

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – STIC

Coordenadoria de Infraestrutura de TIC – COINF

Seção de Atendimento e Suporte aos Usuários – SEASU

MANUAL DA PRÁTICA

de Gestão de Requisição de Serviço

Revisões

Versão	Descrição da Versão	Data de Publicação	Autores
1.0	Versão Inicial	08/09/2017	Equipe de Consultores Masterhouse
1.1	Revisão	10/09/2017	Equipe de Consultores Masterhouse
1.2	Revisão	21/09/2017	Equipe de Consultores Masterhouse
1.3	Revisão	29/09/2017	Equipe de Consultores Masterhouse
1.4	Revisão	20/10/2017	Equipe de Consultores Masterhouse
1.5	Revisão	29/10/2017	Equipe de Consultores Masterhouse
1.6	Revisão	02/11/2017	Equipe de Consultores Masterhouse
1.8	Revisão	26/11/2017	Equipe de Consultores Masterhouse
1.9	Revisão	27/11/2017	Equipe de Consultores Masterhouse
1.10	Revisão	28/11/2017	Equipe de Consultores Masterhouse
1.11	Revisão	17/01/2018	Equipe de servidores da SESUM
1.12	Revisão	03/05/2018	Gabinete da STIC
1.13	Revisão	04/05/2018	Equipe de servidores da SESUM
1.14	Revisão	21/07/2022	Equipe da SESUM
1.15	Revisão	30/06/2023	Equipe da SESUM
1.16	Revisão	11/06/2024	Equipe COINF/SEASU

2.0	Revisão completa para alinhamento com ITIL v4, otimização para a plataforma GLPI, automação de fluxos, revisão da matriz RACI e atualização de indicadores de desempenho.	29/10/2025	COINF/SEASU
-----	---	------------	-------------

Sumário

- 1. Ficha de Identificação da Prática**
- 2. Apresentação**
- 3. Objetivo**
- 4. Escopo**
- 5. Benefícios**
- 6. Interface com as demais práticas**
- 7. Fases da Prática**
- 8. Fluxo de Valor da Prática**
- 9. Detalhamento das Atividades do Fluxo de Valor**
- 10. Indicadores de Desempenho (KPIs)**
- 11. Conformidade e Governança**

1. Ficha de Identificação da Prática

Nome Da Prática:	Gestão de Requisição de Serviço
Objetivo Da Prática:	Atender a todas as requisições de serviço pré-definidas, iniciadas por usuários, de maneira eficaz, amigável e dentro dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs), utilizando o Catálogo de Serviços como ponto central de interação.
Leis, Regulamentos e Boas Práticas:	Gestão de Práticas de TIC. Resolução CNJ 370/2021 Portaria 102/2024 TRE-MA. ITIL v4.
Sistemas Utilizados:	GLPI (Plataforma de ITSM).Google Forms
Gerentes Da Prática:	TITULAR: Gestor da SEASU SUBSTITUTO: Assistente da SEASU
Unidade Administrativa:	SEASU
Versão	2.0

2. Apresentação

Este documento apresenta a versão 2.0, revisada e otimizada, da prática de Gestão de Requisição de Serviço, fornecendo uma visão transformada para a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão. A revisão alinha o fluxo de trabalho às melhores práticas da ITIL 4 e explora o potencial de automação da plataforma GLPI.

A prática inicia-se **após a triagem realizada pela Central de Serviços de TIC (CSTIC)**,

evitando sobreposição de responsabilidades. O foco é gerar valor ao usuário por meio da execução estruturada, validação transparente e melhoria contínua.

3. Objetivo

Executar, documentar e controlar as requisições de serviço de TIC encaminhadas pela Central de Serviços, garantindo cumprimento de SLAs, satisfação do usuário e melhoria contínua.

4. Escopo

- **Entradas:** Requisições triadas e encaminhadas pela Central de Serviços.
- **Saídas:** Serviços entregues, documentados, validados e avaliados.
- **Fora do escopo:** Registro, classificação, priorização e análise inicial (competência da Central de Serviços de TIC – CSTIC).

5. Benefícios

A implementação desta prática revisada trará os seguintes benefícios:

- Simplificação e automação de fluxos.
- Maior agilidade e redução de burocracia.
- Transparência para o usuário final via portal GLPI.
- Controle efetivo por SLAs parametrizados.
- Retroalimentação contínua através de avaliações de satisfação.

6. Interface com as demais práticas

A seguir estão descritas as principais interfaces da prática de Gestão de Requisição de Serviço com as demais práticas, de forma integrada ao Sistema de Valor de Serviço (SVS):

- **Gerenciamento de Catálogo de Serviços:** Fornece a lista de todos os serviços pré-aprovados que os usuários podem solicitar. É a principal entrada para a prática de Gestão de Requisição de Serviço, garantindo que as solicitações sejam padronizadas e estruturadas desde o início.
- **Gerenciamento de Nível de Serviço:** Define os SLAs (tempos de atendimento e solução) para cada tipo de requisição de serviço. Esses SLAs são aplicados e monitorados automaticamente pelo GLPI durante todo o ciclo de vida da requisição.
- **Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço:** Fornece dados do CMDB para identificar os ativos de TI (como computadores e softwares) relacionados a uma requisição. Ao final do atendimento, a prática de requisição atualiza o CMDB com as

mudanças realizadas (ex: novo software instalado).

- **Habilitação de Mudança (Gerenciamento de Mudanças):** Embora a maioria das requisições sejam mudanças padrão pré-aprovadas, algumas requisições mais complexas ou de maior impacto podem precisar iniciar um processo formal de mudança para avaliação e aprovação.
- **Gerenciamento de Acesso:** Muitas requisições de serviço são, na verdade, solicitações de acesso a sistemas, pastas ou recursos. A prática de Gestão de Requisição de Serviço é o mecanismo que executa e cumpre as políticas definidas pelo Gerenciamento de Acesso.

7. Fases da Prática

A prática de Gestão de Requisição de Serviço é composta pelas seguintes fases principais:

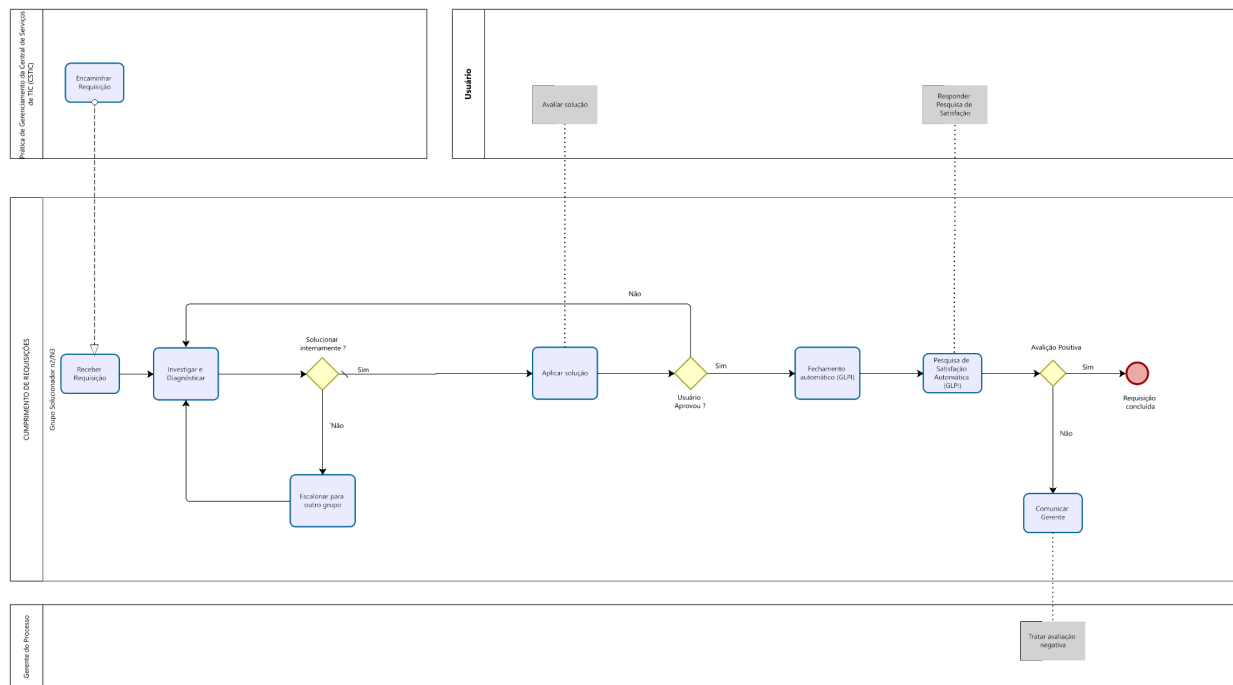
- **Cumprimento da Requisição:** Grupos solucionadores assumem a execução.
- **Documentação:** Registro detalhado da execução e atualização de ativos.
- **Validação:** Usuário valida a entrega ou reabre para ajustes.
- **Avaliação de Satisfação:** Pesquisa enviada automaticamente.
- **Tratamento de Avaliação Negativa:** Análise e plano de ação.
- **Melhoria Contínua:** Revisão periódica dos resultados e ajustes na prática.

8. Fluxo de Valor da Prática

O fluxo de valor descreve como as requisições de serviço encaminhadas pela Central são transformadas em valor para o usuário:

- **Gatilho:** Central de Serviços encaminha requisição já triada para o grupo solucionador.
- **Atividades Principais:** Cumprimento → Documentação → Validação → Pesquisa → Tratamento de Feedback.
- **Resultados:** Serviço entregue, usuário satisfeito, conhecimento atualizado, prática aprimorada.

Este modelo evita a visão linear rígida, destacando que as atividades podem interagir de forma flexível, sempre com foco no resultado final.



9. Detalhamento das Atividades do Fluxo de Valor

Cumprimento da Requisição

- Grupos solucionadores executam a requisição conforme procedimentos técnicos.
- Ativos de TI vinculados ao chamado no GLPI (integração com CMDB).
- Consulta e atualização da Base de Conhecimento.
- Uso de tarefas no GLPI para dividir atividades complexas.
- Possibilidade de interação com fornecedores externos.

Documentação

- Todas as ações executadas são registradas no GLPI.
- Uso de notas, anexos e relatórios para rastreabilidade.
- Correção de categorização, se necessário.

Validação pelo Usuário

- Após execução, o técnico registra a solução.
- Usuário recebe notificação para validar.
- Se não houver resposta, o GLPI fecha automaticamente.
- Contestação reabre a requisição.

Avaliação de Satisfação

- Pesquisa enviada automaticamente após fechamento.
- Escala: Ótimo, Bom, Regular, Ruim, Péssimo.
- Campo aberto para comentários.

Tratamento de Avaliação Negativa

- Avaliações de Regular, Ruim ou Péssimo geram e-mail ao Supervisor.
- Supervisor investiga causa raiz, aciona equipe e define plano de ação.
- Resultado registrado no GLPI.

Melhoria Contínua

- Indicadores analisados periodicamente.
- Feedback incorporado na revisão do Catálogo de Serviços e treinamentos.

10. Indicadores de Desempenho (KPIs)

O controle da prática é realizado por meio de indicadores de desempenho (KPIs) estratégicos, obtidos e visualizados através de dashboards no GLPI ou em ferramentas de BI integradas.

KPI	Objetivo	Fonte	Periodicidade
Taxa de Resolução no Primeiro Contato (KPI_FCR)	Medir o percentual de incidentes resolvidos pela equipe N1 sem necessidade de escalonamento.	GLPI	Mensal
Taxa de Cumprimento de SLA (KPI_TR)	Medir o percentual de incidentes resolvidos dentro dos prazos de atendimento e solução acordados.	GLPI	Mensal

Pontuação de Satisfação do Cliente (KPI PS)	Medir a percepção de qualidade do serviço pelo usuário final.	Google Forms	Mensal
---	---	--------------	--------

11. Conformidade e Governança

A SEASU acompanha periodicamente a execução da prática com relatórios do GLPI. Feedbacks e avaliações negativas são insumos obrigatórios para a melhoria contínua e evolução da prática.