



Diretrizes para Gerenciamento de Requisição de Serviço

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
05/2023	1.0	Elaboração do documento	Gerência de Serviços de TIC
06/2023	1.1	Revisão e aprovação do documento	Gerência de Serviços de TIC
03/2024	2.0	Atualização do documento	Gerência de Serviços de TIC
08/2024	2.1	Revisão do documento	Assessoria Técnica da STI

SUMÁRIO

CONSIDERAÇÕES INICIAIS	3
DEFINIÇÕES	5
I - REGRAS GERAIS	6
II - POLÍTICAS DO GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	6
III - MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO PROCESSO	9
IV - FLUXO DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	10
V - FLUXO DO SUBPROCESSO DE TRATAMENTO DA REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	11
VI - FLUXO DO SUBPROCESSO DE ACOMPANHAMENTO DA REQUISIÇÃO DE SERVIÇO	12
VII - ATIVIDADES DO PROCESSO	13
VII.I - Processo de Gerenciamento de Requisição de Serviço	13
VII.II - Subprocesso de Tratamento da Requisição	14
VII.III - Subprocesso de Acompanhamento da Requisição	16
VIII - CONCLUSÃO	18

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Objetivo: Estabelecer diretrizes e regras gerais para o Processo de Gerenciamento de Requisição de Serviço, com o intuito de assegurar a execução eficiente das solicitações de serviços corriqueiras feitas pelos usuários e clientes da TI. As requisições serão devidamente registradas pelos clientes e acompanhadas pelo gerente da área e/ou pelo coordenador, visando garantir um atendimento ágil e eficaz.

Resumo: Conjunto de diretrizes fundamentado nas melhores práticas do ITIL® versão 4, projetado para otimizar a gestão de serviços de TI. Este documento define conceitos essenciais, como Base de Conhecimento, Catálogo de Serviços, Cliente e Requisição de Serviço, e estabelece orientações detalhadas para padronizar e automatizar processos de atendimento, priorização, resolução, escalonamento e fechamento de requisições. O objetivo é assegurar eficiência operacional, satisfação dos clientes e consistência na execução do Gerenciamento de Requisição de Serviço, com ênfase na transparência, controle de qualidade e uso eficaz da Base de Conhecimento. O monitoramento contínuo e as atualizações regulares garantem a incorporação de inovações e melhores práticas, mantendo-se alinhado às necessidades e padrões atuais de gerenciamento de serviços.

Público-alvo: Este documento, de abrangência interna, aplica-se a todos os servidores, colaboradores e usuários/clientes envolvidos no Processo de Gerenciamento de Requisição de Serviço no âmbito da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI).

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 abrangem aspectos críticos, como a gestão de incidentes, problemas, mudanças, níveis de serviço, configuração e ativos de TI, bem como a continuidade de serviços e a gestão de fornecedores. 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 aplicação do Processo de Gerenciamento de Requisição de Serviço no âmbito da STI proporciona diversos benefícios, incluindo:

- celeridade na entrega de serviços de TI de forma eficiente aos usuários;
- aumento da satisfação dos usuários de serviços de TI devido à implementação de uma abordagem eficaz para o atendimento das requisições;
- elevação do nível de controle sobre o processo de requisição e entrega de serviços de TI;

- melhor compreensão das necessidades dos diversos usuários dos serviços prestados;
- capacidade de mensurar possíveis falhas e gargalos nos serviços de TI; e
- melhoria na percepção dos serviços de TI por parte dos usuários e gestores da STI.

Atualização: Documento sujeito a revisões e atualizações periódicas para incorporar novas práticas, tecnologias ou requisitos de segurança. 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.

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.

Gerenciamento de Requisição de Serviço: Processo sistemático para receber, rastrear, priorizar e atender solicitações de serviços feitas pelos usuários ou clientes de TI. Este processo garante que as requisições sejam tratadas de forma eficiente e consistente, utilizando práticas estabelecidas para padronizar o atendimento, automatizar tarefas repetitivas e assegurar que as expectativas dos usuários sejam gerenciadas e atendidas dentro dos acordos de nível de serviço (SLA). O gerenciamento eficaz das requisições de serviço contribui para a melhoria contínua das operações de TI, aumento da satisfação dos usuários e otimização do uso de recursos.

Requisição de Serviço: Solicitação formal de um usuário para a entrega de um serviço específico. Exemplos incluem pedidos de informações ou orientações, redefinição de senhas, ou a instalação de uma estação de trabalho para um novo usuário. A gestão eficiente das requisições de serviço é crucial para a satisfação dos usuários e a operação eficaz dos serviços de TI.

I - REGRAS GERAIS

O Processo de Gerenciamento de Requisição de Serviço deve seguir as seguintes diretrizes:

1. **Padronização e Automação:** Todas as requisições de serviço devem ser padronizadas e automatizadas ao máximo, garantindo consistência e eficiência no cumprimento das demandas.
2. **Definição Clara de Expectativas:** As expectativas dos usuários quanto aos prazos de atendimento devem ser claramente comunicadas, alinhadas com a capacidade realista de entrega da organização, evitando promessas inviáveis e garantindo a satisfação dos usuários.
3. **Melhoria Contínua e Automação:** Devem ser continuamente identificadas e implementadas oportunidades de melhoria nos processos, visando a redução dos tempos de execução e o aumento do uso eficaz da automação.
4. **Documentação e Redirecionamento:** Políticas e fluxos de trabalho devem ser estabelecidos para documentar e redirecionar quaisquer requisições indevidamente enviadas como requisições de serviço, mas que, na verdade, necessitam de gestão como incidentes ou mudanças, assegurando que cada solicitação seja tratada de acordo com sua natureza específica.

II - POLÍTICAS DO GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇO

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 execução do Processo de Gerenciamento de Requisição de Serviço na Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI):

1. Registro e Classificação das Requisições

1.1 Descrição: Todas as requisições de serviço devem ser registradas na ferramenta de ITSM, categorizadas e configuradas de acordo com os serviços de TI relacionados no catálogo de serviços. Cada solicitação pode ter uma ou mais requisições de serviços associadas.

1.2 Razão:

- Garantir a visibilidade e controle sobre todas as solicitações dos usuários; e
- Definir categorias padronizadas para o processo de requisição.

1.3 Benefícios:

- Prover informações históricas sobre os serviços requisitados por categoria; e

- Permitir o acompanhamento transparente do atendimento.

2. Priorização dos Atendimentos das Requisições

2.1 Descrição: As prioridades para o atendimento das requisições serão estabelecidas com base na urgência, impacto, tipo de usuário e serviço impactado. À medida que as necessidades evoluem, é crucial manter um serviço eficiente e ágil, alinhado às demandas do órgão.

2.2 Razão:

- Estabelecer um modelo padrão para a priorização das requisições.

2.3 Benefícios:

- Controlar as filas de atendimento de acordo com as prioridades definidas; e
- Melhorar o controle sobre o SLA (Acordo de Nível de Serviço) de atendimento.

3. Resolução das Requisições

3.1 Descrição: As requisições devem ser resolvidas e encerradas formalmente dentro de 4 (quatro) dias úteis. O fechamento do chamado principal não encerra automaticamente todos os chamados relacionados, exigindo atenção para garantir que a solicitação do usuário seja completamente atendida.

3.2 Razão:

- Estabelecer os requisitos para a resolução efetiva de uma requisição.

3.3 Benefícios:

- Assegurar a entrega eficiente dos serviços de TI requisitados; e
- Garantir a qualidade dos serviços executados.

4. Escalonamento de Chamados

4.1 Descrição: A política de escalonamento define as orientações e procedimentos para o encaminhamento adequado de chamados que exigem atenção adicional. O escalonamento ocorre quando os recursos atuais não conseguem resolver o chamado dentro dos prazos estabelecidos ou quando é necessária uma especialização ou autoridade superior.

4.2 Razão:

- O escalonamento é essencial para garantir que os problemas sejam tratados de forma eficiente e oportuna, evitando atrasos e garantindo a satisfação do cliente.

4.3 Benefícios:

- Resolução mais rápida: Envolvimento de especialistas para acelerar o processo.
- Melhoria na qualidade: Participação de profissionais com maior experiência.
- Satisfação do cliente: Atendimento eficiente e tempestivo fortalece a confiança.
- Utilização eficaz de recursos: Distribuição equilibrada da carga de trabalho.
- Identificação de problemas recorrentes: Possibilidade de abordar questões que requerem melhorias no processo.

5. Fechamento das Requisições

5.1 Descrição: O fechamento das requisições ocorre após a resolução pelas equipes técnicas. A STI utiliza workflows automatizados para informar os clientes sobre a resolução, que têm 4 (quatro) dias úteis para contestar o resultado. Caso haja contestação, uma nova solicitação será aberta pela Central de Serviços.

5.2 Razão:

- Definir os requisitos para o fechamento adequado de uma requisição de serviço.

5.3 Benefícios:

- Promover a participação dos requisitantes na avaliação dos serviços;
- Manter o controle dos serviços executados; e
- Assegurar um gerenciamento eficaz das requisições.

6. Uso da Base de Conhecimento

6.1 Descrição: A base de conhecimento contém registros com informações e procedimentos confiáveis. Ao seguir procedimentos operacionais padronizados, reduz-se o risco de falhas e atrasos no atendimento. Sempre que houver um procedimento associado a uma categoria de requisição ou incidente, o atendente deve seguir as orientações definidas.

6.2 Razão:

- Garantir um atendimento rápido e eficaz aos clientes e usuários de TI.

6.3 Benefícios:

- Facilitar o gerenciamento do conhecimento entre as equipes técnicas;
- Assegurar um atendimento transparente e alinhado com as expectativas dos clientes; e
- Prover informações claras e acessíveis para suportar as requisições dos clientes de forma eficaz.

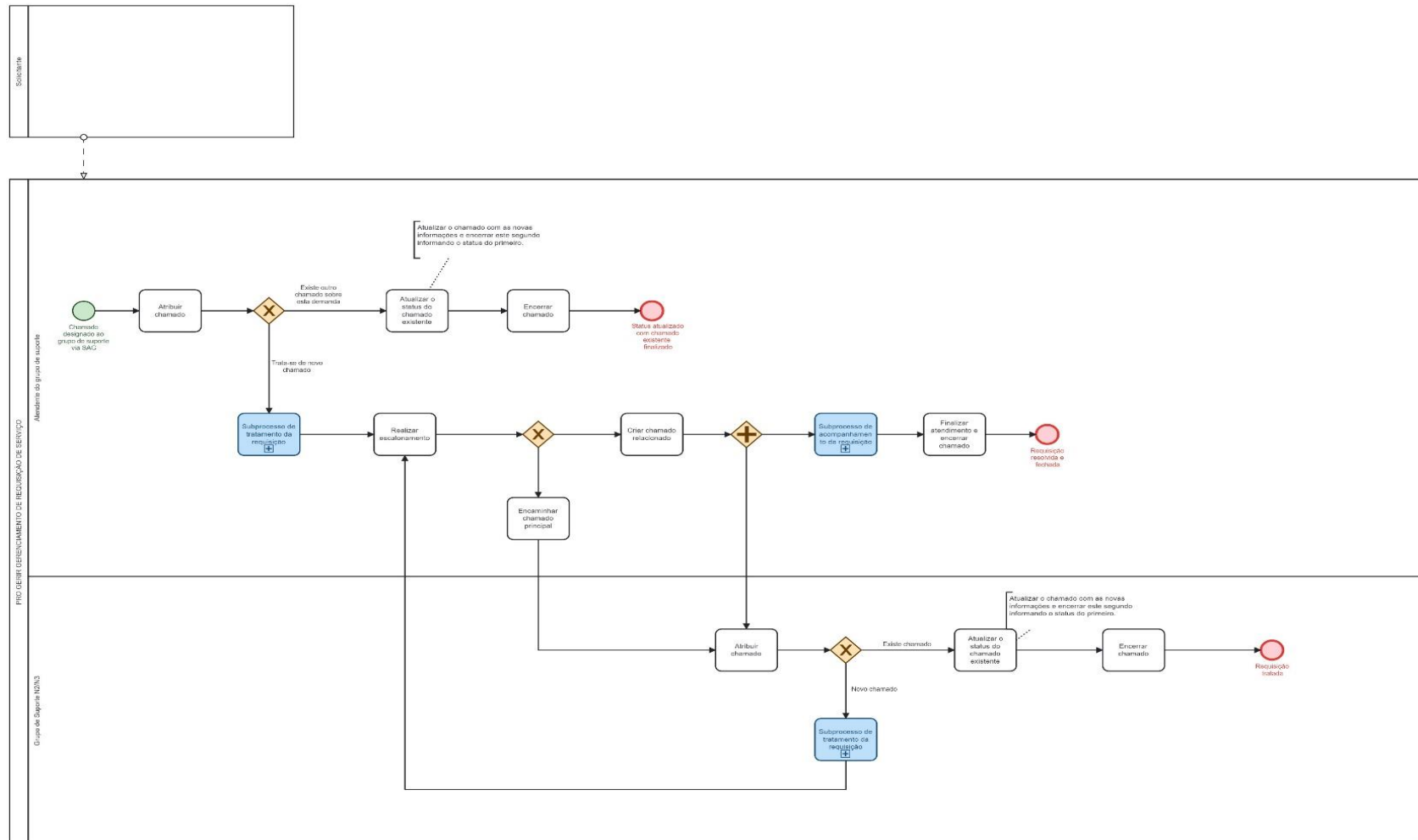
III - MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO PROCESSO

1. **Análise de Desempenho:** O desempenho do Processo de Gerenciamento de Requisição de Serviço 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 monitorar a eficácia do processo e realizar ajustes conforme necessário, promovendo a melhoria contínua e a otimização dos serviços prestados.
3. **Relatórios de Desempenho:**
 - Os relatórios de desempenho serão configuráveis, permitindo a parametrização do período 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.

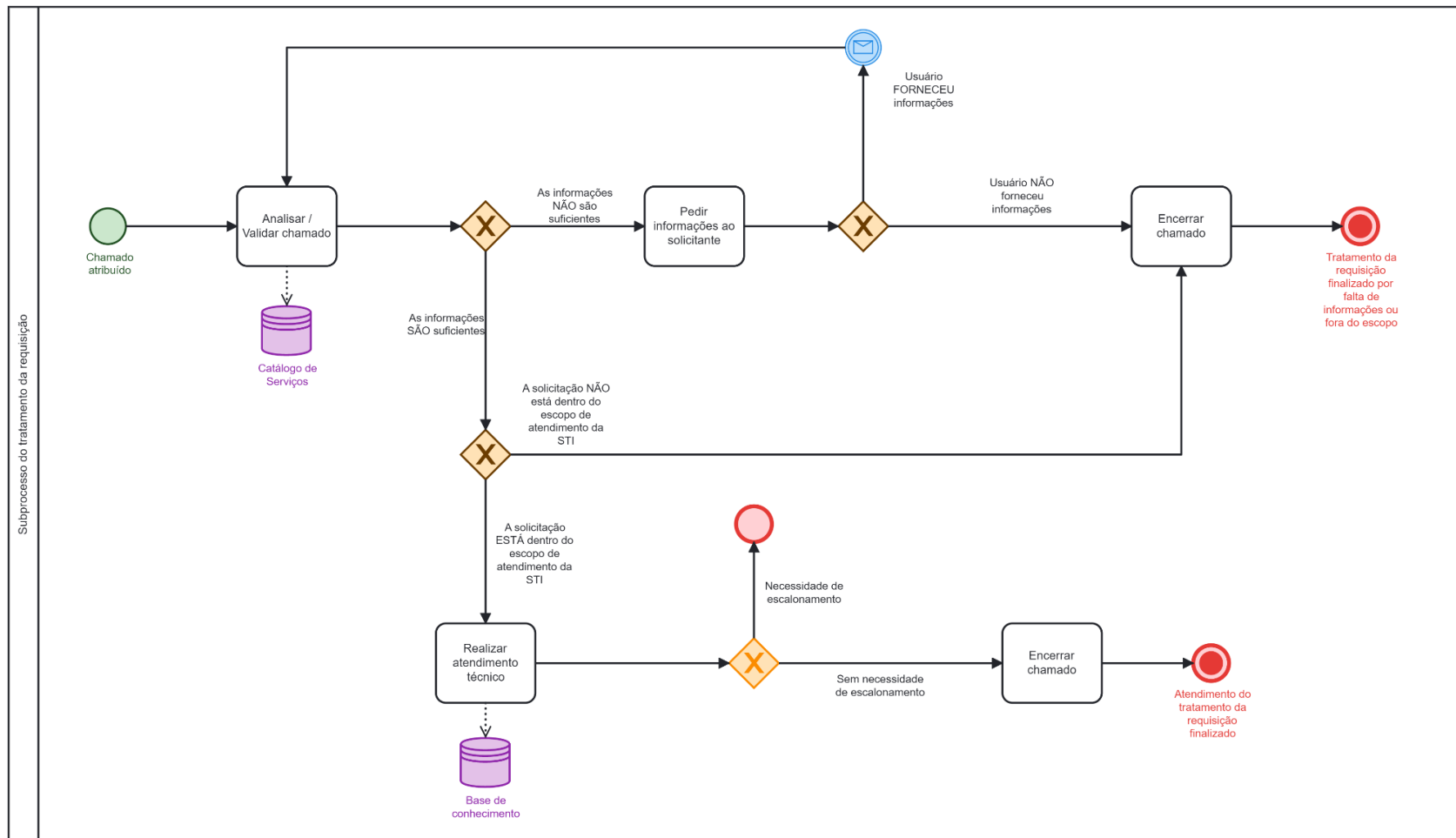
Considerações Importantes:

- **Feedback:** As equipes envolvidas 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 todas as etapas do gerenciamento de requisições.

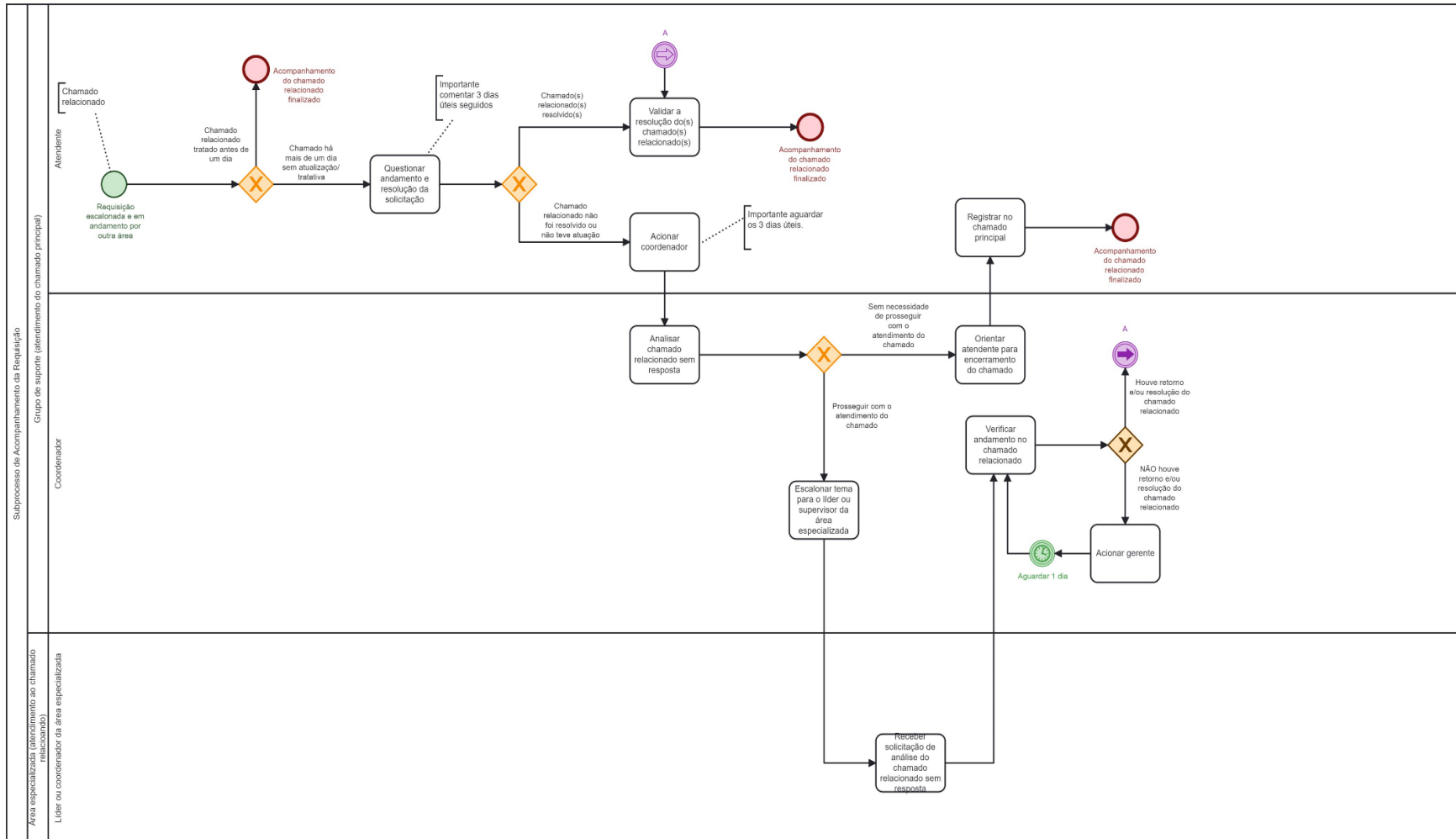
IV - FLUXO DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇO



V - FLUXO DO SUBPROCESSO DE TRATAMENTO DA REQUISIÇÃO DE SERVIÇO



VI - FLUXO DO SUBPROCESSO DE ACOMPANHAMENTO DA REQUISIÇÃO DE SERVIÇO



VII - ATIVIDADES DO PROCESSO

VII.1 - Processo de Gerenciamento de Requisição de Serviço

Atribuir chamado

Uma vez que o chamado é aberto e designado ao grupo de suporte responsável, a prioridade para sua atribuição e atendimento deve seguir a ordem abaixo:

1. Criticidade;
2. SLA próximo ao vencimento; e
3. Chamado mais antigo.

Em seguida, o status do chamado deve ser alterado para "Em Andamento" e atribuído ao atendente responsável.

Atualizar o status do chamado existente

Se for identificado outro chamado em andamento com o mesmo conteúdo (duplicado), é necessário:

- Atualizar e adicionar uma nota de visualização pública no primeiro chamado, incluindo as novas informações;
- Encerrar o segundo chamado, transferindo as informações para o primeiro chamado; e
- Relacionar os chamados, vinculando o segundo ao primeiro.

Importante:

- Sempre acrescentar uma nota de visualização pública para garantir que o usuário tenha acesso às informações fornecidas pelo atendente; e
- Solicitações de urgência devem ser registradas com essa característica, embora não alterem o prazo de atendimento, mas geram um alerta ao grupo solucionador.

Encerrar chamado

Após a atualização das informações no chamado original, o chamado duplicado deve ser concluído no SAG com o status "Concluído" e o motivo "Solicitação Duplicada".

Subprocesso de Tratamento da Requisição

Caso não exista outro chamado correlato, o fluxo segue para o Subprocesso de Tratamento da Requisição, que será detalhado posteriormente.

Realizar escalonamento

Quando houver necessidade de encaminhamento do chamado para outra equipe, deve-se:

- Escalar a requisição para o grupo de suporte adequado e definir a forma de escalonamento;
- Se o atendimento for exclusivo de outra equipe, encaminhe o chamado principal; e
- Para situações que exigem atendimento paralelo por múltiplas equipes ou retorno à equipe original, utilize um chamado relacionado.

Criar chamado relacionado

Se o encaminhamento deve ser feito através de um chamado relacionado:

- Crie o chamado relacionado (automaticamente vinculado ao principal) e encaminhe ao grupo alvo, adicionando o motivo de encaminhamento como nota no chamado derivado; e
- Após o encaminhamento, altere o status do chamado principal para "Pendente" e o motivo para "Aguardando Chamado Relacionado".

Subprocesso de Acompanhamento da Requisição

Após o encaminhamento do chamado relacionado, o chamado principal, agora com status "Pendente", seguirá para o Subprocesso de Acompanhamento da Requisição, que será detalhado posteriormente.

Finalizar atendimento e encerrar chamado

Após a conclusão do atendimento do chamado relacionado, o chamado principal deve ser encerrado.

- O encerramento deve ser documentado conforme os procedimentos específicos de cada serviço ou atividade; e
- O status final do chamado deve ser "Concluído". Após 4 (quatro) dias, o sistema encerrará o chamado automaticamente.

Encaminhar chamado principal

Se for necessário encaminhar o chamado principal, insira uma nota privada com o motivo do encaminhamento e direcione o chamado para o grupo de suporte mais adequado.

VII.II - Subprocesso de Tratamento da Requisição

Analisar/Validar chamado

Ao receber o chamado, o atendente deve analisar todos os elementos que o caracterizam para garantir que as informações fornecidas sejam suficientes para a compreensão da solicitação. Essa análise deve incluir:

- Validação do Chamado: Verificação das permissões do solicitante.
- Adequação ao Catálogo de Serviços da STI: Confirmação de que a solicitação se enquadra nos serviços oferecidos pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI).

Pedir informações ao solicitante

Caso as informações fornecidas não sejam suficientes para a completa compreensão ou atendimento da requisição, o atendente deve:

- Solicitar mais informações ao solicitante, por meio de uma nota de visualização pública; e
- Alterar o status do chamado de "Em Atendimento" para "Pendente", com o motivo do status definido como "Mais Informações Solicitadas ao Cliente".

Importante: Chamados que permanecerem pendentes por falta de resposta do cliente por mais de 3 (três) dias úteis serão encerrados automaticamente pelo sistema.

Encerrar chamado

Se o cliente não interagir dentro do prazo de 3 (três) dias úteis, o sistema encerrará automaticamente o chamado. Para solicitações fora do escopo do Catálogo de Serviços da STI:

- O coordenador da equipe deve ser consultado para avaliar a viabilidade de atendimento;
- Se o atendimento for possível, prossiga com a solicitação e avalie, junto ao Gerente de Catálogo de Serviços, a necessidade de incluir o serviço no catálogo; e
- Se o atendimento não for possível, insira uma nota pública detalhada no chamado e encerre-o com o status "Cancelado" e o motivo "Cancelado pelo Suporte".

Realizar atendimento técnico

O atendimento técnico deve seguir os procedimentos específicos documentados na base de conhecimento para o serviço solicitado. Caso o atendimento não possa ser concluído:

- Escalone o chamado para outra equipe especializada.

Após a realização do atendimento técnico, é fundamental:

- Documentar detalhadamente no chamado todas as ações realizadas; e
- Garantir que o cliente compreenda exatamente o que foi feito e receba todas as informações relevantes.

Importante: Qualquer atraso significativo ou imprevisto que possa afetar o atendimento deve ser comunicado ao cliente imediatamente. Além disso, se houver recorrência de casos onde falta conhecimento específico para determinados serviços, o coordenador deve ser informado para tomar as providências necessárias.

Encerrar o chamado

Uma vez concluído o atendimento técnico, o chamado deve ser encerrado com o status "Concluído". O sistema fechará o chamado automaticamente após 4 (quatro) dias.

VII.III - Subprocesso de Acompanhamento da Requisição

Questionar andamento e resolução da solicitação (chamado relacionado)

Quando um chamado relacionado for criado, o chamado principal deve permanecer com o status "Pendente" e o motivo do status deve ser "Aguardando Chamado Relacionado". Se o chamado relacionado estiver sem atuação por mais de 1 (um) dia, o atendente deve inserir um novo comentário na solicitação, repetindo essa ação por até 3 (três) dias úteis, se necessário.

Validar resolução do(s) chamado(s) relacionado(s)

Caso o chamado relacionado seja resolvido dentro do prazo de 3 (três) dias úteis, não há necessidade de escalonar a situação para o coordenador. O atendente deve validar a resolução de todos os chamados relacionados e, em seguida, prosseguir com a finalização do chamado principal.

Acionar coordenador

Se o chamado relacionado estiver sem atuação por mais de 3 (três) dias úteis, o atendente deve escalonar o caso para o coordenador.

Analisar chamado relacionado sem resposta

O coordenador deve avaliar o chamado que não recebeu resposta da equipe especializada e decidir sobre as ações a serem tomadas.

Importante: Em situações em que a requisição seja mais complexa ou exija passos adicionais, outras requisições ou até mesmo projetos adicionais para sua completa execução, cabe ao coordenador determinar a abordagem mais adequada para o tratamento da requisição em aberto.

Orientar atendente para encerramento do chamado

Se, após análise, a decisão for encerrar o chamado, o coordenador deve orientar o atendente sobre os procedimentos a serem seguidos para concluir o chamado.

Registrar no chamado principal

O atendente deve registrar no chamado principal as orientações recebidas do coordenador, informando o cliente sobre os motivos que levaram ao encerramento da requisição.

Escalonar tema para o líder ou coordenador da área especializada

Caso o coordenador, após análise, identifique a necessidade de prosseguir com o atendimento, ele deverá acionar diretamente o coordenador do grupo de suporte responsável pelo chamado relacionado.

Receber solicitação de análise do chamado relacionado sem resposta

O líder ou coordenador da área especializada receberá a solicitação de apoio do coordenador do chamado principal e deverá mobilizar sua equipe para a resolução da demanda.

Verificar andamento no chamado relacionado

Acompanhamento especial deve ser realizado para verificar o progresso do chamado relacionado, especialmente se este estiver com SLAs vencidos ou próximos de vencer.

Acionar o gerente

Se, mesmo após o escalonamento ao líder ou coordenador da área especializada, não houver evolução no chamado, o coordenador deve escalonar a questão para o gerente responsável para que providências adicionais sejam tomadas, aguardando a resposta antes de prosseguir.

VIII - CONCLUSÃO

Este documento formaliza o Processo de Gerenciamento de Requisição de Serviço 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 prestados aos usuários de TIC da STI.