

# MANUAL DO PROCESSO DA FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS

Escritório de Gerenciamento de Processos de Tecnologia da  
Informação e Comunicação – EGPr-TIC

João Pessoa – 2018  
Versão 1.0

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR LUIS FABIANO SALDANHA BANDEIRA (Lei 11.419/2006)  
EM 09/04/2018 20:26:28 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 1532603ED7.057C3EFF7A.59A42AF12D.DAA5C3E383

## **Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região**

### **Desembargador Presidente**

Dr. Eduardo Sérgio de Almeida

### **Secretário Geral da Presidência**

Cybelle Morais Falcone de Melo

### **SETIC - Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação**

Rodrigo Cartaxo Marques Duarte

### **NGGTIC - Núcleo de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação**

Breno Moreno Luna

Luís Fabiano Saldanha Bandeira

Samuelson Wagner de Araújo e Silva

### **Chefes de Núcleos da SETIC**

Bruno Rafael de Araújo Sales

Emerson Diego da Costa Araújo

Gustavo Fernandes Carvalho

Luiz Alberto Alves dos Santos

Samuelson Wagner de Araújo e Silva

## SUMÁRIO

1. Objetivo .....	5
2. Propósito do processo .....	5
3. Escopo.....	5
4. Definições e abreviações .....	5
5. Benefícios Esperados .....	5
6. Regras gerais.....	6
7. Interfaces com demais processos.....	6
8. Entradas e saídas .....	6
8.1. Entradas.....	6
8.2. Saídas.....	6
9. Papéis e responsabilidades.....	7
10. Detalhamento dos principais subprocessos .....	8
10.1. Subprocesso Atender Usuários.....	8
10.1.1. Solicitar atendimento .....	9
10.1.2. Analisar solicitação .....	9
10.1.3. Realizar acompanhamento .....	9
10.1.4. Gerenciar incidentes.....	9
10.1.5. Cumprir requisição .....	9
10.1.6. Comunicar fechamento .....	9
10.1.7. Avaliar resolução .....	9
10.1.8. Avaliar atendimento .....	9
10.2. Subprocesso realizar acompanhamento .....	10
10.2.1. Analisar solicitação .....	11
10.2.2. Analisar solicitação de reabertura .....	11
10.2.3. Reabrir chamado .....	11
10.2.4. Atualizar informações no chamado não resolvido .....	11
10.2.5. Encaminhar chamado não resolvido para grupo solucionador .....	11
10.2.6. Informar usuário sobre reabertura improcedente.....	11
10.2.7. Atualizar informações no chamado com reabertura improcedente.....	11
10.2.8. Fechar chamado com reabertura improcedente .....	11
10.2.9. Informar evolução e prazo estimado ao usuário.....	11
10.2.10. Atualizar informações no chamado em andamento .....	12
11. Indicadores de desempenho .....	12
11.1. Quantidade de chamados realizados no período.....	12

11.2.	Percentual de solução em todos os níveis.....	12
11.3.	Nível de satisfação dos usuários.....	13
11.4.	Percentual de chamados atendidos por tipo de chamado.....	13
11.5.	Percentual de chamados resolvidos na central de serviços.....	13
11.6.	Tempo médio de resolução por tipo de solicitação.....	14
12.	Melhorias futuras.....	14

ASSINADO ELETRONICAMENTE PELO SERVIDOR LUIS FABIANO SALDANHA BANDEIRA (Lei 11.419/2006)  
EM 09/04/2018 20:26:28 (Hora Local) - Autenticação da Assinatura: 1532603ED7.057C3EFF7A.59A42AF12D.DAA5C3E383

## 1. Objetivo

Definir o processo da função Central de Serviços a ser implantado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região.

## 2. Propósito do processo

Este processo tem como propósito prover um ponto único de contato para todos os usuários da área de TIC para tratamento dos incidentes e requisições de serviço, registrando e gerenciando todos os eventos por meio de ferramentas de softwares especializadas.

## 3. Escopo

Este processo é aplicável a todos os serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT13ª Região.

## 4. Definições e abreviações

- **Incidente:** qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa uma interrupção deste ou uma redução da sua qualidade;
- **Serviço de TIC:** serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;
- **Requisição de Mudança (RdM):** pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;
- **Open-source Ticket Request System (OTRS):** ferramenta de gestão de incidentes e problemas;
- **Usuário:** magistrados, servidores, requisitados, prestadores de serviços terceirizados, advogados, Ministério Público, peritos, outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo que esteja acessando os serviços de TIC do TRT 13ª Região;

## 5. Benefícios Esperados

Com a implementação do processo da função Central de Serviços de TIC no TRT 13ª Região espera-se que:

- Definir, documentar, monitorar e medir o trabalho executado pela equipe da Central de Serviços;
- Fornecer e melhorar o relacionamento e a comunicação com o negócio e com os clientes;
- Prover um ponto único de contato para todos os usuários da área de TIC para tratamento dos incidentes e requisições de serviço.

## 6. Regras gerais

- Todo e qualquer incidente ou requisição de serviço deve passar pela Central de Serviços;
- Registrar todos os detalhes relevantes dos incidentes/requisições de serviço;
- Resolver os incidentes/requisições de serviço o mais breve possível;
- Manter os usuários informados do progresso de sua requisição.

## 7. Interfaces com demais processos

- **Gerenciamento de Incidentes:** quando um chamado for identificado como um incidente, a central de serviços o direciona para o processo de gerenciamento de incidentes;
- **Cumprimento de Requisições:** quando um chamado for identificado como uma solicitação de determinado serviço prestado pela TIC, a central de serviços o direciona para o processo cumprimento de requisição.

## 8. Entradas e saídas

As principais entradas e saídas do processo de Central de Serviços são:

### 8.1. Entradas

- Chamados;
- Eventos;
- Solicitações.

### 8.2. Saídas

- Incidentes;
- Requisições de serviços.

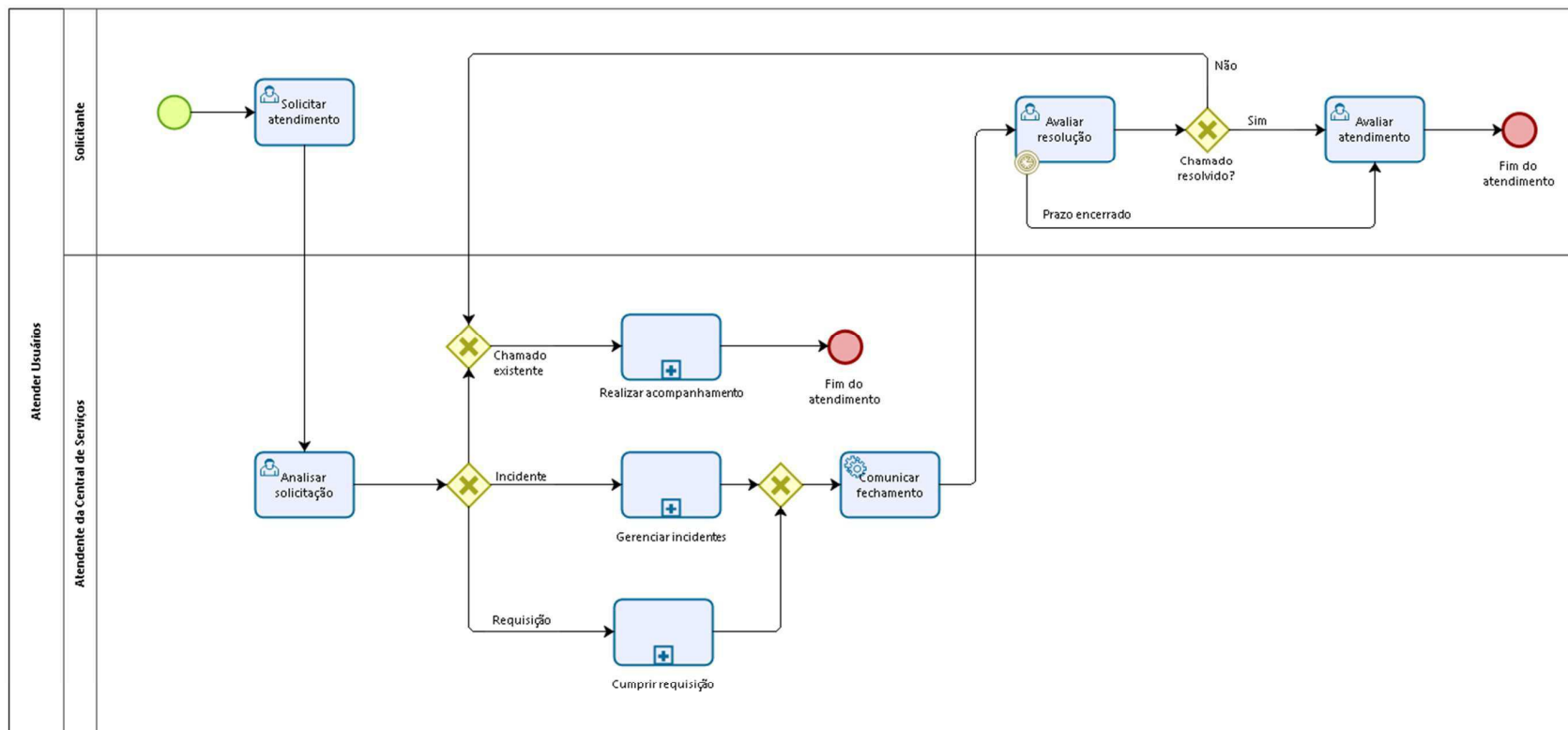
## 9. Papéis e responsabilidades

Abaixo estão definidos os papéis, seus executores e suas responsabilidades:

Papel	Quem exerce o papel	Responsabilidades
Dono do Processo	Servidor da área de TIC formalmente designado	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analisar relatórios e indicadores de desempenho;</li><li>• Propor mudanças no processo;</li><li>• Autorizar mudanças no processo;</li><li>• Remover impedimentos para a execução do processo;</li><li>• Prover recursos para a execução das atividades do processo.</li></ul>
Gerente do Processo da Central de Serviços	Servidor da área de TIC do Tribunal responsável pelo gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar relatórios;</li><li>• Garantir que os indicadores de desempenho sejam medidos;</li><li>• Garantir que o processo seja executado corretamente;</li><li>• Registrar ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias;</li><li>• Garantir a integração com outros processos.</li></ul>
Atendente da Central de Serviços	Servidor da área de TIC ou terceirizado lotado na Central de Serviços	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantir que os processos da função central de serviços sejam seguidos;</li><li>• Garantir que a central de serviços seja o ponto único de contato para todos os clientes;</li><li>• Gerenciar as atividades e recursos da central de serviços;</li><li>• Reportar para o superior hierárquico qualquer evento que possa impactar significativamente o negócio;</li><li>• Facilitar a comunicação entre TIC e negócio no nível operacional.</li></ul>

## 10. Detalhamento dos principais subprocessos

### 10.1. Subprocesso Atender Usuários





### 10.1.1. Solicitar atendimento

Para solicitar ou informar a falha de um serviço, o usuário deve entrar em contato com a central de serviços por telefone, web ou e-mail.

### 10.1.2. Analisar solicitação

Ao atender um usuário ou receber uma solicitação, o analista da central de serviços deve:

- Analisar as informações do solicitante e, se necessário, solicitar informações complementares (ex.: mensagem de erro, equipamento inoperante ou não);
- Consultar no OTRS se há registro de um incidente ou requisição de serviço para a mesma solicitação.

### 10.1.3. Realizar acompanhamento

Caso já exista um registro de incidente ou requisição de serviço para a solicitação recebida, o fluxo seguirá conforme subprocesso realizar acompanhamento.

### 10.1.4. Gerenciar incidentes

Se a solicitação do usuário se tratar de um novo chamado referente a um incidente, o fluxo segue para o subprocesso gerenciar incidentes.

### 10.1.5. Cumprir requisição

Se a solicitação do usuário se tratar de um chamado referente a uma requisição de serviço, o fluxo segue para o subprocesso cumprir requisições.

### 10.1.6. Comunicar fechamento

Sempre que o chamado for encerrado, o OTRS envia um e-mail para o usuário solicitante comunicando seu fechamento. Além disso, o usuário é informado que tem até 3 (três) dias úteis para reabri-lo caso o problema persista. Passado este prazo, o chamado não poderá mais ser reaberto.

### 10.1.7. Avaliar resolução

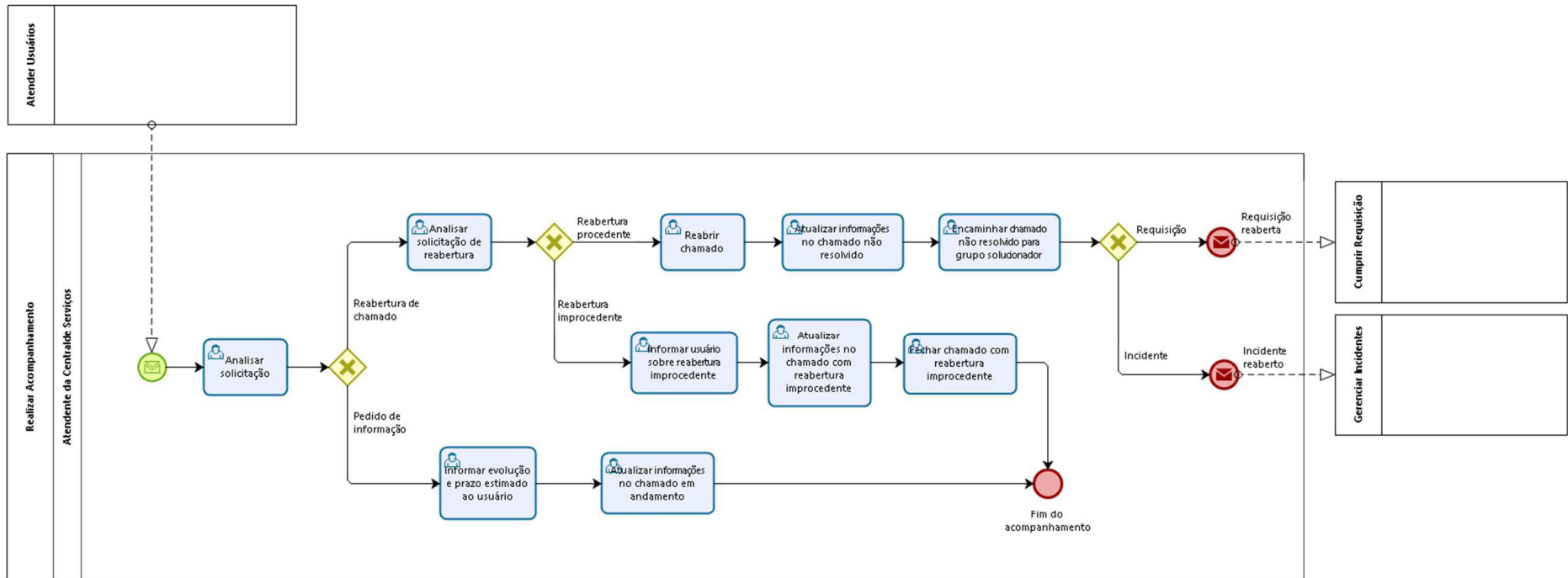
Ao receber o comunicado, o usuário solicitante avalia se a sua solicitação foi de fato resolvida. No caso de não ter sido resolvida, o usuário deve informar à central de serviços quais pontos não foram atendidos.

O usuário solicitante tem até 3 (três) dias úteis para reabrir o chamado encerrado. Após esse período, não será possível reabri-lo, somente criar um novo chamado caso o problema não tenha sido solucionado em sua totalidade.

### 10.1.8. Avaliar atendimento

O solicitante recebe um e-mail com um link para um formulário de avaliação do atendimento. Neste formulário, o solicitante pode informar seu nível de satisfação em relação ao atendimento da sua solicitação.

## 10.2. Subprocesso Realizar Acompanhamento



### 10.2.1. Analisar solicitação

O analista também deve avaliar as seguintes situações para decidir como proceder:

- Se a solicitação corresponde a uma reabertura de chamado;
- Se a solicitação corresponde a uma solicitação de informação sobre o chamado.

### 10.2.2. Analisar solicitação de reabertura

Quando a solicitação for referente a uma reabertura de chamado, o analista deve obter o parecer do usuário, analisá-lo junto à solução que foi adotada anteriormente e efetuar todos os testes necessários para validar a solução.

No decorrer desta atividade, poderá ser necessário entrar em contato com o grupo solucionador que encerrou tecnicamente o atendimento para sanar eventuais dúvidas.

### 10.2.3. Reabrir chamado

Caso a solicitação seja procedente, o atendente da central de serviços reabrirá o chamado.

### 10.2.4. Atualizar informações no chamado não resolvido

Após a reabertura do chamado, o analista deve registrar toda a sua atuação sobre o caso.

### 10.2.5. Encaminhar chamado não resolvido para grupo solucionador

Com as informações atualizadas, o analista encaminha o chamado ao grupo solucionador mais indicado para a resolução do chamado.

### 10.2.6. Informar usuário sobre reabertura improcedente

Caso identifique que o chamado foi resolvido e que sua reabertura é improcedente, o analista da central de serviços entrará em contato com o usuário para esclarecer a solução adotada, orientando-o na execução dos procedimentos de análise e validação da solução.

### 10.2.7. Atualizar informações no chamado com reabertura improcedente

Após o analista informar e orientar o usuário na execução dos procedimentos de análise e validação da solução, ele deve registrar no chamado toda a sua atuação sobre o caso.

### 10.2.8. Fechar chamado com reabertura improcedente

Depois de atualizar as informações de reabertura improcedente, o analista da central de serviços deve fechar o chamado no OTRS.

### 10.2.9. Informar evolução e prazo estimado ao usuário

Quando a solicitação do usuário for identificada como uma reclamação ou informação sobre um chamado aberto, o analista da central de serviços deve prestar esclarecimentos ao usuário sobre o seu andamento, passando as informações que estiverem disponíveis no chamado.

Caso seja uma solicitação de urgência, o analista deverá registrar uma ação com essa característica.

Obs.: a solicitação de urgência não irá alterar o prazo para atendimento, mas deverá gerar uma alerta ao grupo solucionador que está atuando no chamado.

#### 10.2.10. Atualizar informações no chamado em andamento

Após o analista informar o usuário sobre o andamento do chamado, ele deve atualizar esse chamado com as ações realizadas no atendimento.

### 11. Indicadores de desempenho

Os indicadores descritos a seguir irão avaliar o desempenho da função central de serviços.

#### 11.1. Quantidade de chamados realizados no período

<b>Objetivo</b>	Analisar a quantidade de chamados realizados por período
<b>Fonte</b>	OTRS
<b>Periodicidade</b>	Trimestralmente
<b>Regra de cálculo</b>	Todos os incidentes + requisições de serviços
<b>Meta</b>	A definir

#### 11.2. Percentual de solução em todos os níveis

<b>Objetivo</b>	Analisar o percentual de solução em todos os níveis (1° e 2°)
<b>Fonte</b>	OTRS
<b>Periodicidade</b>	Semestral
<b>Regra de cálculo</b>	$(\text{Quantidade de chamados resolvidos por nível} / \text{quantidade total de chamados}) \times 100$
<b>Meta</b>	A definir

### 11.3. Nível de satisfação dos usuários

<b>Objetivo</b>	Medir o nível de satisfação dos usuários por meio de pesquisa de satisfação
<b>Fonte</b>	OTRS
<b>Periodicidade</b>	Trimestralmente
<b>Regra de cálculo</b>	a) $(\text{Quantidade de chamados avaliados como bom e ótimo} / \text{quantidade total de chamados avaliados}) \times 100$ b) $(\text{Quantidade de chamados avaliados como regular e ruim} / \text{quantidade total de chamados avaliados}) \times 100$
<b>Meta</b>	A definir

### 11.4. Percentual de chamados atendidos por tipo de chamado

<b>Objetivo</b>	Medir o percentual de chamados atendidos por tipo (incidente e requisição)
<b>Fonte</b>	OTRS
<b>Periodicidade</b>	Trimestralmente
<b>Regra de cálculo</b>	a) $(\text{Total de incidentes atendidos} / \text{total de chamados}) \times 100$ b) $(\text{Total de requisições atendidas} / \text{total de chamados}) \times 100$
<b>Meta</b>	A definir

### 11.5. Percentual de chamados resolvidos na central de serviços

<b>Objetivo</b>	Percentual de chamados resolvidos na central de serviços sem a necessidade de escalar a solicitação
<b>Fonte</b>	OTRS
<b>Periodicidade</b>	Trimestralmente
<b>Regra de cálculo</b>	$(\text{Quantidade de chamados resolvidos na central de serviços} / \text{total de chamados resolvidos}) \times 100$
<b>Meta</b>	A definir

## 11.6. Tempo médio de resolução por tipo de solicitação

<b>Objetivo</b>	Identificar o tempo médio de resolução por tipo de solicitação
<b>Fonte</b>	OTRS
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente
<b>Regra de cálculo</b>	a) Tempo total de resolução das solicitações de incidentes / total de solicitações de incidentes b) Tempo total de resolução das solicitações de requisições / total de solicitações de requisições
<b>Meta</b>	A definir

## 12. Melhorias futuras

Propõe-se as seguintes melhorias a serem realizadas no próximo ciclo de revisão deste processo:

- Colocar no mesmo e-mail o fechamento do problema e a avaliação do atendimento;
- Os Acordos de Nível de Serviço (ANS) deverão contemplar a prioridade e o tipo da solicitação (incidente ou requisição);
- Adicionar a informação sobre o ANS, após a classificação do chamado pelo atendente da Central de Serviços, no e-mail que é enviado para o usuário que abriu o chamado;
- Adicionar um fluxo de trabalho para monitorar o atendimento dos chamados;
- Analisar a possibilidade de criação de novos indicadores para monitorar a execução deste processo.