

ANEXO II – PORTARIA Nº 200/2019 - GP



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

Gerenciamento da Central de Serviços de TIC

VERSÃO 1.0

Natal

Agosto/2019

APRESENTAÇÃO

A Central de Serviços de TIC é uma unidade funcional composta por uma equipe técnica capacitada, responsável por realizar atividades de suporte e atendimento de primeiro nível a usuários de TIC, de forma adequada, eficaz e célere, objetivando a excelência na prestação do serviço e a satisfação do cliente, por meio de um ponto único de contato.

A Central de Serviços de TIC desempenha várias atividades, onde as mais importantes são as de:






- Receber, registrar, identificar e acompanhar todas as solicitações de TIC;
- Monitorar e acompanhar o status de todas as solicitações;
- Escalar e encaminhar as equipes de serviço responsável pelo atendimento;
- Fornecer informações sobre as solicitações e a qualidade do serviço prestado;
- Atuar como 1º nível de atendimento;
- Manter os usuários de TIC informados sobre o status e a evolução das solicitações;
- Monitorar e escalar procedimentos com base nos níveis mínimos de serviço;
- Prover uma avaliação inicial, realizar uma primeira tentativa para a resolução das solicitações e, caso necessário, encaminhar para o 2º e 3º nível de atendimento;
- Prover informações gerenciais e propor recomendações para a melhoria do serviço;
- Ressaltar a necessidade de treinamento e educação dos usuários;
- Contribuir para a identificação do Problema;
- Encerrar as solicitações e obter a confirmação do usuário de TIC.

CONTROLE DE VERSÕES

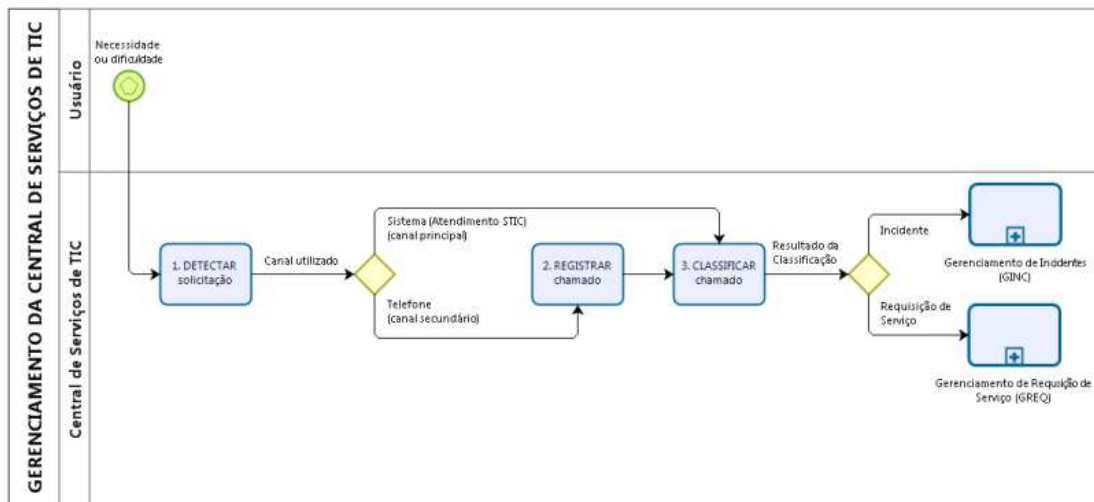
QUADRO RESUMO	
Versão	V.3.0 07/2019
Elaboração	Seção de Atendimento Remoto/CIT/STIC
Aprovação	CETIC – Comitê Executivo de TIC
Referências Legais e Boas Práticas	Information Technology Infrastructure Library – ITIL

QUADRO DE REVISÕES			
DATA	VERSÃO	ALTERAÇÃO	RESPONSÁVEL
16.03.2017	1.0	Versão inicial	Denilson Bastos da Silva Paulinéa Marise L. 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 L. de Araújo
18.07.2019	3.0	Aprimoramento do modelo, tomando-se como base o manual anterior (versão 2.0)	Denilson Bastos da Silva

ÍNDICE

1	GERENCIAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC	7
1.1	BIZAGI MODELER	7
1.1.1	Elementos do processo	8
1.1.1.1	 1. DETECTAR solicitação	8
1.1.1.2	 2. REGISTRAR chamado	9
1.1.1.3	 3. CLASSIFICAR chamado	9
1.1.1.4	 Gerenciamento de Incidentes (GINC)	10
1.1.1.5	 Gerenciamento de Requisição de Serviço (GREQ)	10
2	RECURSOS	11
2.1	CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC (FUNÇÃO)	11
2.2	USUÁRIO (FUNÇÃO)	11

1 GERENCIAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC



1.1 GERENCIAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 DETECTAR SOLICITAÇÃO

Descrição

Detectar a solicitação do usuário (necessidades, dúvidas, dificuldades ou reclamações relacionadas aos serviços de TIC ou ao progresso de suas solicitações) através de:

- ferramenta própria de gerenciamento de chamados;
- por telefone.

A solicitação de TIC pode ser realizada através de outros meios de comunicação (contato pessoal, bate-papo, email, etc) mas, atualmente, o padrão pré-definido para a detecção e, posteriormente, atendimento, está restrito ao sistema (Atendimento STIC), sendo este o canal principal, ou por telefone nos casos de indisponibilidade do sistema ou falha na infraestrutura de comunicação de dados, sendo este o canal secundário.

Executantes

Central de Serviços de TIC.

1.1.1.2 REGISTRAR CHAMADO

Descrição

Registrar a solicitação do usuário de TIC (chamado) de forma clara e objetiva, para posterior consulta (Base de Conhecimento, com todos os dados e informações possíveis.

Executantes

Central de Serviços de TIC.

1.1.1.3 CLASSIFICAR CHAMADO

Descrição

Identificar se a solicitação é um INCIDENTE ou REQUISIÇÃO DE SERVIÇO:

Incidente:

- interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço de TI;
- falha em um item de configuração (IC) que ainda não impactou o serviço de TI.

Requisição de Serviço:

- pedido de informação;
- orientação;
- mudança padrão.

Executantes

Central de Serviços de TIC.

1.1.1.4 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES (GINC)

Descrição

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

Executantes

Equipe de Gerenciamento de Incidentes.

1.1.1.5 GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇO (GREQ)

Descrição

O processo de Gerenciamento de Requisição de Serviço não constitui objeto deste Manual.

Executantes

Equipe de Gerenciamento de Requisição de Serviço.

2 RECURSOS

2.1 CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

Descrição

A Central de Serviços de TIC é a equipe de serviço que atua como ponto único de contato para os usuários dos serviços de TIC.

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.

Tem como função principal processar todas as solicitações (incidentes e as requisições de serviço) e, caso necessário, escalar para as outras equipes de serviços (gerenciamento de problemas, de mudanças e de configuração e ativos de TIC).

Pode, também, 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.

2.2 USUÁRIO

Descrição

Pessoa que utiliza os serviços de TIC.