

A photograph of a modern call center environment. Three agents are seated at their workstations, which are separated by white cubicle dividers. They are all wearing headsets and looking towards their computer monitors. The background shows large windows with a view of a city skyline. The overall lighting is bright and professional.

Diretrizes para Central de Serviços

Subsecretaria de
Tecnologia da
Informação

SGG
Secretaria-Geral
de Governo

GOVERNO DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

HISTÓRICO DE VERSÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
03/2023	1.0	Elaboração do documento	Gerência de Serviços de TIC
03/2023	1.1	Revisão e aprovação do documento	Gerência de Serviços de TIC
06/2023	1.2	Revisão do documento	Gerência de Serviços de TIC
06/2023	2.0	Atualização do documento	Gerência de Serviços de TIC
07/2024	3.0	Atualização do documento	Gerência de Serviços de TIC
08/2024	3.1	Revisão do documento	Assessoria Técnica da STI

SUMÁRIO

CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	4
DEFINIÇÕES.....	6
I - REGRAS GERAIS	7
II - POLÍTICAS DA CENTRAL DE SERVIÇOS	7
III - MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO PROCESSO	12
IV - FLUXO DA CENTRAL DE SERVIÇOS.....	13
V - ATIVIDADES DO PROCESSO	14
VI - CONCLUSÃO	16

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Objetivo: Estabelecer diretrizes e normas gerais para o funcionamento e operação da Central de Serviços da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI), com o intuito de garantir a continuidade, uniformidade e qualidade no atendimento aos usuários de TI. O documento orienta a utilização de roteiros de atendimento, a comunicação entre turnos e a gestão de solicitações e incidentes, assegurando que o atendimento seja impessoal, eficaz e consistente, independentemente da troca de turnos ou do responsável técnico.

Resumo: Conjunto de diretrizes fundamentado nas melhores práticas do ITIL® versão 4, projetado para otimizar a operação da Central de Serviços. Este documento define conceitos essenciais, como comunicação entre turnos, padronização de processos de atendimento e gestão de incidentes, e estabelece orientações detalhadas para a operação eficiente da Central. O objetivo é assegurar a continuidade dos serviços, a satisfação dos usuários e a consistência nos atendimentos, com ênfase na comunicação eficaz e na padronização dos processos. O monitoramento contínuo e as atualizações regulares garantem a incorporação de inovações e melhores práticas, mantendo o alinhamento com as necessidades e padrões atuais de gerenciamento de serviços.

Público-alvo: Este documento, de abrangência interna, aplica-se a todos os servidores e colaboradores da STI envolvidos na operação da Central de Serviços e na prestação de suporte técnico aos usuários.

Contexto: Desenvolvido com base em práticas recomendadas de ITSM e orientações do setor, este documento assegura a eficácia dos serviços de TI, protegendo os interesses da organização e dos usuários. Ele formaliza as políticas de TI em conformidade com normas e padrões estabelecidos, garantindo a continuidade operacional e minimizando interrupções. As diretrizes abordam aspectos críticos, como a gestão de interações com os usuários, a comunicação eficiente entre turnos e a padronização dos atendimentos, assegurando que os serviços sejam prestados de forma consistente e sem interrupções, independentemente das mudanças na equipe de atendimento. A implementação dessas orientações contribui para aumentar a satisfação dos usuários, otimizar as operações de TI e assegurar a conformidade com padrões reconhecidos.

Benefícios: A operação eficiente da Central de Serviços da STI proporciona diversos benefícios, incluindo:

- Melhoria no relacionamento entre a TI e seus usuários e clientes;

- Respostas mais ágeis a incidentes, eventos e requisições;
- Maior compreensão das demandas e necessidades dos clientes;
- Disponibilidade de um canal único para solicitações de serviços, reclamações e elogios;
- Aumento da satisfação dos usuários com os serviços de TI;
- Centralização do atendimento em um único ponto de contato.

Atualização: Documento sujeito a revisões e atualizações periódicas para incorporar novas práticas, inovações tecnológicas ou mudanças nas necessidades operacionais da Central de Serviços. Todas as alterações serão comunicadas aos usuários por meio dos canais de comunicação interna, assegurando que todos estejam cientes das mudanças implementadas.

DEFINIÇÕES

As definições a seguir são extraídas ou baseadas no glossário oficial do ITIL® em Português do Brasil, com adaptações para o contexto da Subsecretaria de Tecnologia de Informação (STI):

Base de conhecimento: Repositório lógico que armazena dados e informações relevantes utilizados pelo sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço. É essencial para apoiar a resolução de problemas e a tomada de decisões, garantindo que o conhecimento acumulado esteja acessível e organizado.

Catálogo de Serviços: Banco de dados ou documento estruturado que contém informações detalhadas sobre todos os serviços de TI em operação, incluindo aqueles disponíveis para implementação. O Catálogo de Serviços faz parte do portfólio de serviços e abrange dois tipos principais: serviços voltados para o cliente, que são visíveis e diretamente relacionados ao negócio, e serviços de suporte, que são essenciais para a entrega dos serviços voltados para o cliente, mas não são diretamente perceptíveis por eles.

Central de Serviços: Ponto único de contato entre os usuários e a equipe de TI, responsável por receber, registrar, classificar e encaminhar solicitações de serviço e incidentes, garantindo uma comunicação eficiente e resolução rápida de problemas.

Cliente: Indivíduo ou grupo que adquire produtos ou serviços. No contexto de um provedor de serviços de TI, o cliente é a parte responsável por definir e acordar as metas de nível de serviço, garantindo que as expectativas sejam claramente estabelecidas e atendidas.

I - REGRAS GERAIS

A Central de Serviços deve observar as seguintes diretrizes em sua atuação:

1. **Encaminhamento Centralizado:** Todos os incidentes ou requisições de serviço devem ser encaminhados à Central de Serviços, garantindo um ponto único de contato para os usuários e centralizando o fluxo de informações e solicitações.
2. **Registro Detalhado:** A Central de Serviços é responsável por registrar de forma precisa e completa todas as informações relevantes sobre os incidentes e requisições de serviço, assegurando a correta classificação e priorização de cada solicitação.
3. **Resolução no Primeiro Nível:** Sempre que possível, a Central de Serviços deve buscar resolver os incidentes e requisições de serviço no primeiro nível de atendimento, promovendo eficiência e agilidade na solução de problemas.
4. **Comunicação Proativa:** A Central de Serviços deve manter uma comunicação ativa e transparente com os usuários, informando-os regularmente sobre o progresso de suas solicitações e garantindo que as expectativas sejam gerenciadas de forma adequada.

II - POLÍTICAS DA CENTRAL DE SERVIÇOS

Políticas são intenções e expectativas gerenciais formalmente documentadas, utilizadas para orientar decisões e garantir a implementação consistente de processos, papéis e atividades. Abaixo, seguem as políticas que orientam a atuação da Central de Serviços na Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI):

1. A Central de Serviços é o ponto único de contato entre usuários e a TI
 - 1.1. Descrição: Todas as solicitações ou comunicações entre usuários e a TI devem ser feitas exclusivamente através do canal de acesso à Central de Serviços, utilizando o Sistema de Atendimento de Goiás (SAG). Todas as interações (ligações, e-mails e solicitações via formulários) são registradas neste sistema.
 - 1.2. Razão:
 - Garantir que todas as solicitações e comunicações, especialmente aquelas relacionadas a falhas e erros, sejam devidamente registradas; e
 - O registro detalhado de ocorrências, incluindo informações sobre tempo, participantes e ações realizadas, facilita a gestão eficiente dos recursos de TI.
 - 1.3. Benefícios:
 - Controle aprimorado da comunicação entre usuários e TI;
 - Estabelecimento de uma base confiável de informações sobre as interações; e

- Gestão mais eficaz de solicitações e incidentes.

2. Todas as interações entre a Central de Serviços e os usuários devem ser registradas

2.1. Descrição: Todas as interações com a Central de Serviços, independentemente da natureza ou da brevidade, devem ser devidamente registradas. Isso inclui consultas rápidas, pedidos de serviços fora do escopo ou indisponíveis.

2.2. Razão:

- Identificar demandas por novos serviços;
- Realizar uma medição precisa da necessidade de redimensionamento da equipe;
- Quantificar o trabalho realizado; e
- Compreender a variação nas interações durante diferentes períodos.

2.3. Benefícios:

- Obter uma compreensão mais ampla do funcionamento da Central de Serviços;
- Identificar oportunidades para melhorar os serviços prestados; e
- Identificar a necessidade de novos serviços.

3. Uso de Roteiro de atendimento

3.1. Descrição: A uniformidade no atendimento é essencial para a eficácia da Central de Serviços. Para garantir essa uniformidade, deve-se utilizar um roteiro de atendimento, composto por um conjunto de perguntas e ações padronizadas que orientam os atendentes em seu trabalho. Esses roteiros devem ser elaborados para situações específicas e com a participação dos profissionais envolvidos.

3.2. Razão:

- Evitar que a qualidade do serviço dependa exclusivamente da habilidade individual dos atendentes;
- Impedir a ocorrência de favoritismo entre usuários e atendentes; e
- Tornar o atendimento mais eficiente, evitando o desperdício de tempo em ações desnecessárias.

3.3. Benefícios:

- Garantia de que os atendentes sigam padrões predefinidos de atuação;
- Facilidade na adaptação de novos atendentes;
- Redução da dependência das habilidades individuais dos profissionais;
- Melhor integração com outros níveis de atendimento, além da Central de Serviços;
- Possibilidade de implementação de automação ou autoatendimento; e

- Simplificação do treinamento e seleção de novos atendentes.

Instruções para elaboração de um roteiro de atendimento:

- I. **Conciso e Abrangente:** O roteiro deve ser claro e objetivo, abordando todos os aspectos essenciais sem se prolongar desnecessariamente.
- II. **Objetivo Definido:** Cada roteiro deve ter um propósito claro, seja para coletar informações necessárias para o próximo nível de atendimento, seja para tomar as medidas necessárias para atender às expectativas do usuário.
- III. **Aplicação Específica:** O roteiro deve ser utilizado em situações previamente identificadas e determinadas, garantindo que seja pertinente ao contexto.
- IV. **Simplicidade nas Perguntas:** O conjunto de perguntas e ações deve ser direto e eficaz, evitando que se torne extenso ou complicado.
- V. **Flexibilidade para Situações Excepcionais:** O roteiro pode incluir alternativas para lidar com situações inesperadas, como a recusa do usuário em fornecer informações ou a urgência de uma questão.
- VI. **Ação Clara ao Finalizar:** Cada encerramento do roteiro deve indicar claramente a ação que será tomada, informando o usuário sobre os próximos passos.
- VII. **Interatividade:** O roteiro deve permitir uma comunicação dinâmica, dando espaço para que o usuário participe ativamente e expresse suas necessidades.
- VIII. **Testes e Verificações:** Antes de ser implementado, o roteiro deve passar por testes rigorosos para garantir sua eficácia e adequação ao cenário de atendimento.

Instruções para a implementação do roteiro de atendimento:

- I. **Apresentação Antecipada:** Para manter a naturalidade da interação, é aconselhável apresentar o roteiro ao usuário antes de iniciá-lo, especialmente em casos de roteiros longos ou complexos. Isso prepara o usuário para o processo e promove uma comunicação mais fluida.
- II. **Participação Ativa do Usuário:** O usuário deve ser encorajado a participar ativamente, tendo a oportunidade de registrar suas informações, mesmo que, à primeira vista, possam parecer irrelevantes. Essa abordagem assegura que todas as perspectivas sejam consideradas e que o atendimento seja mais completo.
- III. **Uso Seletivo de Roteiros:** Nem todas as situações exigem um roteiro estruturado, dado que o atendimento envolve interações humanas que podem ser imprevisíveis. Se não houver um objetivo específico e claro para o uso do roteiro, é preferível optar por uma abordagem mais flexível e adaptativa, evitando a rigidez desnecessária.

4. Continuidade de atendimento

4.1. Descrição: O atendimento prestado pela Central de Serviços deve ser ininterrupto e impessoal, independentemente da troca de turnos ou do responsável técnico. Dado o funcionamento contínuo da Central de Serviços, é necessário organizar turnos que cubram todo o período de operação. A comunicação eficaz entre os turnos é essencial para garantir a continuidade do atendimento.

4.2. Razão:

- Assegurar a disponibilidade das informações essenciais para manter a continuidade do atendimento; e
- Prevenir a interrupção do atendimento de incidentes devido a falhas de comunicação ou omissões.

4.3. Benefícios:

- Garantia da continuidade do atendimento em todas as horas de operação da STI; e
- Redução da possibilidade de ocorrência de lapsos ou falhas de comunicação na transição de informações entre turnos.

A comunicação da troca de turno deve abranger os seguintes itens:

- I. **Solicitações em Atendimento:** Apresentar uma lista completa de todas as solicitações em andamento, acompanhada por uma descrição atualizada de seu status atual. Isso garante que o próximo turno esteja plenamente informado sobre cada caso e possa continuar o atendimento sem interrupções.
- II. **Incidentes em Atendimento:** Fornecer uma relação detalhada de todos os incidentes que estão em tratamento, juntamente com uma descrição atualizada de sua situação. Esse compartilhamento de informações é crucial para a continuidade do trabalho e para evitar a repetição de diagnósticos ou procedimentos.
- III. **Mudanças em Andamento:** Incluir uma relação de todas as mudanças em processo, com descrições atualizadas de seus status. Isso assegura que as alterações em curso sejam acompanhadas de forma eficaz, sem perda de informações ou atrasos indevidos.
- IV. **Eventos Relevantes:** Identificar e comunicar qualquer evento significativo que estava sendo monitorado ou tratado, destacando sua importância para o atendimento. A transferência dessas informações é essencial para que o próximo turno possa tomar decisões informadas e priorizar as ações corretamente.

Os seguintes procedimentos devem ser observados durante a troca de técnico:

- I. **Reatribuição de Chamados:** Os chamados em atendimento devem ser cuidadosamente reatribuídos a um novo técnico, assegurando que não haja interrupção na continuidade do atendimento e que o novo responsável esteja plenamente ciente do progresso e das próximas etapas necessárias.
- II. **Retorno de Chamados à Fila:** Caso a reatribuição não seja viável, os chamados em atendimento devem ser retornados à fila com o status “Pendente”. É essencial selecionar o motivo de status apropriado, proporcionando clareza sobre a situação e permitindo que o próximo técnico retome o atendimento de maneira eficiente e bem informada.

5. Uso da Base de Conhecimento

5.1. Descrição: A Base de Conhecimento contém registros que contém informações e procedimentos confiáveis, que devem ser utilizados para assegurar a uniformidade e eficácia no atendimento. O uso de procedimentos padronizados reduz o risco de falhas e atrasos..

5.2. Razão:

- Assegurar a uniformidade no atendimento;
- Cumprir acordos de níveis de serviço; e
- Conferir maior confiabilidade aos procedimentos, devido a sua utilização recorrente.

5.3. Benefícios:

- Redução da dependência de indivíduos específicos na execução de atividades;
- Facilidade de integração de novos atendentes; e
- Diminuição da probabilidade de erros na execução de procedimentos.

6. Escopo de atendimento da Central de Serviços

6.1. Descrição: A Central de Serviços de TI oferece suporte aos usuários em relação aos serviços de tecnologia da informação, incluindo, mas não se limitando a, criação de contas e acessos, problemas de hardware e software, solicitações de serviços de rede, suporte a software corporativo, resolução de problemas de acesso a informações e sistemas, e suporte a periféricos.

6.2. Razão:

- Garantir que todos os usuários recebam atendimento e suporte de qualidade uniforme;

- Permitir uma gestão mais eficiente dos recursos de TI, centralizando o suporte na Central de Serviços; e
- Assegurar que todos os incidentes e solicitações sejam tratados de forma padronizada.

6.3. Benefícios:

- Maior satisfação dos usuários com um atendimento ágil e eficiente;
- Melhor gestão dos recursos de TI, permitindo uma alocação mais eficaz de pessoal e equipamentos; e
- Maior visibilidade das demandas e problemas, possibilitando análise e resolução mais rápidas dos incidentes.

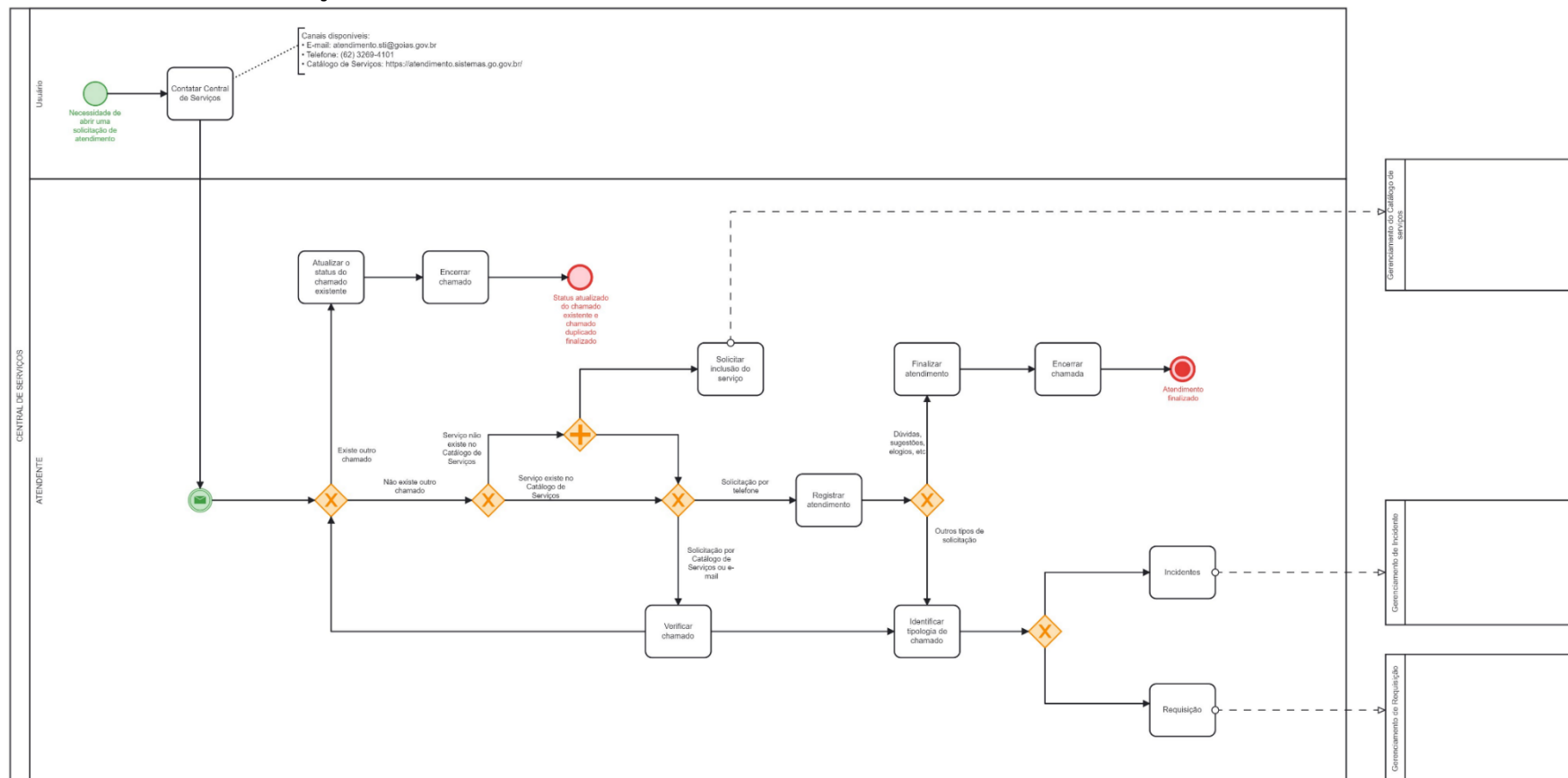
III - MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO PROCESSO

1. **Análise e Desempenho:** O desempenho da Central de Serviços será avaliado utilizando o Processo de Monitoramento, Controle e Avaliação dos Serviços de TIC, assegurando que o processo esteja alinhado com os objetivos e metas estabelecidos.
2. **Indicadores de Desempenho:** Indicadores específicos serão utilizados pelos gestores para acompanhar e ajustar continuamente o processo, garantindo sua eficácia.
3. **Relatórios de Desempenho:**
 - Os relatórios de desempenho serão configuráveis, permitindo a parametrização do períodos de consulta, como mês completo ou intervalos específicos; e
 - Os relatórios incluirão dados sobre o volume de chamados por fila e o tempo de atendimento, fornecendo uma visão detalhada da operação e desempenho do processo.

Considerações Importantes:

- **Feedback:** As equipes receberão feedback regular sobre seu desempenho, promovendo um ambiente de melhoria contínua;
- **Relatórios Gerenciais:** Os gerentes receberão relatórios detalhados para facilitar a tomada de decisões e o aprimoramento do processo; e
- **Distribuição dos Relatórios:** Os relatórios serão enviados conforme a necessidade, com foco no grau de conformidade com o processo, garantindo a transparência e a accountability em toda a atuação da Central de Serviços.

IV - FLUXO DA CENTRAL DE SERVIÇOS



V - ATIVIDADES DO PROCESSO

Necessidade de abrir uma solicitação de atendimento

O usuário pode acionar a Central de Serviços pelos seguintes canais:

- **E-mail:** atendimento.sti@goias.gov.br ou cadastro@goias.gov.br;
- **Telefone:** (62) 3269-4101; e
- **Catálogo de Serviços:** disponível no Sistema de Atendimento de Goiás (SAG) em <https://atendimento.sistemas.go.gov.br/>.

Toda solicitação recebida pela Central de Serviços será registrado no SAG com as informações relevantes, classificadas de acordo com sua criticidade, serviço e categoria operacional. O usuário receberá um registro do chamado para acompanhamento.

Atualizar o status do chamado existente

Se for identificado um chamado duplicado (outro chamado com o mesmo conteúdo), deve-se atualizar o primeiro chamado com uma nota de visualização pública que inclua as novas informações. Em seguida, o segundo chamado deve ser encerrado, transferindo as informações para o primeiro chamado. É fundamental relacionar os dois chamados, vinculando segundo ao primeiro.

Em caso de solicitação de urgência, deve-se registrar essa característica no chamado. Embora a urgência não altere o prazo de atendimento, um alerta será gerado para o grupo solucionador responsável.

Importante: Sempre acrescente uma nota de visualização pública para que o usuário tenha acesso às informações fornecidas pelo atendente.

Encerrar chamado

Após a atualização das informações no chamado principal, o chamado duplicado deve ser concluído no SAG com o status “Concluído” e o motivo “Solicitação duplicada”.

Solicitar inclusão do serviço

Caso seja identificado que o serviço solicitado não existe no Catálogo de Serviços, o atendente deve encaminhar a solicitação ao coordenador da Central para análise de viabilidade. Se o atendimento for possível, prosseguir com o atendimento e solicitar a inclusão do serviço no catálogo, conforme o Processo de Gerenciamento do Catálogo.

Registrar atendimento

Quando o atendimento for realizado por telefone, o atendente deve abrir um chamado no SAG, identificando o cliente, compreendendo sua solicitação, registrando os detalhes do atendimento, classificando a solicitação e, se necessário, encaminhando-a.

Finalizar atendimento

Se o atendimento telefônico resultar na resolução da solicitação do usuário durante a chamada, o atendente deve finalizar o atendimento, registrando todas as informações detalhadas. Um chamado "Pronto-Atendido" deve ser aberto para registrar o atendimento satisfatório no primeiro contato. Esse tipo de chamado é automaticamente encerrado após o registro, confirmando que a demanda do usuário foi atendida com sucesso desde o início.

Encerrar chamada

Após o registro das informações, a chamada pode ser finalizada utilizando os scripts de atendimento da Central de Serviços.

Verificar chamado

Quando um chamado é aberto via Catálogo de Serviços ou e-mail, o atendente da Central de Serviços deve analisá-lo, compreendê-lo e verificar sua conformidade. O atendente deve avaliar se o chamado foi aberto corretamente e, se necessário, realizar pequenas correções ou complementações após consulta ao usuário. Chamados abertos incorretamente, devido a falta de permissão ou erro grosseiro na categorização, devem ser cancelados.

Identificar a tipologia do chamado

Após a criação do chamado, o atendente é responsável por identificar os elementos que caracterizam a solicitação. É importante determinar se o chamado afeta um item de configuração (IC) específico, como um computador sem acesso à internet, ou se é um IC de serviço, como um problema com o serviço de internet em geral. Essa distinção é crucial para direcionar o atendimento corretamente.

Nesta fase, a Central de Serviços categorizará o chamado, determinando se é um incidente ou uma requisição. O chamado será então direcionado para o processo adequado. Além disso, é essencial associar o incidente ou a requisição ao serviço correspondente no Catálogo de Serviços, utilizando as categorias operacionais corretas.

VI - CONCLUSÃO

Este documento formaliza o funcionamento da Central de Serviços de TIC no âmbito da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI). Após aprovação, deverá constituir referência obrigatória para as atividades relacionadas ao suporte de serviços de TIC, com o objetivo de proporcionar a melhoria dos serviços aos usuários de TIC da STI.