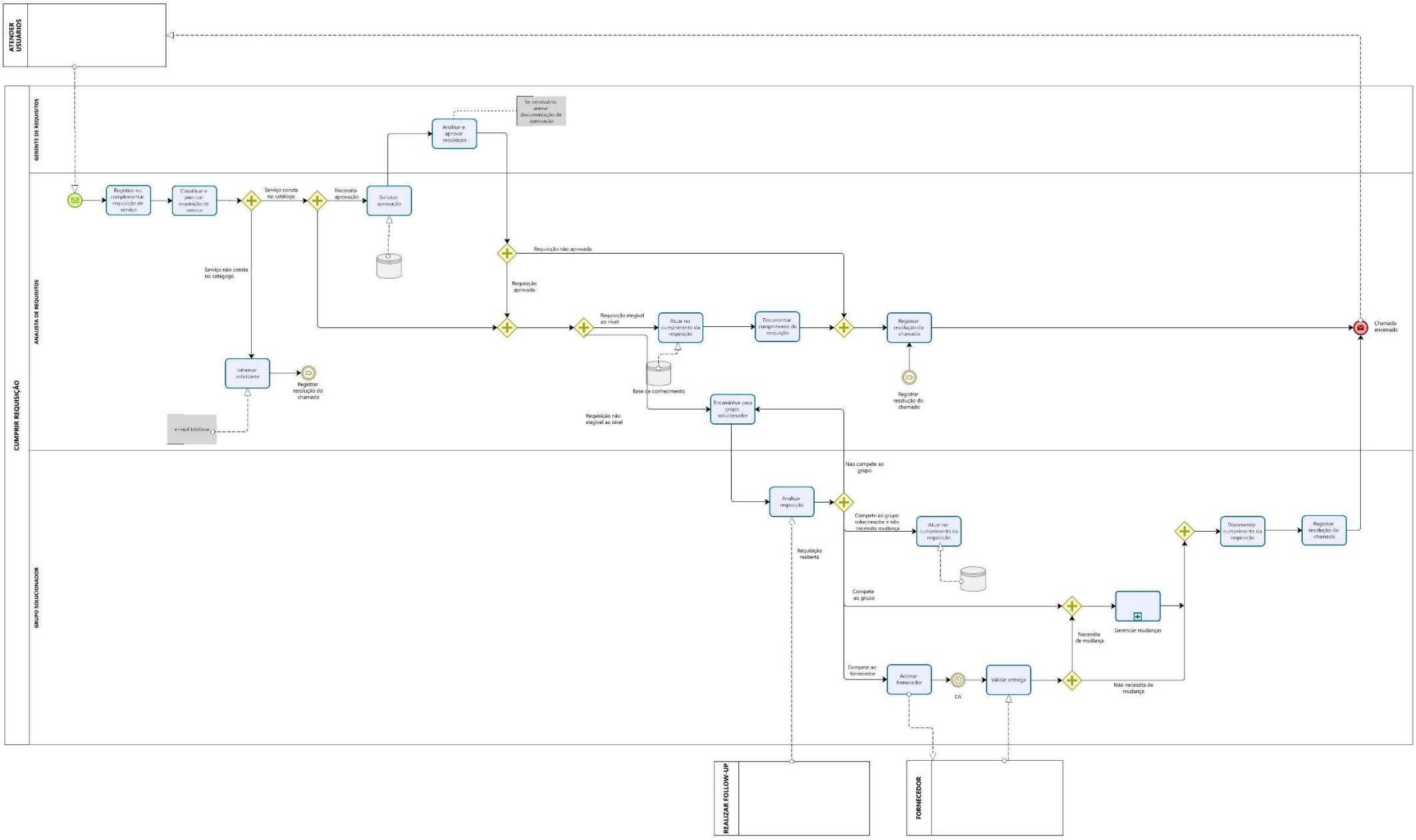
  São elementos de controle de qualidade e desempenho dessa atividade os níveis mínimos de serviço ou as regras definidas no instrumento contratual, edital de licitação e termo de referência.

5. INDICADORES E METAS

- *Percentual de requisições que foram atendidas nos tempos acordados (conforme ANS's/ANO's)*

Objetivo	Medir a eficiência em atender requisições dentro dos prazos acordados
Fonte	SGS e Painel de Acompanhamento dos Serviços de TIC
Periodicidade	Mensalmente e anualmente
Cálculo	(Quantidade de requisições atendidas dentro do prazo acordado / Total de requisições atendidas) x 100
Polaridade	Maior é melhor
Meta	90%

6. FLUXO DO PROCESSO



7. ANEXOS

- Anexo I - Fluxo do processo de gerenciamento de requisições de TIC (Arquivo BPM)

8. REFERÊNCIA

- Relatório Modelo do Processo de Cumprimento de Requisição - Elaborado pelo CPQD em 13/03/2015
- FREITAS, M.A DOS SANTOS. Fundamentos do Gerenciamento de Serviços de TI. BRASPORT Livros e Multimídia Ltda., Rio de Janeiro – RJ
- LYRA, N.R., Gerenciamento de Serviços de TI com ITIL v4: volume 1