



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES



SETICPT0008-02_MANUAL DO PROCESSO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO

Classificação:
Pública

15/05/2016

Página: 1



CONTROLE DE MUDANÇAS

Versão	Data	Descrição
1.0	15/04/2016	Elaboração do documento (baseado no relatório de consultoria CPqD nº PD.33.10.83A.0162A-RT-07-AB)
2.0	15/05/2017	Revisão geral



Sumário

1	Objetivos do processo.....	3
2	Aplicação.....	3
3	Definições.....	3
4	Regras gerais.....	4
5	Interfaces com os demais processos.....	5
6	Processo de Cumprimento de Requisição.....	6
6.1	Papéis e responsabilidades.....	6
6.2	Fluxo do Processo Cumprimento de Requisição.....	10
6.3	Descrição das atividades.....	11
7	Indicadores de desempenho.....	18
8	Geração de Relatórios	19
9	Elaboração/Aprovação.....	19

	PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES		
	SETICPT0008-02_MANUAL DO PROCESSO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO	Classificação: Pública	15/05/2016

1 Objetivos do processo

Definir o processo de Cumprimento de Requisição a ser implantado pela área de Tecnologia da Informação e Comunicações do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região.



O Cumprimento de Requisição é o processo descrito na ITIL responsável por gerenciar o ciclo de vida de todas as solicitações de serviços dos usuários de TI.

2 Aplicação

O Cumprimento de Requisição é aplicável a todos os Serviços de TIC que são prestados pelo provedor do serviço de TIC do TRT5.

3 Definições



- Serviço de TIC: serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação e Comunicação provido para um ou mais usuários, que oferece apoio aos processos de negócio de usuários. É composto pela combinação de pessoas, processos e tecnologias, que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço(ANS);
- ITIL®: *Information Technology Infrastructure Library* – Biblioteca que contempla um conjunto de boas práticas em infraestrutura, operação e manutenção de serviços de TI para as áreas operacional e tática da organização;
- Acordo de Nível de Serviço (ANS): acordo entre o provedor de Serviço de TIC e o usuário. O ANS descreve o Serviço de TIC, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do Provedor de Serviço de TIC e do usuário;
- Base de conhecimento: biblioteca de solução de problemas, ou seja, um repositório contendo os problemas e dúvidas apresentados pelos usuários, bem como as soluções anteriormente utilizadas. Seu uso se faz através de uma “busca” dentro da base possibilitando aos técnicos agilidade na solução dos chamados;
- Item de Configuração(IC): qualquer componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um Serviço de TIC;

	PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES		
	SETICPT0008-02_MANUAL DO PROCESSO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO	Classificação: Pública	15/05/2016

- Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberações: processo responsável por garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para:
 - avaliar, aprovar, implantar e revisar todas as mudanças na infraestrutura e desenvolvimento de TIC de maneira eficiente, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e aos clientes.
 - planejar, agendar e controlar a construção, teste e implantação de liberações, para entregar novas funcionalidades requeridas pelo negócio, protegendo a integridade dos serviços existentes;
- Requisição de Mudança(RdM): é o ponto de partida de todo o processo de Gerenciamento de Mudança. Consiste na solicitação/requisição inicial de uma mudança, feita pelo usuário requisitante da mudança. Deve conter todas as informações necessárias para auxiliar na análise e aprovação da mudança;
- Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC(SGS) - SeticAtende, sistema adotado pelo TRT5, conforme estabelecido através de ato da Presidência Nº 441/2015, tornando-se a partir de então de uso obrigatório para o(s) processo(s) implantado(s).

4 Regras gerais

- Todas as requisições devem ser registradas, controladas, coordenadas, promovidas e gerenciadas por todo o seu ciclo de vida por meio de um único sistema;
- Todas as requisições devem ser checadas antes que o atendimento seja realizado, a fim de assegurar o uso eficiente dos recursos somente para requisições autorizadas;
- Prover treinamentos específicos às equipes de atendimento nas competências necessárias;
- O processo deve garantir que os usuários sejam mantidos informados sobre suas requisições;
- Garantir que as atividades estejam em comum acordo com as contratadas;
- Submeter RdMs ao gerente de mudanças e liberação, se necessário, para a resolução de requisições de serviços relativos aos itens de configuração especificados no SGC.

	PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES		
	SETICPT0008-02_MANUAL DO PROCESSO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO	Classificação: Pública	15/05/2016

5 Interfaces com os demais processos

A seguir estão descritas as principais interfaces do Processo de Cumprimento de Requisição com os demais processos de gerenciamento dos serviços de TIC:

- **Gerenciamento de catálogo de serviços:** garante que as solicitações disponíveis estão bem alinhadas e atualizadas para utilização dos usuários e vinculadas com os serviços do catálogo;
- **Gerenciamento de configuração e ativos de serviços:** depois de implantado, o SGC terá que ser atualizado para refletir as mudanças que poderão ter sido realizadas como parte das atividades de entrega do serviço;
- **Gerenciamento de mudanças e liberações:** sempre que uma mudança for necessária para atender uma solicitação, ela precisará ser registrada como uma RdM e progredir por meio do gerenciamento de mudanças;
- **Gerenciamento de nível de serviço:** negocia e define os tempos e metas para os serviços;
- **Gerenciamento de portfólio de serviço:** quando um novo serviço for identificado, esse será direcionado para o gerenciamento de portfólio de serviços, o qual realizará um filtro, determinando se a solicitação se tornará um novo serviço ou se será descartado.



6. Processo de Cumprimento de Requisição

6.1 Papéis e responsabilidades

6.1.1 Definição dos papéis

Papel	Responsabilidades	Responsável/Suplente
Dono do Processo	É formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução.	Érica Rossiter
Gerente de Cumprimento de Requisição	Gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho.	Silvana Queiroz Muniz / Elton Dhiago Fernandes
Analista da Central de Serviços	Executar as atividades relacionadas ao papel dentro do processo de cumprimento de requisição	Colaborador contratado
Grupo Aprovador	Analisar as solicitações feitas pelos servidores e decidir se as mesmas serão aprovadas ou reprovadas.	Érica Rossiter / Carlo Sandro Souza
Grupos Solucionadores	Atuar no cumprimento das requisições de serviços encaminhadas pela central de serviços.	Membros dos grupos responsáveis pelo cumprimento das requisições



6.1.2 Tabela RACI

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES (RACI) – GERENCIAMENTO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO						
OBJETIVO	Estabelecer e formalizar os papéis e responsabilidades para os participantes envolvidos em determinado processo ou atividade.					
R	Responsibility	Responsabilidade	Responsável pela execução da atividade.			
A	Accountability	Responsabilidade Final	Responsável por prestar contas do resultado final da atividade.			
C	Consulted	Consultado	Deve ser consultado durante a execução da atividade.			
I	Informed	Informado	É informado sobre a execução da atividade.			
ATIVIDADES DO PROCESSO		Dono do Processo	Gerente de Cumprimento de Requisição	Analista da Central de Serviços	Grupo Aprovador	Grupo Solucionador
ATIVIDADES GERAIS						
Manter o desenho e indicadores do processo, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização.		A/R	C	I	-	I
Prover recursos para execução das atividades do processo.		A/R	C	-	-	-
Garantir que as metas de desempenho, eficiência e eficácia do processo sejam atingidas.		A/R	C	-	-	-
Promover e garantir que o processo seja corretamente utilizado.		-	A/R	I	I	I
Prover informações de controle para a direção e		I	A/R	-	-	-



demais processos.					
Garantir que os indicadores sejam medidos.	I	A/R	I	-	I
Maximizar a integração entre processos, pessoas, tecnologia e controles.	C	A/R	I	I	I
Garantir a execução plena das atividades do processo.	A	R	-	-	-
Registrar as ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias.	A	R	-	-	-
Garantir que somente as requisições encaminhadas via central de serviços sejam tratadas.	-	A/R	R/I	-	R/I
Garantir que os usuários sejam mantidos informados sobre suas requisições.	-	A	R	-	-
Prover treinamentos específicos às equipes da central de serviços e grupos solucionadores nas competências necessárias.	A	R	I	-	I
Avaliar, regularmente, as possíveis alterações de prioridade das requisições de serviços registrados na central de serviços.	-	A/R	C	-	C
SUBPROCESSO CUMPRIR REQUISIÇÃO					
Registrar ou complementar incidentes.	-	A	R	-	R
Classificar e priorizar incidentes.	-	A	R	-	R
Associar incidente ao chamado principal.	-	A	R	-	-
Investigar e diagnosticar.	-	A	R	-	-
Solucionar e restaurar ambiente.	-	-	I	A/R	I
Atualizar chamado com solução atribuída.	-	A	R	-	R
Revisar classificação do chamado.	-	A	R	-	R



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES



SETICPT0008-02_MANUAL DO PROCESSO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO

Classificação:
Pública

15/05/2016

Página: 9

Encerrar chamado.	-	A	R	-	R
Encaminhar para grupo solucionador.	-	A	R	-	I
Encaminhar para grupo solucionador apropriado.	-	A	-	-	R
Reclassificar incidente como grave.	-	A	-	-	R/I
Acionar fornecedor.	-	A	-	-	R
Verificar solução sugerida.	-	A	-	-	R
Acionar processo - Gerenciar mudanças.	-	A	-	-	R



6.3 Descrição das atividades

1.1 Registrar ou complementar requisição de serviço	
Objetivo	Registrar ou complementar as informações da requisição
Responsável	Analista da Central de Serviços
Entrada	Solicitação do usuário
Processamento	Ao receber uma solicitação de requisição de serviço do processo, atender usuários, o analista da central de serviços registra ou complementa as informações da requisição.
Saída	Requisição com informações atualizadas
1.2 Classificar e priorizar requisição de serviço	
Objetivo	Categorizar e priorizar o incidente.
Responsável	Analista da Central de Serviços
Entrada	Requisição com informações atualizadas
Processamento	.Contato com o usuário solicitante, seguindo os procedimentos de atendimento definidos para promover o entendimento da requisição. Todas as informações levantadas devem ser documentadas na requisição. .A priorização, por sua vez, se dá de forma automática de acordo com as regras de negócio definidas pela organização e parametrizadas no SGS.
Saída	Requisição categorizada e priorizada
1.3 Solicitar inclusão do serviço no catálogo	
Objetivo	Solicitar a inclusão do serviço no catálogo
Responsável	Analista da Central de Serviços



Entrada	Serviço requisitado não consta no Catálogo de Serviços
Processamento	.Atualizar o chamado registrando a solicitação de novo serviço que será tratada pelo processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço. Caso a requisição seja aprovada o serviço será disponibilizado no catálogo de serviços.
Saída	Chamado atualizado e demanda encaminhada para o processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço.
1.4	Informar solicitante
Objetivo	Informar ao solicitante sobre a não aprovação da inclusão do serviço
Responsável	Analista da Central de Serviços
Entrada	Serviço requisitado não integrado ao Catálogo de Serviços
Processamento	Informar ao solicitante sobre a não aprovação da inclusão do serviço no catálogo.
Saída	Solicitante informado sobre não inclusão de serviço no Catálogo de Serviços
1.5	Solicitar aprovação
Objetivo	Verificar se o serviço precisa de aprovação para ser executado
Responsável	Analista da Central de Serviços
Entrada	Requisição categorizada e priorizada
Processamento	.Verificar se o serviço precisa ou não de aprovação para ser executado. .Caso seja necessário, o analista deve submeter à requisição a um grupo aprovador.
Saída	Requisição analisada
1.6	Analisar/aprovar requisição
Objetivo	Aprovar requisição



Responsável	Grupo aprovador
Entrada	Requisição que demanda aprovação
Processamento	.Avaliar se deve ou não aprová-la. Em qualquer caso, uma justificativa ou evidência deve, obrigatoriamente, ser incluída no registro da requisição. .Observação: se necessário, anexar documentação de aprovação.
Saída	Requisição aprovada ou não
1.7	Atuar no cumprimento da requisição (analista da central de serviços – 1º nível)
Objetivo	Atuar no cumprimento da requisição
Responsável	Analista da Central de Serviços
Entrada	Requisição elegível ao primeiro nível
Processamento	.O SGS identifica automaticamente se o serviço é ou não elegível em primeiro nível, conforme configurado no Catálogo de Serviços. O analista atua no cumprimento da requisição, conforme procedimento predefinido, que pode ser consultado na base de conhecimento. Caso o serviço necessite do fornecimento de item indisponível no estoque, o analista deve comunicar ao solicitante o status da requisição (Pendente fornecedor) e o prazo previsto para o seu cumprimento. Nesse caso a contagem do ANS é interrompida. Observação: Também nesta atividade serão tratados os chamados reabertos automaticamente pela ferramenta (SGS), devido o usuário não ter aceitado a solução disponibilizada pelo 1º e 2º níveis da central de serviços ou pelos grupos solucionadores.
Saída	Requisição tratada
1.8	Documentar cumprimento da requisição (analista da central de serviços – 1º nível)
Objetivo	Registrar o tratamento dado a requisição



Responsável	Analista da Central de Serviços
Entrada	Requisição tratada
Processamento	O analista que atuou no cumprimento da requisição deve fazer o registro da sua atuação antes de encerrá-la, descrevendo informações relevantes para o cumprimento daquele serviço em particular.
Saída	Requisição com informações atualizadas
1.9	Encerrar chamado (analista da central de serviços – 1º nível)
Objetivo	Registrar resolução e validar com o usuário
Responsável	Analista da Central de Serviços
Entrada	Requisição com informações atualizadas
Processamento	.O analista deve registrar o cumprimento da requisição, informando o(s) IC(s) envolvido(s) e a categorização do chamado, se necessário. .Encaminhar o chamado para validação e encerramento pelo do usuário.
Saída	Resolução cumprida (chamado resolvido)
1.10	Encaminhar para grupo solucionador (analista da central de serviços – 1º nível)
Objetivo	Repassar chamado para grupo solucionador
Responsável	Analista da Central de Serviços
Entrada	Requisição não elegível ao 1º nível
Processamento	.Encaminhar para o grupo solucionador indicado. .Esse encaminhamento poderá ser automático quando o grupo solucionador e a elegibilidade do serviço estiverem pré-configurados no Catálogo de Serviços de TIC.
Saída	Requisição encaminhada para o grupo solucionador indicado



1.11 Analisar requisição	
Objetivo	Analisar requisição
Responsável	Grupo solucionador
Entrada	Requisição não elegível ao 1º nível
Processamento	.Analisar a requisição para saber se de fato compete ao grupo, se deve ser encaminhada a outro grupo solucionador ou ainda se para atendê-la será necessária uma mudança. .A requisição encaminhada pode ser uma requisição de usuário que foi reaberta (VIP ou não). .Observação: Também nesta atividade serão tratados os chamados reabertos automaticamente pela ferramenta (SGS), devido o usuário não ter aceitado a solução disponibilizada pelo 1º e 2º níveis da central de serviços ou pelos grupos solucionadores.
Saída	Requisição analisada
1.12 Encaminhar para grupo solucionador apropriado	
Objetivo	Repassador o chamado para outro grupo solucionador
Responsável	Grupo solucionador
Entrada	Requisição analisada não elegível para o grupo solucionador
Processamento	Ao identificar que uma requisição de serviços encaminhada para a fila do grupo não faz parte do seu escopo, o grupo solucionador deve encaminhá-la ao grupo mais indicado para atender à requisição.
Saída	Requisição encaminhada para grupo solucionador apropriado
1.13 Gerenciar mudanças	
Objetivo	Encaminhar demanda por mudança para o Processo Gerenciar Mudanças
Responsável	Grupo solucionador



Entrada	Requisição cujo cumprimento demanda mudança
Processamento	Caso seja necessária uma mudança para executar o serviço requisitado, o fluxo segue para o Processo Gerenciar Mudanças.
Saída	Chamado encaminhado para o Processo Gerenciar Mudanças
1.14	Atuar no cumprimento da requisição (grupo solucionador)
Objetivo	Atuar no cumprimento da requisição
Responsável	Grupo solucionador
Entrada	Requisição elegível ao grupo solucionador
Processamento	O grupo solucionador atua no cumprimento da requisição conforme procedimento definido na base de conhecimento. Caso o serviço necessite do fornecimento de item indisponível no estoque, o grupo solucionador deve comunicar ao solicitante o <i>status</i> da requisição (pendente fornecedor) e o prazo previsto para o seu cumprimento. Nesse caso a contagem do ANS é interrompida.
Saída	Requisição tratada
1.15	Documentar cumprimento da requisição (grupo solucionador)
Objetivo	Registrar o tratamento dado a requisição
Responsável	Grupo solucionador
Entrada	Requisição tratada
Processamento	O grupo solucionador que atuou no cumprimento da requisição deve fazer o registro da sua atuação antes de encerrá-la, descrevendo informações relevantes para o cumprimento daquele serviço em particular.
Saída	Registro do tratamento da requisição



1.16 Encerrar chamado (grupo solucionador)	
Objetivo	Registrar resolução e validar com o usuário
Responsável	Grupo solucionador
Entrada	Requisição registrada no SGS
Processamento	.O grupo solucionador deve registrar o cumprimento da requisição, informando o(s) IC(s) envolvido(s) e a categorização do chamado, se necessário. .Encaminhar o chamado para validação e encerramento pelo do usuário.
Saída	Resolução do chamado registrada no SGS



7 Indicadores de desempenho

Ind. 1	Percentual de requisições resolvidas por cada grupo solucionador
Objetivo	Medir o percentual de requisições resolvidas por cada grupo solucionador
Periodicidade	Mensal
Parâmetros	V1=Quantidade de requisições resolvidas por cada grupo V2=Quantidade total de requisições registradas
Forma de cálculo	$(V1/V2) \times 100$
Meta	A definir
Ind. 2	Percentual de requisições resolvidas pelo 1º nível
Objetivo	Medir o percentual de requisições resolvidas pela Central de Serviços
Periodicidade	Mensal
Parâmetros	V1=Quantidade de requisições resolvidas pela Central de Serviços V2=Quantidade total de requisições abertas pelo usuário
Forma de cálculo	$(V1/V2) \times 100$
Meta	A definir
Ind. 3	Percentual de requisições que foram resolvidas nos tempos acordados
Objetivo	Medir a eficiência da TI em resolver requisições dentro dos prazos acordados
Periodicidade	Mensal
Parâmetros	V1=Quantidade de requisições resolvidas dentro do prazo V2=Quantidade total de requisições resolvidas



Forma de cálculo	(V1/V2) X 100
Meta	A definir
Ind. 4	Percentual de requisições abertas via web
Objetivo	Medir o percentual de requisições que foram abertas pelo usuário via web
Periodicidade	Mensal
Parâmetros	V1=Quantidade de requisições abertas pelo usuário via web V2=Quantidade total de requisições
Forma de cálculo	(V1/V2) X 100
Meta	A definir

8 Geração de Relatórios

O Gerente do Processo de Cumprimento de Requisição, de posse dos indicadores levantados, ficará responsável por consolidar os dados, formatar relatórios gerenciais e distribuir a diretoria da SETIC e às demais partes interessadas no processo, caso demandado.

9 Elaboração/Aprovação

Elaborado por:	Claudia Cristina Ferreira Jorge	
Aprovado por:	Érica Rossiter Tavares	Diretor(a) da Setic