



PREFEITURA DE
MARICÁ



PROJETO ITIL

PROCESSO LÓGICO:

GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS





Sumário

1. HISTÓRICO DE REVISÕES	3
2. APRESENTAÇÃO	
3. OBJETIVO DO GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS	4
3.1. Benefícios do Gerenciamento de Requisições de Serviços	4
4. INTERFACES DO GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS	5
5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADE	6
5.1. Dono do Processo (DP) -	6
5.2. Analista da Central de Serviços (ACS)	7
5.3. Analista da Área Solucionadora – Especialistas (AAS)	8
6. MAPA DO PROCESSO	10
6.1. Descrição das atividades por papel	11
7. POLÍTICAS E PLANOS	12
7.1. Política de Conformidade do Processo	12
7.2. Política de Definição do Processo de Gerenciamento de Requisições de Serviços	12
7.3. Política de Registro de Toda Requisição	13
7.4. Política de Adoção de Modelos de Requisição	13
7.5. Política de Categorização e Priorização	14
7.6. Política de Ponto único de Contato	14
7.7. Política de Comunicação, Registro e Resolução	15
7.8. Política de Encerramento da Requisição	15
8. INDICADORES DO PROCESSO – KPIs	18
8.1. Indicadores Chave do Processo (Key Process Indicators – KPIs)	18

1. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Responsável
21/03/2022	1.0	Versão inicial do documento	Plano Consultoria
08/12/2022	1.1	Revisão: Validação do conteúdo pertinente a estrutura atual da PMM e atualização da nomenclatura da subsecretaria conforme o decreto nº884/2022 e publicação no JOM 1346 17/08/2022.	Mayra da Silva Souza
24/05/2023	1.2	Revisão: Layout	Mayra da Silva Souza
30/10/2023	1.3	<p>Modificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> Item 6.1 (Solicitante) - substituição no termo "avaliação" para "satisfação" no caso da pesquisa ao final do atendimento; Item 4 - inclusão do processo de Gerenciamento de Liberação como sendo uma interface de relacionamento com o Ger. da Requisição de Serviços; Item 6 – inclusão das atividades “Atender Requisição” e “Realizar Pesquisa de Satisfação”, inclusão da caixa de mensagem de informe das interfaces ocultas e que precisam ser executadas no fluxo; Layout. 	Mayra da Silva Souza

2. APRESENTAÇÃO

Este documento tem como objetivo ser o guia geral da prática: Gerenciamento de Requisições de Serviços. Este documento é destinado a todas as áreas que suportam os serviços de TI.

GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS

3. OBJETIVO DO GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS

Suportar a qualidade acordada de um serviço por meio do tratamento de todas as requisições de serviço predefinidas e iniciadas pelos usuários de maneira eficaz e fácil de usar.

O gerenciamento de requisições de serviços abordará também as requisições de mudanças (pré-aprovadas ou não), lembrando que estas últimas serão cadastradas pela Central de Serviços, mas serão encaminhadas ao Gerenciamento de Mudanças.

3.1. Benefícios do Gerenciamento de Requisições de Serviços

- Padronização dos formulários de requisição de acordo com os tipos de solicitações;
- Melhora da entrega de serviços para os clientes/usuários;
- Redução dos impactos/riscos de um mau funcionamento ou de serviços ou processos inadequados;
- Otimização do tempo dos especialistas de TIC.

4. INTERFACES DO GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS

O processo de Gerenciamento de Requisições de Serviços se relaciona com os processos de:

- Gerenciamento de Configuração para identificar os itens de configuração envolvidos;
- Gerenciamento de Conhecimento, consumindo a base de conhecimento para a armazenar requisições;
- Gerenciamento de Mudanças para envio de requisições de mudanças (pré-autorizadas ou não);
- Gerenciamento de Nível de Serviços, que regem as prioridades e os tempos em que as requisições precisam ser atendidas para suportar o negócio adequadamente;
- Gerenciamento de Liberação, é o responsável por garantir que as mudanças solicitadas sejam implementadas de forma eficiente e com o mínimo de riscos para os serviços em produção, trabalhando em conjunto com o Gerenciamento da Requisição de Serviços para avaliar, planejar e implementar as mudanças de acordo com os requisitos e políticas estabelecidos.

O processo de Gerenciamento de Requisições de Serviços geralmente é operado pela Central de Serviços.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADE

5.1. Dono do Processo (DP) -

Descrição:

O Dono do Processo é o responsável para que o processo esteja sendo executado dentro do que foi estabelecido e que este esteja alcançando o(s) objetivo(s).

É recomendado que o Dono do Processo possua uma certa influência dentro da organização para que possa garantir que seu processo seja executado.

Responsabilidade:

- Desenhar Modelos de Requisições de Serviços e fluxo de trabalho para tratamento de requisições;
- Trabalhar junto com outros donos de processo para garantir que uma abordagem integrada esteja sendo adotada para o gerenciamento de requisições de serviços;
- Documentar e divulgar o processo;
- Definir os Principais Indicadores de Desempenho (KPIs);
- Melhorar a eficiência e eficácia do processo;
- Fornecer entradas para o Plano de Melhoria do Serviço;
- Garantir que toda a equipe tenha recebido o treinamento necessário sobre o processo; e
- Garantir que o processo seja regularmente revisado e reexaminado.

5.2. Analista da Central de Serviços (ACS)

Descrição:

Exercer o papel de ponto único de contato entre a Área de Tecnologia da Informação e o usuário, realizando o primeiro atendimento e atuando de acordo com os procedimentos documentados.

O Analista de Central de Serviços tem uma função muito importante no Gerenciamento de Requisições de Serviços, pois por ele ser a interface com o usuário, acaba se tornando a “vitrine” do Gerenciamento de Requisições de Serviços, sendo necessárias pessoas com um perfil de relacionamento, com conhecimento de tecnologia e que entenda as necessidades de negócio da Área de Tecnologia da Informação.

Responsabilidades:

- Possuir conhecimento de tecnologia de maneira geral, de modo a categorizar, atender e direcionar as requisições de maneira correta;
- Estar ciente das necessidades das áreas de negócio da Área de Tecnologia da Informação, para correta priorização das requisições;
- Auxiliar o Dono do Processo na criação de formulários de requisição;
- Conhecer as áreas de tecnologia para correto direcionamento das requisições implicando em maior agilidade;
- Garantir o recebimento das requisições, o seu registro formal na ferramenta de suporte aos processos e o atendimento das requisições dentro dos tempos limites acordados no contrato (quando houver);

- Seguir sempre o processo, as políticas e os procedimentos estabelecidos no encaminhamento da resolução das requisições, desde o seu recebimento até o seu fechamento;
- Realizar prontamente a escalção ou direcionamento das requisições para as áreas responsáveis de forma a não causar impacto no tempo de resposta/solução ao usuário;
- Procurar sempre a satisfação dos clientes/usuários primando pela cortesia no atendimento e garantindo o encaminhamento das requisições;
- Solicitar apoio do Supervisor sempre que necessitar ou encontrar uma situação não prevista no processo ou documentação disponibilizada, e sempre que houver um problema ou dúvida na definição da prioridade das requisições;
- Notificar os usuários em relação a serviços indisponíveis, informando sempre que possível a previsão de retorno dele;
- Maximizar a utilização dos recursos disponíveis como a base de conhecimento/procedimentos definidos;
- Alertar o Dono do Processo sempre que notar uma necessidade de melhoria no processo de Gestão de Requisição de Serviços.

5.3. Analista da Área Solucionadora – Especialistas (AAS)

Descrição:

Realizar atendimento de áreas de especialidade para atender requisições que exigem um conhecimento mais específico.

Os especialistas não trabalham somente orientados a procedimentos, mas também orientados a sua própria experiência/conhecimento.

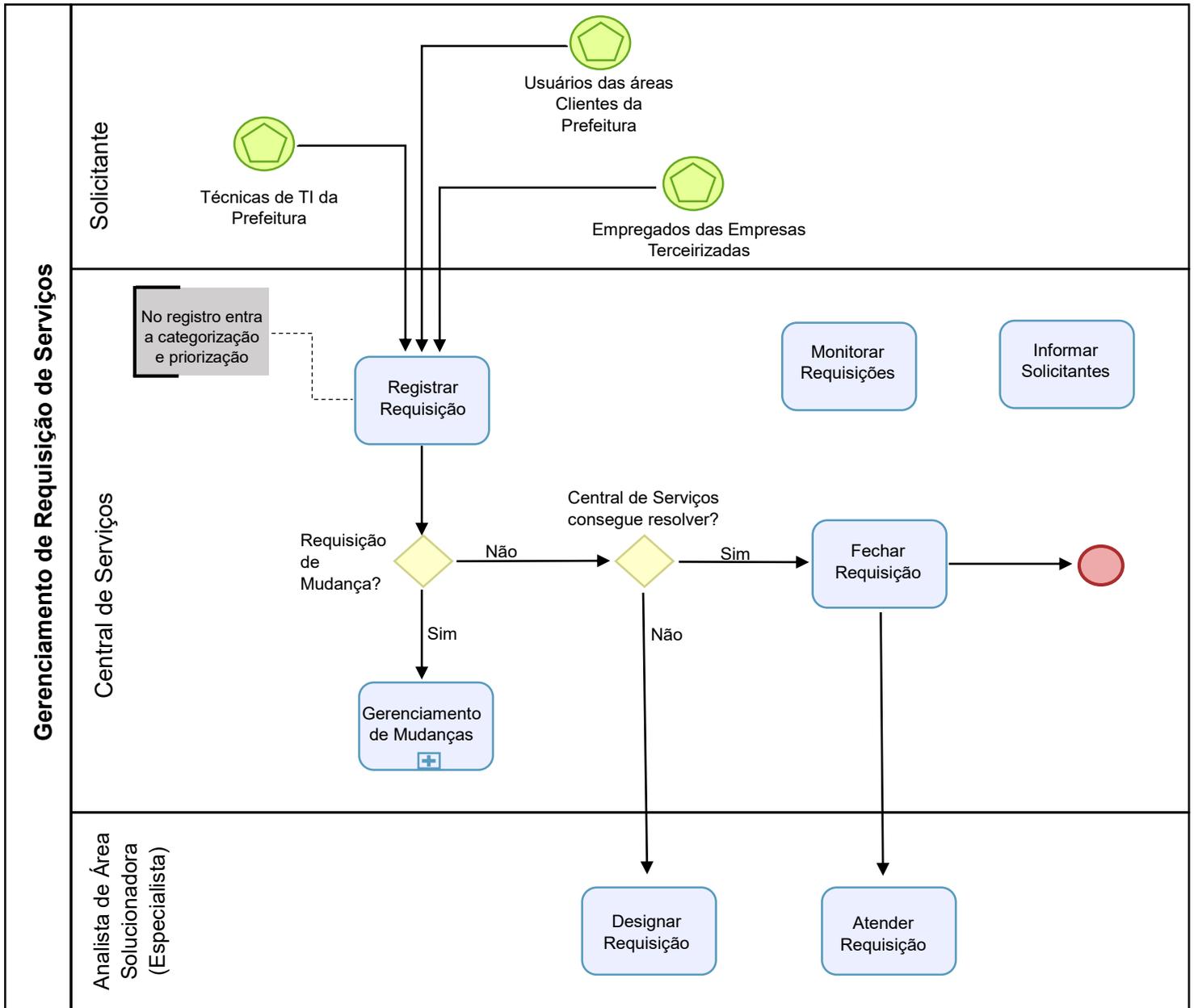
Responsabilidade:

- Garantir o atendimento das requisições dentro dos tempos limites definidos (quando houver);

- Auxiliar o Dono do Processo e a Central de Serviços na criação de formulários de requisição;
- Seguir sempre o processo, as políticas e os procedimentos estabelecidos no encaminhamento da resolução das requisições, desde o seu recebimento (normalmente requisições direcionadas pelos analistas da Central de Serviços) até o seu fechamento;
- Realizar prontamente a escalação ou direcionamento (quando necessário) das requisições para outras áreas responsáveis de forma a não causar impacto no tempo de resposta/solução ao usuário;
- Solicitar apoio do Dono do Processo ou da Central de Serviços sempre que necessitar ou encontrar uma situação não prevista no processo/documentação disponibilizada, e sempre que houver uma dúvida na definição da prioridade das requisições;
- Maximizar a utilização dos recursos disponíveis como a base de conhecimento e nos procedimentos definidos;
- Alertar o Dono do Processo ou a Central de Serviços sempre que notar uma necessidade de melhoria nos processos do Gerenciamento de Requisições de Serviços.

É altamente recomendável que a Área de Tecnologia da Informação faça e publique por meio, por exemplo - da própria intranet e/ou portaria interna, dentre outros meios - os servidores/colaboradores que irão exercer a função de cada papel. Destacamos aqui, principalmente, o papel de Dono do Processo (DP), o qual é atribuído a um único profissional. Os outros 2 papéis – Analista da Central de Serviço (ACS) e Analista da Área Solucionadora – Especialistas (AAS) poderão ser 1 (uma) ou mais áreas internas da Área de Tecnologia da Informação que poderão assumir esses papéis.

6. MAPA DO PROCESSO



6.1. Descrição das atividades por papel

01 – SOLICITANTE

Descrição:

- O Solicitante abrirá uma Requisição (chamado) junto à Central de Serviços ou no portal da intranet.
- Quando a Requisição é atendida, é enviado ao solicitante uma pesquisa de avaliação.

02 – GERENTE DA CENTRAL DE SERVIÇOS

Descrição:

- O Analista da Central de Serviços irá verificar e registrar:
 - Requisição de Serviços ou
 - Requisição de Mudanças.
- Se for uma Requisição de Serviços:
 - Caso o Analista da Central de Serviços consiga resolver a Requisição (chamado), ele atende e fecha a Requisição e envia ao solicitante para que responda a pesquisa.
 - Caso contrário, o Analista da Central de Serviços envia a Requisição para os Analistas da Área Solucionadora – Especialistas.
- Se for uma Requisição de Mudanças:
 - O Analista da Central de Serviços envia a Requisição para o Processo Gerenciamento de Mudanças que fará o tratamento da Requisição.
- Além de registrar a Requisição, a Analista da Central de Serviços também fará as seguintes atividades:
 - Monitorar TODAS as Requisições; e
 - Informar aos Solicitantes a respeito do andamento atual de TODAS as Requisições em aberto, quando for solicitado.

03 – ANALISTA DE ÁREA SOLUCIONADORA - ESPECIALISTAS

Descrição:

- A Requisição de Serviços irá ser designada para um Analista da Área Solucionadora (Especialista).
- Quando o Analista da Área Solucionadora (Especialista) conseguir atender a Requisição (chamado), ele irá fechá-la e enviar ao solicitante para que responda a pesquisa.

7. POLÍTICAS E PLANOS

As Regras ou políticas são definidas para assegurar que o fluxo do Processo seja utilizado de forma consistente por todas as partes envolvidas. Sem estas políticas definidas e documentadas, o fluxo do Processo poderia ficar aberto a diferentes interpretações.

7.1. Política de Conformidade do Processo

Declaração	A equipe de TI deverá seguir as políticas, processo e procedimentos definidos, portanto, desvios ao processo não serão aceitos e alterações devem ser conduzidas pelo Gestor do Processo e aprovadas pelo Dono do Processo.
Razão	Garantir a consistência do processo e alta qualidade dos serviços entregues pela TI.

7.2. Política de Definição do Processo de Gerenciamento de Requisições de Serviços

Declaração	Existirá apenas um processo de Gerenciamento de Gerenciamento de Requisições de Serviços de TI para toda a organização.
Razão	Garantir eficiência e eficácia das atividades de Gerenciamento de Requisições de Serviços.

7.3. Política de Registro de Toda Requisição

<p>Declaração</p>	<p>Uma requisição poderá ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisição de Serviços – (Ex: informações, treinamento, reset de senha etc.); e. ▪ Requisição de Mudanças (Pré-aprovada ou não). ▪ Independentemente da maneira pelo qual é identificada, a requisição para ser tratada deve ser registrada. Esse registro deve ocorrer no Sistema Informatizado.
<p>Razão</p>	<p>Assegurar que todas as requisições sejam tratadas de uma mesma forma e que sejam corretamente classificadas e designadas para as áreas responsáveis.</p> <p>Provê garantia de informações gerenciais corretas e precisas.</p>

7.4. Política de Adoção de Modelos de Requisição

<p>Declaração</p>	<p>A criação de modelos-padrão permite uma melhor gestão do processo. Os modelos podem ser subdivididos em 2 categorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requisição de Serviços – (Ex: informações, treinamento, reset de senha etc.); e • Requisição de Mudanças (Pré-aprovada ou não). – Estes modelos são construídos junto com o Gerente de Problema, pois estão previstos como uma Política daquele Processo (vide políticas que se encontram no Documento Processo Lógico – Mudanças).
<p>Razão</p>	<p>Melhorar a consistência do processo de Requisição, bem como o planejamento (riscos, prazos), principalmente para aqueles casos semelhantes.</p>

7.5. Política de Categorização e Priorização

Declaração	Categorizar as requisições permite o melhor direcionamento para o responsável que irá atender. Já a priorização permite um melhor entendimento do grau de urgência para o atendimento.
Razão	Melhorar a distribuição/atendimento das requisições, bem como a relevância destes para a Área de Tecnologia da Informação.

7.6. Política de Ponto único de Contato

Declaração	<p>Toda requisição será registrada junto à Central de Serviços de TI. A Central de Serviços de TI será o ponto único de contato entre os usuários dos serviços de TI e a área de TI da Prefeitura.</p> <p>A Central de Serviços de TI se mantém proprietária do ciclo de vida de todas as requisições, devendo tomar ações para garantir o bom andamento dos serviços.</p> <p>A Central de Serviços de TI é responsável por capturar junto ao usuário toda a informação exigida.</p> <p>O acesso ao usuário deve sempre ser encapsulado pela Central de Serviços, ou em nome da Central de Serviços. Mesmo quando um especialista contata o usuário, este deve ser sob a imagem da Central de Serviços</p>
Razão	<p>Assegurar que todas as requisições sejam tratadas de uma mesma forma e que sejam corretamente classificadas e designadas para as áreas responsáveis.</p> <p>Permite garantir que toda comunicação ocorre exclusivamente por telefone e/ou pela própria ferramenta de Central de Serviços de TI.</p> <p>Provê garantia de informações gerenciais corretas e precisas.</p>

7.7. Política de Comunicação, Registro e Resolução

<p>Declaração</p>	<p>Todas as comunicações, registros e resoluções de requisições devem ser realizados por meio do processo de Gerenciamento de Requisições de Serviços.</p>
<p>Razão</p>	<p>Garantir que todos os andamentos, registros, resoluções e comunicações de requisições possam ser executados por meio de ferramentas de gerenciamento, mantendo-se sua rastreabilidade. Garantir que não haverá controle paralelo de requisições em planilhas, e-mails ou outros sistemas.</p> <p>Não haverá registros não solucionados / esquecidos;</p> <p>Será possível aprimorar a medição de desempenho das áreas de TI;</p> <p>Haverá integridade das informações;</p> <p>Usuários e clientes saberão a quem/onde recorrer;</p> <p>Não serão aceitos registros sem descritivos de qualidade ou com detalhamento insuficiente.</p>

7.8. Política de Encerramento da Requisição

<p>Declaração</p>	<p>O encerramento da requisição será efetivado após a validação/aceite do usuário/cliente, A ferramenta, em nome da Central de Serviços de TI, deve enviar um e-mail para o usuário final, informando da resolução dele, solicitando a pesquisa de satisfação e dando ao usuário a oportunidade de reabrir ou fechar a requisição.</p>
<p>Razão</p>	<p>Garantir que todas as requisições estejam de acordo com as necessidades do negócio.</p>

Plano de Capacitação

A Área de Tecnologia da Informação ofertará pelo menos 1x ao ano um workshop interno envolvendo o processo de gerenciamento de requisições de serviços como forma de reciclagem interna.

Caso haja alguma mudança que seja considerada importante, seja no Processo Lógico ou no Processo Físico, a Área de Tecnologia da Informação ministrará também um workshop interno para repassar essas novas alterações.

É importante ressaltar que havendo novas contratações dentro do âmbito da Área de Tecnologia da Informação, principalmente de técnicos que atuarão nos níveis 2 e 3 de atendimento, é altamente recomendável que esses novos contratados passem também por um workshop interno envolvendo o processo de gerenciamento de requisições de serviços assim que assumirem seus novos cargos.

Plano de Revisão do Processo Lógico e Físico

Sempre que houver alguma necessidade de alteração no Processo Lógico, essa alteração deverá (se aplicável) ser refletida no Processo Físico (Sistema Informatizado), e vice-versa. O responsável por manter e garantir esses 2 (dois) Processos atualizados é o Dono do Processo (DP).

Caso não aconteça nenhuma alteração aparente, recomenda-se que se faça uma análise entre os Processos Lógico e Físico, pelo menos 1x ao ano.

Plano de Comunicação

- **Processo Lógico:** o processo lógico estará disponível, na sua versão mais atualizada, preferencialmente na intranet da Área de Tecnologia da Informação, de modo a permitir que todos tenham acesso a esse conhecimento.

- **Papéis e Responsabilidades:** os papéis e sua vinculação aos nomes dos colaboradores que irão exercê-lo, assim como o processo lógico, estarão disponíveis, na sua versão mais atualizada, preferencialmente na intranet da Área de Tecnologia da Informação. As responsabilidades para cada papel estarão detalhadas dentro do Processo Lógico.

- **Indicadores:** os indicadores estarão disponíveis, preferencialmente na intranet da Área de Tecnologia da Informação. O Dono do Processo terá acesso a todos os indicadores. Cabe ressaltar que o Dono do Processo poderá filtrar quais indicadores os outros colaboradores da Prefeitura terão acesso.

Observação: Devido aos Princípios da Transparência e da Economicidade – dois dos pilares do Setor Público -, sugerimos a intranet como canal principal de comunicação, não excluindo outros canais, quando se achar necessário.

8. INDICADORES DO PROCESSO – KPIs

A medição da eficiência do Gerenciamento de Requisições de Serviços, como de qualquer outra disciplina, é muito importante, mas não é suficiente. Deve também ser checado se este processo está realmente fazendo aquilo que deveria fazer e da maneira com que deveria ser feita, independente se com um desempenho desejável ou não. Por esta razão é indispensável que o Gerenciamento de Requisições de Serviços seja não só medida (verificação de efetividade), como também auditada (para assegurar de que ele está funcionando como deveria).

Este é um conjunto inicial de indicadores e deverão ser revistos periodicamente.

As metas para esses indicadores deverão ser estabelecidas pelo Dono e Gestor da prática mencionada.

8.1. Indicadores Chave do Processo (Key Process Indicators – KPIs)

Esta parte apresenta os indicadores que poderão fornecer informações para saber se o Gerenciamento de Requisições de Serviços está atingindo os seus objetivos. A definição de quais serão utilizados na implementação do processo será feita na etapa de processo físico e habilitação na ferramenta de suporte à gestão dos processos.

- Quantidade de requisições abertas e que foram fechadas;
- Quantidade de requisições abertas e que não foram fechadas;
- Número total de requisições registradas por prioridade;
- Número total de requisições por área solucionadora;

Quantidade de requisições de serviços X Quantidade de requisições de mudanças.



Subsecretaria de
**Tecnologia da
Informação**

FALE CONOSCO



(21) 96675-3231
(21)3731-1196 | Ramal: 196

centraldeservicos@marica.rj.gov.br
tecnologia.marica.rj.gov.br



Rua Álvares de Castro, 346
Centro - Maricá - RJ