



**PROCESSO DE CUMPRIMENTO DE REQUISÃO DE
SERVIÇO**

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO E OBJETIVOS DO DOCUMENTO	3
2. OBJETIVO DO PROCESSO.....	3
3. BENEFÍCIOS ESPERADOS	4
4. POLÍTICAS DO PROCESSO.	4
5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	9
6. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE DO PROCESSO (RACI).....	11
7. CICLO DE VIDA DO CHAMADO	12
8. FLUXO DO PROCESSO	14
9. ATIVIDADE DO PROCESSO.....	16
10. INSTRUÇÃO DE TRABALHO.....	21
11. INDICADORES DE DESEMPENHO	28
12. ÍNDICE DE MATURIDADE DO PROCESSO	33

1. Introdução e Objetivos do Documento

Este documento tem como objetivo estabelecer as características do processo de Cumprimento de Requisição a ser implantado no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios.

O documento está estruturado nos seguintes tópicos:

- Objetivo do Processo;
- Benefícios Esperados;
- Políticas do Processo;
- Papéis e Responsabilidades;
- Matriz de Responsabilidade do Processo (RACI);
- Indicadores de Desempenho do Processo;
- Índice de Maturidade do Processo;

2. Objetivo do Processo

O objetivo do Processo de Cumprimento de Requisição a ser implantado no âmbito do TJDF-T pode ser descrito nos seguintes termos:

- Prover um processo que formalizará o atendimento do Catálogo de Serviços do TJDF-T, mediando os interesses entre provedor de serviço e usuários do cliente;
- Oferecer informações aos usuários e clientes de TI acerca da disponibilidade dos Serviços prestados pela TI;
- Atender as Requisições de Serviços dos usuários e clientes de TI;
- Gerenciar o ciclo de vida das Requisições de Serviços dos usuários e clientes de TI;
- Fornecer informações, bem como registrar e tratar as reclamações e comentários acerca da entrega dos Serviços de TI do TJDF-T.

3. Benefícios Esperados

São benefícios esperados com a implementação do Processo de Cumprimento de Requisição no âmbito do TJDFT:

- Celeridade na entrega de Serviços de TI de forma padronizada para os clientes da TI;
- Aumento da satisfação dos usuários de Serviço de TI devido à implementação de uma abordagem padronizada para o tratamento das Requisições de Serviço;
- Aumento do nível de controle do processo de Requisição e entrega de Serviços de TI;
- Conhecer melhor as necessidades dos diversos usuários dos Serviços de TI prestados pela TI.

4. Políticas do Processo.

Políticas são intenções e/ou expectativas gerenciais documentadas formalmente. São utilizadas para direcionar decisões e para garantir o desenvolvimento e a implementação consistente de processos, papéis e atividades.

A seguir são documentadas as políticas que orientam a execução do Processo de Cumprimento de Requisição no âmbito do TJDFT:

Política 01: Registro e Categorização das Requisições de Serviço.	
Descrição	Todas as Requisições de Serviço devem ser registradas na ferramenta de ITSM, devendo ser categorizadas e configuradas de acordo com os Serviços de TI relacionadas no Catálogo de Serviços (Negocial e Técnico). Cada “Interação” pode ter uma ou mais requisições de serviços associadas. As informações mínimas e obrigatórias para o registro de uma requisição de serviços estão dispostas no Anexo II desse documento.
Razão	Dispor sobre a definição das categorias a serem utilizadas no Processo de Cumprimento de Requisição.
Benefícios	• Fornecer informações históricas sobre os Serviços de TI requisitados por categoria. • Permitir de forma transparente o acompanhamento do atendimento.
Regras de registro de chamados voltadas para a aplicação de ITSM.	
Preenchimento pelo usuário (registro de interação)	
• Se o patrimônio do equipamento remeter a setor diferente do informado pelo usuário, o HPSM deve abrir uma requisição de serviço técnica filha, que é Verificar local do	

equipamento. Este tipo de requisição, atribuído ao grupo de atendimento técnico presencial, sempre que fechada, notifica a área de gestão de ativos.

- Os dados puxados automaticamente serão texto puro, como usuário solicitante, e-mail, telefone, sala, prédio, andar. Isso permite o usuário alterar o texto conforme sua necessidade. Por exemplo, se o usuário estiver em outra sala, com outro telefone.
- A Central de Serviço deverá confirmar tais dados depois, ao terminar o preenchimento do chamado. Alteração de prioridade deve ser comunicada ao usuário.

Preenchimento pelo Central de Serviço (registro da requisição resultante da interação)

Ao selecionar se o chamado é incidente ou requisição, os campos do chamado serão alterados, mas deve aproveitar os dados preenchidos na interação.

Regra de Reincidência

1. A reincidência será acusada se ocorrer sobre o mesmo serviço e sobre o mesmo IC. Notificará o gerente da central de serviços e marcará para acompanhamento deste. O prazo será de 30 dias e só se aplica a incidentes;
2. A Central de Serviço poderá marcar manualmente a reincidência.

Política 02: Atendimento das Requisições de Serviço.

Descrição	A prioridade para o atendimento das Requisições de Serviço recebidas pela Central de Serviço deverá estar descrita no registro do Serviço no Catálogo de Serviços de TI. Para os casos que não existir tal descrição, usar os critérios (abaixo) dessa política. A contagem do SLA deve considerar sempre as interrupções possíveis. Apenas os chamados Resolvidos e “pendente de usuário” interrompem o SLA. Os chamados de “pendente de fornecedor” não interrompem o SLA para contagem do prazo do usuário, mas interrompem para efeitos estatísticos e junto aos serviços terceirizados.
Razão	Definir um modelo padrão para priorização de Cumprimento de Requisição.
Benefícios	Padronização das prioridades de atendimento de Requisição de Serviço.

Regras de Priorização

Enquanto um incidente deve ser atendido no menor prazo possível, a requisição de serviço deve ser atendida dentro do SLA.

Em requisições de serviços não há que se falar em impacto. Apenas existe o fator de urgência. Entretanto, enquanto alguns locais, sistemas e serviços são críticos se tiverem incidentes, para requisição de serviços não há tal nível de urgência.

Redutor de SLA em requisições de serviço:

Tabela de priorização de requisição de serviços	Urgência	
	VIP	Normal
Priorização conforme a urgência	1	2

Requisições de serviços podem ter o impacto ajustado no próprio SLA. Se uma criação de conta de usuário é muito importante, deve ter um SLA mais curto do que um serviço de instalação manual de um software homologado, que é menos importante. O critério de urgência contempla a redução de SLA e o tratamento de notificações em caso de abertura de chamados destes usuários.

Classificação:

Usuário VIP– Representa o cargo de natureza especial (Desembargador e Juízes)

Usuário Normal – Demais usuários.

Agendado - Há dois tipos de agendamento:

1. Agendamento de início de chamado;
2. Agendamento com hora marcada;

Deflatores:

Usuário VIP – Redução do SLA da requisição de serviço em 84%.

Usuário Normal – SLA será o estabelecido na definição do serviço.

CHAMADO AGENDADO

3. Há dois tipos de agendamento:
 - a. Agendamento de início de chamado;
 - b. Agendamento com hora marcada;
4. O “agendamento de início de chamado” deixa “congelado” o chamado e conclui sua abertura no horário pretendido. Só a partir desse horário é que começa a contar o SLA.
5. O agendamento com hora marcada tem como finalidade assegurar, dentro do possível, que um chamado seja atendido o mais próximo do horário específico pretendido.
6. O agendamento com hora marcada deve ocorrer no mínimo 1 (um) dia antes da data prevista. Chamados agendados com menos de 1 (um) dia útil serão submetidos à aprovação (ou do chefe da central de serviços, ou da equipe de usuários). Uma mensagem de alerta deve aparecer na tela do atendente que registrar o chamado desta natureza com menos de 1 (um) dia do horário previsto. Este tipo de agendamento só estará disponível para o Central de Serviços abrir;
7. O agendamento com hora marcada joga o chamado para o primeiro da fila do grupo solucionador que estiver atribuído, faltando 10 minutos para o seu horário de atendimento. Também envia e-mail ao Gerente da central de serviços com 30 minutos de antecedência. Esses valores poderão ser mudados pela Central de

serviços ao registrar o chamado.

8. O SLA para o tipo “hora marcada” será o horário agendado + o esforço + 1 hora. Para o tipo “início de chamado” será o SLA normal, contado a partir do horário do agendamento.

VISUALIZAÇÃO DE CHAMADOS

1. A visualização padrão dos membros da TI é a que apresenta a lista de chamados em fila unificada (incidentes, requisições, problemas e mudanças), para todos os chamados necessários, com o seguinte critério de ordenação:
 - a. Incidentes das diversas filas que o usuário visualiza, e depois os demais itens (requisições, problemas ou mudanças);
 - b. Tempo até o estouro do SLA ou que o SLA estourou (Nesse caso, os chamados com SLA estourados viriam na frente);
 - c. Em caso de empate, a prioridade do chamado;
 - d. Em caso de novo empate, o menor número do chamado;
2. Caso o atendente entre na fila específica (de incidentes ou requisições de serviços), a ordenação será conforme item b em diante.
3. Caso seja necessário, o atendente pode reordenar os filtros para consultas específicas. Entretanto, o menu unificado deve manter esses mesmos critérios;
4. Também deve haver um link para “Pegar próximo chamado da fila”, seguindo o critério de prioridade acima descrito;
5. A fila dos terceirizados não pode escolher o chamado. Se necessário, o chamado precisará ser repriorizado, mediante justificativa;
6. Os chamados podem ser designados para um atendente (tarefa feita pela central de serviços) ou redesignados para outro atendente (um atendente repassando para outro), mediante justificativa, para melhor dinâmica dos trabalhos. A justificativa auxiliará a entender melhor a dinâmica da central de serviços;

Política 03: Autorização para o Cumprimento das Requisições de Serviço.

Descrição	As requisições de serviço podem necessitar de autorização ou não, dependendo do tipo do serviço. Via de regra, a maioria das requisições são pré-aprovadas, mas algumas podem necessitar de autorização para consumo. Nesse caso, deve-se formalizar essa situação no Catálogo de Serviço. Caso necessite de autorização, a requisição deverá ser encaminhada para o seu Grupo Autorizador. No caso de requisição de serviço não existente no Catálogo de serviço a solicitação deve ser encaminhada para análise e homologação pelo Gerente do Catálogo de Serviço em questão. Esse grupo detém a competência e responsabilidade pela requisição em questão, podendo variar de acordo com a categorização escolhida.
Razão	Algumas requisições, para efeito de controle, necessitam ser autorizadas para serem executadas. Isso é discricionário do dono do serviço, ou seja, se ele julgar necessário, pode estabelecer sua autorização para consumo do serviço.

Benefícios

Padronização dos mecanismos utilizados para autorização de Cumprimento de Requisição de Serviço.

Política 04: Encerramento da Requisição de Serviço.**Descrição**

As Requisições de Serviço atendidas pelo processo só poderão ser encerradas formalmente após a validação/aceite por parte do usuário requisitante ou por decurso do prazo de 48h úteis para responder a pesquisa de satisfação. O fechamento do chamado Pai fecha automaticamente todos os chamados filhos.

A pesquisa de satisfação terá suas notificações feitas por e-mail de acordo com os modelos dispostos no Anexo IV deste documento.

Razão

Dispor acerca dos requisitos para encerramento de uma Requisição de Serviço.

Benefícios

Garantir a efetividade da entrega dos Serviços de TI requisitados pelos usuários/clientes de TI.

Regras de encerramento para requisições de serviços sem solução

Não serão atendidos requisições de serviço que se enquadram nos casos abaixo:

1. Esgotamento de licenças;
2. Usuário não encontrado;
3. Não há consumível disponível;
4. Não há equipamento disponível;
5. Não aprovado pelo responsável;
6. Serviço não disponível.

Pesquisa de Satisfação

1. A pesquisa é encaminhada a todos, exceto nas requisições de serviço técnico;
2. A pesquisa tem duração de 48 horas úteis a partir do status "Concluído". Decorridas 48 horas, o chamado é fechado automaticamente;
3. Durante a pesquisa, o usuário pode aprovar ou reprovar o atendimento. Caso reprove, pode reabrir o chamado, naquelas 48 horas;
4. O usuário pode registrar elogio, críticas, sugestões, como parte da avaliação da pesquisa de satisfação, conforme template da TI.
5. Se o usuário abrir uma requisição para o mesmo serviço nas 48 horas e a pesquisa de satisfação não está fechada, deve ser dada a opção de reabrir o chamado. Caso não reabra, um e-mail com os dois chamados deve ser enviado ao Gerente da Central de Serviço para averiguar se era caso de reincidência ou não.
6. A pesquisa de satisfação é enviada também para os chamados filhos fechados.

5. Papéis e Responsabilidades

Um papel é um conjunto de responsabilidades, atividades e autoridades definidas em um processo e atribuídas a uma pessoa, equipe ou função. A seguir são apresentados os papéis envolvidos no processo de Cumprimento de Requisição proposto para a TI:

Dono do processo	
Perfil	Profissional com perfil de Gestão e autoridade funcional instituída para alocar recursos, bem como definir a visão e os objetivos de negócio do processo. Recomenda-se que esse papel seja exercido pelo Subsecretário de Relacionamento e Atendimento.
Objetivos	Garantir a sustentabilidade do processo de Cumprimento de Requisição no âmbito da TI do TJDF.
Tarefas/Atividades	Não existem tarefas no processo relacionadas a esse papel.
Responsabilidades/ Autoridades	• Deliberar acerca da visão e os objetivos de negócio do processo; • Deliberar acerca da alocação de recursos no processo; • Deliberar acerca de mudanças substanciais no âmbito processo.

Gerente do processo	
Perfil	São competências requeridas para este perfil: • Experiência comprovada em gestão de Processos de Gerenciamento de Serviço de TI, definição de métricas e métodos para medição de indicadores de desempenho de processo e elaboração de relatórios de desempenho de processo; • Sólidos conhecimentos em Gerenciamento de Serviço de TI; • Capacidade analítica para tomar decisões e propor melhorias no âmbito da gestão do Processo de Cumprimento de Requisição. Recomenda-se que esse papel seja exercido por Servidor do quadro permanente do TJDF, visto a necessidade de lidar com equipes terceirizadas.
Objetivos	Gerenciar a execução do processo de Cumprimento de Requisição no âmbito da TI do TJDF.
Tarefas/Atividades	• Monitorar a execução do processo; • Aferir os indicadores de desempenho do processo; • Elaborar e divulgar relatórios de desempenho da execução do processo; • Manter o registro de melhorias do processo (<i>CSI Register</i>).
Responsabilidades/ Autoridades	• Interagir com os recursos envolvidos na execução das tarefas do processo; • Gerenciar a implementação, bem como a execução do processo durante todo o seu ciclo de vida. • Manter a documentação do processo atualizada.

Equipe Solucionadora (Analistas do Processo - Atendentes)

Perfil	Equipe técnica multidisciplinar formada por profissionais com sólidos conhecimentos nas diversas áreas técnicas da TI (Exemplos: Sistema Operacional; Banco de Dados; Aplicações Web). São os diversos analistas e técnicos distribuídos pelos Níveis 01, 02 e 03. Sugere-se que esse papel seja exercido por profissionais técnicos especialistas nessas diversas áreas.
Objetivos	Executar atividades técnicas do processo de Cumprimento de Requisição no âmbito do TJDFT.
Tarefas/Atividades	• Receber Requisição de Serviço; • Registrar Requisição de Serviço; • Validar Requisição de Serviço; • Entrar em Contato com o Requisitante; • Categorizar Requisição de Serviço; • Priorizar Requisição de Serviço; • Encaminhar Requisição para Autorização; • Interagir com o Requisitante; • Revisar Requisição de Serviço; • Escalar Funcionalmente; • Atender Requisição; • Resolver Requisição;
Responsabilidades/ Autoridades	Apoiar o Gerente do Processo na melhoria contínua do Processo de Cumprimento de Requisição.

Gerente da Central de Serviços

Perfil	Profissional com experiência comprovada em liderança de equipe de atendimento a usuários/clientes de TI. São competências requeridas para este perfil: • Sólidos conhecimentos em Gerenciamento de Serviço de TI; • Suporte a microinformática, redes de computadores e operação de computador.
Objetivos	Liderar a equipe de atendimento de 1º e 2º níveis da Central de Serviço.
Tarefas/Atividades	• Monitorar as filas de atendimento da Central de Serviço; • Entrar em contato com os Requisitantes de Serviço em caso de reclamações durante a entrega dos Serviços de TI requisitados; • Elaborar relatórios de atendimento de Requisição de Serviço por período.
Responsabilidades/ Autoridades	• Deliberar acerca do escalonamento funcional para atendimento das Requisições de Serviço recebidas pela Central de Serviço; • Apoiar o Gerente do Processo na melhoria contínua do Processo de Cumprimento de Requisição;

6. Matriz de Responsabilidade do Processo (RACI)

A matriz RACI é um método utilizado para definir os papéis e responsabilidades dos atores envolvidos em um processo.

RACI é um acrônimo em inglês para:

- *Responsible* (Responsável):
 - Pessoa, função ou unidade organizacional responsável pela execução de uma atividade no âmbito de um processo.
- *Accountable* (Responsabilizado):
 - É o dono da atividade;
 - Deverá fornecer os meios para que a atividade possa ser executada;
 - Será responsabilizado caso a atividade não alcance os seus objetivos;
 - Cada atividade só pode possuir um *Accountable*.
- *Consulted* (Consultado):
 - Pessoas que deverão ser consultadas durante a execução da atividade;
 - As informações levantadas junto a essas pessoas tornam-se entradas para a execução da atividade.
- *Informed* (Informado):
 - Pessoas que serão informadas acerca do progresso da execução da atividade.

A matriz RACI a seguir documenta a relação existente entre as atividades do processo e os papéis envolvidos na execução dessas:

Atividade	Dono do Processo	Gerente do Processo	Central de Serviços	Gerente da Central de Serviços	Equipe Solucionadora (Analistas do Processo - Atendentes)	Solicitante
Receber Requisição de Serviço	-	A	R	-	-	I
Registrar Requisição de Serviço	-	-	R	A	-	I
Interagir com o solicitante	-	A	R	-	-	I
Categorizar Requisição de Serviço	-	-	R	A	-	I
Priorizar Requisição de Serviço	-	-	R	A	-	-
Comunicar Requisitante	-	-	R	A	-	-
Avaliar Requisição de Serviço	-	-	C/I	R	-	-
Autorizar atendimento	-	R	I	I	I	I
Identificar equipe solucionadoras	-	-	C/I	R	-	-
Executar Atendimento da Requisição	-	-	I	I	R	I
Encerrar Requisição	-	-	R	-	-	C

Responsável – R; Responsabilizado- A; Consultado – C; Informado – I.

7. Ciclo de Vida do Chamado

O chamado passa por uma série de status que indicam o andamento do seu atendimento. Isto permite aos analistas do processo conhecer o que já foi feito e o que falta para concluir. Também se registra os tempos que foram necessários para executar diferentes atividades. (Ver quadro abaixo)

Os tempos de atendimento são congelados, no caso dos status:

- Resolvido;
- Pendente usuário;
- Aguardando autorização.

Caso o solicitante não concorde com a resolução do chamado e este seja reaberto, o tempo continua a contar como se jamais tivesse sido resolvido.

Toda mudança de status, mesmo feita de forma automatizada, obrigatoriamente deve incluir uma descrição do motivo ou das ações desempenhadas anteriormente. Essa descrição tem como finalidade:

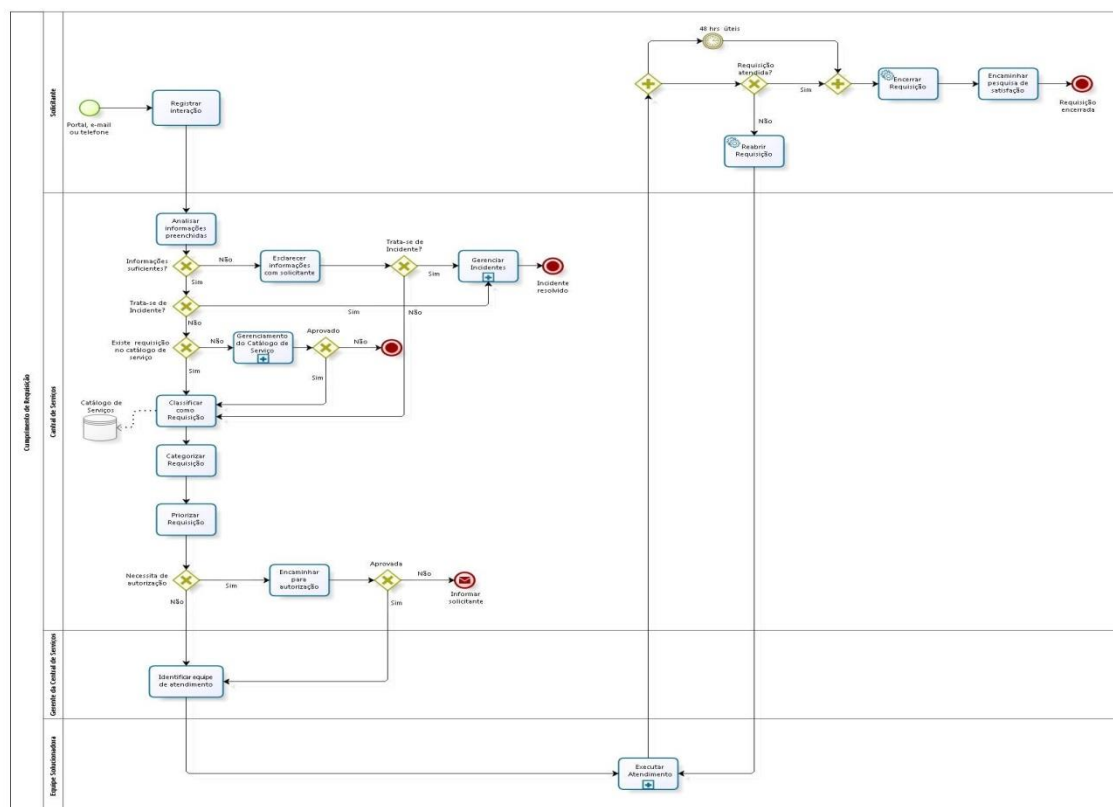
- Controlar a evolução do atendimento dos chamados;
- Gerar o conhecimento sobre o trâmite dos chamados;
- Permitir a ação do Gerente do Processo para evitar violação de metas de nível de serviço;
- Padronizar o atendimento de requisição de serviço;
- Possibilitar aos agentes do processo conhecer em que ponto está o atendimento do chamado;

STATUS	DESCRIÇÃO
Registrado	Esse status indica que o chamado já foi registrado, porém, não recebeu tratamento. O usuário deve receber uma notificação, por e-mail, de seu registro.
Aberto	Esse status indica que o chamado foi classificado e, conseqüentemente, priorizado e encaminhado para o agente de solução. Neste ponto está sendo aguardada a definição de quem realizará o tratamento do chamado. Esse status é assumido, também, por chamados que foram reabertos e o solicitante deve ser notificado, por e-mail, acerca da reabertura.
Em andamento	Quando o chamado é assumido por um técnico ou designado a este e está em tratamento.
Agendado	Quando há a necessidade de realizar o agendamento para atendimento do chamado.
Aguardando autorização	Quando há a necessidade de aprovação por parte de algum supervisor ou gestor.
Pendente usuário	O usuário não foi encontrado. Ao selecionar esse status, a central de serviço ou o técnico informarão o usuário com quem tiveram contato e que testemunha a ausência do usuário. Cada vez que fazem essa informação, um e-mail é enviado ao usuário dando ciência da tentativa de atendimento. São necessárias 03 visitas com status Pendente de Usuário para que se possa encerrar por ausência de usuário.
Pendente de fornecedor	Indica que algum prestador de serviço foi acionado para atender a solicitação de serviço. Somente o terceiro nível pode mudar o status para Pendente de Fornecedor. Ao sair desse status, o chamado deve receber o horário do encerramento do chamado pelo fornecedor, para cálculo. Deve ser criado relatório específico para este fim, com a lista de chamados atendidos por fornecedores e seu respectivo tempo em horas corridas e úteis.

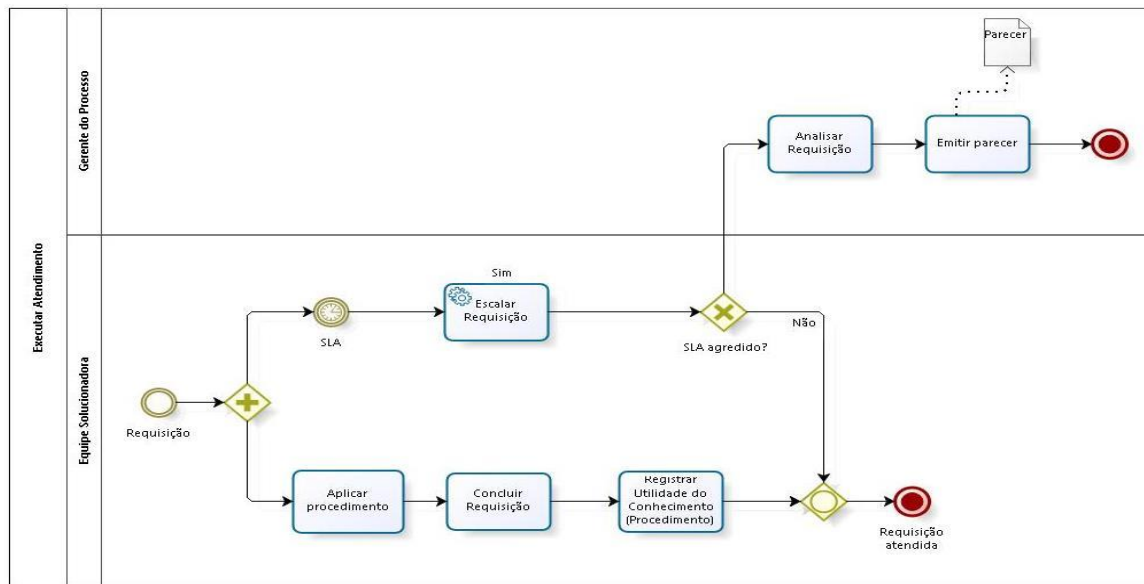
Resolvido	Indica que o procedimento técnico foi aplicado e aparentemente o chamado foi solucionado. O resultado precisa ser informado ao solicitante, por e-mail.
Encerrado	Quando o prazo de resposta da pesquisa de satisfação expirou ou o solicitante realizar o encerramento.
Encerrado por ausência de usuário	Quando o usuário não é encontrado por três vezes, com intervalos mínimos de uma hora, no horário de atendimento informado ou horário comercial, será possível encerrar o chamado por ausência de usuário. O chamado não apresentará pesquisa de satisfação.
Cancelado	É utilizado para indicar que o solicitante não deseja mais a requisição ou houve algum engano na comunicação da solicitação. O solicitante deve ser notificado, por e-mail, do cancelamento.
Não atendido	É utilizado quando o incidente / requisição não pode ser atendido por algum motivo. A exposição de motivos é obrigatória. Ao fechar o chamado "Não atendido", a ferramenta informa ao usuário por e-mail os motivos do não atendimento. O Gerente da Central de Serviço pode reabrir o chamado em 03 dias. Ao final desse prazo, o chamado é Encerrado e não pode ser modificado. O chamado não atendido não apresenta pesquisa de satisfação.

8. Fluxo do processo

8.1 Cumprir requisição

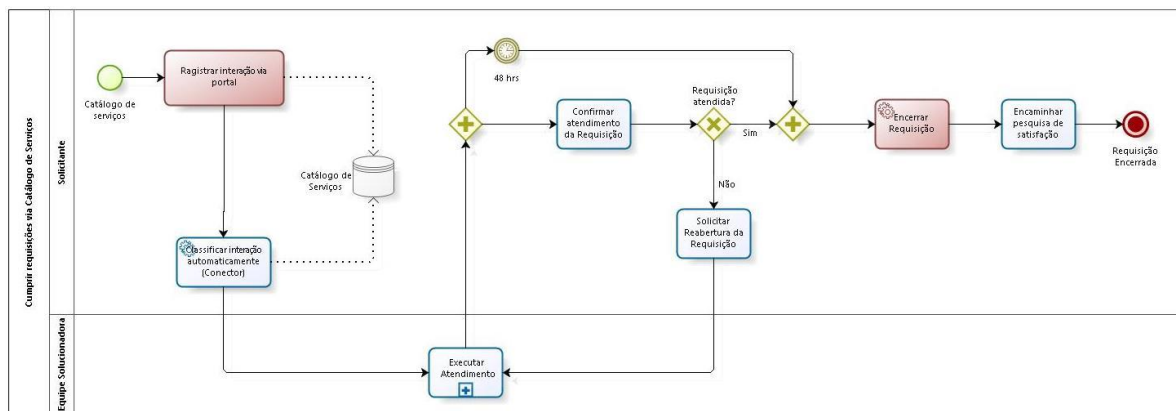


8.2 Executar atendimento



Powered by
bizagi
Modeler

8.3 Cumprir requisição via catálogo de serviço



Powered by
bizagi
Modeler

9. Atividade do Processo

Cumprir Requisição de Serviço

Registrar Interação	
Objetivo:	Registrar interação solicitadas pelos usuários/clientes de TI.
Início:	Quando uma interação for recebida.
Entradas:	Informações sobre a solicitação.
Saídas:	Interação Registrada.
Descrição detalhada da atividade:	Quando uma Interação for recebida pela Central de Serviço, essa deverá ser devidamente registrada pelo Analista do Processo na ferramenta de ITSM.

Analisar informações preenchidas	
Objetivo:	Validar as informações preenchidas no formulário de interação.
Início:	Quando uma interação for Registrada.
Entradas:	Interação Registrada.
Saídas:	Interação validada
Descrição detalhada da atividade:	Quando uma interação for Registrada na ferramenta de Cumprimento de Requisição, essa deverá ser validada pelo Analista do Processo. Caso as informações recebidas não forem suficientes o Analista do Processo deverá entrar em contato com o Requiritante para identificar informações complementares sobre a solicitação.

Esclarecer informações com solicitante	
Objetivo:	Obter entendimento correto acerca das informações fornecidas pelo solicitante.
Início:	Após análise inicial das informações fornecidas pelo solicitante.
Entradas:	Informações sobre requisição de serviço identificado.
Saídas:	Registrar requisição.
Descrição detalhada da atividade:	O Nível 01 entrará em contato com o solicitante esclarecendo as informações fornecidas, registrando a requisição de serviço. Caso tenha restado alguma dúvida acerca das informações fornecidas pelo solicitante, o Nível 01 entrará em contato com ele, obtendo as informações necessárias para o registro da requisição de serviço. Nesse momento, existe a possibilidade do Nível 01 identificar que a solicitação se trata de um incidente, e não de uma requisição de serviço. Nesse momento, o Nível 01 encaminha a solicitação para o processo de Incidente. Na ferramenta, tal atividade poderá ocorrer através de uma recategorização da requisição ou de um esclarecimento adicional das informações necessárias para o correto registro da requisição de serviço.

Classificar como requisição	
Objetivo:	Classificar o chamado como requisição de serviço na ferramenta de Cumprimento de Requisição.
Início:	Quando for detectado que o chamado é uma requisição de serviço e for registrado na ferramenta de Cumprimento de Requisição.
Entradas:	Requisição de serviço registrada.
Saídas:	Requisição de serviço classificada.

Descrição detalhada da atividade:	Realizar a classificação das Requisições de serviço registradas na ferramenta de Cumprimento de Requisição.
--	---

Categorizar requisição	
Objetivo:	Categorizar as Requisições de Serviço.
Início:	Quando uma Requisição de Serviço for Validada.
Entradas:	Requisição de Serviço Validada.
Saídas:	Requisição de Serviço Categorizada.
Descrição detalhada da atividade:	Quando uma Requisição de Serviço registrada na ferramenta de Cumprimento de Requisição for validada, essa deverá ser devidamente categorizada pelo Analista do Processo. Caso a Requisição de Serviço tenha sido encaminhada para a Central de Serviço por meio do portal web de autoatendimento, essa poderá possuir uma pré-categorização informada pelo usuário/cliente de TI solicitante. Nesse caso, cabe ao Analista do Processo revisar e validar a categoria previamente informada pelo solicitante.

Priorizar requisição	
Objetivo:	Priorizar as Requisições de Serviço a serem atendidas.
Início:	Quando uma Requisição de Serviço for Categorizada.
Entradas:	Requisição de Serviço Categorizada.
Saídas:	Requisição de Serviço Priorizada.
Descrição detalhada da atividade:	Quando uma Requisição de Serviço registrada na ferramenta de Cumprimento de Requisição de Serviço for categorizada, essa deverá ser devidamente priorizada pelo Analista do Processo. A prioridade para o atendimento da Requisição de Serviço deverá ser obtida automaticamente pela ferramenta de Cumprimento de Requisição, levando em consideração os seguintes aspectos: • Categoria da Requisição de Serviço; • Perfil do Usuário Solicitante.

Encaminhar para autorização	
Objetivo:	Obter autorização para o cumprimento de uma Requisição de Serviço.
Início:	Quando uma Requisição de Serviço for Priorizada.
Entradas:	Requisição de Serviço Priorizada.
Saídas:	Requisição de Serviço Autorizada ou Rejeitada.
Descrição detalhada da atividade:	Quando uma Requisição de Serviço que não possuir uma pré-autorização declarada no Catálogo de Serviço de TI for priorizada, o Analista do Processo deverá encaminhá-la para obtenção de autorização formal para o seu cumprimento.

Identificar equipe de atendimento	
Objetivo:	Identificar a equipe que realizará o atendimento da Requisição de Serviço.
Início:	Quando uma Requisição de Serviço for Revisada e existir a necessidade de escalonamento funcional para a execução dessas.
Entradas:	Requisição de Serviço Revisada.
Saídas:	Requisição de Serviço encaminhada para equipe de atendimento.

Descrição detalhada da atividade:	Quando uma Requisição de Serviço registrada na ferramenta de Cumprimento de Requisição for revisada e existir a necessidade de escalonamento funcional para a execução dessa, o Analista do Processo deverá escalar funcionalmente a Requisição de Serviço para que essa possa ser executada por equipes especialistas.
--	---

Executar atendimento	
Objetivo:	Atender a requisição de serviço registrada na ferramenta de Cumprimento de Requisição.
Início:	Quando uma requisição de serviço for priorizada e se necessário escalonada funcionalmente na ferramenta de Cumprimento de requisição.
Entradas:	Requisição de Serviço priorizada e escalada.
Saídas:	Requisição atendida.
Descrição detalhada da atividade:	Quando uma Requisição de Serviço for Revisada e/ou Escalada Funcionalmente, essa deverá ser executada pelas funções determinadas durante a atividade de Revisão da Requisição de Serviço. As Requisições de Serviço deverão ser atendidas em observância aos Modelos de Requisição (procedimentos) documentados no Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço (Service Knowledge Management System - SKMS) com o objetivo de manter a padronização, bem como a celeridade no atendimento dessas.

Aplicar procedimento	
Objetivo:	Aplicar procedimento.
Início:	Após a identificação do procedimento a ser realizado.
Entradas:	Requisição de serviço com procedimento identificado.
Saídas:	Requisição de serviço concluída.
Descrição detalhada da atividade:	Realizar a aplicação do procedimento. As Requisições de serviço deverão ser atendidas em observância aos procedimentos documentados no Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço (SGCS) com o objetivo de manter a padronização, bem como a celeridade no atendimento dessas.

Concluir requisição de serviço	
Objetivo:	Concluir Requisição de serviço.
Início:	Requisição de serviço atendida e procedimento aplicado.
Entradas:	Procedimento aplicado e requisição atendida.
Saídas:	Requisição de serviço concluída.
Descrição detalhada da atividade:	Após a aplicação do procedimento a Requisição de Serviço deverá ser concluída.

Registrar utilidade do conhecimento (procedimento)	
Objetivo:	Registrar o procedimento utilizado na base de conhecimento.
Início:	Requisição de serviço atendida e procedimento aplicado.
Entradas:	Registro de procedimento na base de conhecimento.
Saídas:	Registro inserido na base de conhecimento.
Descrição detalhada da atividade:	Quando da conclusão da Requisição de Serviço, caso o procedimento utilizado não esteja na base de conhecimento, este deve ser inserida

facilitando assim atendimentos de Requisições de serviço posteriores com a mesma solicitação.

Analisar Requisição de serviço

Objetivo:	Analisar a Requisição de Serviço que estourou o tempo de SLA
Início:	Requisição de Serviço atendida, porém com tempo de SLA excedido.
Entradas:	Atendimento realizado e concluído com estouro de SLA.
Saídas:	Parecer referente ao estouro do SLA
Descrição detalhada da atividade:	Ao identificar que uma Requisição de Serviço foi atendida com o prazo de SLA excedido, o Gerente do Processo deverá analisar o atendimento desta Requisição de Serviço e emitir um parecer com a justificativa do motivo do estouro do SLA.

Encerrar requisição

Objetivo:	Encerrar a Requisição de Serviço.
Início:	Quando uma Requisição de Serviço for atendida bem como o usuário/cliente de TI solicitante concordar com o atendimento prestado.
Entradas:	Requisição de Serviço Atendida.
Saídas:	Requisição de Serviço Encerrada.
Descrição detalhada da atividade:	Quando uma Requisição de Serviço for atendida bem como o usuário/cliente de TI solicitante concordar com o atendimento prestado, o solicitante deverá encerrar o registro da Requisição de Serviço na ferramenta de Cumprimento de Requisição.

Reabrir requisição

Objetivo:	Solicitar a reabertura de uma requisição de serviço que não foi resolvida com sucesso.
Início:	Quando foi realizada a validação da conclusão de uma requisição de serviço pelo seu solicitante.
Entradas:	Requisição de serviço não atendida com sucesso.
Saídas:	Requisição de serviço reaberta.
Descrição detalhada da atividade:	Solicitar a reabertura de uma Requisição de serviço que não foi solucionado com sucesso. Após a verificação, pelo solicitante, que a Requisição de serviço não foi resolvida com sucesso, ele deve solicitar a sua reabertura, uma vez que o serviço utilizado não foi atendido a contento.

Enviar pesquisa de satisfação

Objetivo:	Encaminhar pesquisa de satisfação para o solicitante.
Início:	Quando uma Requisição de Serviço for Encerrada.
Entradas:	Requisição de Serviço Encerrada.
Saídas:	Pesquisa de Satisfação encaminhada ao requisitante.
Descrição detalhada da atividade:	Quando uma Requisição de Serviço for encerrada, o Analista do Processo deverá encaminhar uma pesquisa de satisfação para o usuário/cliente de TI solicitante da Requisição de Serviço.

Cumprir Requisição via Catálogo de serviço

Registrar interação via portal	
Objetivo:	Registrar interação via portal de atendimento.
Início:	Quando uma interação for recebida.
Entradas:	Informações sobre a solicitação.
Saídas:	Interação Registrada.
Descrição detalhada da atividade:	O solicitante poderá abrir uma interação via portal de atendimento da Central de Serviço.

Classificar interação automaticamente	
Objetivo:	Realizar a classificação da interação
Início:	Quando uma interação for registrada.
Entradas:	Informações sobre a interação.
Saídas:	Interação classificada.
Descrição detalhada da atividade:	Quando o solicitante realizar a abertura de uma interação pelo portal de atendimento, baseado na categorização do serviço, este será classificado automaticamente como Requisição de serviço.

Executar atendimento	
Objetivo:	Atender a requisição de serviço registrada na ferramenta de Cumprimento de Requisição.
Início:	Quando uma requisição de serviço for priorizada e se necessário escalonada funcionalmente na ferramenta de Cumprimento de requisição.
Entradas:	Requisição de Serviço priorizada e escalada.
Saídas:	Requisição atendida.
Descrição detalhada da atividade:	Quando uma Requisição de Serviço for Revisada e/ou Escalada Funcionalmente, essa deverá ser executada pelas funções determinadas durante a atividade de Revisão da Requisição de Serviço. As Requisições de Serviço deverão ser atendidas em observância aos Modelos de Requisição (procedimentos) documentados no Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço (Service Knowledge Management System - SKMS) com o objetivo de manter a padronização, bem como a celeridade no atendimento dessas.

Confirmar atendimento	
Objetivo:	Confirmar se a Requisição de serviço foi atendida com sucesso.
Início:	Quando uma Requisição de serviço for concluída.
Entradas:	Requisição de serviço concluída.
Saídas:	Requisição de serviço encerrada ou Requisição de serviço reaberta.
Descrição detalhada da atividade:	Validar se a Requisição de serviço foi resolvida com sucesso.

10. Instrução de Trabalho

A seguir são documentadas as instruções de trabalho relacionadas às atividades do processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviço:

Atividade a ser realizada:	Registrar Interação
Objetivo da atividade:	Registrar interação solicitadas pelos usuários/clientes de TI.
Quem irá realizar a atividade:	Qualquer agente da TI (Central de Serviços, Equipe de Monitoramento de Infraestrutura de TI, Analistas de Infraestrutura, Equipe de Gerenciamento de Incidentes, Usuário e etc.).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de e-mail; Ferramenta de Cumprimento de Requisição; Portal Web da Central de Serviço. Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Gerente do Processo.

Atividade a ser realizada:	Analisar informações preenchidas
Objetivo da atividade:	Validar as informações preenchidas no formulário de interação.
Quem irá realizar a atividade:	Analista do processo (N1).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de e-mail; Ferramenta de Cumprimento de Requisição; Ferramenta de Monitoramento de Infraestrutura de TI; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Analista do processo (N1).

Atividade a ser realizada:	Esclarecer informações com solicitante
Objetivo da atividade:	Obter entendimento correto acerca das informações fornecidas pelo solicitante.
Quem irá realizar a atividade:	Analista do processo (N1).

Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de e-mail; Ferramenta de Cumprimento de Requisição; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Analista do processo (N1).

Atividade a ser realizada:	Classificar como requisição
Objetivo da atividade:	Classificar o chamado como requisição de serviço na ferramenta de Cumprimento de Requisição.
Quem irá realizar a atividade:	Analista do processo (N1).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de e-mail; Ferramenta de Cumprimento de Requisição; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Analista do processo (N1).

Atividade a ser realizada:	Categorizar requisição
Objetivo da atividade:	Categorizar as Requisições de Serviço.
Quem irá realizar a atividade:	Analista do processo (N1).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de e-mail; Ferramenta de Cumprimento de Requisição; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Analista do processo (N1).

Atividade a ser realizada:	Priorizar requisição
Objetivo da atividade:	Priorizar as Requisições de Serviço a serem atendidas.
Quem irá realizar a atividade:	Analista do processo (N1).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de e-mail; Ferramenta de Cumprimento de Requisição; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Analista do processo (N1).

Atividade a ser realizada:	Encaminhar para autorização
Objetivo da atividade:	Obter autorização para o cumprimento de uma Requisição de Serviço.
Quem irá realizar a atividade:	Analista do processo (N1).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de e-mail; Ferramenta de Cumprimento de Requisição; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Analista do processo (N1).

Atividade a ser realizada:	Identificar equipe de atendimento
Objetivo da atividade:	Identificar a equipe que realizará o atendimento da Requisição de Serviço.
Quem irá realizar a atividade:	Gerente da Central de Serviços.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de e-mail; Ferramenta de Cumprimento de Requisição; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados;

	Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Gerente da Central de Serviços.

Atividade a ser realizada:	Executar atendimento
Objetivo da atividade:	Atender a requisição de serviço registrada na ferramenta de Cumprimento de Requisição.
Quem irá realizar a atividade:	Equipe solucionadora (N2 ou N3).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de Cumprimento de Requisição; Sistema de Gerenciamento da Configuração – SGC; Base de Dados de Gerenciamento da Configuração – BDGC; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Analista do processo (N2 ou N3).

Atividade a ser realizada:	Aplicar procedimento
Objetivo da atividade:	Aplicar procedimento.
Quem irá realizar a atividade:	Equipe solucionadora (N2 ou N3).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de Cumprimento de Requisição; Sistema de Gerenciamento da Configuração – SGC; Base de Dados de Gerenciamento da Configuração – BDGC; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Analista do processo (N2 ou N3).

Atividade a ser realizada:	Concluir requisição de serviço
Objetivo da atividade:	Concluir Requisição de serviço.
Quem irá realizar a atividade:	Equipe solucionadora (N2 ou N3).
Prazo em que a atividade	Sob demanda.

deverá ser realizada	
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de Cumprimento de Requisição; Sistema de Gerenciamento da Configuração – SGC; Base de Dados de Gerenciamento da Configuração – BDGC; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Analista do processo (N2 ou N3).

Atividade a ser realizada:	Registrar utilidade do conhecimento (procedimento)
Objetivo da atividade:	Registrar o procedimento utilizado na base de conhecimento.
Quem irá realizar a atividade:	Equipe solucionadora (N2 ou N3).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de Cumprimento de Requisição; Sistema de Gerenciamento da Configuração – SGC; Base de Dados de Gerenciamento da Configuração – BDGC; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Analista do processo (N2 ou N3).

Atividade a ser realizada:	Analisar Requisição de serviço
Objetivo da atividade:	Analisar a Requisição de Serviço que estourou o tempo de SLA
Quem irá realizar a atividade:	Gerente do Processo.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta Cumprimento de Requisição; Sistema de Gerenciamento da Configuração – SGC; Base de Dados de Gerenciamento da Configuração – BDGC; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Gerente do Processo.

Atividade a ser realizada:	Emitir parecer
Objetivo da atividade:	Analisar o incidente que estourou o tempo de SLA e emitir parecer
Quem irá realizar a atividade:	Gerente do Processo.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de Cumprimento de Requisição; Sistema de Gerenciamento da Configuração – SGC; Base de Dados de Gerenciamento da Configuração – BDGC; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Gerente do Processo.

Atividade a ser realizada:	Encerrar requisição
Objetivo da atividade:	Encerrar a Requisição de Serviço.
Quem irá realizar a atividade:	Solicitante
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	48h úteis.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de Cumprimento de Requisição; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Gerente da Central de Serviços

Atividade a ser realizada:	Reabrir requisição
Objetivo da atividade:	Solicitar a reabertura de uma requisição de serviço que não foi resolvida com sucesso.
Quem irá realizar a atividade:	Solicitante
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	48h úteis.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de E-mail. Ferramenta de Cumprimento de Requisição; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage;

	Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Gerente da Central de Serviços

Atividade a ser realizada:	Enviar pesquisa de satisfação
Objetivo da atividade:	Encaminhar pesquisa de satisfação para o solicitante.
Quem irá realizar a atividade:	Analista do processo.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	48h úteis.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de Cumprimento de Requisição; Ferramenta de E-MAIL.
Responsável pela atividade:	Gerente da Central de Serviços

Atividade a ser realizada:	Registrar interação via portal
Objetivo da atividade:	Registrar interação via portal de atendimento.
Quem irá realizar a atividade:	Qualquer agente da TI (Central de Serviços, Equipe de Monitoramento de Infraestrutura de TI, Analistas de Infraestrutura, Equipe de Gerenciamento de Incidentes, Usuário e etc.).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de e-mail; Ferramenta de Cumprimento de Requisição; Portal Web da Central de Serviço. Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Gerente do Processo.

Atividade a ser realizada:	Classificar interação automaticamente
Objetivo da atividade:	Realizar a classificação da interação
Quem irá realizar a atividade:	Solicitante (ao categorizar o chamado)
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de e-mail; Ferramenta de Cumprimento de Requisição; Servidor de aplicação; Segmento de Rede;

	Processo de Cumprimento de Requisição	
--	--	--

	Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Gerente da Central de Serviços.

Atividade a ser realizada:	Confirmar atendimento
Objetivo da atividade:	Confirmar se a Requisição de serviço foi atendida com sucesso.
Quem irá realizar a atividade:	
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	
Responsável pela atividade:	
Responsável pela atividade:	
Responsável pela atividade:	

11. Indicadores de Desempenho

Um indicador desempenho (*Key Performance Indicator - KPI*) é uma métrica utilizada para auxiliar no gerenciamento de um determinado processo.

A matriz a seguir documenta, em linhas gerais, os indicadores de desempenho a serem utilizados na gestão do processo de Cumprimento de Requisição:

Número	Indicador	Descrição	Métrica
1	Percentual de Requisições de Serviço em Relação a Registros de Incidentes.	Percentual de Requisições de Serviço em relação a registros de Incidentes tratados pela Central de Serviço em um determinado período.	Fórmula: $PRSRRI = (QRS * 100) / QRI.$ Resultado: Porcentagem. Indicadores: PRSRRI - Percentual de Requisições de Serviço em Relação a Registros de Incidente. QRS – Quantidade de Requisições de Serviço Atendidas. QRI – Quantidade de Registros de Incidente Tratados. Periodicidade:

Número	Indicador	Descrição	Métrica
			Mensal. Fonte: Ferramenta de Cumprimento de Requisição. Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
2	Percentual de Requisições de Serviço Atendidas dentro das Metas de Nível de Serviço.	Percentual de Requisições de Serviço atendidas dentro das metas de Nível de Serviço acordadas formalmente.	Fórmula: $PRSMNS = (QRSMNS * 100) / QRS.$ Resultado: Porcentagem. Indicadores: PRSMNS - Percentual de Requisições de Serviço Atendidas dentro das Metas de Nível de Serviço. QRSMNS - Quantidade de Requisições de Serviço Atendidas dentro das Metas de Nível de Serviço. QRS – Quantidade de Requisições de Serviço Atendidas. Periodicidade: Mensal. Fonte: Ferramenta de Cumprimento de Requisição.
3	Percentual de Requisições de Serviço Atendidas pela Central de Serviço	Percentual de Requisições de Serviço Atendidas pelo Central de Serviço sem necessidade de escalonamento para outros níveis de atendimento (especialistas).	Fórmula: $PRSACA = (QRSACA * 100) / QRS.$ Resultado: Porcentagem. Indicadores: PRSACA - Percentual de Requisições de Serviço Atendidas Pela Central de Serviço sem Necessidade de Escalonamento Funcional. QRSACA – Quantidade de Requisições de Serviço Atendidas Pela Central de Serviço sem Necessidade de Escalonamento Funcional. QRS – Quantidade de Requisições de Serviço Atendidas. Periodicidade:

Número	Indicador	Descrição	Métrica
			Mensal. Fonte: Ferramenta de Cumprimento de Requisição.
4	Tempo Médio de Atendimento das Requisições de Serviço.	Tempo médio de atendimento das Requisições de Serviço tratadas em um determinado período.	Fórmula: $TMARS = STARS / QRS.$ Resultado: Porcentagem. Indicadores: TMARS - Tempo Médio de Atendimento das Requisições de Serviço. STARS – Soma dos Tempos de Atendimento das Requisições de Serviço. QRS – Quantidade de Requisições de Serviço Atendidas. Periodicidade: Mensal. Fonte: Ferramenta de Cumprimento de Requisição.
5	Percentual de Requisições de Serviço Associadas à Requisição de Mudança.	Percentual de Requisições de Serviço que foram associadas às Requisições de Mudança.	Fórmula: $PRSARM = (QRSARM * 100) / QRS.$ Resultado: Porcentagem. Indicadores: PRSARM - Percentual de Requisições de Serviço Associadas à Requisição de Mudança. QRSARM - Quantidade de Requisições de Serviço Associadas à Requisição de Mudança. QRS – Quantidade de Requisições de Serviço Atendidas. Periodicidade: Mensal. Fonte: Ferramenta de Cumprimento de Requisição.
6	Percentual de Requisições de Serviço Atendidas	Percentual de Requisições de Serviço que atenderam às metas	Fórmula: $PRSASU = (QRSASU * 100) /$

Número	Indicador	Descrição	Métrica
	dentro das Metas de Nível de Satisfação do Usuário.	de nível de satisfação do usuário/cliente de TI solicitante.	QRS. Resultado: Porcentagem. Indicadores: PRSASU - Percentual de Requisições de Serviço Atendidas dentro das Metas de Nível de Satisfação do Usuário. QRSASU - Quantidade de Requisições de Serviço Atendidas dentro das Metas de Nível de Satisfação do Usuário. QRS – Quantidade de Requisições de Serviço Atendidas. Periodicidade: Mensal. Fonte: Ferramenta de Cumprimento de Requisição.
7	Percentual de Requisições de Serviço que Foram Reprovadas pelo Usuário Solicitante.	Percentual de Requisições de Serviço que foram reprovadas (o requisitante não concordou com o atendimento prestado) pelos usuários/clientes de TI solicitantes.	Fórmula: $PRSRS = (QRSRS * 100) / QRS.$ Resultado: Porcentagem. Indicadores: PRSRS - Percentual de Requisições de Serviço Reprovadas Pelo Usuário Solicitante. QRSRS - Quantidade de Requisições de Serviço Reprovadas Pelo Usuário Solicitante. QRS – Quantidade de Requisições de Serviço Atendidas. Periodicidade: Mensal. Fonte: Ferramenta de Cumprimento de Requisição.
8	Percentual de Requisições de Serviço Não Autorizadas para Execução.	Percentual de Requisições de Serviço que não foram autorizadas para execução durante a atividade de obtenção de autorização formal.	Fórmula: $PRSNA = (QRSNA * 100) / QRSNA.$ Resultado: Porcentagem.

Número	Indicador	Descrição	Métrica
			Indicadores: PRSNA - Percentual de Requisições de Serviço Não Autorizadas para Execução. QRSNA - Quantidade de Requisições de Serviço Não Autorizadas para Execução. QRSNA – Quantidade de Requisições de Serviço Que Necessitaram de Autorização para Execução. Periodicidade: Mensal. Fonte: Ferramenta de Cumprimento de Requisição.
9	Percentual de Requisições de Serviço Atendidas por Categoria.	Percentual de Requisições de Serviço atendidas por categoria de serviço.	Fórmula: $PRSAC = (QRSAC * 100) / QRS.$ Resultado: Porcentagem. Indicadores: PRSAC - Percentual de Requisições de Serviço Atendidas por Categoria. QRSAC - Quantidade de Requisições de Serviço Atendidas por Categoria. QRS – Quantidade de Requisições de Serviço Atendidas. Periodicidade: Mensal. Fonte: Ferramenta de Cumprimento de Requisição.
10	Percentual de Requisições de Serviço Atendidas por Prioridade.	Percentual de Requisições de Serviço atendidas por prioridade.	Fórmula: $PRSAP = (QRSAP * 100) / QRS.$ Resultado: Porcentagem. Indicadores: PRSAP - Percentual de Requisições de Serviço Atendidas por Prioridade. QRSAP - Quantidade de Requisições de Serviço Atendidas

Número	Indicador	Descrição	Métrica
			por Prioridade. QRS – Quantidade de Requisições de Serviço Atendidas. Periodicidade: Mensal. Fonte: Ferramenta de Cumprimento de Requisição.

OBS:

Todos os relatórios poderão apresentar:

- Parametrização dos períodos da consulta, como mês cheio, ou selecionar um período específico;
- Permitir detalhar quais os chamados que geraram as falhas (no caso de insatisfação, reabertura, etc);
- Permitir agrupar os chamados por filas e tempo de atendimento.

12. Índice de Maturidade do Processo

Com a implementação do processo seguindo as características contidas neste documento, almeja-se que a Autarquia alcance o nível de maturidade 3 – Definido – em Cumprimento de Requisição.

A seguir são apresentadas as características, bem como os controles necessários para que um processo de Gerenciamento de Serviço alcance o nível 3 – Definido – de maturidade segundo o ITIL *Process Maturity Framework* – PMF.

Controles do Processo:

- O processo é reconhecido e está documentado, há acordo formal e boa aceitação dentro da operação de TI como um todo;
- O processo possui um dono, objetivos e metas formais;
- Os recursos estão alocados e são suficientes;
- As atividades são focadas na eficiência, bem como na eficácia do processo;
- Relatórios e resultados criados, publicados e são armazenados para referência futura.

Características dos Atributos do Processo:

Visão e Direção	• Metas e objetivos do processo são formais, acordados e documentados; • Possui recursos necessários e suficientes; • Relatórios são produzidos regularmente, publicados e revisados.
Processo	• Procedimentos e atividades claramente definidos e divulgados; • Resultados do processo são consistentes e de acordo com o esperado; • Documentação atualizada e revisada periodicamente; • Ocasionalmente, o processo é realizado de forma proativa.
Pessoas	• Papéis e responsabilidades definidos e acordados formalmente; • Treinamentos e manuais disponíveis para os agentes do processo.
Tecnologia	• Coleta de dados contínua das métricas; • Monitoramento automatizado da eficiência das atividades do processo; • Pouca automatização é utilizada na execução do processo; • Dados consolidados, armazenados e utilizados para o planejamento de melhorias.
Cultura	Resultado do processo é orientado ao cliente.