



JUSTIÇA FEDERAL
Tribunal Regional Federal da 5ª Região
Subsecretaria de Tecnologia da Informação
Núcleo de Planejamento, Orçamento e Projetos

Gestão de Serviços de TI - Função Central de Serviços

Recife – 2018

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 5ª REGIÃO

Presidente

Desembargador Federal Manoel de Oliveira Erhardt

Vice-Presidente

Desembargador Federal Cid Marconi Gurgel de Souza

Corregedor Regional

Desembargador Federal Paulo Machado Cordeiro

STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

Fernanda Bezerra Cavalcanti Marques Montenegro (Diretora)

NPOP - Núcleo de Planejamento, Orçamento e Projetos

João Carlos Cabral e Silva

Jaydeth Mércia da C. Carneiro Salvador

Débora Rego Ambrósio

Anamaria Dionísio de Oliveira Araújo

Paulo Ricardo Sampaio Ferreira

SECM – Seção de Microinformática

Johnmary Vital de Araújo

Marco Aurélio Coelho Nunes Ferraz

Argissa de Andrade Pereira

Equipe da Central de Serviços

Ilvison Ricardo dos Santos Almeida (Coordenador)

Adriano Severiano de Albuquerque (Supervisor Suporte Técnico 2º Nível)

Robson Mendes Albuquerque Souza (Supervisor Suporte Técnico 1º Nível)

AUTORIA		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:
Nome: Débora Ambrósio	Nome: João Cabral	Nome: João Carlos Cabral
Data: 05/05/2016	Data:	Data: 20/05/2016

HISTÓRICO DE REVISÕES		
Revisão:	Data:	Descrição:
02	04/12/2018	Revisão do mapeamento do processo e das atividades e processos integrados à Central de Serviços.

1. INTRODUÇÃO

A gestão de serviços de TI objetiva entender as necessidades e expectativas do cliente e oferecer meios apropriados para atendê-lo de forma eficiente e com qualidade.

Quando um usuário necessita solicitar um serviço de TI, ou informar de um incidente, ele precisa de um ponto de contato. A Central de Serviços de TI é a ferramenta que atua como esse ponto único de contato, recebendo as demandas de solicitação de serviços e registro de incidentes. Por meio dela, toda e qualquer demanda por serviços de TI deve ser registrada, escalonada, acompanhada e resolvida, de modo que os serviços de TI sejam reestabelecidos da forma mais célere possível e com o mínimo de impacto, cumprindo ainda com os acordos de níveis de serviços acordados com o cliente. Ao mesmo tempo em que as equipes técnicas focam na solução dos incidentes, a Central de Serviços faz o relacionamento com o usuário e verifica sua satisfação.

2. OBJETIVO

O objetivo deste documento é descrever o funcionamento da Central de Serviços de TI no ambiente do TRF5.

3. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

3.1	Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviço
3.2	Processo de Gerenciamento de Nível de Serviço
3.3	Processo de Gerenciamento de Disponibilidade
3.4	Processo de Gerenciamento de Continuidade do Serviço
3.5	Processo de Gerenciamento de Segurança da Informação
3.6	Processo de Gerenciamento da Mudança
3.7	Processo de Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço
3.8	Processo de Gerenciamento de liberação e implantação
3.9	Processo de Gerenciamento de Conhecimento
3.10	Processo de Gerenciamento de Evento
3.11	Processo de Gerenciamento de Incidente
3.12	Processo de Atendimento da Requisição do Serviço
3.13	Processo de Gerenciamento de Problema
3.14	Processo de Gerenciamento de Acesso

4. DESCRIÇÃO

4.1. *Objetivos*

Os principais objetivos da Central de Serviços são:

- Ser o ponto único de contato com os usuários da TI.
- Receber, registrar e classificar as solicitações de demanda.
- Prestar suporte técnico de 1º nível, remotamente ou através de telefone.
- Fornecer informações aos usuários sobre o andamento das solicitações.
- Escalar incidentes complexos ou demorados de resolver.
- Fechar os incidentes abertos de sua responsabilidade.
- Fornecer informações sobre os serviços de TI.

4.2. *Escopo*

Este documento contempla o funcionamento de uma Central de Serviços no âmbito do TRF5. Informações sobre os processos correlatos podem ser acessadas nos

documentos descritivos de cada processo, referenciados anteriormente nos subitens correspondentes deste documento.

4.3. Glossário

- **Ativo:** relativo a um item ou um bem. Um ativo de negócio tangível que tem uma vida útil de longa duração (por exemplo, um servidor ou uma licença de software).
- **Central de Serviços de TI (CSTI):** terminologia advinda da ITIL.V3 que indica o ponto único de contato para demandas de TI.
- **Incidente:** qualquer evento que não é parte padrão da operação de um serviço e que causa ou pode causar interrupção. Ou ainda, uma interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço de TI.
- **Item de configuração:** qualquer componente de TI que precise ser configurado.
- **ITIL:** biblioteca de boas práticas direcionadas a melhorar a eficiência na prestação de serviços de TI.
- **Mudança:** O acréscimo, modificação ou remoção de qualquer item que possa afetar serviços de TI. O escopo deve incluir mudanças a todos os processos, arquiteturas, ferramentas, métricas e documentação, além de mudanças em serviços de TI e outros itens de configuração.
- **Problema:** a causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o registro de problema é criado e o processo do gerenciamento de problema é responsável pela investigação a ser conduzida.
- **Risco:** é o resultado objetivo da combinação entre a probabilidade de ocorrência de um determinado evento, aleatório, futuro e que independa da vontade humana, e o impacto resultante caso ele ocorra.

4.4. Bases de dados

Para um atendimento eficiente, a Central de Serviços deve manter duas bases de dados:

- 1) **Base de dados de solicitações de TI:** onde devem ficar registradas todas as solicitações de TI, bem como atualizados seus status para prestação correta de informações aos usuários.
- 2) **Base de dados do conhecimento:** onde devem ficar os registros de erros conhecidos, procedimentos técnicos, entre outros.

5. POLÍTICA DE ATENDIMENTO

5.1. *Nível de atendimento técnico*

A Central de Serviços é responsável por prestar suporte técnico de primeiro nível de atendimento aos usuários, remotamente ou via telefone. Ela deverá receber as solicitações de TI, registrá-las e tomar providências junto as equipes técnicas para seu pronto atendimento.

5.2. *Nível de conhecimento técnico*

Entre as funções da Central de Serviços de TI não está primordialmente a de obter soluções técnicas. Estas deverão ser fornecidas pelos demais setores operacionais, bem como a necessidade de se seguir procedimentos e políticas de segurança. Caberá a ela, assim, manter uma base de conhecimento de soluções e recorrer a ela para a prestação do suporte técnico que lhe é competente. Não obstante, os analistas de suporte da Central de Serviços (1º nível) deverão possuir conhecimento adequado para prestação eficiente de atendimento de 1º nível.

5.3. *Informações administrativas*

A Central de Serviços não fornece informações administrativas, apenas de suporte técnico.

5.4. *Informações para tomada de decisão*

Pela natureza de suas atividades, a Central de Serviços deverá ser capaz de auxiliar os demais setores de TI na tomada de decisões. Necessidade de treinamentos dos usuários e de ações para soluções de problemas recorrentes podem ser levantadas com base em relatórios gerenciais gerados pela Central de Serviços.

6. FUNCIONAMENTO

Como ponto único de contato com o usuário final dos serviços de TI, a Central de Serviços deve receber formalmente as demandas por ele requisitadas, classificá-las, registrá-las e solucioná-las, quando de sua competência. Quando não, deve escaloná-las para as equipes solucionadoras competentes.

O atendimento dos serviços de TI ofertados deve ser feito e medido através de níveis de atendimento ou níveis mínimos de serviço estabelecidos com o cliente final, e cada um deles deve possuir um escopo definido. Desse modo, verifica-se que a Central de Serviços só consegue existir se os serviços disponibilizados e as soluções oferecidas pela TI estiverem bem definidos e estruturados.

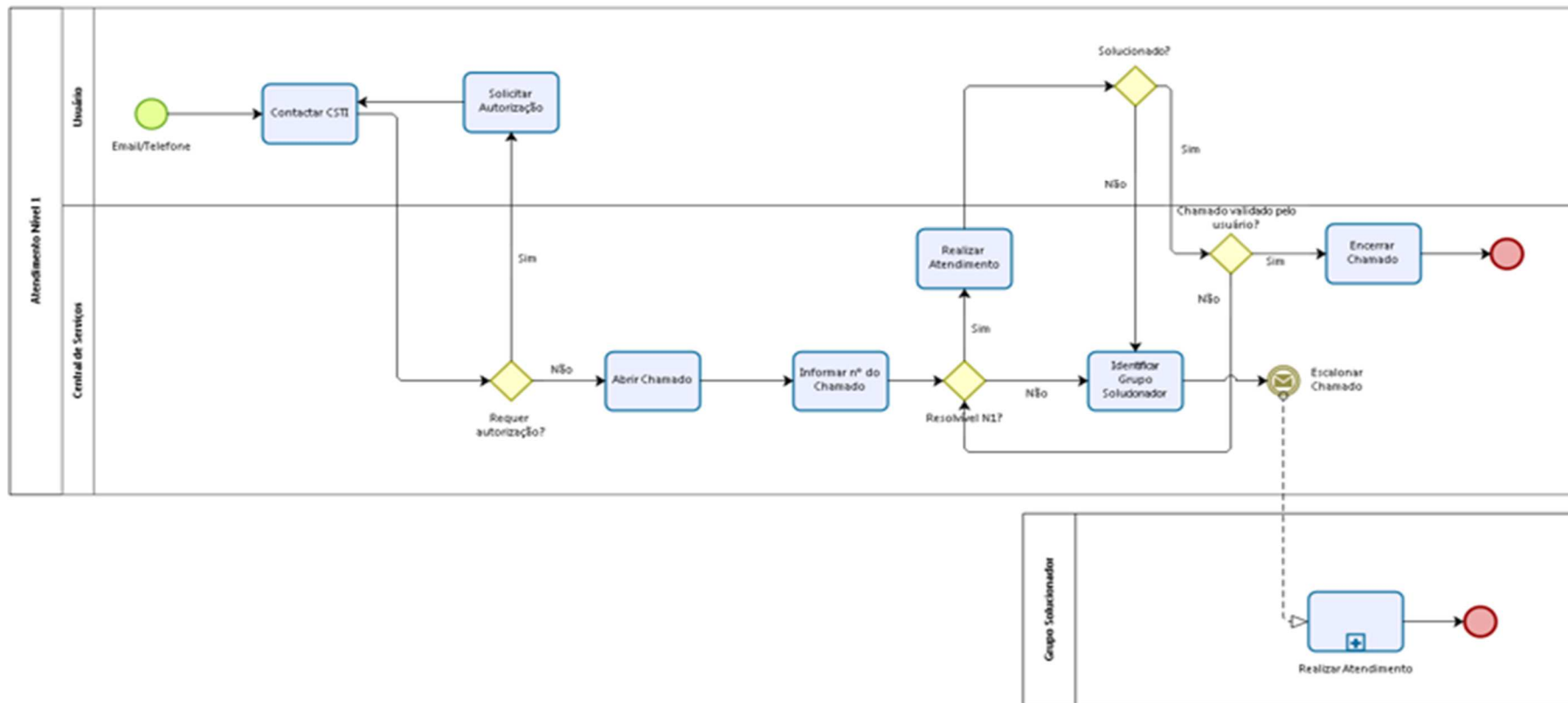


JUSTIÇA FEDERAL

Tribunal Regional Federal da 5ª Região
Subsecretaria de Tecnologia da Informação
Núcleo de Planejamento, Orçamento e Projetos

7. FLUXO

Fluxo de atendimento N1.



8. DIRETRIZES E PREMISSAS

A função Central de Serviços deve existir alinhada às seguintes diretrizes e premissas:

- Ela deve atuar como ponto central de contato entre a TI e o usuário final.
- Ela deve ser provedora de informações dos serviços de TI, bem como do andamento de demandas registradas.
- O suporte prestado no 1º nível é sempre técnico, nunca administrativo.

9. RESULTADOS ESPERADOS

- Manter um histórico das demandas de TI.
- Tornar a resolução de demandas mais célere e eficiente.
- Melhorar a disponibilidade do serviço.
- Criar uma base legada de soluções.
- A médio/longo prazo, reduzir o número de incidentes.
- Permitir o rastreamento e acompanhamento de demandas.
- Aumentar a satisfação do usuário quanto à prestação dos serviços.

10. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

A função Central de Serviços comporta, em sua essência, uma série de processos. Para o seu funcionamento efetivo, eles devem, além de existir, estar implementados na organização e integrados entre si. Dessa forma, os papéis e responsabilidades atrelados à Central de Serviços são aqueles relacionados às atividades de atendimento e suporte aos usuários de TI e à implantação dos processos-chave de serviços na ferramenta de gerenciamento do *service-desk* e na operacionalização da Central de Serviços de TI do TRF5.

10.1. *Equipe de Suporte Técnico de 1º Nível*

O objetivo da equipe de Suporte Técnico de 1º Nível é assegurar maior disponibilidade das soluções de TI do TRF5, através da execução de procedimentos com o objetivo de resolver os incidentes ou requisições de sua competência, assim definidos no catálogo de serviços.

Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido nesse nível de atendimento, a equipe de atendimento de 1º nível deverá registrar todas as informações disponíveis no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços e encaminhar o chamado à

equipe de 2º ou 3º nível, para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível.

O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outros grupos solucionadores (atendimento de 2º e 3º Níveis, equipe da CONTRATANTE, ou fornecedores externos), com controle dos níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência.

Principais atividades a serem executadas:

- Atuar como ponto único de contato entre o usuário e os provedores internos e externos de serviços de TI do TRF5.
- Realizar atendimento telefônico e suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TI, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível.
- Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições e incidentes), direcionados à área de TI do TRF5, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento.
- Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados sobre o estado e andamento dos seus chamados.
- Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento.
- Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível, ou demais equipes do TRF5, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados.
- Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe.
- Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TI.
- Registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, solicitações, dúvidas ou orientações efetuadas pelos usuários, de forma que seja maximizado o nível de documentação das informações coletadas.
- Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados.
- Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para o TRF5), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRF5 e seu uso.

- Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos.
- Dar o retorno aos usuários, justificando quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido.
- Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa ao serviço de atendimento.
- Identificar e reportar imediatamente ao Supervisor do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do TRF5 ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada.
- Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pelo TRF5.
- Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues e/ou disponibilizados pelo TRF5.
- Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TI, conforme orientações do TRF5.
- Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

10.2. Supervisor da Equipe de Suporte Técnico de 1º Nível

Responsável pela coordenação e acompanhamento da execução das atividades realizadas pela equipe de atendimento de 1º Nível, propondo soluções para a melhoria dos serviços, bem como manter atualizada uma base de dados, reunindo o conhecimento acumulado sobre questões técnicas, na forma de orientações, procedimentos, scripts e/ou soluções para os principais problemas que chegam à Central de Serviços de TI do TRF5.

Todos os atendimentos realizados pelas equipes que não possuam suas soluções documentadas ou gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, devem ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento, cuja administração será de responsabilidade desse supervisor.

Principais atividades a serem executadas:

- Acompanhar e orientar a execução dos serviços técnicos da equipe de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, sob sua coordenação direta,



JUSTIÇA FEDERAL

Tribunal Regional Federal da 5ª Região
Subsecretaria de Tecnologia da Informação
Núcleo de Planejamento, Orçamento e Projetos

verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais.

- Acompanhar e gerenciar todos os chamados recebidos pela Central de Serviços, visando garantir o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- Acompanhar, controlar e avaliar a produção dos profissionais que prestam o serviço de atendimento de 1º Nível, monitorando reclamações, alocando profissionais para execução dos serviços, considerando as prioridades, balanceamento entre atendentes e prazos estabelecidos.
- Controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições.
- Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da equipe técnica do TRF5, de scripts de atendimento e suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.
- Coordenar as ações da Central de Serviços, provendo a equipe técnico-administrativa da CONTRATANTE com os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, como solicitações de serviço feitas pelos usuários, indicadores de desempenho, níveis de serviço e estatísticas de atendimento on-line.
- Participar, quando solicitado, das reuniões de acompanhamento das atividades, para avaliação dos níveis de serviço alcançados e da qualidade dos serviços prestados.
- Dimensionar adequadamente a equipe visando atender aos níveis de serviço acordados e a demanda presente ou expectativa futura.
- Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes.
- Promover a leitura direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias dos postos de atendimento, objetivando a manutenção dos padrões qualidade dos atendimentos.
- Garantir a boa utilização e a conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua supervisão.
- Avaliar a eficiência dos técnicos de atendimento na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes, tais como: taxas de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, qualidade no atendimento, entre outras.
- Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir.
- Perseguir a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções;



JUSTIÇA FEDERAL

Tribunal Regional Federal da 5ª Região
Subsecretaria de Tecnologia da Informação
Núcleo de Planejamento, Orçamento e Projetos

- Criar e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados.
- Participar da definição de padrões para as soluções.
- Validar a padronização de formato e conteúdo das soluções.
- Manter integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e contradições, etc.).
- Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento.
- Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos.
- Apresentar periodicamente informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento.
- Elaborar, atualizar e manter seção de autoatendimento com conteúdo em formato web a ser publicado na intranet do TRF5 para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguagem acessível, procedimentos para tarefas simples, os quais o próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes (FAQ), scripts autoexecutáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação.
- Executar outros serviços correlatos à Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível.

10.3. Equipe de Suporte Técnico de 2º Nível

O principal objetivo da equipe de Suporte Técnico de 2º Nível é assegurar maior disponibilidade das soluções de TI do TRF5, através da execução de procedimentos

A equipe de Suporte Técnico de 2º Nível deverá atuar na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais.

A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.

Os chamados deverão, preferencialmente, ser atendidos remotamente, desde que a natureza do problema assim o permita, e o usuário concorde e autorize.

Todos os atendimentos realizados pela equipe de Atendimento a Usuários, que gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, deverão ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento e documentação do sistema.

Principais atividades a serem executadas:



JUSTIÇA FEDERAL

Tribunal Regional Federal da 5ª Região
Subsecretaria de Tecnologia da Informação
Núcleo de Planejamento, Orçamento e Projetos

- Prestar suporte remoto de segundo nível aos usuários de TI do TRF5, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento e suporte Técnico de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados.
- Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRF5 e seu uso.
- Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TI do TRF5.
- Orientar os usuários quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços de TI providos pela Contratante, com base em scripts de atendimento.
- Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da Contratante, mediante autorização específica deles, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos.
- Executar intervenção presencial nas estações de trabalho dos usuários da Contratante, mediante prévia abertura de chamado, para realização de instalação, desinstalação, configuração e/ou atualização de softwares corporativos, aplicativos, drives, equipamentos e componentes de TI.
- Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores do TRF5.
- Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.
- Contatar as equipes internas da área de TI do TRF5 para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.
- Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do TRF5 que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.
- Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI do TRF5.
- Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências.
- Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.
- Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pelo TRF5.
- Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços.
- Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à Central de Serviços para as equipes internas do TRF5.

- Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo TRF5, quando for o caso.
- Prestar suporte presencial às sessões de Julgamento do Pleno e das Turmas.
- Prestar suporte presencial à sessão do Conselho Administrativo.
- Esclarecer dúvidas de Magistrados quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sites da Contratante na internet, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos de TI em geral.
- Orientar os Magistrados quanto aos produtos e serviços de TI providos pela Contratante.
- Prestar suporte, eventualmente, nas residências dos Magistrados, mediante prévia abertura de chamado com solicitação específica deles, para realização de instalação, desinstalação, configuração e/ou atualização de sistemas operacionais e softwares corporativos, aplicativos, drivers, equipamentos e componentes de TI. Esses atendimentos deverão ser previamente autorizados pela STI, que providenciará os meios de transporte necessários ao atendimento.
- Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TI em geral.
- Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário.
- Elaborar macros no Microsoft Office.
- Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

10.4. *Supervisor da Equipe de Suporte Técnico de 2º Nível*

Responsável por coordenar e acompanhar a execução dos serviços realizados pela equipe de Suporte Técnico de 2º Nível, propondo soluções para a melhoria dos seus serviços.

Principais atividades a serem executadas:

- Acompanhar e orientar a execução dos serviços técnicos da equipe de Suporte Técnico de 2º Nível sob sua coordenação direta, gerando relatórios de acompanhamento, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais.
- Definir os padrões e procedimentos de atendimento esperados dos profissionais que compõem a equipe de Suporte Técnico de 2º Nível.
- Avaliar a eficiência dos técnicos de suporte na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes (por exemplo: taxas de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, etc.).



JUSTIÇA FEDERAL

Tribunal Regional Federal da 5ª Região
Subsecretaria de Tecnologia da Informação
Núcleo de Planejamento, Orçamento e Projetos

- Acompanhar sistematicamente por meio de indicadores o desenvolvimento das ações de atendimento, medindo seu andamento e registrando regularmente essas observações, com vistas a produzir informações estratégicas para a gestão do processo de trabalho.
- Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais.
- Aferir o desempenho, dos profissionais dentro dos padrões pré-estabelecidos.
- Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos relativos ao atendimento e suporte técnico a Magistrados e usuários.
- Definir, em conjunto com equipe de TI da Contratante, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos magistrados e usuários.
- Acompanhar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- Elaborar e propor planos de execução dos serviços e organizar a alocação de profissionais.
- Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços.
- Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir.
- Executar outros serviços correlatos à Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível.

10.5. Coordenador da Central de Serviços

Responsável por coordenar e acompanhar a execução dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico de 1º e 2º Níveis e das Supervisões do Atendimento e Suporte Técnico de 1º e 2º Níveis, propondo soluções para a melhoria dos serviços

Principais atividades a serem executadas:

- Acompanhar e Gerenciar a qualidade da execução do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais em conjunto com a Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível.
- Acompanhar e Gerenciar a qualidade da execução do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais em conjunto com a Supervisão de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível.
- Acompanhar e Gerenciar a qualidade da execução e administração dos serviços que caracterizam a Base de Conhecimento, verificando e validando os documentos inseridos, documentos obsoletos e suas versões, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação da Supervisão do Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível.
- Monitorar os chamados recebidos pela Central de Serviços, visando garantir o cumprimento dos Níveis de Serviço estabelecidos.



JUSTIÇA FEDERAL

Tribunal Regional Federal da 5ª Região
Subsecretaria de Tecnologia da Informação
Núcleo de Planejamento, Orçamento e Projetos

- Monitorar os Níveis de Serviço acordados, bem como os chamados em backlog, as informações alimentadas pela equipe na ferramenta de gestão da Central de Serviços e o retorno do atendimento junto aos usuários.
- Controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições, bem como informar aos Gestores do TRF5 quanto às escalas de plantão, quando houver.
- Acompanhar o processo de seleção de novos profissionais para os Serviços de Atendimento e Suporte Técnico de 1º e 2º Níveis, bem como de suas respectivas supervisões.
- Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da equipe técnica do TRF5, de scripts de atendimento e suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.
- Participar, quando solicitado, das reuniões de acompanhamento das atividades, para avaliação dos níveis de serviço alcançados e da qualidade dos serviços prestados.
- Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional da equipe sob sua responsabilidade, visando ao constante desenvolvimento e aperfeiçoamento desta.
- Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua coordenação.
- Avaliar a eficiência dos técnicos de atendimento na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento de suas atividades, utilizando métricas pertinentes, tais como: taxas de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, qualidade do atendimento, entre outras.
- Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir.
- Executar outros serviços correlatos à coordenação das equipes de atendimento e suporte.

11. Matriz de Responsabilidades (Matriz RACI)

A Matriz RACI é uma ferramenta utilizada para atribuição de responsabilidades às atividades de um determinado processo. A matriz abaixo traz uma visão dos papéis e responsabilidades por cada atividade do Processo de Contingência da Extranet.



JUSTIÇA FEDERAL

Tribunal Regional Federal da 5ª Região
Subsecretaria de Tecnologia da Informação
Núcleo de Planejamento, Orçamento e Projetos

Função Central de Serviços

Matriz Raci - (R - Responsável pela Execução / "Responsible", A - Proprietário da Atividade / "Accountable", C - Consultado, I - Informado, V - Validador, S - Suporte)			
Atividades x Papéis	Central de Serviços	Usuário	Grupo Solucionador
Contatar CSTI	C, I	R	-
Solicitar autorização	C, I	R	-
Abrir chamado	R	I	C, I
Informar número do chamado	R	I	-
Realizar atendimento	R	-	-
Identificar grupo solucionador	R	-	I
Encerrar chamado	R	-	I

FERRAMENTAS

As ferramentas abaixo são utilizadas para registro, análise e tratamento das diversas demandas, assim como funcionam como auxílio quando do planejamento, execução e controle as atividades de desenho e acompanhamento do processo.

Ferramenta	Descrição
CA – Service Desk	<i>Software</i> de gerenciamento de chamados da <i>CA Technologies</i> que permite planejar, adotar e implementar as melhores práticas da ITIL, suportando a automação dos processos de gerenciamento de incidentes, requisições, problemas, mudanças, configuração e conhecimento.
Bizagi Modeler	<i>Software</i> de notação e modelagem de processos de negócio – BPMN (<i>Business Process Model and Notation</i>).
NetProject	Ferramenta do segmento PPM (<i>Project and Portfolio Management</i>) que permite implantar e gerenciar projetos. Ela possibilita o registro de informações do planejamento estratégico, tático e operacional.

12. INDICADORES DE DESEMPENHO

A Função Central de Serviços será monitorada e constantemente medida através de indicadores de desempenho. Esses indicadores serão consolidados periodicamente pelo gerente da Central de Serviços e farão parte do Relatório de Prestação de Serviço, cujo objetivo é permitir o acompanhamento da eficácia do processo, identificando tendências, falhas e oportunidades de correções, promovendo sempre a melhoria contínua. Os indicadores de desempenho são os contratualmente acordados, os quais listamos a seguir:

12.1. Indicadores de 1º Nível

- Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 15 (quinze) segundos.
- Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 30 (trinta) segundos.
- Tempo médio de conversação.
- Índice de disponibilidade do primeiro nível para atendimento de chamadas telefônicas.
- Índice de solicitações recebidas via correio eletrônico (e-mail) registradas em até 1 hora.
- Índices de solicitações elegíveis solucionadas pelo primeiro nível.
- Índice de ineficácia de resolução.
- Índice de chamados cujo tempo do status ABERTO sob responsabilidade do primeiro nível seja superior a 5 (cinco) minutos.

12.2. Indicadores de Prioridades 1º e 2º Nível

- Índice de incidentes de severidade crítica com início de atendimento dentro dos prazos acordados.
- Índice de incidentes de severidade alta com início de atendimento dentro dos prazos acordados.
- Índice de incidentes de severidade média com início de atendimento dentro dos prazos acordados.
- Índice de incidentes de severidade normal com início de atendimento dentro dos prazos acordados.
- Índice de incidentes de severidade crítica resolvidos dentro dos prazos acordados.
- Índices de incidentes de severidade alta resolvidos dentro dos prazos acordados.
- Índices de incidentes de severidade média resolvidos dentro dos prazos acordados.
- Índices de incidentes de severidade normal resolvidos dentro dos prazos acordados.

13. GESTÃO DE RISCO

A gestão de riscos contempla as ações que devem ser tomadas pela organização para mitigação de problemas que venham a surgir. Ela engloba tanto a implementação de processos com essa finalidade, como alterações na estrutura organizacional e definição de indicadores de controle. O Plano de Risco é o documento gerado que contempla as ações levantadas para mitigar os riscos levantados.



JUSTIÇA FEDERAL
Tribunal Regional Federal da 5ª Região
Subsecretaria de Tecnologia da Informação
Núcleo de Planejamento, Orçamento e Projetos

14. PLANO DE MELHORIA

A função Central de Serviços deve ser objeto de revisão anual, sendo esta de responsabilidade do Gestor do Processo. Seus resultados devem integrar o Plano de Melhoria de Serviços, que deve trazer, entre outros, as métricas usadas e os problemas de desempenho identificados, bem como as oportunidades de melhoria para o processo.