



TRT-13ª REGIÃO
Paraíba

MANUAL DO PROCESSO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO

**ASSESSORIA DE GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO**

João Pessoa – Ago/2024
Versão 1.3

Desembargador Presidente

Thiago de Oliveira Andrade

Juiz Auxiliar da Presidência

Lindinaldo Silva Marinho

Secretaria-Geral da Presidência

Hyderlandson Coelho da Costa

Secretaria de Governança e Gestão Estratégica

Max Frederico Guedes Pereira

Assessoria de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação

Luís Fabiano Saldanha Bandeira

Elaboração e Revisão do Manual

Breno Moreno Luna

Bruno Rafael de Araújo Sales

Emerson Diego da Costa Araújo

Ewerton Leandro da Costa Araújo

Luís Fabiano Saldanha Bandeira

Luiz Alberto Alves dos Santos

Rodrigo de Araújo Gouveia

SUMÁRIO

1. Objetivo	4
2. Escopo	4
3. Definições e Abreviações	4
4. Benefícios Esperados	4
5. Processo de Cumprimento de Requisição	5
5.1. Diagrama	5
5.2. Atividades	5
5.2.1. Registrar Requisição	5
5.2.2. Notificar Solicitante	5
5.2.3. Solicitar o Registro da Requisição	6
5.2.4. Avaliar Resolução	6
5.2.5. Reabrir Requisição	6
5.2.6. Registrar Requisição (Central de Serviços)	6
5.2.7. Avaliar Requisição	6
5.2.8. Analisar Requisição (Central de Serviços)	6
5.2.9. Reclassificar com a Atividade Correta (Central de Serviços)	6
5.2.10. Atender Requisição (Central de Serviços)	7
5.2.11. Acionar Fornecedor (Central de Serviços)	7
5.2.12. Verificar Solução Sugerida (Central de Serviços)	7
5.2.13. Documentar o Atendimento Realizado (Central de Serviços)	7
5.2.14. Solicitar Atualização da Base de Conhecimento (Central de Serviços)	7
5.2.15. Registrar Resolução da Requisição (Central de Serviços)	7
5.2.16. Encerrar Chamado (Central de Serviços)	7
5.2.17. Notificar Solicitante (Central de Serviços)	7
5.2.18. Escalar Chamado	8
5.2.19. Analisar Requisição (2º Nível)	8
5.2.20. Reclassificar com a Atividade Correta (2º Nível)	8
5.2.21. Atender Requisição (2º Nível)	8
5.2.22. Acionar Fornecedor (2º Nível)	8
5.2.23. Verificar Solução Sugerida (2º Nível)	8
5.2.24. Solicitar Mudança	8
5.2.25. Documentar o Atendimento Realizado (2º Nível)	9
5.2.26. Solicitar Atualização da Base de Conhecimento (2º Nível)	9
5.2.27. Registrar Resolução da Requisição (2º Nível)	9
5.2.28. Encerrar Chamado (2º Nível)	9
5.2.29. Notificar Solicitante (2º Nível)	9
5.2.30. Registrar a Justificativa do não Atendimento	9
5.2.31. Notificar Grupo SETIC	9
5.3. Entradas e Saídas	10
5.3.1. Entradas	10
5.3.2. Saídas	10
6. Papéis e Responsabilidades	10
7. Indicadores	11
7.1. Percentual de requisições capturadas dentro do prazo	11
7.2. Percentual de requisições fechadas dentro do ANS	11
7.3. Percentual de requisições resolvidas pela Central de Serviços	11
7.4. Percentual de requisições reabertas	11
8. Melhorias futuras	11

1. Objetivo

O Cumprimento de Requisições é uma prática que ajuda a organização a lidar com solicitações de serviço dos usuários de forma eficiente e organizada. De forma simplificada, toda solicitação que não representa uma falha na infraestrutura de TI, tal como, um pedido de informação, documentação, liberação de acesso etc., é uma requisição.

O objetivo do Gerenciamento de Requisições é garantir que as solicitações dos usuários sejam tratadas de maneira eficiente, de acordo com as políticas e procedimentos estabelecidos contribui para a satisfação do cliente e ajuda a manter um alto nível de qualidade nos serviços de TI.

2. Escopo

Este processo é aplicável a todos os serviços oferecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT da 13ª Região.

3. Definições e Abreviações

Requisição: toda solicitação que não representa uma falha na infraestrutura de TI, tal como, um pedido de informação, documentação, liberação de acesso etc.

Acordo de Nível de Serviço (ANS): acordo entre a área de TIC e seus usuários. O ANS descreve o serviço de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com os usuários;

Serviço de TIC: serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;

Base de Conhecimento: banco de dados lógico contendo informações usadas sobre incidentes e problemas relacionados aos serviços de TIC;

Requisição de Mudança (RdM): pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança.

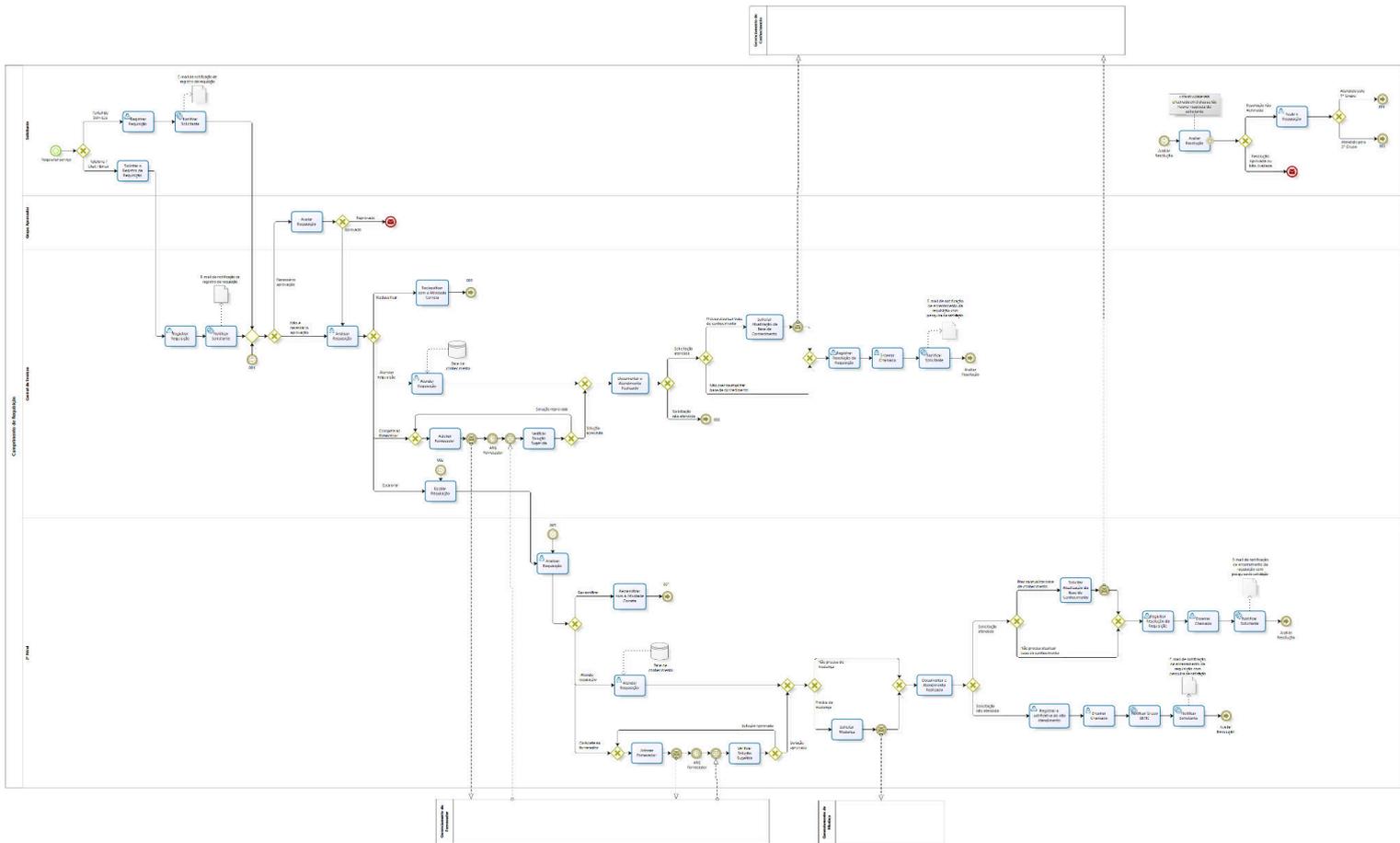
4. Benefícios Esperados

Os benefícios esperados com a implementação do Processo de Cumprimento de Requisição são os seguintes:

- Oferecer um canal para os usuários requisitarem e receberem serviços padrões, pré-definidos e/ou aprovados;
- Fornecer informações aos usuários relacionadas à disponibilidade dos serviços;
- Auxiliar os usuários com informações gerais sobre os serviços;
- Receber reclamações e sugestões a respeito dos serviços.

5. Processo de Cumprimento de Requisição

5.1. Diagrama



5.2. Atividades

5.2.1. Registrar Requisição

Descrição: O solicitante registra a requisição na ferramenta de chamados.

Entrada: Informações sobre a requisição.

Saída: Requisição cadastrada na ferramenta de chamados.

Responsável: Solicitante.

5.2.2. Notificar Solicitante

Descrição: A ferramenta de chamados notifica o solicitante da requisição cadastrada através de e-mail.

Entrada: Requisição cadastrada na ferramenta de chamados.

Saída: E-mail para o solicitante.

Responsável: Ferramenta de chamados.

5.2.3. Solicitar o Registro da Requisição

Descrição: O solicitante entra em contato com a Central de Serviços para requerer o registro da requisição.

Entrada: Contato com a Central de Serviços.

Saída: Informações sobre a requisição.

Responsável: Solicitante.

5.2.4. Avaliar Resolução

Descrição: O solicitante deverá avaliar o chamado encerrado.

Entrada: Chamado encerrado.

Saída: Resolução do chamado aprovada, reprovada ou não avaliada.

Responsável: Solicitante.

5.2.5. Reabrir Requisição

Descrição: O solicitante poderá reabrir o chamado caso entenda que sua requisição não foi atendida.

Entrada: Resolução do chamado não aprovada.

Saída: Chamado reaberto.

Responsável: Solicitante.

5.2.6. Registrar Requisição (Central de Serviços)

Descrição: A Central de Serviços deverá registrar a requisição baseado nas informações do Solicitante.

Entrada: Informações sobre a requisição.

Saída: Requisição cadastrada na ferramenta de chamados.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.7. Avaliar Requisição

Descrição: Caso o chamado necessite de aprovação, o Grupo Aprovador deverá analisar a requisição.

Entrada: Informações sobre a requisição.

Saída: Requisição aprovada ou reprovada.

Responsável: Grupo Aprovador.

5.2.8. Analisar Requisição (Central de Serviços)

Descrição: A Central de Serviços analisará a requisição para dar o devido encaminhamento.

Entrada: Requisição aprovada.

Saída: Requisição reclassificada, encaminhada para atendimento, encaminhada para o fornecedor ou escalonada.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.9. Reclassificar com a Atividade Correta (Central de Serviços)

Descrição: Uma vez identificado que a requisição está associada à atividade indevida, a Central de Serviços irá classificá-la com a atividade correta.

Entrada: Requisição classificada incorretamente.

Saída: Requisição reclassificada.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.10. Atender Requisição (Central de Serviços)

Descrição: Uma vez identificado que a requisição já pode ser resolvida, a Central de Serviços fará seu atendimento usando como recurso de apoio a Base de Conhecimento do serviço em questão, se houver.

Entrada: Requisição em análise.

Saída: Requisição atendida.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.11. Acionar Fornecedor (Central de Serviços)

Descrição: A Central de Serviços analisará a requisição para dar o devido encaminhamento.

Entrada: Requisição que depende do fornecedor.

Saída: Aguardar o ANS do fornecedor.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.12. Verificar Solução Sugerida (Central de Serviços)

Descrição: A Central de Serviços analisará se a solução dada pelo fornecedor atendeu a requisição.

Entrada: Solução enviada pelo fornecedor.

Saída: Solução do fornecedor aprovada ou reprovada.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.13. Documentar o Atendimento Realizado (Central de Serviços)

Descrição: A Central de Serviços irá documentar o atendimento da requisição.

Entrada: Requisição em atendimento.

Saída: Atendimento da requisição documentado.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.14. Solicitar Atualização da Base de Conhecimento (Central de Serviços)

Descrição: Uma vez identificada que é necessária a atualização da Base de Conhecimento do serviço em questão, a Central de Serviços solicitará sua atualização.

Entrada: Requisição atendida.

Saída: Solicitação para atualização da Base de Conhecimento.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.15. Registrar Resolução da Requisição (Central de Serviços)

Descrição: A Central de Serviços fará o registro da resolução da requisição.

Entrada: Requisição atendida.

Saída: Resolução da requisição registrada.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.16. Encerrar Chamado (Central de Serviços)

Descrição: A Central de Serviços fará o encerramento do chamado na ferramenta de Chamados.

Entrada: Requisição atendida e resolução registrada.

Saída: Chamado encerrado.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.17. Notificar Solicitante (Central de Serviços)

Descrição: A ferramenta de Chamados notificará o solicitante da requisição através de e-mail e enviará uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento.

Entrada: Chamado encerrado.

Saída: E-mail notificando o encerramento do chamado e com uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento.

Responsável: Ferramenta de Chamados.

5.2.18. Escalar Chamado

Descrição: A Central de Serviços escalará o chamado para o 2º nível, se houver necessidade.

Entrada: Incidente analisado.

Saída: Chamado escalado.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.19. Analisar Requisição (2º Nível)

Descrição: A equipe do 2º Nível irá analisar o chamado enviado pela Central de Serviços.

Entrada: Requisição vinda da Central de Serviços.

Saída: Requisição reclassificada, encaminhada para atendimento ou encaminhada para o fornecedor.

Responsável: 2º Nível.

5.2.20. Reclassificar com a Atividade Correta (2º Nível)

Descrição: Uma vez identificado que a requisição está associada à atividade indevida, a equipe do 2º Nível irá classificá-la para a atividade correta.

Entrada: Requisição classificada incorretamente.

Saída: Requisição reclassificada.

Responsável: 2º Nível.

5.2.21. Atender Requisição (2º Nível)

Descrição: Uma vez identificado que a requisição já pode ser resolvida, a equipe do 2º Nível fará seu atendimento usando como recurso de apoio a Base de Conhecimento do serviço em questão, se houver.

Entrada: Requisição em análise.

Saída: Requisição atendida.

Responsável: 2º Nível.

5.2.22. Acionar Fornecedor (2º Nível)

Descrição: A equipe do 2º Nível analisará a requisição para dar o devido encaminhamento.

Entrada: Requisição que depende do fornecedor.

Saída: Aguardar o ANS do fornecedor.

Responsável: 2º Nível.

5.2.23. Verificar Solução Sugerida (2º Nível)

Descrição: A equipe do 2º Nível analisará se a solução dada pelo fornecedor atendeu a requisição.

Entrada: Solução enviada pelo fornecedor.

Saída: Solução do fornecedor aprovada ou reprovada.

Responsável: 2º Nível.

5.2.24. Solicitar Mudança

Descrição: A equipe do 2º Nível acionará o Processo de Gerenciamento de Mudanças se houver necessidade.

Entrada: Requisição em atendimento.

Saída: Acionamento do processo de Gerenciamento de Mudança.

Responsável: 2º Nível.

5.2.25. Documentar o Atendimento Realizado (2º Nível)

Descrição: A equipe do 2º Nível irá documentar o atendimento da requisição.

Entrada: Requisição em atendimento.

Saída: Atendimento da requisição documentado.

Responsável: 2º Nível.

5.2.26. Solicitar Atualização da Base de Conhecimento (2º Nível)

Descrição: Uma vez identificada que é necessária a atualização da Base de Conhecimento do serviço em questão, a equipe do 2º Nível solicitará sua atualização.

Entrada: Requisição atendida.

Saída: Solicitação para atualização da Base de Conhecimento.

Responsável: 2º Nível.

5.2.27. Registrar Resolução da Requisição (2º Nível)

Descrição: A equipe do 2º Nível fará o registro da resolução da requisição.

Entrada: Requisição atendida.

Saída: Resolução da requisição registrada.

Responsável: 2º Nível.

5.2.28. Encerrar Chamado (2º Nível)

Descrição: A equipe do 2º Nível fará o encerramento do chamado na ferramenta de Chamados.

Entrada: Requisição atendida e resolução registrada.

Saída: Chamado encerrado.

Responsável: 2º Nível.

5.2.29. Notificar Solicitante (2º Nível)

Descrição: A ferramenta de Chamados notificará o solicitante da requisição através de e-mail e enviará uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento.

Entrada: Chamado encerrado.

Saída: E-mail notificando o encerramento do chamado e com uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento.

Responsável: 2º Nível.

5.2.30. Registrar a Justificativa do não Atendimento

Descrição: A equipe do 2º Nível deverá registrar o motivo do não atendimento da requisição.

Entrada: Requisição não atendida.

Saída: Registro do não atendimento da requisição.

Responsável: 2º Nível.

5.2.31. Notificar Grupo SETIC

Descrição: A ferramenta de chamados deverá enviar um e-mail para o grupo SETIC notificando sobre o encerramento do atendimento sem solução.

Entrada: Chamado encerrado

Saída: E-mail para o grupo SETIC

Responsável: Ferramenta de Chamados.

5.3. Entradas e Saídas

O Processo de Cumprimento de Requisição tem as seguintes entradas e saídas:

5.3.1. Entradas

- Chamado para o cumprimento de uma requisição.

5.3.2. Saídas

- Chamado encerrado com o devido atendimento. Em caso de não solução, a justificativa deve estar registrada;
- Invocação do Processo de Gerenciamento de Mudança, caso necessário.
- Invocação do Processo de Gerenciamento do Conhecimento, caso necessário.

6. Papéis e Responsabilidades

Papel	Responsabilidades
Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar requisição; • Solicitar o registro da requisição via telefone ou e-mail; • Avaliar resolução do atendimento da requisição; • Reabrir requisição.
Grupo Aprovador	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliar requisição.
Central de Serviços	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar requisição; • Analisar requisição; • Reclassificar requisição; • Atender requisição; • Acionar fornecedor; • Avaliar solução do fornecedor; • Documentar atendimento realizado; • Acionar o Processo de Gerenciamento do Conhecimento; • Registrar resolução da requisição; • Encerrar chamado; • Escalar chamado.
2º Nível	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar requisição; • Reclassificar requisição; • Atender requisição; • Acionar fornecedor; • Avaliar solução do fornecedor; • Acionar o Processo de Gerenciamento de Mudanças; • Documentar atendimento realizado; • Acionar o Processo de Gerenciamento do Conhecimento; • Registrar resolução da requisição; • Registrar a justificativa do não atendimento; • Encerrar chamado.

7. Indicadores

Os indicadores descritos a seguir medem o desempenho do Processo de Cumprimento de Requisição:

7.1. Percentual de requisições capturadas dentro do prazo

Descrição	O percentual de requisições que foram capturadas dentro do tempo acordado.
Periodicidade	Mensal
Polaridade	Quanto menor melhor
Regra de cálculo	Tempo de captura do chamado
Meta	15 minutos

7.2. Percentual de requisições fechadas dentro do ANS

Descrição	O percentual de requisições que foram fechadas dentro do tempo acordado.
Periodicidade	Mensal
Polaridade	Quanto maior melhor
Regra de cálculo	Quantidade total de requisições fechadas no prazo do ANS no mês / Quantidade total de requisições no mês.
Meta	95%

7.3. Percentual de requisições resolvidas pela Central de Serviços

Descrição	O percentual de requisições que foram resolvidas pela Central de Serviços sem a necessidade de escalar para os grupos solucionadores de 2º nível.
Periodicidade	Mensal
Polaridade	Quanto maior melhor
Regra de cálculo	Incidentes resolvidos pela central de Serviços no mês / Quantidade total de incidentes no mês.
Meta	80%

7.4. Percentual de requisições reabertas

Descrição	O percentual de requisições que foram fechadas mas depois foram reabertos pelo usuário.
Periodicidade	Mensal
Polaridade	Quanto menor melhor
Regra de cálculo	Quantidade total de incidentes fechados no mês que foram reabertos pelo usuário / Quantidade total de incidentes fechados no mês.
Meta	5%

8. Melhorias futuras

Propõem-se as seguintes melhorias a serem realizadas no próximo ciclo de revisão deste processo:

- Analisar a possibilidade de criação de novos indicadores para monitorar a execução deste processo;
- Revisões futuras no processo.