GRS
Gerenciamento de Requisições de Serviços
GER-0004

Coordenador da Central	Agnel Povoa
Coordenador substituto	

Ministério Público do Estado do Tocantins
Departamento de Modernização de TI
Área de Redes, Telecomunicações e Segurança da Informação

Para verificar a autenticidade, acesse o site do MPE/TO e use a chave: 63a9ea4e - 8f0567dd - 6b083aaa - 36af33ce

HISTÓRICO DE REVISÕES

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR
27/07/2018	1.0	Elaboração do documento.	Diego Silva
16/08/2018	1.0	Revisão.	Diego Silva
17/10/2018	1.1	Incluído indicadores de qualidade.	Diego Silva
09/01/2019	1.2	Incluído funções e responsabilidades no tópico 10.	Diego Silva

Para verificar a autenticidade, acesse o site do MPE/TO e use a chave: 63a9ea4e - 8f0567dd - 6b083aaa - 36af33ce

Sumário

1. INTRODUÇÃO....2
2. OBJETIVO....2
3. ESCOPO....2
4. APOIO A SERVIÇOS....2
   4.1. Central de Serviço....2
   4.2. Funcionamento....3
   4.3. Níveis de Atendimento....3
5. ATIVIDADES N1 – CENTRAL DE SERVIÇO....4
   5.1. Registrar requisição....5
   5.2. Realizar atendimento inicial....5
   5.3. Buscar solução na Base....5
   5.4. Aplicar solução/contorno....5
   5.5. Validar com cliente/usuário....6
6. ATIVIDADES N2 – ESPECIALISTA....6
   6.1. Investigar/Coletar informações....6
   6.2. Buscar solução na Base....6
   6.3. Aplicar solução/contorno....6
   6.4. Encerrar Tarefa....7
7. EVOLUÇÃO E CONTINUIDADE....7
   7.1 Do Gerenciamento....7
8. INDICADORES....7
   8.1 Índice solicitações atendidos por N1....7
   8.2 Índice de satisfação....8
9. SUGESTÕES E MELHORIAS IDENTIFICADAS....9
10. FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES....9
11. REFERÊNCIAS....9

Para verificar a autenticidade, acesse o site do MPE/TO e use a chave: 63a9ea4e - 8f0567dd - 6b083aaa - 36af33ce

1. INTRODUÇÃO

Considerando as recomendações da resolução nº 171/2017 do CNMP que institui o Plano Nacional de Tecnologia da Informação (PNTI-MP), a seção IV no art. 23, aponta dentre outras importantes gestões, a necessidade regulamentar os serviços de TI no âmbito do Ministério Público do Estado do Tocantins.

Este documento descreve as diretrizes e políticas que envolvem o fluxo no tratamento das requisições/solicitação de serviço de TI.

2. OBJETIVO

Este documento tem por objetivo estabelecer o processo de Gerenciamento de Requisição de Serviços no Ministério Público de Estado de Tocantins e garantir controles efetivos da qualidade dos serviços prestados aos servidores e membros, atividade-meio e fim, de modo a gerar benefícios ao cliente e a sociedade.

3. ESCOPO

O Gerenciamento de Requisições de Serviços deve ser entendido por todas as áreas do DMTI e abrange o controle das solicitações de usuários, como registro, solução e encerramento.

4. APOIO A SERVIÇOS

4.1. Central de Serviço

“Do inglês Service Desk, é uma função dentro da TI que tem como objetivo ser o ponto único de contato (SPOC – *Single Point of Contact*) entre os usuários/clientes e o departamento de TI” (ITIL v3 Fundamentos, 2012, p. 122). Oferece vantagem aos usuários, propiciando um suporte melhor e mais ágil, e mais eficiência para a equipe de TI, pois o técnico especialista não é mais interrompido pelas chamadas diretas de usuários.

Para verificar a autenticidade, acesse o site do MPE/TO e use a chave: 63a9ea4e - 8f0567dd - 6b083aaa - 36af33ce

4.2. Funcionamento

O DMTI disponibiliza três canais de comunicação para o usuário/cliente registrar requisições: telefone, e-mail e portal. Os atendimentos são realizados nos dias úteis, das 8h às 18h, ou em horários especias por determinação do órgão.

☎ Telefone	(63) 3216-8888
✉ E-mail	suporte.ti@mpto.mp.br
Portal	https://athenas.mpto.mp.br/athenas
E-DOC	-

Tabela 05 – Canais de Comunicação

4.3. Níveis de Atendimento

Primado pela melhor gestão e controle efetivo das requisições, o DMTI está estruturada em dois níveis específicos de atendimento, a saber:

Nível 1 (N1) – Central de Serviço: Refere-se ao primeiro contato do cliente com a área. As funções e responsabilidades características deste nível são:

- Registrar e classificar TODAS as requisições dos clientes;
- Prover suporte com qualidade seja de manutenção, suporte ou orientação;
- Controlar e monitorar o ANS/SLA;
- Realizar os atendimentos, por meio de suporte técnico remoto ou *in-loco;*
- Aplicar solução prevista na base de conhecimento ou solução de contorno;
- Encerrar requisições após confirmação com o cliente.

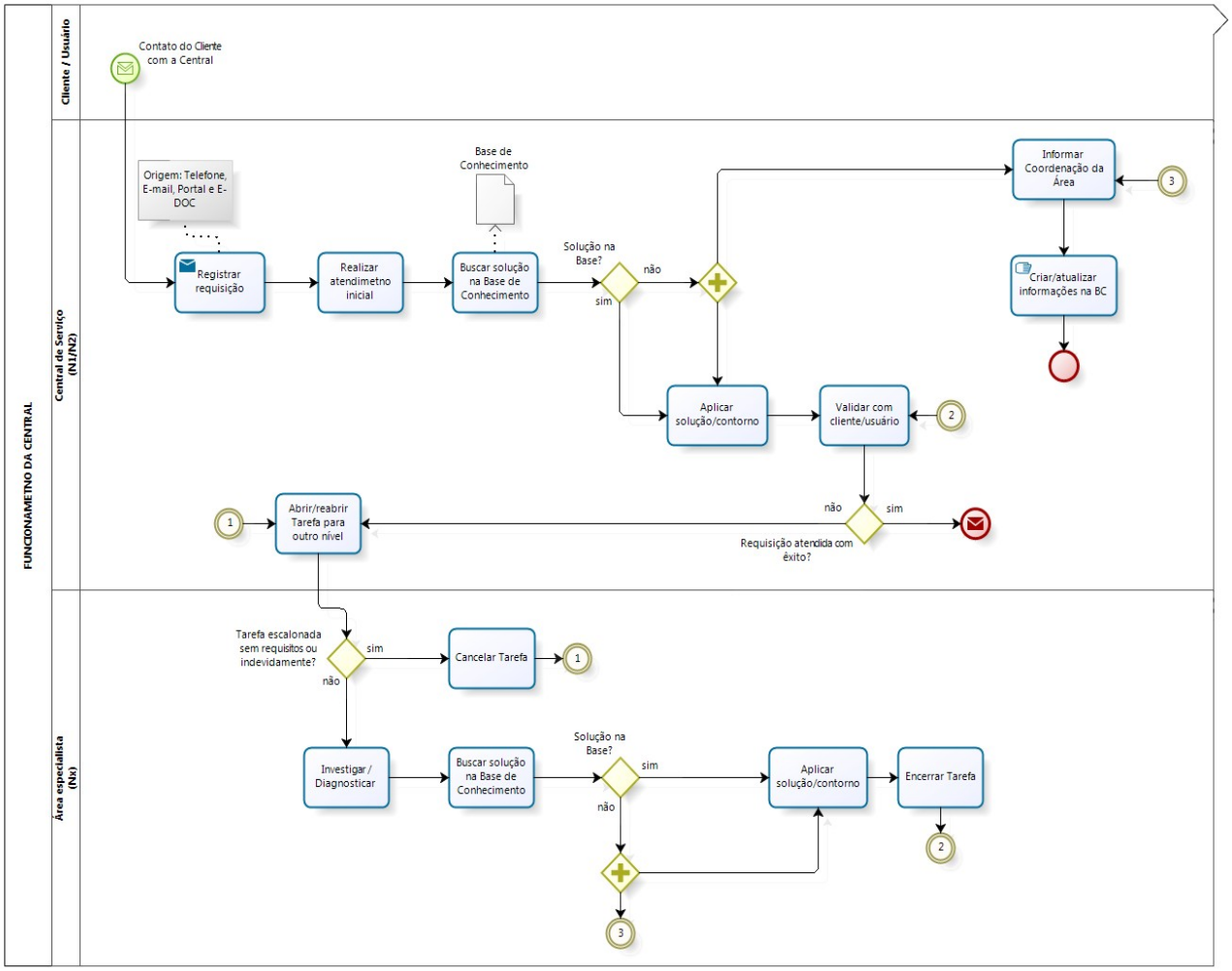
Nível 2 (N2) – Áreas Especialistas: Formado por especialista das áreas RTSI, ADB e ADS, são acionados para auxiliar na resolução das requisições não resolvidas pelo N1. As funções e responsabilidades características deste nível são:

Para verificar a autenticidade, acesse o site do MPE/TO e use a chave: 63a9ea4e - 8f0567dd - 6b083aaa - 36af33ce

- Atender as requisições encaminhadas pelo N1;
- Investigar / diagnosticar incidente;
- Solucionar / Restaurar os incidentes;
- Encerrar “Tarefas”.

5. ATIVIDADES N1 – CENTRAL DE SERVIÇO

O fluxo abaixo mostra como funciona o Gerenciamento de Requisições de Serviços de TI:



5.1. Registrar requisição

As requisições podem ser registradas de forma automatizada ou manual dependendo do canal de atendimento escolhido pelo usuário/cliente:

- **Automatizada**: ocorre quando o usuário opta pelo canal de atendimento e-mail, Portal ou URA (Telefone, opção 1).
- **Manual**: ao usar o canal Telefone, o usuário pode aguardar por atendimento e falar diretamente com o atendente para registrar solicitação.

5.2. Realizar atendimento inicial

Durante esta atividade, o técnico deve atender as requisições que estão “Aguardando atendimento”. No caso das requisições que foram abertas de forma automatizada, deve-se modificar os campos obrigatórios e preenchê-los com as informações corretas (solicitante, local e descrição). Sempre entrar em contato para validar as informações ou tirar alguma dúvida em relação a requisição do usuário/cliente.

5.3. Buscar solução na Base

O técnico deve analisar todas as informações relevantes que apoiem na investigação a fim de reproduzir diagnostico preciso. Recomenda-se para ente fim pesquisas na Base de Conhecimento.

5.4. Aplicar solução/contorno

As informações de solução/dúvida referente a requisição do usuário e do serviço demandado, encontram-se na Base de Conhecimento, desta forma o técnico deve atuar rigorosamente conforme passos descritos.

O padrão e a qualidade do atendimento prestado, depende de informações precisas e atualizadas, por tal motivo qualquer situação adversa, como por exemplo: ausência de informação

Para verificar a autenticidade, acesse o site do MPE/TO e use a chave: 63a9ea4e - 8f0567dd - 6b083aaa - 36af33ce

na Base, comunique imediatamente o Coordenador da área e aplica uma solução de contorno para estes casos.

Se o N1 entender que há necessidade da atuação do N2, deve-se abrir “Tarefa” considerando as exigências e pré-requisitos de cada área especialista.

5.5. Validar com cliente/usuário

O técnico deve encerrar a requisição com a anuência do solicitante. Deve-se registrar todos os contatos realizados no ITSM, gerando histórico da comunicação, desta forma resguarda-se quaisquer situações adversas.

6. ATIVIDADES N2 – ESPECIALISTA

6.1. Investigar/Coletar informações

Durante esta atividade, o especialista deve atender as “Tarefas” com status “Nova” e dar início ao atendimento. Sempre entre em contato para validar as informações ou tirar alguma dúvida em relação a requisição do usuário/cliente.

6.2. Buscar solução na Base

O especialista deve analisar todas as informações relevantes que apoiem na investigação a fim de reproduzir diagnostico preciso. Vários meios e fontes podem ser exploradas pelo técnico:

- Base de conhecimento ou documentação existente;
- Fontes externas e/ou documentos técnicos;
- Ferramentas de monitoramento;
- Logs e reports;
- Fornecedor e parceiros.

6.3. Aplicar solução/contorno

Para verificar a autenticidade, acesse o site do MPE/TO e use a chave: 63a9ea4e - 8f0567dd - 6b083aaa - 36af33ce

Deve atuar na resolução do incidente conforme soluções descritas na base de conhecimento ou outra fonte segura que descreva a solução. Vale ressaltar a importância de documentar, atualizar e registrar todas as etapas aplicadas na contenção dos incidentes.

6.4. Encerrar Tarefa

O técnico deve encerrar a “Tarefa”, se possível, com a anuência do solicitante. Deve-se registrar todos os contatos realizados no ITSM, gerando histórico da comunicação, desta forma resguarda-se quaisquer situações adversas.

7. EVOLUÇÃO E CONTINUIDADE

7.1 Do Gerenciamento

Este documento deve refletir o funcionamento do Gerenciamento de Requisição de Serviços e TI e ser mantido revisado periodicamente. As situações seguintes devem representar gatilhos para revisão:

- Decisões estabelecidas em reuniões de melhorias e ajustes do gerenciamento;
- Determinação do Chefe do DMTI.

8. INDICADORES

8.1 Índice solicitações atendidos por N1

Este indicador tem por objetivo medir o percentual de solicitações atendidas por N1 em relação ao total registrado. O calculo é realizado usando a fórmula:

= (ATN1÷TA) x 100

= IR(%)

ATN1 – Atendidas em N1.
TA – Total atendidas.
IR – Índice de retenção.

Para verificar a autenticidade, acesse o site do MPE/TO e use a chave: 63a9ea4e - 8f0567dd - 6b083aaa - 36af33ce

Os índices comparativos e indicativos de “onde estamos” são expressos na tabela abaixo:

Quanto maior o percentual melhor o resultado.

Índice de Retenção	Fatores Críticos
IR <= 40%	• Aumento de solicitações; • Dimensionamento da equipe; • Complexidade das solicitações, consequentemente consequente volume menor de solicitações atendidas.
41% > IR <= 60%	• Operação dentro dos parâmetros normais de atendimento N1.
IR > 61% (Desejável)	• Volume maior de solicitações atendidas em N1, consequentemente otimização de custos com equipe das áreas especialistas.

8.2 Índice de satisfação

A percepção do cliente em relação aos atendimentos prestados pela Central de Serviço (N1) é demostrado pelo indicador de satisfação. Como metodologia aplicada no cálculo do percentual, o NPS – *Net Promoter Score* foi adotado para este fim.

=(((CMS+CS)-CI)/TQ)*100

=NPS(%)

CMS – Clientes Muitos Satisfeitos.
CS – Clientes Satisfeitos.
CI – Clientes Insatisfeitos.
TQ – Total de Questionários enviados.

Os índices comparativos e indicativos de “onde estamos” são expressos na tabela abaixo:

Quanto maior o percentual melhor o resultado.

Índice de Satisfação	Fatores Críticos
NPS <= 50%	• Qualidade não esperada pelo cliente; • Demora nos atendimentos; • Comunicação com o cliente não efetiva.
51% > IR <= 80%	• Nível médio de satisfação, considerado aceitável. Ações de melhoria são necessárias.
IR > 81% (Desejável)	• Nível de satisfação desejado o que reflete a otimização de custos com equipe das áreas especialistas.

Para verificar a autenticidade, acesse o site do MPE/TO e use a chave: 63a9ea4e - 8f0567dd - 6b083aaa - 36af33ce

9. SUGESTÕES E MELHORIAS IDENTIFICADAS

- ~~Definir e incluir métricas de qualidade de atendimento.~~ (incluído no item 8)
- Definir Acordo de Nível de Serviço – SLA.

10. FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

Os papéis definidos neste processo tem como base a ITIL e adaptados a realidade da organização:

Função	Responsabilidade
Coordenador da Central de Serviço	• Buscar a eficiência e eficácia do processo. • Produzir informações gerenciais, como relatórios de atendimento e de tipos de incidentes. • Gerenciar o trabalho das equipes de suporte de primeiro e segundo nível. • Gerenciar os incidentes graves. • Desenvolver e manter processos e procedimentos.

11. REFERÊNCIAS

- Resolução no 171, de 27 de junho de 2017 http://www.cnmp.mp.br/portal/images/Resolucoes/Resolu%C3%A7%C3%A3o-171.pdf;
- ITIL v3 – Fundamentos;
- COBIT 5 – Enabling Processes

Para verificar a autenticidade, acesse o site do MPE/TO e use a chave: 63a9ea4e - 8f0567dd - 6b083aaa - 36af33ce