



CENTRAL DE SERVIÇO

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO E OBJETIVOS DO DOCUMENTO	3
2. OBJETIVO DA CENTRAL DE SERVIÇOS	3
3. BENEFÍCIOS ESPERADOS	3
4. POLÍTICAS DA CENTRAL DE SERVIÇOS.....	4
5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	8
6. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE DO PROCESSO (RACI).....	13
7. FLUXO DA CENTRAL DE SERVIÇO	15
8. ATIVIDADES DO PROCESSO.....	16
9. INSTRUÇÃO DE TRABALHO.....	20
10. INDICADORES DE DESEMPENHO	24
11. ÍNDICE DE MATURIDADE DO PROCESSO	28

1. Introdução e Objetivos do Documento

Este documento tem como objetivo estabelecer as características da Central de Serviços a ser implantada no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT).

O documento está estruturado nos seguintes tópicos:

- Objetivo da Central de Serviços;
- Benefícios Esperados;
- Políticas da Central de Serviços;
- Papéis e Responsabilidades;
- Matriz de Responsabilidade (RACI);
- Indicadores de Desempenho;
- Índice de Maturidade;

2. Objetivo da Central de Serviços

O objetivo da Central de Serviços a ser implantado no âmbito do TJDFT pode ser descrito nos seguintes termos:

- Prover um ponto único de contato entre os usuários e a TI para tratar requisições e incidentes, realizando o seu atendimento de maneira eficiente e profissional.

3. Benefícios Esperados

São benefícios esperados com a implementação da Central de Serviços no âmbito do TJDFT:

- Melhoria do relacionamento da TI com seus usuários e clientes;
- Resposta mais rápida para incidentes, eventos e requisições;
- Maior conhecimento sobre a demanda e as necessidades dos clientes;
- Disponibilização de um canal simples para requisições de serviços, reclamações e elogios;
- Melhoramento da satisfação do cliente com os serviços de TI.

4. Políticas da Central de Serviços

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 atuação da Central de Serviços no âmbito do TJDFT:

Política 01: A Central de Serviços é o ponto único de contato entre usuários e a TI.	
Descrição	Toda requisição ou comunicação entre os usuários e a TI deve ser através do canal de acesso à Central de Serviços: Ferramenta de ITSM.
Razão	- Garantir que as requisições e comunicações sobre falhas e erros sejam registradas. - Esse controle permitirá a TI conhecer sobre o tratamento dessas necessidades dos usuários. - Detalhes sobre quando ocorreram quem participou do tratamento, quanto tempo levou e outras informações possibilitarão uma melhor gestão dos recursos da TI.
Benefícios	- Maior controle sobre a comunicação entre os usuários e a TI. - Estabelecimento de informações confiáveis a respeito das interações. - Gestão mais ativa sobre as requisições e incidentes.

Política 02: Todas as interações entre a Central de Serviços e os usuários devem ser registradas.	
Descrição	Muitas vezes, os usuários buscam a Central de Serviços para uma dúvida rápida ou mesmo um serviço que não é prestado. Não importa a razão, a facilidade ou a rapidez em que o atendimento é feito. Todas as interações com a Central de Serviços devem ser registradas.
Razão	- Descobrir demandas por novos serviços. - Mensurar corretamente a necessidade de posições de trabalho. - Medir a quantidade de trabalho desempenhado. - Conhecer a oscilação de interações durante diferentes períodos.
Benefícios	- Desenvolver um conhecimento muito mais amplo sobre o funcionamento da Central de Serviços. - Identificar oportunidades de melhoria nos serviços. - Identificar a necessidade de novos serviços.

É importante registrar toda interação realizada com usuários, ainda que seja uma dúvida ou consulta rápido, um serviço não disponível ou não relativo ao escopo da TI.

Para obter o controle adequado sobre a relação de contatos e registros, é preciso gerenciar os meios de conexão.

Política 03: Scripts de atendimento.

Descrição	Atendimento consistente é um dos componentes chave de uma Central de Serviços eficiente. O script de atendimento assegura a consistência, definindo um conjunto de perguntas e ações que o atendente deve seguir durante seu trabalho. Os scripts são específicos para determinadas situações. É importante envolver todos os profissionais que fazem parte do trabalho na criação do script.
Razão	• Impedir que a qualidade do serviço dependa essencialmente da expertise individual do atendente. • Prevenir a ocorrência de preferências entre usuários e atendentes. • Dar eficiência no atendimento, evitando-se perder tempo com ações desnecessárias.
Benefícios	• Propicia que o modo de atuação dos atendentes seja de acordo com padrões previamente definidos. • Acelera a adaptação de novos atendentes. • Reduz a dependência das pessoas. • Assegura que outros níveis de atendimento, fora da Central de Serviços, recebam as informações e respostas desejadas. • Permite a implantação de automatização ou autoatendimento. • Facilita o treinamento e a seleção de novos atendentes.

Diretrizes para a construção de um script de atendimento:

- 1- O script deve ser simples e completo.
- 2- Deve haver um objetivo claro. Por exemplo, a coleta de informações para um outro nível de atendimento, ou a realização de ações para dar a resposta desejada pelo usuário.
- 3- O script deve ser usado em situações específicas e predeterminadas.
- 4- O conjunto de ações e perguntas não deve ser excessivamente longo. Mais do que 5 interações e 2 minutos de execução devem ser evitados.
- 5- Pontos de fuga podem ser incluídos, para situações excepcionais. Como a objeção do usuário em dar informações, a urgência da situação ou importância do assunto.
- 6- Todo ponto final deve ter uma ação pré-definida e o usuário comunicado sobre qual ação será realizada.
- 7- O script deve ser ativo nos dois sentidos da interação, ou seja, deve haver oportunidades para o usuário se expressar.
- 8- Antes de serem utilizados, devem ser testados e verificados.

Diretrizes para a execução do script de atendimento:

- 1- Para evitar um contato artificial, o script pode ser apresentado antes de sua execução. Isto é particularmente útil para scripts longos ou complexos.
- 2- O usuário deve ter a oportunidade de participar e ter suas informações registradas,

mesmo que inicialmente pareçam irrelevantes.

- 3- Por fim, não é necessário buscar a criação de scripts para todas as situações possíveis. O atendimento é uma atividade de interação entre seres humanos, assim, quando não houver um objetivo ou propósito específico para um script de atendimento, é mais apropriado não usar.

Política 04: Continuidade de atendimento

Descrição	O atendimento deve ser contínuo e impessoal, independentemente de troca de turnos ou de analista técnico responsável. A Central de Serviços funciona por um período de tempo maior do que o expediente contratual dos profissionais. Assim, é necessário organizar turnos para cobrir todo o intervalo requerido. Apesar de que os turnos resolvem o problema da disponibilidade, eles trazem um outro desafio: A troca dos profissionais e a manutenção do atendimento. Desta maneira, a comunicação entre os turnos precisa ser planejada e controlada para garantir que os pontos importantes são informados.
Razão	• Garantir as informações essenciais para a continuidade do atendimento dos usuários. • Evitar que a paralização do atendimento de incidentes ocorra por falhas de comunicação ou esquecimento.
Benefícios	• Dar a continuidade do atendimento aos usuários durante todo o período de funcionamento do TJDFT. • Reduz o risco de esquecimentos ou falhas de comunicação na transferência de informações entre os turnos.

Os seguintes pontos devem fazer parte da comunicação da troca de turno:

- 1- Lista de todas as requisições em atendimento e uma descrição da sua situação.
- 2- Lista de todos os incidentes em atendimento e uma descrição da sua situação.
- 3- Lista de todas as mudanças em andamento e uma descrição da sua situação.
- 4- Indicação de eventos relevantes que estavam em acompanhamento ou tratamento.

Os seguintes pontos devem fazer parte da troca de técnico:

1. Os chamados atribuídos ao técnico devem ser redesignados ao novo técnico;
2. O técnico deve comunicar ao supervisor os chamados.

Política 05: Pesquisa de satisfação.

Descrição	Por ser o ponto de contato entre os usuários e a TI, a Central de Serviços está em posição privilegiada para se identificar a satisfação dos usuários com os serviços. Assim, ao final do atendimento, o usuário deve ser consultado a respeito da sua satisfação com o serviço prestado. É importante ser ativo nessa questão e não apenas aguardar pela manifestação do usuário. Desta maneira, a pesquisa de satisfação é parte do procedimento de atendimento.
Razão	• Estabelecer uma compreensão sobre a satisfação dos usuários com os diferentes serviços prestados.

	• Identificar pontos de atrito para estabelecer ações para melhorar o relacionamento. • Criar uma linha de base para acompanhar a satisfação dos usuários e verificar o impacto de ações
Benefícios	• A posse de dados objetivos sobre a satisfação dos usuários. • Conhecimento mais preciso sobre quais são os problemas de atendimento e como resolvê-los. • Possibilidade de verificar o impacto de ações de melhorias em procedimentos, na satisfação dos usuários.
Diretrizes sobre pesquisas de satisfação: 1- A pesquisa deve ter um objetivo claro e definido explicitamente. 2- Deve ser curta. Evitar mais do que 4 perguntas. 3- Usar preferencialmente o método Net Promoter Score, ou NPS, para medir a satisfação. No caso de pesquisas por e-mail, usar escala de 0 a 10 e por telefone de 1 a 3. O anexo I explica o método. 4- Pesquisa sobre o atendimento telefônico deve ser feita imediatamente ao final da ligação. Use pesquisas por e-mail para tratar outros assuntos. Esta política se refere apenas a pesquisa de satisfação do atendimento telefônico na Central de Serviços. Para o atendimento de incidentes e requisições, verifique a política do processo relacionado.	

Política 06: Uso da Base de Conhecimento.

Descrição	A Base de Conhecimento possui um conjunto de registros com informações e procedimentos considerados confiáveis para uso. Ao utilizar um procedimento operacional padronizado, reduz-se os riscos de falha, insucesso ou demora no atendimento. Assim, sempre que houver um procedimento associado com uma determinada categoria de requisição ou incidente, o atendente deve realizar este procedimento conforme apresentado.
Razão	• Promover consistência no atendimento. • Garantir os níveis de serviço acordados. • Dar maior confiabilidade aos procedimentos, devido ao seu uso repetitivo.
Benefícios	• Previsibilidade sobre o prazo e a qualidade no atendimento. • Reduz a dependência da Central de Serviços sobre as pessoas. • Facilita a adaptação de novos atendentes. • Menor risco na execução de procedimentos.

Política 07: Auditoria sobre a qualidade dos atendimentos.

Descrição	O bom atendimento é uma combinação entre planejamento, treinamento e habilidades do atendente. Para confirmar que estes elementos estão bem associados e produzem um bom resultado, é preciso auditar as ações realizadas. A auditoria analisa os atendimentos, verificando se os procedimentos foram seguidos, os padrões de qualidade atendidos e se a experiência geral foi satisfatória.
------------------	---

Razão	• Garantir que os procedimentos e padrões de qualidade são seguidos. • Identificar oportunidades de melhoria nos procedimentos. • Atuar nas discrepâncias entre as ações realizadas e os padrões estabelecidos.
Benefícios	• Identificar e corrigir rapidamente erros e inconsistências nos atendimentos. • Reconhecer o nível de qualidade entregue pela Central de Serviços. • Confirmar o resultado de ações de melhoria.

Qualidade pode ser definida como o grau em que um conjunto de características inerentes de um serviço ou produto atende aos requisitos do cliente. Em relação à Central de Serviços, os seguintes aspectos do atendimento são componentes da sua qualidade: Aderência aos procedimentos; Habilidade de comunicação; Capacidade técnica; Eficiência e efetividade;

A auditoria das ligações deve focar no seu ciclo de vida: O contato inicial; o registro do chamado; execução dos procedimentos; o encerramento. Além disto, verificar diferentes dimensões da comunicação interpessoal, como: empatia; clareza; polidez; flexibilidade; atenção a detalhes; solução de conflitos; e controle da ligação.

A auditoria deve ocorrer periodicamente, utilizando as seguintes diretrizes:

- 1- Executada pelo menos mensalmente.
- 2- Uma amostra do total dos chamados deve ser auditada. O nível de confiança da amostra deve ser de, ao menos, 95% de confiança e a margem de erro de no máximo 5%.
- 3- O foco principal são os atendimentos mal avaliados, relacionados com usuários VIP, com durações mais longas e com maior número de transferências.
- 4- Observar os seguintes pontos:
 - a. Os scripts de atendimento foram seguidos corretamente.
 - b. O atendente fez o uso da Base de Conhecimento e procedimentos indicados.
 - c. Se a duração do atendimento corresponde a complexidade do chamado.
 - d. Se o usuário foi comunicado de maneira adequada sobre o seu atendimento.
- 5- O sorteio da amostra será realizado pelo Gerente da Central de Serviços, ou por pessoa do TJDFDT designado para esta tarefa.

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 na Central de Serviços proposta para a TI:

Dono da Central de Serviços

Perfil	Profissional com perfil de Gestão e autoridade funcional instituída para alocar recursos, bem como definir a visão e os objetivos de negócio da Central de Serviços. Recomenda-se que esse papel seja exercido por Servidor do quadro permanente do TJDFT.
Objetivos	Garantir a sustentabilidade da Central de Serviços no âmbito da TI do TJDFT.
Tarefas/Atividades	Não existem tarefas específicas relacionadas a esse papel.
Responsabilidades/Autoridades	• Deliberar acerca da visão e os objetivos de negócio da Central de Serviços; • Deliberar acerca da alocação de recursos; • Deliberar acerca de mudanças substanciais no âmbito da Central de Serviços.

Gerente da Central de Serviços

Perfil	São competências requeridas para este perfil: • Experiência comprovada em gestão de Processos de Gerenciamento de Serviço de TI, Gerenciamento de Centrais de Serviço, definição de métricas e métodos para medição de indicadores de desempenho e elaboração de relatórios de desempenho; • Sólidos conhecimentos em Gerenciamento de Serviço de TI; • Capacidade analítica para tomar decisões e propor melhorias no âmbito da gestão da Central de Serviços. • Habilidade de negociação para obter consenso e colaboração entre as diferentes áreas da TI do TJDFT. Recomenda-se que esse papel seja exercido por Servidor do quadro permanente do TJDFT, visto a necessidade de lidar com equipes terceirizadas.
Objetivos	• Gerenciar as atividades da Central de Serviços no âmbito da TI do TJDFT. • Assegurar o cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço para a Central de Serviços.
Tarefas/Atividades	• Monitorar a execução das atividades da Central de Serviços; • Aferir os indicadores de desempenho da Central de Serviços; • Elaborar e divulgar relatórios de desempenho da execução da Central de Serviços; • Manter o registro de melhorias da Central de Serviços (CSI/ Register).
Responsabilidades/Autoridades	• Interagir com os recursos envolvidos na execução das tarefas; • Deliberar acerca da utilização de ferramentas para automação das atividades da Central de Serviços; • Manter a documentação da Central de Serviços atualizada; • Gerenciar a implementação, bem como a execução das atividades da Central de Serviços e sua relação com os processos da TI. • Promover o uso dos procedimentos padronizados e da Base

	de Conhecimento para a execução das atividades da Central de Serviços. • Participar de auditorias sobre a qualidade do atendimento e aderência aos procedimentos. • Ser um ponto de escalação para requisições e incidentes atendidos pela Central de Serviços.
--	--

Supervisor da Central de Serviços

Perfil	São competências requeridas para este perfil: • Profissional com conhecimento amplo de Tecnologia da Informação; • Boa capacidade de comunicação e organização. • Ser um líder eficaz, capaz de agregar os atendentes em situações adversas. • Ser orientado ao cliente e suas necessidades. • Conhecedor das melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI. • Habilidade de ministrar treinamentos.
Objetivos	Assegurar a qualidade atendimento aos usuários, preservando os níveis de serviço e mantendo o foco e a motivação da equipe de atendentes.
Tarefas/Atividades	Acompanhar e orientar o trabalho executado pelos atendentes.
Responsabilidades/Autoridades	• Assistir os atendentes da Central de Serviços, quando for necessário dar orientações sobre procedimentos ou no atendimento de chamados complexos. • Promover o uso dos procedimentos padronizados e da Base de Conhecimento para a execução da Central de Serviços. • Participar da criação de procedimentos de atendimento. • Comunicar os atendentes sobre mudanças ou situações relevantes para o seu trabalho. • Assegurar a continuidade do atendimento em situações de troca de turnos ou de técnicos responsáveis. • Treinar, instruir e aconselhar os atendentes, mantendo o clima organizacional e o moral elevado. • Ser um ponto de escalação para requisições e incidentes atendidos pela Central de Serviços. • Reportar ao Gerente da Central de Serviços a respeito das metas e métricas de atendimento. • Promover ações de melhoria na Central de Serviços.

Analista de Qualidade	
Perfil	São competências requeridas para este perfil: • Conhecimentos de matemática e estatística. • Excelente habilidade de comunicação oral e escrita. • Conhecimento avançado de planilhas eletrônicas. • Capacidade de criar e interpretar gráficos. • Conhecimento sobre termos, conceitos e procedimentos relacionados com Centrais de Serviço. • Habilidade de ministrar treinamentos.
Objetivos	Garantir que a qualidade dos atendimentos prestados pela Central de Serviços atenda ou exceda as expectativas dos seus usuários.
Tarefas/Atividades	Auditoria sobre os atendimentos.
Responsabilidades/Autoridades	• Avaliar o desempenho da Central de Serviços em comparação com os níveis de serviço acordados. • Criar, reportar e analisar os relatórios de qualidade para identificar tendências e brechas de performance. • Acompanhar e revisar os atendimentos realizados, verificando os registros e auditando gravações. • Criar e analisar procedimentos de atendimento, atuando em conjunto com as equipes de suporte para obter um mecanismo eficiente. • Buscar a captura, a criação, a conservação e o uso da Base de Conhecimento. • Interpretar as discrepâncias entre os atendimentos realizados, os níveis de serviço e as expectativas dos usuários da Central de Serviços. • Apontar ações que podem ser realizadas para a manutenção ou melhoria da qualidade do atendimento. • Auxiliar o Supervisor e o Gerente da Central de Serviços a respeito de procedimentos e scripts de atendimento.

Atendente	
Perfil	São competências requeridas para este perfil: • Profissional com experiência em TI, em particular microinformática e rede de computadores. • Possuir boa habilidade em comunicação verbal e escrita. • Habilidade para lidar com os usuários de maneira cordial e profissional. • Ser orientado ao cliente e suas necessidades.
Objetivos	Realizar o atendimento dos usuários, satisfazendo suas necessidades e cumprindo os padrões de qualidade.
Tarefas/Atividades	• Escalonar o chamado. • Concluir o atendimento. • Comunicar-se com o usuário sobre o seu chamado. • Acionamento e escalonamento funcional de chamados. • Realizar o atendimento inicial.

	• Registrar o chamado. • Realizar o atendimento do chamado designado.
Responsabilidades / Autoridades	• Atuar como ponto de contato para os usuários encaminharem suas necessidades. • Realizar o registro e categorização dos chamados que foram informados por meio de contato pessoal. • Conduzir o primeiro atendimento dos chamados, buscando resolver a grande maioria deles. • Escalonar os chamados quando necessário ou indicado. • Acionar as demais equipes para o pronto atendimento dos chamados. • Reportar ao Supervisor da Central de Serviços sobre situações atípicas. • Comunicar os clientes a respeito do atendimento dos chamados. • Manter o nível de satisfação dos usuários elevado.

Técnico Executor (níveis 2,3 e 4)	
Perfil	Profissional técnico e especialista em infraestrutura ou desenvolvimento de sistemas. Nesse perfil são contemplados os profissionais de segundo e terceiro níveis, além de fornecedores (nível 4).
Objetivos	Aplicar seu conhecimento técnico para executar as atividades necessárias para atendimento dos incidentes e requisições de serviços.
Tarefas/Atividades	• Executar o atendimento dos incidentes de acordo com os procedimentos documentados no Catálogo de Serviços da respectiva classificação do incidente ou requisição de serviços, respeitando os respectivos Acordos de Níveis de Serviços (ANS), Acordos de Níveis Operacionais (ANO) e contratos. • No caso de incidentes, deve considerar os registros da base de dados de erros conhecidos.
Responsabilidades / Autoridades	• Solucionar incidentes e/ou requisições de serviço; • Escalonar incidentes para os especialistas ou acionar o processo de Gerenciamento de Problemas sempre que necessário; • Fornecer feedback técnico a respeito das atividades, riscos e viabilidade dos incidentes sempre que julgar necessário. • Auxiliar os atendentes da Central de Serviços no atendimento de chamados. • Contribuir na definição e revisão de procedimentos técnicos para atendimento de chamados. • O técnico terceirizado de nível 2 não pode abrir chamados para outro usuário afetado.

Usuário	
Perfil	Ser usuário legítimo de sistemas de informação ou serviços de TI, entregue e suportado pela TI do TJDFET.
Objetivos	Obter a solução para sua necessidade, viabilizando a realização de suas atividades cotidianas.
Tarefas/Atividades	• Contatar a Central de Serviços. • Fornecer informações e detalhes sobre seu chamado.
Responsabilidades/Autoridades	• Informar as suas necessidades, ao atendente ou no sistema de solicitações, de forma clara e precisa. • Cooperar com o atendente durante o registro e diagnóstico do chamado. • Fornecer resposta necessária para encerramento do chamado. • Responder à pesquisa de satisfação.

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:

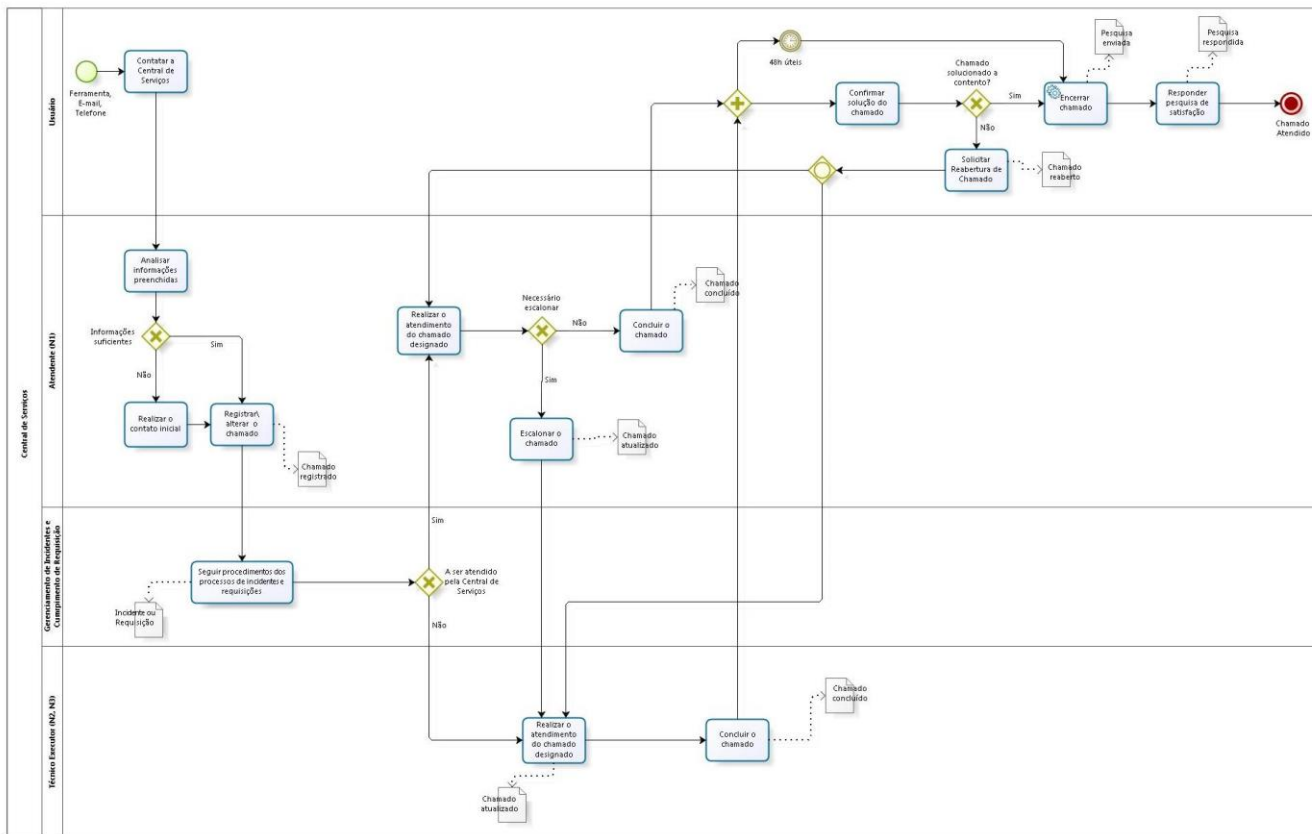
- *Responsible* (Responsável):
 - Pessoa, função ou unidade organizacional responsável pela execução de uma atividade no âmbito de um processo.
- *Accountable* (Responsabilizado):
 - É o dono da atividade;
 - Deverá fornecer os meios para que a atividade possa ser executada;
 - Será responsabilizado 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 da Central de Serviços	Gerente da Central de Serviços	Supervisor da Central de Serviços	Analista de Qualidade	Atendente (N1)	Usuário	Técnico Executor (N2, N3)
Contatar a Central de Serviços					I	A/R	
Realizar o atendimento inicial			A		R	C/I	
Registrar o chamado			A		R	C/I	
Realizar o atendimento do chamado designado			A		R	C/I	
Escalonar o chamado			A		R	I	I
Concluir o chamado			A		R	I	
Encerrar o chamado			I	I		R	
Comunicar com o usuário sobre o seu chamado			A		R	I	
Acionamento e escalonamento hierárquico de chamados			A		R		I
Auditoria sobre os atendimentos	I	A	C	R	C	C	C

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

7. Fluxo da Central de Serviço



8. Atividades do Processo

A seguir são documentadas as atividades da Central de Serviços:

Atividade: Contatar a Central de Serviços	
Objetivo:	Obter atendimento formal para as necessidades.
Início:	Ao realizar contato pelo sistema da Central de Serviços.
Entradas:	Necessidade de atendimento.
Saídas:	Contato inicial com um atendente da Central de Serviços.
Descrição detalhada da atividade:	O usuário deve realizar contato através do sistema de ITSM. O usuário deve se preparar para relatar os detalhes que possui sobre sua necessidade. Informações como o dia e hora da ocorrência ou para entrega, sintomas, ações que estava ou que deseja realizar e mensagens que tenha recebido na sua tela. O usuário deve buscar a Central de Serviços pelo meio de contato disponível (ferramenta de ITSM). Somente através desse contato que pode buscar atendimento para suas necessidades.

Atividade: Analisar Informações preenchidas	
Objetivo:	Analisar as informações preenchidas pelo solicitante indicando a necessidade de atendimento a um chamado.
Início:	Quando houver registro solicitação para abertura de um chamado.
Entradas:	Informações acerca do chamado identificado.
Saídas:	Registrar chamado e Esclarecer informações adicionais com Solicitante.
Descrição detalhada da atividade:	Toda e qualquer solicitação de abertura de chamado deve ser analisada pelo Atendente (N1), que realizará a sua interpretação e compreensão. O Atendente (N1) receberá todas as solicitações de abertura de chamado. Para evitar erros, ele deverá analisar as informações descritas na solicitação, identificando os elementos que caracterizam o chamado. Também deve identificar se o chamado está afetando um IC pontual (por exemplo um computador sem acesso a internet) ou um IC serviço como um todo (por exemplo, o serviço internet).

Atividade: Realizar o atendimento inicial	
Objetivo:	Iniciar o atendimento do usuário, coletando informações e determinando o meio adequado de tratamento.
Início:	Ao realizar o contato com o usuário.
Entradas:	Informações do usuário sobre sua necessidade.
Saídas:	Procedimento de atendimento determinado.
Descrição detalhada da atividade:	O atendimento inicial começa com o atendente realizando a saudação, se apresentando e validando o pedido do usuário. É importante conhecer o script de atendimento padrão e segui-lo de maneira natural.

O atendente deve realizar a saudação e o script de atendimento padrão para iniciar o atendimento. Ele também deve tomar nota das informações iniciais fornecidas pelo usuário que o motivaram a contatar a Central de Serviços.

Atividade: Registrar o chamado

Objetivo:	Formalizar o contato do usuário, registrando a sua necessidade, e informações relacionadas, como: sintomas, sequência de eventos, contextos, eventos, ocorrências e demais fatos.
Início:	Logo após a conclusão do atendimento inicial.
Entradas:	Informações e o relato do usuário sobre sua necessidade.
Saídas:	Chamado registrado.
Descrição detalhada da atividade:	O atendente deve compilar e anotar as informações fornecidas pelo usuário e registrá-las seguindo as atividades e políticas dos processos de Gerenciamento de Incidente e Cumprimento de Requisição. De posse das informações do usuário e sua necessidade, o atendente deve fazer o registro do chamado. Um dos pontos mais importantes é proceder com a categorização correta, pois ela determinará procedimentos adicionais, priorização e equipe designada para o atendimento. Neste ponto o atendente estará realizando a atividades e seguindo as políticas dos processos de Gerenciamento de Incidente e Cumprimento de Requisição.

Atividade: Realizar o atendimento do chamado designado

Objetivo:	Atender as necessidades do cliente utilizando conhecimento e procedimentos técnicos padronizados.
Início:	Após o registro e designação do chamado para a Central de Serviços.
Entradas:	Chamado registrado.
Saídas:	Chamado resolvido ou redesignado.
Descrição detalhada da atividade:	Caso a categorização do chamado indique que o tratamento deve ser iniciado ou realizado pela Central de Serviços, o atendente tem que seguir o procedimento de resolução determinado. Se não conseguir concluir o atendimento, deve escalonar o chamado para uma outra equipe especializada, seguindo as políticas dos processos de Gerenciamento de Incidente e Cumprimento de Requisição. Se ao concluir o registro do chamado, o procedimento indicar que o atendente deve desempenhar as ações técnicas, o mesmo deve prosseguir com o atendimento. No caso de ficar impedido de continuar, o atendente deve escalonar o chamado, encaminhando-o para outra equipe técnica. Este passo pode estar determinado no procedimento, ou ser executado devido a

	impossibilidade de se continuar. Em ambas situações, o atendente precisa registrar tudo que foi feito e os resultados alcançados. Além disto, as políticas dos processos de Gerenciamento de Incidente e Cumprimento de Requisição devem ser observadas e seguidas.
--	---

Atividade: Escalonar o chamado	
Objetivo:	Dar encaminhamento adequado ao atendimento do chamado.
Início:	Quando o procedimento de atendimento indicar ou o atendente não possuir o conhecimento, acesso ou ferramentas para concluir o atendimento.
Entradas:	Chamado registrado ou andamento.
Saídas:	Chamado redesignado.
Descrição detalhada da atividade:	O atendente, ao verificar no procedimento ou perceber que não será capaz de concluir o atendimento do chamado, deve encaminhar o mesmo para um técnico executor capacitado. Para escalonar um chamado, o atendente deve observar os seguintes pontos: • Se o procedimento que está executando, indicar as ações de escalonamento, precisa segui-las. • Caso não haja instruções específicas, precisa identificar a equipe técnica que suporta a tecnologia ou sistema envolvido. • Se não conseguir identificar para qual equipe técnica deve encaminhar o chamado, deve buscar orientação com o Supervisor da Central de Serviços. Durante toda a ação, as políticas dos processos de Gerenciamento de Incidente e Cumprimento de Requisição devem ser observadas e seguidas.

Atividade: Concluir o chamado	
Objetivo:	Concluir o atendimento do chamado, registrando a sua tratativa e o sucesso alcançado.
Início:	Ao final do atendimento do chamado.
Entradas:	Chamado em andamento.
Saídas:	Chamado encerrado ou reaberto.
Descrição detalhada da atividade:	O encerramento do chamado consiste em realizar os registros finais, oferecer mais auxílio e então concluir o atendimento. Ao concluir o chamado, o atendente deve registrar o tratamento realizado e os resultados alcançados, seguindo as políticas dos processos de Gerenciamento de Incidente e Cumprimento de Requisição. Além disto, deve seguir o script de atendimento padrão, oferecendo ajuda adicional, se necessária. Por fim, solicitando a avaliação de seu atendimento.

Encerrar chamado	
Objetivo:	Encerrar o chamado.
Início:	Quando o chamado for atendido bem como o usuário/cliente de TI solicitante concordar com o atendimento prestado.
Entradas:	Chamado atendido
Saídas:	Chamado Encerrado.
Descrição detalhada da atividade:	Quando o chamado for atendido bem como o usuário/cliente de TI solicitante concordar com o atendimento prestado, o solicitante deverá encerrar o registro do chamado na ferramenta de ITSM.

Atividades gerenciais e de controle

Atividade: Comunicar com o usuário sobre o seu chamado	
Objetivo:	Manter o usuário informado sobre o andamento do seu chamado via ferramenta de ITSM.
Início:	Quando o usuário contatar a Central de Serviços via ferramenta de ITSM.
Entradas:	A identificação do chamado.
Saídas:	Informações sobre o tratamento do chamado e seu status.
Descrição detalhada da atividade:	O andamento do chamado será informado ao usuário via e-mail de forma automatizada via ferramenta de ITSM.

Atividade: Acionamento e escalonamento hierárquico de chamados	
Objetivo:	Assegurar o atendimento dos chamados dentro dos prazos definidos nos acordos de nível de serviço.
Início:	Quando o prazo de atendimento de um chamado atingir o limiar para acionamento e escalonamento determinado nos acordos de nível de serviço.
Entradas:	Chamado registrado ou em andamento.
Saídas:	Anotação sobre o resultado do acionamento e do escalonamento no registro do chamado.
Descrição detalhada da atividade:	O acionamento consiste em contatar os técnicos e líderes técnicos para comunicar sobre o risco de violação do prazo de atendimento e buscar informações sobre o andamento. Quando o prazo de atendimento de um chamado estiver em risco, atingindo um determinado limite, um atendente da Central de Serviços deve acionar o técnico designado para o chamado, informando sobre o risco de violação do nível do serviço e questionando se há previsão para conclusão. Se o técnico não puder ser encontrado, o atendente deve então seguir a política de escalonamento hierárquico. O acionamento, bem-sucedido ou não, precisa ser anotado no registro do chamado.

Atividade: Auditoria sobre os atendimentos	
Objetivo:	Verificar a aderência da execução dos atendimentos com os procedimentos e padrões de qualidade.
Início:	Periodicamente, conforme política de auditoria.
Entradas:	Conjunto de chamados a serem auditados.
Saídas:	- Relatório com os resultados da auditoria. - Conjunto de ações a serem realizadas para a garantia e melhoria da qualidade dos atendimentos.
Descrição detalhada da atividade:	A auditoria tem a finalidade de identificar as lacunas entre o atendimento esperado e o realizado. Bem como confirmar a aderência aos padrões e o resultado de ações de melhoria. A equipe de qualidade deve periodicamente auditar os atendimentos realizados pela Central de Serviços. Um conjunto de registros de chamados deve ser selecionado conforme a política de auditoria do processo. A análise destes chamados deve verificar se os padrões foram atendidos, se o comportamento dos envolvidos foi adequado, se os procedimentos foram seguidos e um bom resultado alcançado.

9. 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:	Contatar a Central de Serviços
Objetivo da atividade:	Obter atendimento formal para suas necessidades.
Quem irá realizar a atividade:	Usuário.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de e-mail; Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; Switch.
Responsável pela atividade:	Usuário.

Atividade a ser realizada:	Analisar Informações preenchidas
Objetivo:	Analisar as informações preenchidas pelo solicitante indicando a necessidade de atendimento a um chamado.
Quem irá realizar a atividade:	Atendente (N1).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; Switch.
Responsável pela atividade:	Atendente (N1).

Atividade a ser realizada:	Realizar o atendimento inicial
Objetivo da atividade:	Iniciar o atendimento do usuário, coletando informações e determinando o meio adequado de tratamento.
Quem irá realizar a atividade:	Atendente (N1).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; Switch.
Responsável pela atividade:	Atendente (N1).

Atividade a ser realizada:	Registrar o chamado
Objetivo da atividade:	Formalizar o contato do usuário, registrando a sua necessidade, e informações relacionadas, como: sintomas, sequência de eventos, contextos, eventos, ocorrências e demais fatos.
Quem irá realizar a atividade:	Atendente (N1).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados;

	Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Atendente (N1).

Atividade a ser realizada:	Realizar o atendimento do chamado designado
Objetivo da atividade:	Atender as necessidades do cliente utilizando conhecimento e procedimentos técnicos padronizados.
Quem irá realizar a atividade:	Atendente (N1).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Atendente (N1).

Atividade a ser realizada:	Escalonar o chamado
Objetivo da atividade:	Dar encaminhamento adequado ao atendimento do chamado.
Quem irá realizar a atividade:	Atendente (N1), Técnico executor (N2 e N3).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Atendente (N1), Técnico executor (N2 e N3).

Atividade a ser realizada:	Concluir o chamado
Objetivo da atividade:	Concluir o atendimento do chamado, registrando a sua tratativa e o sucesso alcançado.
Quem irá realizar a atividade:	Atendente (N1), Técnico executor (N2 e N3).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Atendente (N1), Técnico executor (N2 e N3).

Atividade a ser realizada:	Encerrar chamado
Objetivo da atividade:	Encerrar o chamado.
Quem irá realizar a atividade:	Usuário.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Usuário.

Atividade a ser realizada:	Comunicar com o usuário sobre o seu chamado
Objetivo da atividade:	Manter o usuário informado sobre o andamento do seu chamado.
Quem irá realizar a atividade:	Atendente (N1).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede;

	Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente da Central de Serviços

Atividade a ser realizada:	Acionamento e escalonamento hierárquico de chamados
Objetivo da atividade:	Assegurar o atendimento dos chamados dentro dos prazos definidos nos acordos de nível 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 ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente da Central de Serviços

Atividade a ser realizada:	Auditoria sobre os atendimentos
Objetivo da atividade:	Verificar a aderência da execução dos atendimentos com os procedimentos e padrões de qualidade.
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 ITSM. Servidor de aplicação; Servidor de banco de dados; Segmento de Rede; Desktop; <i>Switch.</i>
Responsável pela atividade:	Gerente do Processo.

10. 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 da Central de Serviços:

Número	Indicador	Descrição	Métrica
1	Média do índice geral de satisfação com o atendimento por dia, semana e mês.	Indicação dos índices médios de satisfação dos usuários separado por dia, semana e mês.	Fórmula: Média de satisfação com o atendimento por dia, mês e ano. Resultado: Número absoluto. MSA – Média de satisfação com o atendimento. Periodicidade: Mensal. Fonte: Ferramenta de ITSM.
2	Média do índice de satisfação com o atendimento, separado por categoria por dia, semana e mês.	Indicação dos índices médios de satisfação, separado por categoria e pelos períodos diários, semanais e mensais.	Fórmula: Média do índice de satisfação com o atendimento por dia, mês e ano. Resultado: Número absoluto. MSAC – Média de satisfação com o atendimento por categorias. Periodicidade: Mensal. Fonte: Ferramenta de ITSM.
3	Média de interações registradas por posição de atendimento.	Indicação de qual é a média de interações com os usuários por posição de atendimento disponível.	Fórmula: Média de interações registradas Resultado: Número absoluto. MIR – Média de Interações registradas Periodicidade: Mensal. Fonte: Ferramenta de ITSM

4	Percentual de interações resolvidas no primeiro contato.	Indicação do percentual de interações definidas para a Central de Serviço e resolvidas sem escalação.	Fórmula: $\text{PIDCSRE} = \frac{(\text{NTIDCSRE} \times 100)}{\text{NTIR}}$ Resultado: Percentual. PIDCSRE - Percentual de Interações Definidas para a Central de Serviços e resolvidas sem escalação. NTIDCSRE – Número total de Interações Definidas para a Central de Serviços e resolvidas sem escalação. NTIR – Número Total de Interações Registradas. Periodicidade: Mensal. Fonte: Ferramenta de ITSM
5	Quantidade de chamados designados para a Central de Serviços e reabertos.	Mede a quantidade e permite acompanhar a taxa de reabertura de chamados.	Fórmula: Quantidade de chamados atendidos pela Central que foram Reabertos. Resultado: Número absoluto. QTCCSR – Quantidade Total de Chamados da Central de Serviços Reabertos. Periodicidade: Mensal. Fonte: Ferramenta de ITSM
6	Distribuição dos chamados reabertos pelas categorias.	Indica o tipo de serviço e atendimento envolvido na reabertura de chamados.	Fórmula: Quantidade de chamados atendidos pela Central que foram Reabertos por Categoria. Resultado: Número absoluto.

			QTCCSRC – Quantidade Total de Chamados da Central de Serviços Reabertos por categoria. Periodicidade: Mensal. Fonte: Ferramenta de ITSM
7	Ranking de chamados dos usuários que mais demandem	Ranking dos chamados que os usuários mais demandam para a Central de Serviço	Fórmula: Quantidade de chamados que os usuários mais demandam para a Central de Serviço Resultado: Número absoluto. QUCDCS – Quantidade de Chamados que os Usuários mais Demandam para a Central de Serviços Periodicidade: Mensal. Fonte: Ferramenta de ITSM
8	Quantidade e satisfação dos chamados por níveis de serviços	Mede a quantidade e satisfação dos usuários por níveis de serviços.	Fórmula: Quantidade de chamados por nível de serviço. Resultado: Número absoluto. QCNS – Quantidade de Chamados por Nível de Serviço. Periodicidade: Mensal. Fonte: Ferramenta de ITSM
9	Quantidade e satisfação de chamados por categoria de usuários (VIP e Normal)	Mede a quantidade e satisfação dos usuários por categoria de usuário.	Fórmula: Quantidade de chamados por categoria de usuário Resultado: Número absoluto.

			QCCU – Quantidade de Chamados por Categoria de Usuário. Periodicidade: Mensal. Fonte: Ferramenta de ITSM
10	Quantidade e satisfação de chamados por setor solicitante.	Mede a quantidade e satisfação dos usuários por setor solicitante	Fórmula: Quantidade de chamados por setor solicitante. Resultado: Número absoluto. QCSS – Quantidade de Chamados por Setor Solicitante. Periodicidade: Mensal. Fonte: Ferramenta de ITSM

OBS:

Todos os relatórios poderão apresentar:

- Parametrização dos períodos da consulta, como mês cheio, ou selecionar um período específico;
- Permitir detalhar os registros das ligações individualmente;
- Permitir agrupar os registros por número de origem, ramal de destino, data e opção de menu.
- Permitir ordenar os registros por data ou por avaliação.

11. Índice de Maturidade do Processo

Com a implementação do processo, seguindo as características contidas neste documento, almeja-se que a TJDFT alcance o nível de maturidade 3 (três) – Definido – em Gerenciamento de Incidentes.

A seguir são apresentadas as características, bem como os controles necessários para que um processo de Gerenciamento de Serviço alcance o nível 3 (três) – 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 a 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.

ANEXO I

Cálculo do NPS

O Net Promoter Score e sua margem de erro são calculados da seguinte forma:

- Notas de 0 a 6 são consideradas detratoras.
- Notas de 7 a 8 são neutras.
- Notas de 9 a 10 são promotoras.

No caso da pesquisa telefônica, o mesmo vale para 1 (detratoras), 2 (neutras) e 3 (promotoras).

Assim, o NPS é dado por:

$$NPS = \% \text{ de promotores} - \% \text{ de detratores}$$

A margem de erro é dada razão da raiz quadrada da variância pela raiz quadrada do universo de avaliações:

$$var = \frac{D}{T} \left(-1 - \frac{NPS}{100} \right)^2 + \frac{N}{T} \left(-1 - \frac{NPS}{100} \right)^2 + \frac{P}{T} \left(-1 - \frac{NPS}{100} \right)^2$$

$$erro = \frac{\sqrt{var}}{\sqrt{T}}$$

Desta forma, o NPS fica entre os limites:

$$NPS_{máximo} = NPS + 100 * erro$$

$$NPS_{mínimo} = NPS - 100 * erro$$

ANEXO II

Script de saudação e encerramento

O seguinte script de saudação e encerramento deve ser usado no início e ao final da interação com o usuário.

Agente	Texto/Ação
Atendente	“Central de Serviços da TI. Bom dia/Boa tarde/Boa noite. Gostaria de solucionar algumas dúvidas para melhor atendê-lo.
Usuário	Reporta a sua necessidade, requisição, dúvida, problema ou incidente.
Atendente	Anota o reporte inicial do cliente.
Atendente	“Certamente posso lhe ajudar com isto. Meu nome é <nome>, qual é a sua identificação? ”
Usuário	Deve informar a sua identificação.
Atendente	Deve inserir a identificação do usuário, verificar seus dados pessoais e se se trata de usuário VIP.
Atendente	Realizar a categorização da interação. Pode ser necessário perguntar mais detalhes ao usuário, como nome do sistema ou aplicação, qual a ação desejada (como alterar, atualizar, bloquear, configurar, criar, desenvolver, encerrar, executar, incluir, instalar, liberar, produzir, questionar, remover, reparar, reportar) e qual o item afetado pela ação (acesso, backup, rede, internet, e-mail, impressão e etc). Com a categorização feita, caso seja apresentado um procedimento ou um conjunto de perguntas, favor informar ao usuário, por exemplo: “Agora precisarei realizar algumas perguntas para facilitar o seu atendimento, ok?” / “Para concluir o registro do seu pedido, terei que realizar algumas perguntas” / “Encontrei um procedimento que deve solucionar o seu pedido, podemos realizar? ”.

Usuário	Interagir com o atendente detalhando mais dando informações, respondendo perguntas ou realizando ações.
Atendente	Caso o atendimento inicial tenha produzido o resultado desejado, realizar a conclusão da interação no sistema. Caso o atendimento precise ser transferido para outra equipe, encaminhar o registro e informar ao usuário o número da sua interação.
Atendente	“A Central de Serviços da TI agradece e tenha um ótimo dia/tarde/noite”

ANEXO III

Cálculo para medir o tamanho da amostra para auditoria de atendimentos

A Central de Serviços tem como objetivo realizar o atendimento de requisições e incidentes de maneira eficiente e profissional. Assim, para atingir esse objetivo, o gerenciamento da Central de Serviços precisa auditar os atendimentos realizados para se medir e monitorar o nível de qualidade do serviço entregue.

Contudo, realizar uma auditoria em todos os atendimentos pode ser pouco prático ou mesmo inviável, devido ao volume de registros para se analisar. Portanto, a definição de uma amostra dentro um determinado nível de confiança e margem de erro permitirá estimar a qualidade de atendimento com eficiência.

Desta maneira, para determinar o tamanho adequado da amostra a ser auditada na avaliação da qualidade do atendimento prestado, garantindo o nível de confiança e a margem de erro considerada satisfatória, deve-se seguir a seguinte fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times 0,25}{(N - 1) \times e^2 + Z^2 \times 0,25}$$

Onde:

- (n) é o tamanho da amostra;
- (N) é o tamanho do universo;
- (Z) é o desvio do valor médio para alcançar o nível de confiança desejado. Observar tabela abaixo para os valores a serem usados;
- (e) é a margem de erro.

A tabela para os valores de Z é a seguinte:

Nível de confiança	Z
80,0%	1,282
90,0%	1,645
95,0%	1,96
98,0%	2,326

99,0%	2,576
99,5%	2,807
99,8%	3,09
99,9%	3,27

Nesta fórmula foi considerado que a escolha da amostra será aleatória por sorteio, onde todo registro tem a mesma probabilidade de ser sorteado e não há repetição.

ANEXO IV

Checklist para verificação da qualidade de atendimento

Aderência aos procedimentos			
Item	Avaliação	Comentário	Ações recomendadas
Realizou o registro do chamado adequadamente?	☐ Sim ☐ Não		
A categorização do chamado foi correta para a necessidade do usuário?	☐ Sim ☐ Não		
Executou corretamente o procedimento de atendimento do chamado designado?	☐ Sim ☐ Parcialmente ☐ Não ☐ Não existe procedimento estabelecido		

Fez uso da Base de Conhecimento?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não há registro de conhecimento		
Os registros escritos de atendimento do chamado correspondem a solução da interação.	☐ Sim ☐ Parcialmente ☐ Não		

Habilidade de comunicação

Item	Avaliação	Comentário	Ações recomendadas
Exibiu uso apropriado da língua portuguesa?	☐ Sim ☐ Parcialmente ☐ Não		
Demonstrou empatia pelo usuário?	☐ Sim ☐ Não		

Foi polido e cortês durante o atendimento?	☐ Sim ☐ Não		
Demostrou flexibilidade quando necessário?	☐ Sim ☐ Parcialmente ☐ Não ☐ Não se aplica		
Comunicou de maneira clara e objetiva as instruções e procedimentos?	☐ Sim ☐ Não		
Demonstrou atenção aos detalhes?	☐ Sim ☐ Não		
Teve habilidade para lidar com pressão e conflitos?	☐ Sim ☐ Parcialmente ☐ Não		

☐ Não se aplica**Capacidade técnica**

Item	Avaliação	Comentário	Ações recomendadas
Foi capaz de compreender corretamente a necessidade do usuário?	☐ Sim ☐ Parcialmente ☐ Não		
Demonstrou conhecimento técnico necessário para o atendimento?	☐ Sim ☐ Parcialmente ☐ Não		
A execução de procedimentos técnicos foi realizada de maneira eficiente e eficaz?	☐ Sim ☐ Parcialmente ☐ Não ☐ Não se aplica		

Demonstrou segurança e compreensão na interação com outros níveis técnicos?	☐ Sim ☐ Parcialmente ☐ Não ☐ Não se aplica		
--	--	--	--

Eficiência e efetividade			
Item	Avaliação	Comentário	Ações recomendadas
O resultado desejado pelo usuário foi atingindo?	☐ Sim ☐ Parcialmente ☐ Não		
O uso de recursos e do tempo foi adequado?	☐ Sim ☐ Não		
A tramitação do chamado foi necessária e suficiente?	☐ Sim ☐ Parcialmente		

	☐ Não		
O usuário demonstrou satisfação com o atendimento?	☐ Sim ☐ Parcialmente ☐ Não		
O atendimento foi realizado dentro do prazo definido nos Acordos de Nível de Serviço?	☐ Sim ☐ Não		
A avaliação fornecida pelo usuário na pesquisa de satisfação reflete o atendimento executado?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não se aplica		