

ANEXO II - PORTARIA Nº 196/2019



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL RIO GRANDE DO NORTE**

# **Gerenciamento de Requisições de Serviços de TIC**

---

**VERSAO 2.0**

Natal

Agosto/2019

## APRESENTAÇÃO

A Requisição de Serviços “é uma requisição originada pelo usuário, no sentido de oferecer informação, aviso, mudança padrão, ou obter acesso a um serviço.” (definição dada pela *ITIL*, versão 3).

A *Information Technology Infrastructure Library – ITIL* é um *framework* para as “melhores práticas” de Gerenciamento de Serviços de TIC. A *ITIL* oferece uma abordagem sistemática para a entrega de serviços de TIC com qualidade (definição dada pela *ITIL*, versão 3).

Serviço é definido como “um meio de entregar valor para o cliente através da facilitação de resultados que os clientes desejam obter sem incorrer em específicos custos ou riscos” (definição dada pela *ITIL*, versão 3).

## CONTROLE DE VERSÕES

<b>QUADRO RESUMO</b>	
<b>Versão</b>	V.1.0 7/2019
<b>Elaboração</b>	Seção de Atendimento Remoto/CIT/STIC
<b>Aprovação</b>	GT - Governança de TIC da Justiça Eleitoral
<b>Referências Legais e Boas Práticas</b>	<i>Information Technology Infrastructure Library – ITIL</i>

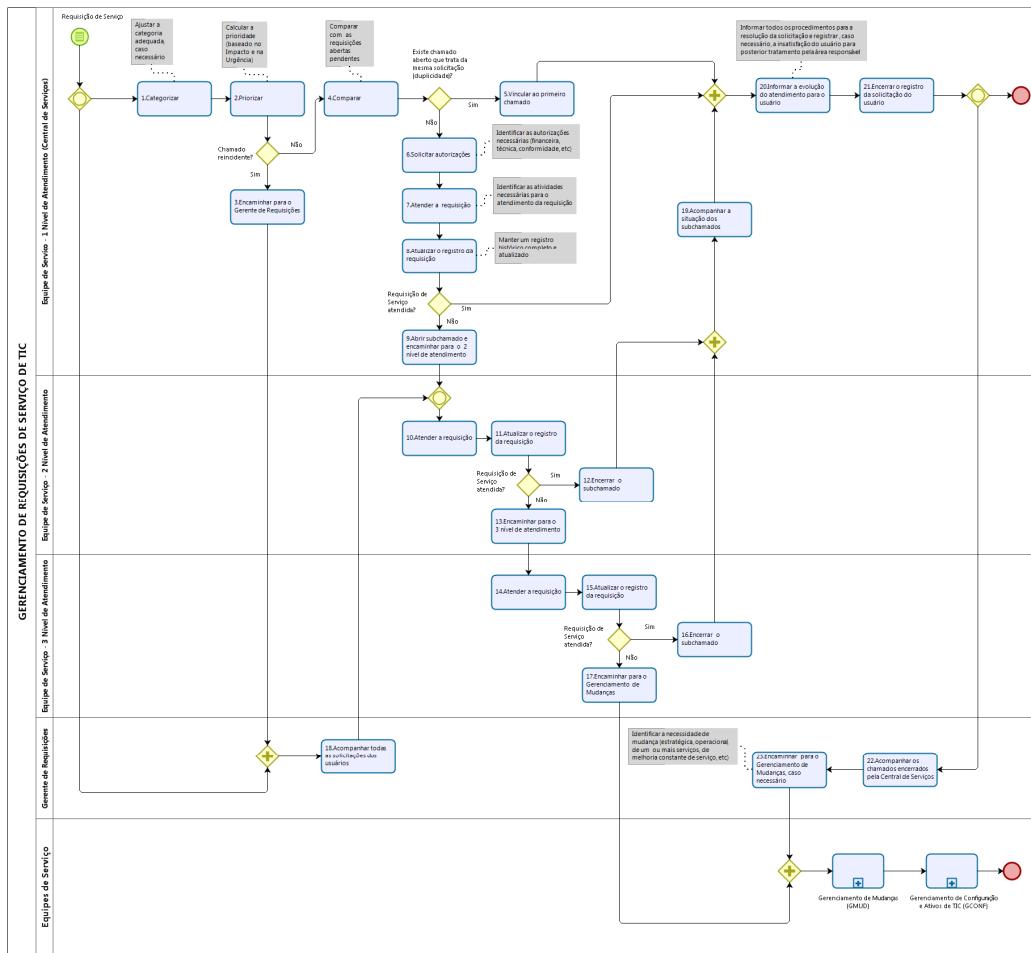
<b>QUADRO DE REVISÕES</b>			
<b>DATA</b>	<b>VERSÃO</b>	<b>ALTERAÇÃO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
16.03.2017	1.0	Versão inicial	Denilson Bastos da Silva Paulinéa Marise Lima de Araújo
18.04.2017	2.0	Aprimoramento do modelo, tomando-se como base o modelo (basilar) adotado pelo Grupo de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação da Justiça Eleitoral, Subgrupo Gerenciamento de Serviços de TIC, o Manual do Processo Contratações de TIC do TRE-RN e o Catálogo de Serviços de TIC da Justiça Eleitoral do RN	Denilson Bastos da Silva Paulinéa Marise Lima de Araújo
18.07.2019	2.0	Não houve necessidade de alteração	Denilson Bastos da Silva

# ÍNDICE

1	GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS DE TIC.....	06
1.1	Elementos do processo.....	06
1.1.1.1	1.Categorizar.....	07
1.1.1.2	2.Priorizar.....	07
1.1.1.3	3.Encaminhar para o Gerente de Requisições.....	07
1.1.1.4	4.Comparar .....	07
1.1.1.5	5. Vincular ao primeiro chamado.....	08
1.1.1.6	6.Solicitar autorizações.....	08
1.1.1.7	7.Atender a requisição.....	08
1.1.1.8	8. Atualizar o registro da requisição.....	08
1.1.1.9	9. Abrir subchamado e encaminhar para o 2 nível de atendimento.....	08
1.1.1.10	10. Atender a requisição.....	09
1.1.1.11	11. Atualizar o registro da requisição.....	09
1.1.1.12	12. Encerrar o subchamado.....	09
1.1.1.13	13. Encaminhar para o 3 nível de atendimento.....	09
1.1.1.14	14. Atender a requisição.....	10
1.1.1.15	15. Atualizar o registro da requisição.....	10
1.1.1.16	16. Encerrar o subchamado.....	10
1.1.1.17	17.Encaminhar para o Gerenciamento de Mudanças.....	10
1.1.1.18	18. Acompanhar todas as solicitações dos usuários.....	10
1.1.1.19	19. Acompanhar a situação dos subchamados.....	11
1.1.1.20	20. Informar a evolução do atendimento para o usuário.....	11
1.1.1.21	21. Encerrar o registro da solicitação do usuário.....	11
1.1.1.22	22.Acompanhar os chamados encerrados pela Central de Serviços.....	11

1.1.1.23		23.Encaminhar para o Gerenciamento de Mudanças, caso necessário.....	12
1.1.1.24		Gerenciamento de Mudanças (GMUD).....	12
1.1.1.25		Gerenciamento de Configuração e Ativos de TIC (GCONF).....	12
<b>2</b>		<b>RECURSOS.....</b>	<b>13</b>
2.1		CENTRAL DE SERVIÇO (FUNÇÃO).....	13
2.2		EQUIPES DE SERVIÇO (FUNÇÃO).....	13
2.3		EQUIPE DE SERVIÇO - 1 NÍVEL DE ATENDIMENTO (CENTRAL DE SERVIÇOS) (FUNÇÃO).....	13
2.4		EQUIPE DE SERVIÇO - 2 NÍVEL DE ATENDIMENTO (FUNÇÃO).....	13
2.5		EQUIPE DE SERVIÇO - 3 NÍVEL DE ATENDIMENTO (FUNÇÃO).....	13
2.6		GERENTE DE REQUISIÇÕES (FUNÇÃO).....	14

# 1 GERENCIAMENTO REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS DE TIC



Powered by Mobile

## 1.1 GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS DE TIC

### 1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

#### 1.1.1.1 CATEGORIZAR

##### **Descrição**

Definir a categoria das requisições ou ajustá-la, caso necessário, identificando o serviço (negócio) e o tipo de item de configuração afetado no incidente (hardware/software).

##### **Executantes**

Equipe de Serviço - 1º Nível de Atendimento (Central de Serviços).

#### 1.1.1.2 PRIORIZAR

##### **Descrição**

Determinar a prioridade, calculando-se a partir do impacto (serviços e itens de configuração afetados) e da urgência (tempo requerido para resolução) do incidente, definidos no Catálogo de Serviços.

##### **Executantes**

Equipe de Serviço - 1º Nível de Atendimento (Central de Serviços).

#### 1.1.1.3 ENCAMINHAR PARA O GERENTE DE REQUISIÇÕES

##### **Descrição**

Caso a requisição seja identificada como reincidente encaminhá-la para o Gerente de Requisições para que ele possa, imediatamente:

- estabelecer uma equipe separada para lidar com essa requisição;
- conduzir e gerenciar este procedimento;
- atualizar a equipe de serviço responsável pelo suporte de 1º nível de atendimento (Central de Serviços) através dos registros de todas as atividades de forma que os usuários também possam ser atualizados.

##### **Executantes**

Equipe de Serviço - 1º Nível de Atendimento (Central de Serviços)

#### 1.1.1.4 COMPARAR

##### **Descrição**

Comparar esta requisição com as requisições abertas (pendentes), através de consulta ao dados armazenados na base de dados, de forma a verificar a existência de mesmo sintoma ou similar.

##### **Executantes**

Equipe de Serviço - 1 Nível de Atendimento (Central de Serviços).

#### 1.1.1.5 **VINCULAR AO PRIMEIRO CHAMADO**

##### **Descrição**

Vincular esta requisição a primeira requisição aberta (pendente):

- No NOVO chamado (OCOMON), identificar se existe alguma informação adicional e/ou relevante, registrar a informação sobre a existência de requisição já aberto, informar ao usuário que a solicitação será atendida através do chamado aberto anteriormente e encerrar o chamado;
- No ANTIGO chamado (OCOMON), atualizar o registro informando sobre a abertura de novo chamado para a mesma solicitação e, caso necessário, acrescentar as informações adicionais e/ou relevantes descritas no novo chamado.

##### **Executantes**

Equipe de Serviço - 1º Nível de Atendimento (Central de Serviços).

#### 1.1.1.6 **SOLICITAR AUTORIZAÇÕES**

##### **Descrição**

Identificar e solicitar as autorizações necessárias (financeira, técnica, conformidade, etc).

##### **Executantes**

Equipe de Serviço - 1º Nível de Atendimento (Central de Serviços).

#### 1.1.1.7 **ATENDER REQUISIÇÃO**

##### **Descrição**

Identificar as atividades necessárias para o atendimento da requisição e atender a requisição.

##### **Executantes**

Equipe de Serviço - 1º Nível de Atendimento (Central de Serviços).

#### 1.1.1.8 **ATUALIZAR O REGISTRO DA REQUISIÇÃO**

##### **Descrição**

Atualizar o registro da requisição, mantendo histórico completo e atualizado de todas as etapas e ações efetuadas para a resolução e recuperação das atividades.

##### **Executantes**

Equipe de Serviço - 1º Nível de Atendimento (Central de Serviços).

#### 1.1.1.9 **ABRIR SUBCHAMADO E ENCAMINHAR PARA O 2º NÍVEL DE ATENDIMENTO**

##### **Descrição**

Abrir subchamado (vinculado ao principal) e encaminhá-lo para o 2º nível de atendimento.

**Executantes**

Equipe de Serviço - 1º Nível de Atendimento (Central de Serviços).

**1.1.1.10**  **ATENDER A REQUISIÇÃO**

**Descrição**

Atender a requisição.

**Executantes**

Equipe de Serviço - 2º Nível de Atendimento.

**1.1.1.11**  **ATUALIZAR O REGISTRO DA REQUISIÇÃO**

**Descrição**

Atualizar o registro da requisição, mantendo histórico completo e atualizado de todas as etapas e ações efetuadas para a resolução e recuperação das atividades.

**Executantes**

Equipe de Serviço - 2º Nível de Atendimento.

**1.1.1.12**  **ENCERRAR O SUBCHAMADO**

**Descrição**

Encerrar o subchamado.

**Executantes**

Equipe de Serviço - 2º Nível de Atendimento.

**1.1.1.13**  **ENCAMINHAR PARA O 3º NÍVEL DE ATENDIMENTO**

**Descrição**

Encaminhar o subchamado para o 3º nível de atendimento.

**Executantes**

Equipe de Serviço - 2º Nível de Atendimento.

### 1.1.1.14 ATENDER A REQUISIÇÃO

#### **Descrição**

Atender a requisição

#### **Executantes**

Equipe de Serviço - 3º Nível de Atendimento.

### 1.1.1.15 ATUALIZAR O REGISTRO DA REQUISIÇÃO

#### **Descrição**

Atualizar o registro da requisição, mantendo histórico completo e atualizado de todas as etapas e ações efetuadas para a resolução e recuperação das atividades.

#### **Executantes**

Equipe de Serviço - 3º Nível de Atendimento.

### 1.1.1.16 ENCERRAR O SUBCHAMADO

#### **Descrição**

Encaminhar o sub chamado para o 3º nível de atendimento.

#### **Executantes**

Equipe de Serviço - 3º Nível de Atendimento.

### 1.1.1.17 ENCAMINHAR PARA O GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

#### **Descrição**

Encaminhar para o Gerenciamento de Mudanças.

#### **Executantes**

Equipe de Serviço - 3º Nível de Atendimento.

### 1.1.1.18 ACOMPANHAR TODAS AS SOLICITAÇÕES DOS USUÁRIOS

#### **Descrição**

Acompanhar todas as solicitações dos usuários e, em caso de requisição identificada como:

#### - RE INCIDENTE:

- estabelecer uma equipe separada para lidar com essa requisição;
- conduzir e gerenciar este procedimento;
- envolver o gerente de problemas, se for o caso;
- atualizar a equipe de serviço responsável pelo suporte de 1º nível de atendimento

(Central de Serviços) através dos registros de todas as atividades de forma que os usuários também possam ser atualizados.

#### **Executantes**

Gerente de Requisições.

#### **1.1.1.19 ACOMPANHAR A SITUAÇÃO DOS SUBCHAMADOS**

##### **Descrição**

Acompanhar a situação de todos as solicitações dos usuários que se encontram pendentes (subchamados abertos).

#### **Executantes**

Equipe de Serviço - 1º Nível de Atendimento (Central de Serviços).

#### **1.1.1.20 INFORMAR A EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO PARA O USUÁRIO**

##### **Descrição**

Informar a evolução do atendimento para o usuário, esclarecendo todos os procedimentos adotados para a sua resolução ou recuperação, registrando, caso necessário, o nível de satisfação relativo ao atendimento, para posterior tratamento pelo unidade responsável.

#### **Executantes**

Equipe de Serviço - 1º Nível de Atendimento (Central de Serviços).

#### **1.1.1.21 ENCERRAR O REGISTRO DA SOLICITAÇÃO DO USUÁRIO**

##### **Descrição**

Atualizar o registro da requisição, mantendo histórico completo e atualizado de todas as etapas e ações efetuadas para a resolução e recuperação das atividades.

Encerrar o chamado (principal).

#### **Executantes**

Equipe de Serviço - 1º Nível de Atendimento (Central de Serviços).

#### **1.1.1.22 ACOMPANHAR OS CHAMADOS ENCERRADOS PELA CENTRAL DE SERVIÇOS**

##### **Descrição**

Acompanhar os chamados encerrados pela Central de Serviços.

#### **Executantes**

Gerente de Requisições.

 **1.1.1.23** **ENCAMINHAR PARA O GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS, CASO NECESSÁRIO**

**Descrição**

Identificar a necessidade de mudança (estratégica, operacional, de um ou mais serviços, de melhoria constante de serviço, etc) e, se for necessário, encaminhar para o Gerenciamento de Mudanças.

**Executantes**

Gerente de Requisições.

 **1.1.1.24** **GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS (GMUD)**

**Descrição**

O processo de Gerenciamento de Mudanças não constitui objeto deste Manual.

**Executantes**

Equipes de Serviço.

 **1.1.1.25** **GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE TIC (GCONF)**

**Descrição**

O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de TIC não constitui objeto deste Manual.

**Executantes**

Equipes de Serviço.

## 2 RECURSOS

### 2.1 CENTRAL DE SERVIÇO (FUNÇÃO)

#### **Descrição**

É uma unidade funcional composta por um número de profissionais dedicados e cuja responsabilidade é tratar uma variedade de atividades de serviço, usualmente iniciadas por contato telefônico, interface web ou eventos de infraestrutura reportados automaticamente. Deve ser o ponto único de contato para os usuários da TI no dia-a-dia. A função não apenas trata incidentes, escala incidentes para as equipes de gerenciamento de problemas, gerencia requisições de serviço e responde a perguntas, mas também pode prover uma interface para outras atividades, tais como requisições de mudança, contratos de manutenção, licenças de software e gerenciamento de nível de serviço, dentre outras. A Central de Serviços é a Equipe de Serviço que atua como ponto único de contato para os usuários dos serviços de TI.

### 2.2 EQUIPES DE SERVIÇO (FUNÇÃO)

#### **Descrição**

Equipes de serviço responsáveis por processos de gerenciamento de serviços associados ao processo de Requisição de Serviços.

### 2.3 EQUIPE DE SERVIÇO - 1 NÍVEL DE ATENDIMENTO (CENTRAL DE SERVIÇOS) (FUNÇÃO)

#### **Descrição**

Equipe responsável pelo suporte de primeiro nível para atendimento das solicitações de TIC, detectadas através de identificação chamados abertos em ferramenta própria (OCOMON) ou de atendimento de ligações telefônicas.

### 2.4 EQUIPE DE SERVIÇO - 2 NÍVEL DE ATENDIMENTO (FUNÇÃO)

#### **Descrição**

Equipe responsável pelo segundo nível suporte para atendimento das solicitações de TIC (chamados escalados pela Central de Serviços)

### 2.5 EQUIPE DE SERVIÇO - 3 NÍVEL DE ATENDIMENTO (FUNÇÃO)

#### **Descrição**

Equipe responsável pelo terceiro nível de suporte para atendimento das solicitações de TIC (chamados escalados pelo segundo nível de suporte).

## 2.6 GERENTE DE REQUISIÇÕES (FUNÇÃO)

### **Descrição**

É responsável por Requisições atendidas pela Central de Serviços. Gerencia as atividades gerais (incluindo supervisores onde aplicável). Age como um ponto de escalação futuro para o(s) supervisor(es). Relata para os outros gerentes qualquer problema que pode impactar os negócios de forma significante.