



TRT-16ª REGIÃO

Coord. de Tecnologia da Informação e Comunicações

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

AGOSTO/2020

HISTÓRICO DE VERSÕES

#	DATA	DESCRIÇÃO
1	26/08/2020	Criação do Processo de Gerenciamento da Central de Serviços

SUMÁRIO

1. Objetivo	3
2. Aplicabilidade	3
3. Termos e Definições	3
4. Papéis e Responsabilidades	4
5. Interface com outros processos	5
6. Macrofluxo do processo	6
6.1. Fluxo Atender Usuários	7
6.2. Fluxo Monitorar Chamados	8
7. Descrição das Atividades	9
7.1. Fluxo Atender Usuários	9
7.2. Fluxo Monitorar Chamados	10
8. Matriz RACI	12
9. Indicadores	13
10. Divulgação dos resultados	15

1. OBJETIVO

Este documento tem por objetivo orientar, alinhar e definir as ações necessárias na função Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT16).

2. APLICABILIDADE

Tem aplicabilidade a todas as solicitações de atendimento de incidentes e requisições de serviços de TIC que são prestadas pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações (CTIC) do TRT16 e suas unidades subordinadas.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

- **ANS:** Acordo de Nível de Serviço;
- **Assyst:** Sistema utilizado para o gerenciamento de incidentes e requisições de serviços do TRT16;
- **Catálogo de Serviços:** Relação dos serviços de TIC fornecidos pela CTIC;
- **Central de Serviços:** ponto único de contato para os usuários da área de TIC para tratamento dos incidentes e requisições de serviço;
- **Chamado:** necessidade registrada na Central de Serviços do TRT16;
- **Incidente:** Evento que não faz parte do funcionamento padrão de um serviço de TI e que causa, ou pode causar, uma interrupção do serviço ou uma redução do seu nível de desempenho;
- **Requisição de serviço:** Requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, preferencialmente disponível no Catálogo de Serviços, por exemplo, uma requisição para informações ou aconselhamento, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário;
- **SGS:** Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (sistema Assyst);
- **Usuários de TIC:** são os clientes dos serviços de TIC prestados pelo TRT16. Podem ser internos a estrutura do tribunal, como magistrados, servidores, terceirizados e estagiários; ou externos, com advogados, membros do Ministério Público e partes.

4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

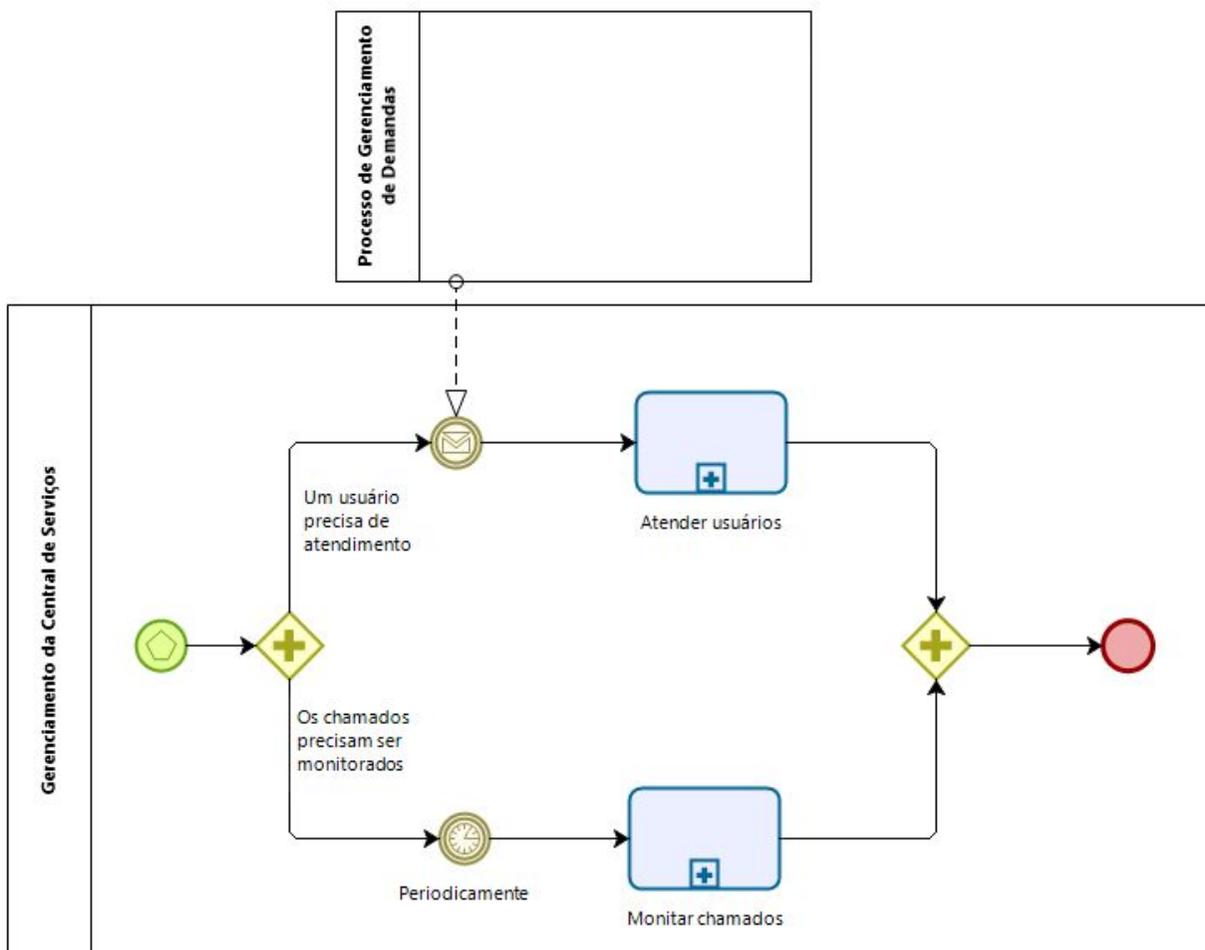
PAPEL	RESPONSABILIDADE	RESPONSÁVEL
Dono do Processo	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar a qualidade e eficiência geral do processo; • Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados; • Atuar na gestão de conflitos com as partes interessadas da demanda. 	Chefe do Apoio de Governança de TI
Gerente do Processo	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar a eficiência e a efetividade do processo; • Promover a execução das atividades do processo; • Manter o desenho e indicadores do processo atualizados. 	Chefe do Apoio de Relacionamento com o Cliente
Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar atendimento ou informar uma falha no serviço; 	Usuários de TIC
Analista da Central de Serviços	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar como ponto único de contato entre os usuários e a TI, recebendo e registrando solicitações e mantendo o usuário informado sobre o andamento de seus chamados, até a sua resolução; • Seguir os processos da Central de Serviços; • Gerenciar as atividades e recursos da Central de Serviços; • Promover as sessões de treinamento e conscientização da equipe da Central de Serviços; • Facilitar a comunicação entre TIC e negócios no nível operacional; • Atuar na resolução de incidentes e requisições de serviços quando estes forem de sua competência. 	Atendentes terceirizados, estagiários e servidores da CTIC
Grupo Solucionador	<ul style="list-style-type: none"> • Manter a Central de Serviços informada sobre a sua atuação em chamados (incidentes e requisições) e apoiar a central, quando solicitado; • Facilitar a comunicação entre TIC e negócios no nível operacional; • Representar o grupo solucionador em reuniões; 	Servidor/Analista do grupo solucionador responsável por atuar no incidente (áreas de TIC e Central de Serviços)
Coordenador de grupo solucionador	<ul style="list-style-type: none"> • Apoiar e acompanhar a operação conforme acordado nos níveis de serviços operacionais • Facilitar a comunicação entre TIC e negócios no nível operacional; • Reforçar as expectativas dos clientes quanto aos níveis de serviços acordados 	Chefe do grupo solucionador responsável pelo serviço que originou o chamado

5. INTERFACE COM OUTROS PROCESSOS

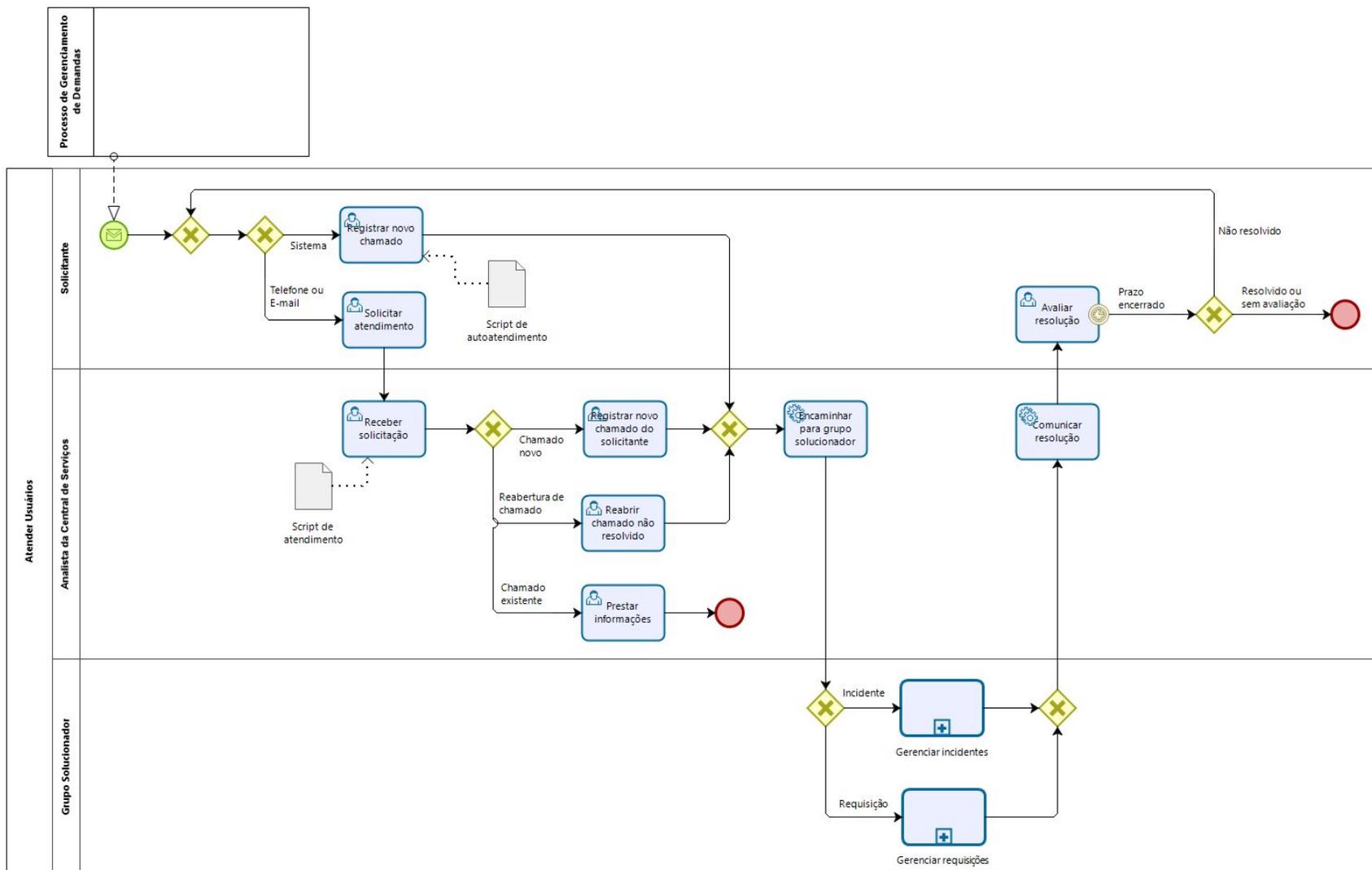
A seguir estão descritas as principais interfaces do Processo de Gerenciamento da Central de Serviços com os demais processos de gestão de TIC do TRT16.

- **Processo de Gerenciamento de Demandas de TIC:** o Processo de Gerenciamento de Demandas de TIC habilita o Processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC após demanda ser identificada como solicitação de serviço do catálogo de serviços ou incidente de TI.
- **Processo de Gerenciamento de Requisições de TIC:** quando um chamado for identificado como uma solicitação de determinado serviço prestado pela CTIC, a Central de Serviços o direciona para o Processo de Gerenciamento de Requisição de TIC.
- **Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC:** quando um chamado for identificado como um incidente, a Central de Serviços o direciona para o Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC.

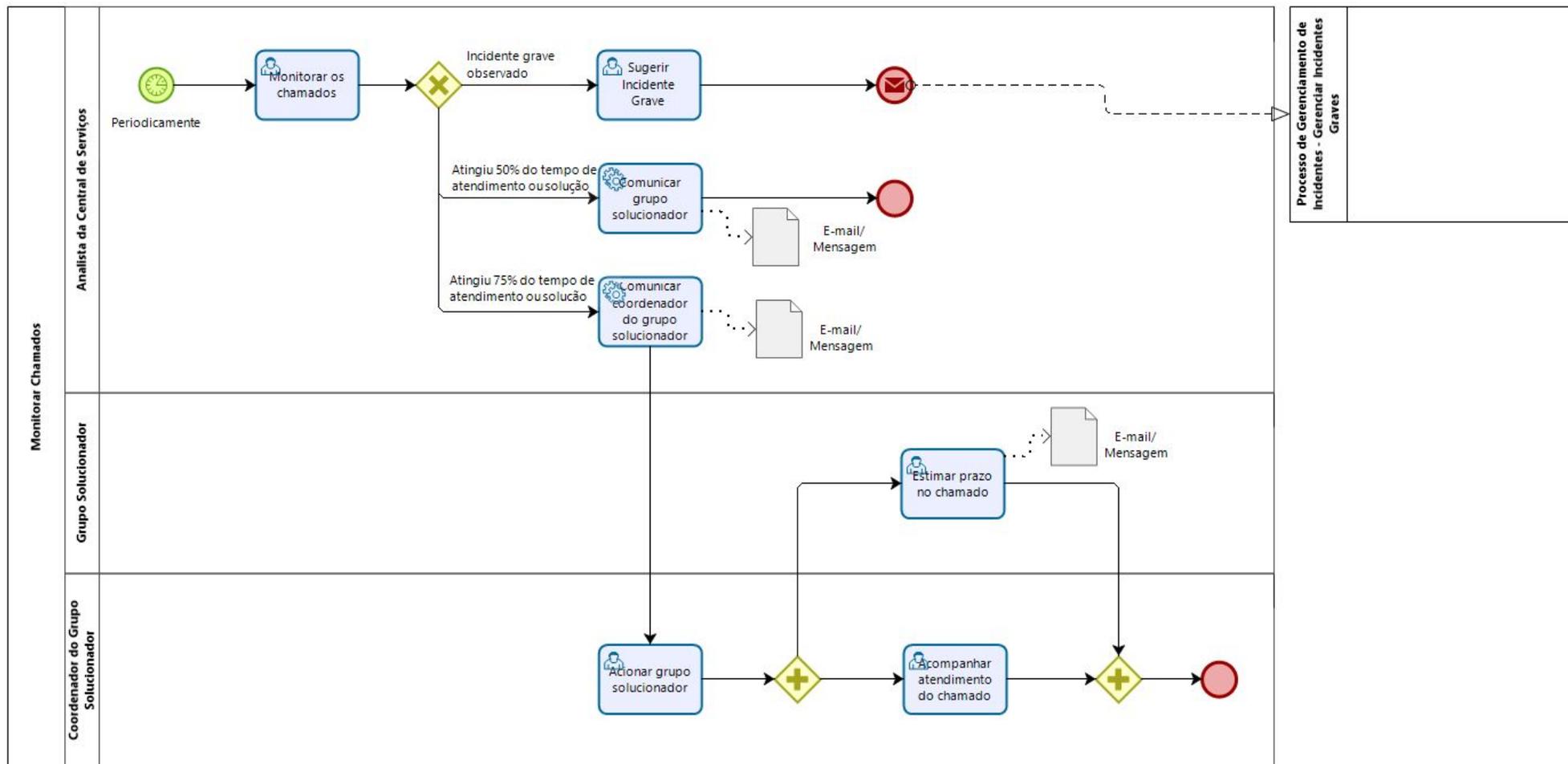
6. MACROFLUXO DO PROCESSO



6.1.FLUXO ATENDER USUÁRIOS



6.2.FLUXO MONITORAR CHAMADOS



7. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

7.1.FLUXO ATENDER USUÁRIOS

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Registrar novo chamado	Solicitante	<p>Entradas: Não se aplica.</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acessar o sistema Assyst (central.trt16.jus.br) da Central de Serviços; • Selecionar a opção “Abrir chamado”; • Escolher o serviço de TIC desejado; • Descrever a necessidade que precisa ser atendida; • Clicar no botão “Enviar”; <p>Saídas: Registro da solicitação.</p>
Solicitar atendimento	Solicitante	<p>Entradas: Não se aplica.</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefonar para a Central de Serviços do TRT16 e solicitar atendimento. • Telefone: (98) 2109-9500 <p>Saídas: Solicitação de atendimento.</p>
Receber solicitação	Analista da Central de Serviços	<p>Entradas: Solicitação de atendimento</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O analista da Central de Serviços deve receber a solicitação e fazer uma análise prévia, realizando as seguintes ações: <ul style="list-style-type: none"> ○ Analisar as informações transmitidas e, se necessário, solicitar informações complementares (ex.: mensagem de erro, equipamento inoperante ou não); ○ Consultar no SGS se há registro de um incidente ou requisição de serviço para a mesma solicitação. • Após a análise, o analista deve direcionar o atendimento para uma das seguintes opções: <ul style="list-style-type: none"> ○ Registrar um novo chamado para o usuário; ○ Reabrir chamado não resolvido; ○ Prestar informações; <p>Saídas: Não se aplica</p>
Registrar novo chamado do solicitante	Analista da Central de Serviços	<p>Entradas: Solicitação de atendimento</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acessar o sistema Assyst (central.trt16.jus.br) da Central de Serviços; • Registrar chamado descrevendo a necessidade do solicitante; <p>Saídas: Registro da solicitação.</p>
Reabrir chamado não resolvido	Analista da Central de Serviços	<p>Entradas: Chamado do usuário</p> <p>Descrição:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> Quando a solicitação for referente a uma reabertura de chamado, o analista deve analisá-lo junto à solução que foi adotada anteriormente e efetuar todos os testes necessários para validar a solução. Caso identifique que o chamado realmente não foi resolvido, conforme informado pelo usuário, o analista deve efetuar a reabertura do chamado. A reabertura implicará a continuidade da contagem de tempo de atendimento para aferição dos níveis mínimos de serviço, a qual se encontrava em estado de pausa, decorrente do encerramento técnico. <p>Saídas: Chamado reaberto</p>
Prestar informações	Analista da Central de Serviços	<p>Entradas: Chamado do usuário</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> Quando a solicitação do usuário for identificada como uma reclamação ou informação sobre um chamado aberto, o analista deve prestar esclarecimentos ao usuário sobre o seu andamento, passando as informações que estiverem disponíveis no chamado, além de informar que o chamado está dentro do prazo. O analista deve registrar no chamado a informação que houve interação do usuário e quais esclarecimentos foram dados. Adicionalmente, orientar o usuário sobre a possibilidade de acompanhar o status do chamado pela web. <p>Saídas: Chamado aberto atualizado</p>
Encaminhar para grupo solucionador	Analista da Central de Serviços	<p>Entradas: Chamado do usuário</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> Com as informações atualizadas, o analista encaminha o chamado ao grupo solucionador mais indicado para a resolução do chamado. Esse procedimento é feito de forma automática pela SGS. <p>Saídas: Chamado encaminhado para grupo solucionador</p>
Comunicar resolução	Analista da Central de Serviços	<p>Entradas: Chamado resolvido</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> Com o chamado resolvido, o analista deve comunicar ao solicitante a respeito da resolução do chamado. A comunicação é um e-mail gerado automaticamente pelo SGS da Central de Serviços. <p>Saídas: E-mail informando a resolução do chamado</p>
Avaliar resolução	Solicitante	<p>Entradas: Chamado resolvido</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ao receber o comunicado, o usuário solicitante avalia se a sua solicitação foi de fato resolvida, registrando essa informação no SGS. No caso de não ter sido resolvida, o usuário deve informar à Central de Serviços quais pontos não foram atendidos; O usuário terá um prazo máximo de 3 (três) dias para contactar a Central de Serviços. Se neste prazo ele não registrar sua avaliação acerca da solução, será considerado que o chamado foi satisfatoriamente atendido. <p>Saídas: Chamado avaliado</p>

7.2.FLUXO MONITORAR CHAMADOS

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Monitorar os chamados	Analista da Central de Serviços	<p>Entradas: Lista de chamados abertos.</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ao longo do dia, o analista da Central de Serviços que atua no grupo de acompanhamento realiza a monitoração dos chamados nas diversas filas de atendimento, adotando as ações cabíveis para mantê-los dentro dos níveis de serviços acordados. <p>Saídas: Lista de chamados abertos.</p>
Sugerir Incidente Grave	Analista da Central de Serviços	<p>Entradas: Lista de chamados abertos.</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> Através da análise de recorrência, o analista da Central de Serviços observa comportamentos anormais nos chamados e assim pode sugerir a criação de um Incidente Grave ao Gerente de Incidentes. <p>Saídas: Sugestão de Incidente Grave e Lista de chamados</p>
Comunicar grupo solucionador	Analista da Central de Serviços	<p>Entradas: Chamado que já atingiu 50% do tempo de solução.</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> Assim que o chamado atingir 50% do tempo determinado para atendimento ou para solução, o SGS deve comunicar a situação do chamado ao grupo solucionador por meio de um e-mail. <p>Saídas: E-mail</p>
Comunicar Coordenador do grupo solucionador	Analista da Central de Serviços	<p>Entradas: Chamado que já atingiu 75% do tempo de solução.</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ao identificar que um chamado atingiu 75% do tempo determinado para atendimento ou para solução, o SGS deve comunicar a situação do chamado ao coordenador do grupo solucionador por meio de e-mail/mensagem. <p>Saídas: E-mail</p>
Acionar grupo solucionador	Coordenador do Grupo Solucionador	<p>Entradas: Chamado que já atingiu 75% do tempo de solução.</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> O coordenador do grupo solucionador, ao ser comunicado pelo analista da Central de Serviços, deve avaliar a situação do chamado e acionar o grupo solucionador para definir a ação a ser tomada, incluindo o prazo estimado para solucionar o caso. <p>Saídas: Chamado analisado e tempo de solução estimado.</p>
Estimar prazo no chamado	Grupo Solucionador	<p>Entradas: Chamado analisado e tempo de solução estimado.</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> O grupo solucionador deve registrar no chamado o prazo e a ação para a solução, que foram definidos com o coordenador do grupo solucionador. Deve, também, registrar as informações que julgar relevantes, as quais ficarão disponíveis para consulta pelo analista da Central de Serviços responsável pelo acompanhamento. <p>Saídas: Chamado com tempo estimado e solução registrada.</p>

Acompanhar atendimento do chamado	Coordenador do Grupo Solucionador	<p>Entradas: Chamado que já atingiu 75% do tempo de solução.</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> O Coordenador do Grupo Solucionador deve acompanhar o andamento do chamado até seu encerramento, para garantir sua resolução. <p>Saídas: Chamado que já atingiu 75% do tempo de solução.</p>
-----------------------------------	-----------------------------------	--

8. MATRIZ RACI

ATENDER USUÁRIOS		
ATIVIDADE	SOLICITANTE	ANALISTA DA CENTRAL DE SERVIÇOS
Registrar novo chamado	R/A	-
Solicitar atendimento	R/A	C/I
Receber solicitação	C/I	R/A
Registrar novo chamado do solicitante	C/I	R/A
Reabrir chamado não resolvido	C/I	R/A
Prestar informações	C/I	R/A
Encaminhar para grupo solucionador	C/I	R/A
Comunicar resolução	C/I	R/A
Avaliar resolução	R/A	-

MONITORAR CHAMADOS			
ATIVIDADE	ANALISTA DA CENTRAL DE SERVIÇOS	GRUPO SOLUCIONADOR	COORDENADOR DO GRUPO SOLUCIONADOR
Monitorar os chamados	R/A	C/I	-
Sugerir Incidente Grave	R/A	C/I	

Comunicar grupo solucionador	R/A	C/I	-
Comunicar Coordenador do grupo solucionador	R/A	-	-
Acionar grupo solucionador	-	-	R/A
Estimar prazo no chamado	-	R/A	-
Acompanhar atendimento do chamado	-	C/I	R/A

9. INDICADORES

1 - Quantidade de chamados registrados	
Objetivo:	Demonstrar o número de chamados que foi registrado no SGS.
Periodicidade:	Mensal
Forma de cálculo:	Total de incidentes registrados + Total de requisições de serviços registrados
Fonte:	SGS
Meta:	A definir
Observação:	Segmentar o resultado por: item do catálogo de serviços; tipo de chamado; grupo solucionador destinado; canal de abertura; localização do usuário; Situação do chamado;

2 - Quantidade de chamados resolvidos	
Objetivo:	Demonstrar o número de chamados do SGS resolvido pela CTIC.
Periodicidade:	Mensal
Forma de cálculo:	Total de incidentes resolvidos + Total de requisições de serviços resolvidos
Fonte:	SGS

Meta:	A definir
Observação:	Segmentar o resultado por: item do catálogo de serviços; tipo de chamado; grupo solucionador responsável; canal de abertura; localização do usuário; período de registro; reabertura de chamado;

3 - Tempo médio de recebimento de chamado

Objetivo:	Demonstrar o tempo médio de recepção e atribuição dos chamados realizados a CTIC.
Periodicidade:	Mensal
Forma de cálculo:	(Tempo total até a primeira atribuição interna no SGS / Total de chamados com primeira atribuição)
Fonte:	SGS
Meta:	A definir
Observação	Segmentar o resultado por: item do catálogo de serviços; tipo de chamado; grupo solucionador responsável; canal de abertura; localização do usuário;

4 - Tempo médio de resolução

Objetivo:	Demonstrar o tempo que um chamado leva para ser resolvido.
Periodicidade:	Mensal
Forma de cálculo:	(Tempo total até a resolução no SGS / Total de chamados com resolução no período)
Fonte:	SGS
Meta:	A definir
Observação	Segmentar o resultado por: item do catálogo de serviços; tipo de chamado; grupo solucionador responsável; canal de abertura; localização do usuário;

5 - Serviços mais solicitados (TOP 10)

Objetivo:	Demonstrar quais serviços do catálogo de TIC são mais recorrentes e solicitados pelos usuários de TIC.
Periodicidade:	Mensal
Forma de cálculo:	Listagem dos 10 itens do catálogo que mais concentram chamados no período
Fonte:	SGS
Meta:	A definir
Observação	Segmentar o resultado por: categorias do catálogo de serviços; tipo de chamado; grupo solucionador responsável; canal de abertura; localização do usuário;

10. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados do processo serão demonstrados através dos indicadores de desempenho disponibilizados na página de Governança de TIC do Tribunal.