



**TRT-16ª REGIÃO**

Coord. de Tecnologia da Informação e Comunicações

# **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS DE TIC**

AGOSTO/2020

## HISTÓRICO DE VERSÕES

#	DATA	DESCRIÇÃO
1	01/11/2014	Criação do Processo de Gerenciamento de Requisição
2	26/08/2020	Simplificação do processo e atualização do fluxo, descrição das atividades e indicadores.

## SUMÁRIO

1. Objetivo	4
2. Aplicabilidade	4
3. Termos e Definições	4
4. Papéis e Responsabilidades	4
5. Interface com outros processos	5
6. Fluxo do Processo	6
7. Descrição das atividades do Processo	7
8. Matriz RACI	8
9. Indicadores	8
10. Divulgação dos resultados	8

## 1. OBJETIVO

Este documento tem por objetivo estabelecer o **Processo de Gerenciamento de Requisição** no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT16), a fim de representar e descrever as atividades necessárias para administrar o ciclo de vida de todas as solicitações de serviços dos usuários de TIC.

## 2. APLICABILIDADE

Tem aplicabilidade a todas as solicitações de 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

- **Base de Conhecimento:** um banco de dados lógico contendo dados e informações usadas pelo SGCS (Sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço);
- **SGS:** Sistema de Gerenciamento de Serviços (sistema Assyst);
- **TIC:** Tecnologia da Informação e Comunicação.
- **Catálogo de Serviços:** Relação dos serviços de TIC fornecidos pela CTIC;
- **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;
- **Chamado:** necessidade registrada na Central de Serviços do TRT16;

## 4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

PAPEL	RESPONSABILIDADE	RESPONSÁVEL
<b>Dono do Processo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Buscar a qualidade e eficiência geral do processo;</li><li>● Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados;</li><li>● Atuar na gestão de conflitos com as partes interessadas da demanda.</li></ul>	Chefe do Apoio de Governança de TI

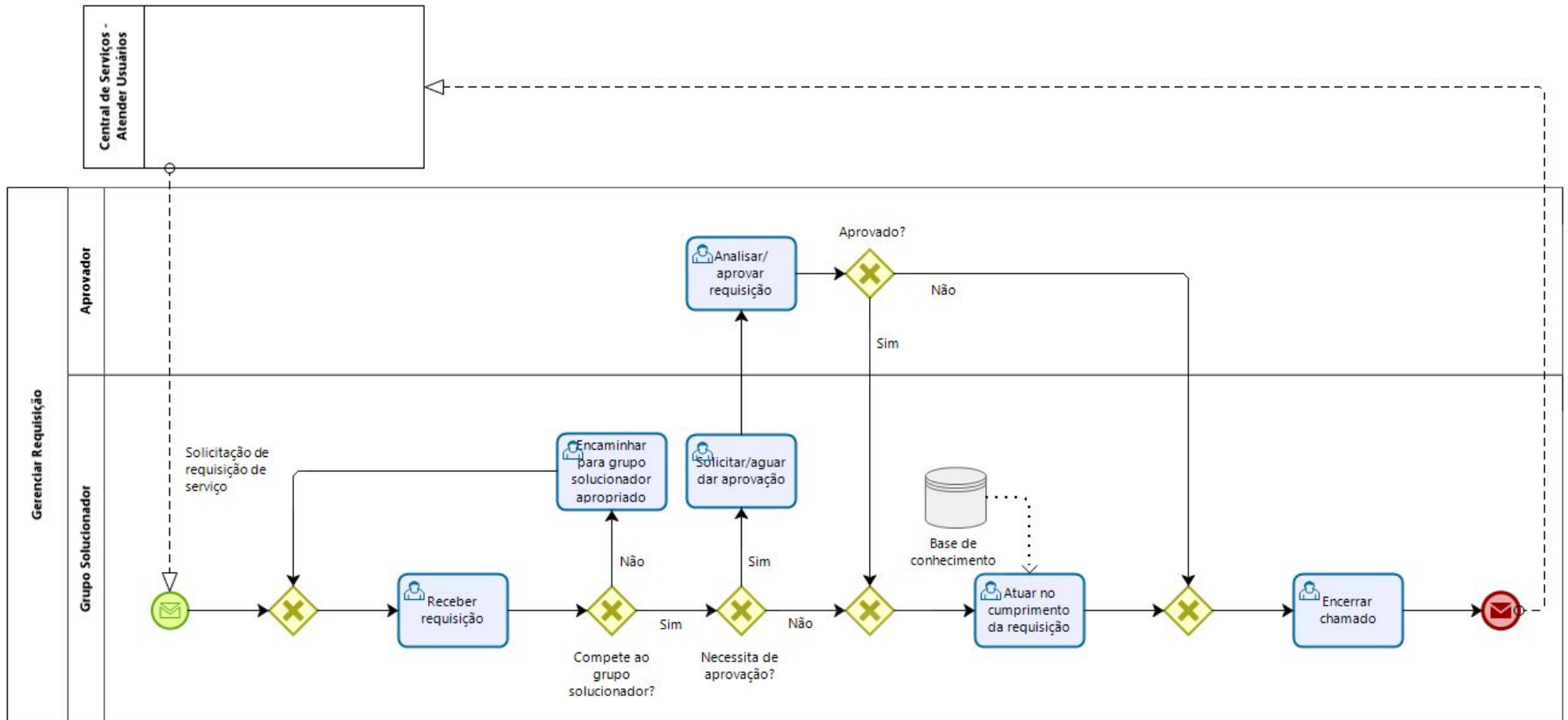
<b>Gerente do Processo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar a eficiência e a efetividade do processo;</li> <li>• Promover a execução das atividades do processo;</li> <li>• Manter o desenho e indicadores do processo atualizados.</li> </ul>	Chefe do Apoio de Relacionamento com o Cliente
<b>Aprovador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar e aprovar as solicitações de requisições submetidas para análise</li> </ul>	Servidores, unidades ou grupos designados para aprovar determinado serviço
<b>Grupo solucionador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuar no cumprimento das requisições de serviços encaminhadas para o seu grupo solucionador;</li> <li>• Manter os principais interessados informados sobre a sua atuação no cumprimento das requisições de serviços;</li> <li>• Registrar as ações corretivas e oportunidades de melhorias;</li> </ul>	Servidor/Analista do grupo solucionador responsável por cumprir a requisição de determinado serviço (áreas de TIC e Central de Serviços)

## 5. INTERFACE COM OUTROS PROCESSOS

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

- **Processo de Gerenciamento da Central de Serviços 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 Requisições de Serviços de TIC.

**6. FLUXO DO PROCESSO**



## 7. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROCESSO

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DETALHAMENTO
Receber requisição	Grupo Solucionador	<p><b>Entradas:</b> Chamado (requisição) aberto.</p> <p><b>Descrição:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>O analista do grupo solucionador deve receber a solicitação de requisição de serviço do processo atender usuários e fazer uma análise prévia verificando se: <ul style="list-style-type: none"> <li>Necessita de aprovação de algum outro servidor/unidade;</li> <li>Não necessita de aprovação e pode ser atendido;</li> <li>Não compete ao grupo solucionador e deve ser redirecionado;</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Saídas:</b> Chamado recebido.</p>
Encaminhar para grupo solucionador apropriado	Grupo Solucionador	<p><b>Entradas:</b> Chamado (requisição) aberto</p> <p><b>Descrição:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Com as informações atualizadas, o analista do grupo solucionador, ao identificar que a requisição não compete ao seu grupo, deve encaminhá-lo para o grupo solucionador mais indicado.</li> </ul> <p><b>Saídas:</b> Chamado encaminhado a grupo solucionador</p>
Solicitar/aguardar aprovação	Grupo Solucionador	<p><b>Entradas:</b> Chamado (requisição) aberto.</p> <p><b>Descrição:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Uma vez identificado que o serviço requisitado necessita de aprovação prévia para ser executado, o analista do grupo solucionador deve solicitar ou aguardar a aprovação do aprovador responsável. Este pode ser uma pessoa, unidade, grupo solucionador, etc.</li> <li>Caso necessário, o analista pode submeter a requisição a um grupo solucionador para obter a aprovação.</li> </ul> <p><b>Saídas:</b> Solicitação de aprovação</p>
Analisar/aprovar requisição	Aprovador	<p><b>Entradas:</b> Chamado encaminhado para aprovação.</p> <p><b>Descrição:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>O aprovador(a) para o(a) qual a requisição foi encaminhada, recebe a requisição e avalia se deve ou não aprová-la. Em qualquer caso, uma justificativa ou evidência deve, obrigatoriamente, ser incluída no registro da requisição;</li> <li>Se necessário, anexar documentação de aprovação.</li> </ul> <p><b>Saídas:</b> Chamado aprovado ou não.</p>
Atuar no cumprimento da requisição	Grupo Solucionador	<p><b>Entradas:</b> Chamado (requisição) aberto.</p> <p><b>Descrição:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>O grupo solucionador deve atuar no cumprimento da requisição, conforme procedimento definido na base de conhecimento;</li> <li>Caso o serviço necessite de fornecedor, o grupo deve comunicar ao solicitante o status da requisição (pendente fornecedor) e o prazo previsto para o seu cumprimento. Neste caso, a contagem do SLA é interrompida.</li> </ul> <p><b>Saídas:</b> Chamado em atendimento</p>
Encerrar chamado	Grupo Solucionador	<p><b>Entradas:</b> Chamado em atendimento</p>

		<p><b>Descrição:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>O analista do Grupo Solucionador que atuou no cumprimento da requisição deve fechar o chamado e concluir o atendimento.</li> </ul> <p><b>Saídas:</b> Chamado encerrado</p>
--	--	--

## 8. MATRIZ RACI

FLUXO		
ATIVIDADE	GRUPO SOLUCIONADOR	APROVADOR
Receber requisição	R/A	-
Solicitar/aguardar aprovação	R/A	-
Analisar/aprovar requisição	-	R/A
Atuar no cumprimento da requisição	R/A	-
Encerrar chamado	R/A	-
Encaminhar para grupo solucionador apropriado	R/A	-

## 9. INDICADORES

Os indicadores do processo estão descritos no Processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC.

## 10. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados do processo serão demonstrados através dos indicadores de desempenho disponibilizados na página da Governança de TIC do TRT16.