



PREFEITURA DE
MARICÁ



PROJETO ITIL

PROCESSO LÓGICO:
PRÁTICA CENTRAL DE SERVIÇOS





Sumário

1. HISTÓRICO DE REVISÕES.....	3
2. OBJETIVO.....	4
3. DETALHAMENTO DO SERVIÇO.....	5
3.1. Interfaces da Central de Serviços	5
4. Papéis e Responsabilidades.....	6
4.1. Dono da Prática (DP).....	6
4.2. Gestor da Central de Serviços (GCS)	7
4.3. Analista de Central de Serviços (ACS)	9
5. Mapa da Prática	11
6. Descrição das Atividades por Papel	12
7. Políticas e Planos	12
7.1 Política de Conformidade da Área	13
7.2 Política de Ponto Único de Contato.....	13
7.3 Política de Comunicação, Registro e Resolução.....	14
7.4 Política de Comunicação, Registro e Resolução.....	15
8. Indicadores da Prática – KPIs.....	16
8.1 Indicadores Chave.....	16
9. BENEFÍCIOS E RESULTADOS	18

1. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Responsável
17/12/2021	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
	1.3	Modificações: <ul style="list-style-type: none"> • Layout; • Inclusão da função Dono da Prática com os respectivos papéis e responsabilidades. • Item 4.1 – Função retirada do Gestor e transmitida para o Dono da Prática: Realizar as medidas e auditorias necessárias à melhoria dos serviços prestados pelo Gerenciamento de Incidentes aos clientes. • Item 4.2 - Gestor da Central de Serviços (GCS) as seguintes responsabilidades foram acrescentadas: • Coordenar e acompanhar os incidentes de urgência máxima, ou seja, os que trazem um impacto significativo nos negócios e/ou na organização dos clientes (em conjunto com o dono/gerente do processo de incidente); • Fornecer entradas para o Plano de Melhoria do Serviço. • Item 6 (Solicitante) - substituição no termo "avaliação" para "satisfação" no caso da pesquisa ao final do atendimento; • Item 7.1 (Declaração) - substituir o termo Gestor da Área por Dono da Prática. 	Mayra da Silva Souza



2. OBJETIVO

O objetivo deste documento é apresentar o produto do serviço oriundo da execução da OS183/2021, em conformidade com o item 1.3 do Anexo B do Edital.

Trata-se da execução de serviços continuados especializados de apoio à fiscalização, controle de qualidade, e melhoria de processos sob demanda, com a entrega de produtos e serviços, apoiados por plataforma tecnológica, por meio de Ordens de Serviço (OS) abertas após reunião de alinhamento com a Prefeitura Municipal de Maricá com o objetivo de definir escopo e prazo das entregas a serem realizadas, segundo catálogo de serviço S1.

Conforme atividade S2.2 – Elaboração de Relatórios, Estudos Técnicos ou Pareceres, trata-se do produto, que pertence aos serviços continuados de apoio especializado à fiscalização, controle de qualidade, e melhoria de processos.

O objetivo do produto é facilitar a melhoria dos processos de controle, fiscalização e gestão para que tais processos internos evoluam e funcionem de forma adequada, melhorando seu monitoramento e avaliação do desempenho com padronização, normatização e automação dos processos chaves da Prefeitura Municipal de Maricá.

De acordo com o demandante, a Prefeitura do Municipal de Maricá possui a necessidade Integração das Melhorias no Processo de Gerenciamento de Incidentes, uma vez que a situação atual identificada é:

Os colaboradores da Subsecretaria de Governança e Gestão de Tecnologia e Sistemas de Informação, identificaram a necessidade de implementação de melhorias no processo de Gerenciamento de Incidentes, como forma de elevar a maturidade da subsecretaria em relação as práticas do ITIL.

A Central de Serviços é o ponto único de contato (SPOC) entre a área de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) e as áreas clientes.

Em geral, gerencia incidentes (diminuição da qualidade de serviço/interrupções de serviço) e as requisições de serviço (solicitações de serviço), além de manter canais abertos de comunicação com o usuário.

Adicionalmente, prover melhor uso dos recursos, melhor visibilidade da qualidade de serviços por parte do usuário final, e um ambiente de serviços mais confiável do ponto de vista dos usuários e clientes de TI, gerando assim valor tanto para a área de TIC quanto para o



negócio.

3. DETALHAMENTO DO SERVIÇO

Neste tópico serão descritos o detalhamento dos serviços, considerando o item S2.2 – Elaboração de Relatórios, Estudos Técnicos ou Pareceres do anexo B do Edital.

3.1. Interfaces da Central de Serviços

A Central de Serviços de TI tem como interface as seguintes atividades:

- A Central de Serviços de TI é a responsável pelo ciclo de vida de todos os incidentes registrados, tenham sido eles registrados ou não na central de serviços. Desta maneira, a central deve monitorar o andamento e resolução de todos os incidentes de TI registrados na organização;
- A Central de Serviços de TI é responsável por ser o ponto único de contato com os usuários de serviços de TI, e encapsular qualquer comunicação que os especialistas precisem realizar com os usuários finais, que deve ser feita em nome da central de serviços;
- A Central de Serviços de TI é a responsável pelo fechamento dos registros, mediante consulta aos usuários, mesmo que de forma automatizada.
- Os analistas de níveis subsequentes devem resolver os chamados tecnicamente, e a central de serviços entra em contato com os usuários para o fechamento dos incidentes reportados por eles;
- São denominados elegíveis aqueles chamados que já têm sua resolução documentada em base de conhecimento e devem ter sua resolução em primeiro nível. Para definir um tipo de chamado como elegível, são levados em conta o tempo requerido, nível de permissão do atendente e complexidade técnica;
- Para os chamados não elegíveis, a central de serviços deve realizar investigação em 2º nível até que se esgotem seus recursos técnicos, permissionamento ou conhecimento;
- A Central de Serviços de TI é responsável por escalar os chamados que não esteja apta a resolver para os especialistas de 3º nível;
- A Central de Serviços de TI é responsável por estabelecer o relacionamento entre os incidentes que esteja tratando e problemas em aberto ou erros conhecidos;



- A Central de Serviços de TI é responsável por fornecer informação gerencial sobre os incidentes e requisições de serviços em aberto, em execução e já encerrados;
- A Central de Serviços de TI deve propor soluções padronizadas para tratamento de incidentes e requisições de serviços;

4. Papéis e Responsabilidades

4.1. Dono da Prática (DP)

Descrição:

- O Dono é o responsável para que a prática esteja sendo executada dentro do que foi estabelecido e que este esteja alcançando o(s) objetivo(s).
- É recomendado que o Dono possua uma certa influência dentro da organização para que possa garantir que a prática esteja sendo executada.

Responsabilidade:

- Desenhar Modelos e fluxo de trabalho para melhorias contínuas de acordo com as informações recebidas através do Gestor;
- Trabalhar junto com outros donos de processo para garantir que uma abordagem integrada esteja sendo adotada para a Prática Central de Serviços;
- Documentar e divulgar o processo;
- Definir os Principais Indicadores de Desempenho (KPIs);
- Melhorar a eficiência e eficácia do processo;
- Garantir que toda a equipe tenha recebido o treinamento necessário sobre o processo;

- Garantir que o processo seja regularmente revisado e reexaminado.
- Realizar as medidas e auditorias necessárias à melhoria dos serviços prestados pelo Gerenciamento de Incidentes aos clientes.

4.2. Gestor da Central de Serviços (GCS)

Descrição:

- O Gestor da Central de Serviços é o responsável pela coordenação da área denominada Central de Serviços (física ou virtual), bem como a tomada de decisões para melhoria do ambiente.
- É recomendado que o Gestor da Central de Serviços seja único para toda a organização.

Responsabilidades:

- Garantir a efetiva coordenação das atividades de recuperação dos serviços providos aos clientes/usuários (dentro do escopo e ANS contratado – quando houver), através do primeiro nível de atendimento, e da utilização das áreas solucionadoras da STSI;
- Garantir a qualidade de atendimento, comunicação e relacionamento entre as áreas envolvidas;
- Rever periodicamente o cumprimento dos níveis de serviços acordados (quando houver);
- Liderar a equipe de analistas (da Central de Serviços e Áreas Solucionadoras) e supervisor(es), suportando-os sempre em casos não previstos nos processos, políticas, scripts, procedimentos e/ou documentações em geral;
- Adequar os níveis de desempenho, capacitação, quantidade e os perfis dos profissionais da equipe que



compõem a Central de Serviços, fazendo ajustes sempre que julgar necessário;

- Garantir o relacionamento e o entendimento, juntamente com as áreas solucionadoras;
- Servir de interface constante com as áreas internas da STSI. Além disso, é imprescindível sua colaboração no processo de melhoria contínua de relacionamento com os clientes/usuários, provendo feedbacks constantes sobre as atividades sob sua responsabilidade;
- Garantir a total utilização dos processos, scripts e procedimentos definidos para a recuperação de serviços, bem como o cumprimento de todas as políticas estabelecidas;
- Rever constantemente, incrementando, eliminando, alterando e adequando o processo, os procedimentos e as políticas definidos como responsabilidade da Central de Serviços e apresentar sugestões para outras áreas, garantindo sua aderência a forma de trabalhar, buscando sempre atender às necessidades dos clientes/usuários;
- Manter a equipe sempre informada e atualizada sobre as mudanças no processo, nos procedimentos, nos acordos de nível de serviço;
- Garantir que sempre sejam corrigidos os problemas de endereçamento e garantir a resolução dos incidentes antes que o tempo máximo estabelecido no ANS seja ultrapassado (quando houver);
- Coordenar e acompanhar os incidentes de urgência máxima, ou seja, os que trazem um impacto significativo nos negócios e/ou na organização dos clientes (ação conjunta com o dono/gerente do processo de incidente);

- Garantir que relatórios técnicos e gerenciais sejam estabelecidos;
- Fornecer entradas para o Plano de Melhoria do Serviço.

4.3 Analista de Central de Serviços (ACS)

Descrição: Exercer o papel de ponto único de contato entre a STSI 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 Incidentes, pois por ele ser a interface com o usuário, acaba se tornando a “vitrine” do Gerenciamento de Incidentes, sendo necessárias pessoas com um perfil de relacionamento, com conhecimento de tecnologia e que entenda as necessidades de negócio da STSI.

- Responsabilidade:**
- Possuir conhecimento de tecnologia de maneira geral, de modo a categorizar e direcionar os incidentes de maneira correta;
 - Estar ciente das necessidades das áreas de negócio da STSI, para correta priorização dos incidentes;
 - Conhecer as áreas de tecnologia para correto direcionamento dos incidentes implicando em maior agilidade;
 - Garantir o recebimento dos incidentes, o seu registro formal na ferramenta de suporte aos processos e o atendimento dos incidentes dentro dos tempos limites acordados no contrato (repassados pelo Gestor de Incidentes, quando houver);

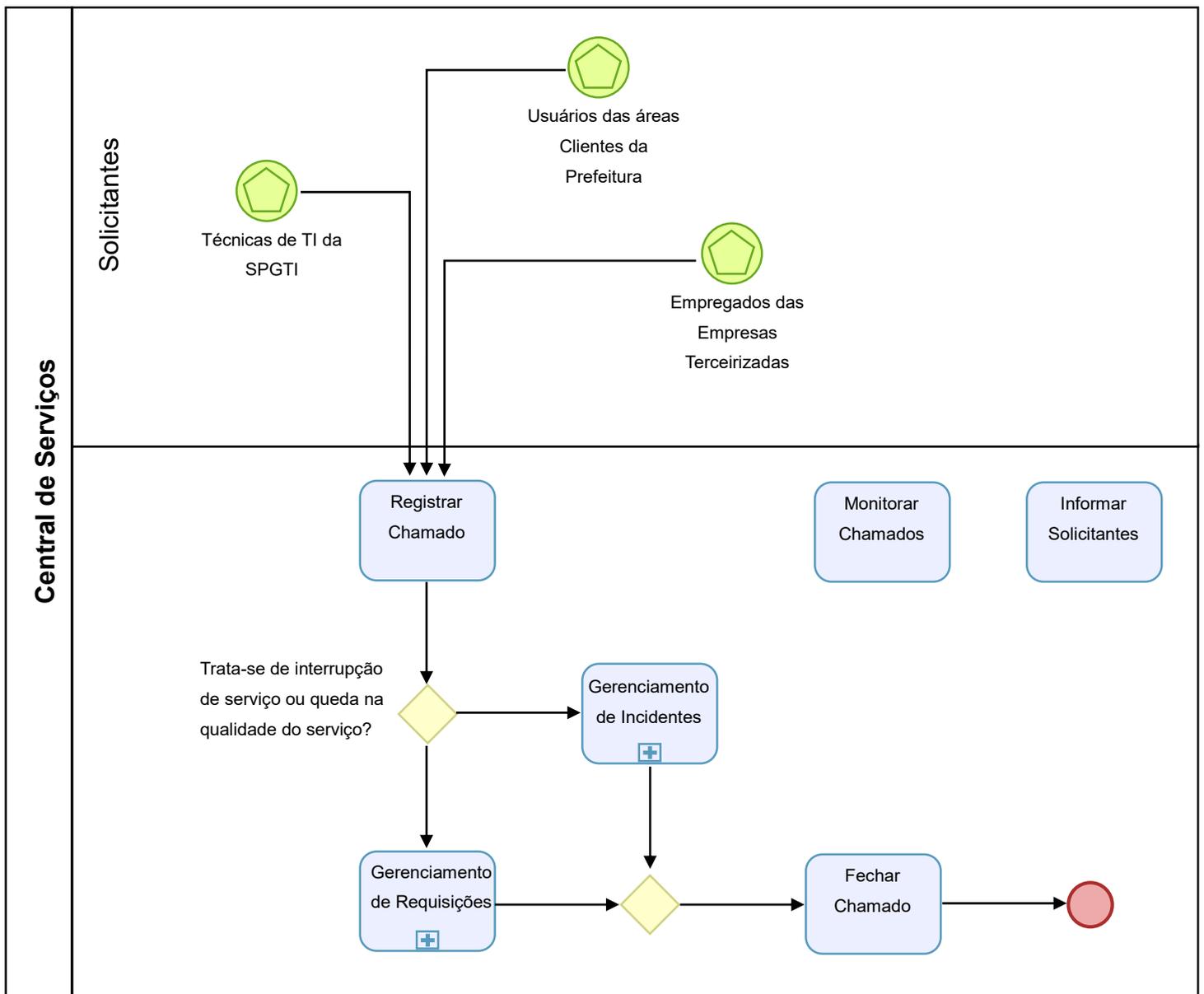


- Seguir sempre o processo, as políticas e os procedimentos estabelecidos no encaminhamento da resolução dos incidentes, desde o seu recebimento até o seu fechamento;
- Realizar prontamente a escalção ou direcionamento dos incidentes para as áreas responsáveis de forma a não causar impacto no tempo de resposta/solução ao usuário;
- Procurar sempre a satisfação dos clientes/usuários primando pela cortesia no atendimento e garantindo o encaminhamento dos incidentes;
- 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 dos incidentes;
- Notificar os usuários em relação a serviços indisponíveis, informando sempre que possível a previsão de retorno do mesmo;
- Maximizar a utilização dos recursos disponíveis como a base de conhecimento/procedimentos definidos;
- Alertar o Gestor de Incidentes sempre que notar uma necessidade de melhoria no processo de Gestão de Incidentes;
- Alertar o Gestor de Requisições sempre que notar uma necessidade de melhoria no processo de Gestão de Requisições (Cumprimento de Requisições);
- Alertar sempre o Gestor de Incidentes sobre o recebimento de incidentes de prioridade máxima que tem um impacto significativo nos negócios.



É altamente recomendável que a STSI 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 Gestor da Central de Serviços (GCS), o qual é atribuído a um único profissional.

5. Mapa da Prática





6. Descrição das Atividades por Papel

01 – SOLICITANTE

Descrição:

- O Solicitante abre um Chamado na Central de Serviços (pode ser um Incidente ou uma Requisição de Serviços).
- Quando o chamado é solucionado, é enviado ao solicitante uma pesquisa de satisfação. O incidente e Requisição serão encerrados após 8 horas úteis como sem resposta caso não se tenha um retorno.

02 – ANALISTA DA CENTRAL DE SERVIÇOS

Descrição:

- Caso o chamado aberto trate de uma Interrupção de Serviços ou até mesmo de uma queda na qualidade do serviço está caracterizado um Incidente e neste caso o Analista da Central de Serviços passa a seguir os procedimentos descritos no Processo Lógico de Gerenciamento de Incidentes.
- Caso contrário, está caracterizado que o chamado é uma Requisição de Serviços e neste caso o Analista da Central de Serviços passa a seguir os procedimentos descritos no Processo Lógico de Gerenciamento de Requisições (Cumprimento de Requisições).
- Quando o chamado é solucionado, o Analista da Central de Serviços fecha o Chamado.
- O Analista da Central de Serviços também monitora todos os chamados, além de Informar aos Clientes sobre o andamento dos chamados.

7. Políticas e Planos

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



7.1 Política de Conformidade da Área

<p>Declaração</p>	<p>A equipe de TI deverá seguir as políticas, processo e procedimentos definidos para a Central de Serviços, portanto, desvios ao processo não serão aceitos e alterações devem ser conduzidas pelo Dono da prática.</p>
<p>Razão</p>	<p>Garantir a consistência da área e a alta qualidade dos serviços entregues pela TI.</p>

7.2 Política de Ponto Único de Contato

<p>Declaração</p>	<p>Todo chamado será registrado 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 é responsável por capturar junto ao usuário toda a informação exigida pelo script. Os níveis especialistas são responsáveis por manter os requisitos de informação dos scripts atualizados. Quando o script não estiver completo, ou para contatos adicionais como testes, validações necessárias para andamento do chamado, os níveis especialistas devem entrar em contato com o usuário para adquirir as informações faltantes e atualizar os requisitos de informação dos scripts. A atualização de informações em script que não sejam estritamente técnicas são responsabilidade da Central de Serviços de TI.</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 contacta o usuário, este deve ser sob a imagem da central de serviços.</p>
<p>Razão</p>	<p>Assegurar que todos os registros de incidentes ou de requisições de serviço sejam tratados de uma mesma forma e que sejam corretamente classificados e designados 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>
--	---

7.3 Política de Comunicação, Registro e Resolução

Declaração	<p>Todas as comunicações, registros e resoluções de chamados devem ser realizados por meio da Central de Serviços.</p>
Razão	<p>Garantir que todos os andamentos, registros, resoluções e comunicações de chamados possam ser executados por meio de ferramentas de gerenciamento, mantendo-se sua rastreabilidade. Garantir que não haverá controle paralelo de chamados em planilhas, e-mails ou outros sistemas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Não haverá registros não solucionados / esquecidos; - Será possível aprimorar a medição de desempenho das áreas de TI; - Haverá integridade das informações; - Usuários e clientes saberão a quem/onde recorrer; - Não serão aceitos registros: <ul style="list-style-type: none"> - Sem descritivo dos sintomas reportados pelo cliente/usuário; - Sem descritivo do Item de Configuração afetado e da ação para restabelecimento do serviço; - Descritivos sem qualidade ou com detalhamento insuficiente.



7.4 Política de Comunicação, Registro e Resolução

Declaração	<p>O encerramento do registro será automatizado quando o usuário afetado aceitar a resolução do registro do chamado.</p> <p>Uma vez que tenha resolvido um chamado, este deve acionar a ferramenta de Gerenciamento de Serviços e informar a resolução. A ferramenta, em nome da Central de Serviços de TI, deve realizar uma comunicação, seja por e-mail, WhatsApp ou ligação para o usuário final, informando da resolução do mesmo, solicitando a pesquisa de satisfação e dando ao usuário a oportunidade de reabrir ou fechar o chamado.</p>
Razão	<p>Garantir que todas as soluções estejam de acordo com as necessidades do negócio.</p>

Plano de Capacitação

Caso haja alguma mudança que seja considerada importante na Central de Serviços, a STSI ministrará um workshop interno para repassar essas novas alterações.

É importante ressaltar que, havendo novas contratações dentro do âmbito da STSI, é altamente recomendável que esses novos contratados passem também por um workshop interno envolvendo a central de serviços assim que assumirem seus novos cargos.

Para os novatos, recomenda-se um workshop mais geral sobre a TI da Prefeitura de Maricá e que envolva também o workshop de reciclagem sugerido acima.

Plano de Comunicação

- **Funcionamento Lógico:** a prática lógica estará disponível, na sua versão mais atualizada, preferencialmente na intranet da STSI, 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 STSI. As responsabilidades para cada papel estarão detalhadas dentro da Prática Lógica.

- **Indicadores:** os indicadores estarão disponíveis, preferencialmente na intranet da STSI. O Gestor da Central de Serviços terá acesso a todos os indicadores. Cabe ressaltar que o Gestor 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 da Prática – KPIs

A medição da eficiência da Central de Serviços, como de qualquer outra disciplina, é muito importante, mas não é suficiente. Deve também ser checado se esta área 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 a Central 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 Gestor.

8.1 Indicadores Chave

A Central de Serviços poderá acompanhar indicadores sugeridos aos processos de Gerenciamento de Incidentes e de Cumprimento de Requisições (Gerenciamento de Requisições). A definição de quais serão utilizados será feita na etapa de processo físico e habilitação na ferramenta de suporte à gestão dos indicadores. Abaixo seguem exemplos de alguns indicadores, os quais são encontrados nos processos lógicos de Gerenciamento de Incidentes e de Cumprimento de Requisições (Gerenciamento de Requisições).



1. Satisfação dos usuários com o atendimento da Central de Serviços
2. Quantidade de incidentes abertos e fechados (mensal);
3. Quantidade de requisições de serviços abertos e fechados (mensal);
4. Quantidade de acionamentos realizados por profissional, por dia
5. Percentual de incidentes resolvidos de acordo com a meta de tempo estabelecido no ANS (Acordo de Nível de Serviço) - prioridade X urgência
6. Indicadores de Qualidade da Central de Serviços

A Central de Serviços é uma área que tem como principal atividade o atendimento aos Usuários da área de TIC. Não raramente, estes contatos ocorrem em momentos delicados para os Usuários e Clientes, uma vez que estão com seus serviços interrompidos em função de incidentes ou de solicitações de serviço urgentes. Para medir o desempenho da Central de Serviços nestas atividades, outros indicadores de qualidade, podem ser utilizados. Por exemplo:

1. Modo de comunicação utilizado,
2. Rapidez no atendimento aos incidentes,
3. Comprometimento,
4. Cortesia no atendimento,
5. Conhecimento técnico,
6. Conhecimento das necessidades do usuário.
7. Quantidade de registros realizados sem erros.

Como são métricas subjetivas, a sugestão para coleta é que sejam realizadas pesquisas de satisfação com os clientes, além de identificação de manifestações espontâneas de reclamações ou elogios.



9. BENEFÍCIOS E RESULTADOS

Conforme o catálogo de serviços S1 do contrato nº [Assunto], o produto esperado do serviço S2.2 – Elaboração de Relatórios, Estudos Técnicos ou Pareceres.

Considerando a necessidade original do demandante explicitada no Documento de Oficialização de Demanda, e no item 6.1.1 dos objetivos e resultados ao alcançar, foi executado o serviço S2.2 – Elaboração de Relatórios, Estudos Técnicos ou Pareceres, que considera facilitar a melhoria dos processos de controle, fiscalização e gestão para que tais processos internos evoluam e funcionem de forma adequada, melhorando seu monitoramento e avaliação do desempenho com padronização, normatização e automação dos processos chaves da Prefeitura Municipal de Maricá, os seguintes resultados foram obtidos:

- Priorização dos esforços nos incidentes mais relevantes;
- Melhor uso dos recursos;
- Maior visibilidade da alocação de recursos;
- Maior controle sobre os serviços de TI;
- Melhor alinhamento de atividades entre as áreas;
- Melhoria no ambiente de trabalho;
- Maior autonomia dos funcionários de TI;
- Melhor controle sobre contratos com fornecedores.



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