

MANUAL DO PROCESSO

CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO

CONTROLE DO DOCUMENTO:**Título do Documento:** **MANUAL DO PROCESSO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO**

Processo: Cumprimento de Requisição

Versão: 1.16 Versão Revisada**Data de Publicação:** Maio de 2024**Nome do arquivo:** Manual do Processo de Cumprimento de Requisição.**Número de páginas:** 41 páginas**CONTROLE DE ALTERAÇÕES**

Versão / Status	Descrição da Versão	Data de Publicação	Alterado por:
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 SEASU
1.12	Revisão	03/05/2018	Gabinete da STIC
1.13	Revisão	04/05/2018	Equipe de servidores da SEASU
1.14	Revisão	21/07/2022	Equipe da SEASU

1.15	Revisão	19/04/2023	Equipe da SEASU
1.16	Revisão	29/05/2024	Equipe COINF/SEASU

SUMÁRIO

1. Ficha de Identificação do Processo	4
2. Apresentação	5
3. Objetivo	5
4. Alinhamento estratégico	5
5. Escopo	5
6. Benefícios	5
7. Interface com os demais processos	6
8. Fases do processo:	6
9. Papéis e Responsabilidades	7
10. Matriz RACI	7
11. Metodologia	8
12. Detalhamento do Processo e Subprocessos	8
12.2 PROCESSO – CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO	9
12.3 SUBPROCESSOS	11
12.3.1 CREQ 1.0 - Registro do Chamado	11
12.3.2 CREQ 2.0 - Análise do Chamado	12
12.3.3 CREQ 3.0 - Cumprimento	19
12.3.4 CREQ 4.0 - Validação	22
12.3.5 CREQ 5.0 - Pesquisa de Satisfação	23
13. Atividade de Conformidade (Compliance)	24
14. Indicadores	24
ANEXOS	27
ANEXO I - SUPERVISORES DE ATENDIMENTO	27
ANEXO II - ESTADOS DO CICLO DE VIDA DO PROC. DE CUMP. DE REQ. E INCIDENTES	28
ANEXO III - DIAGRAMA DE ESTADOS DE UMA REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS E INCIDENTES	29
ANEXO IV - MODELO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO OTRS	30
ANEXO V - MANUAL DE PREENCHIMENTO DE FAQs NO OTRS	31
ANEXO VI - MODELO DE FAQ	34
ANEXO VII FAQ - RECEBER EQUIPAMENTO	35
ANEXO VIII - TERMOS E DEFINIÇÕES	37

1. FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO

Nome Do Processo:

Cumprimento de Requisição

Objetivo Do Processo:

O cumprimento de requisição é o processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todas as solicitações de serviços dos usuários de TIC.

Leis, Regulamentos e Boas Práticas:

- Gestão de Processos de TIC
- Resolução CNJ 370/2021
- Portaria 409/2018 TRE-MA
- ITIL

Sistemas Utilizados:

- OTRS
- Google Formulários

Gerentes Do Processo:

- **TITULAR:** Gestor da SEASU
- **SUBSTITUTO:** Assistente da SEASU

Unidade Administrativa:

- SEASU

2. APRESENTAÇÃO

Este documento, refere-se ao processo de cumprimento de requisição, fornecendo uma visão do processo transformado, para STIC – Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão.

3. OBJETIVO

O cumprimento de requisição é o processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todas as solicitações de serviços dos usuários de TIC.

4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Plano Estratégico 2021 - 2026	Aprimorar a infraestrutura e governança de TIC
PDTIC 2021 – 2026	Aperfeiçoar a Governança e a Gestão
Macroprocesso	Macroprocesso de Serviços de TIC

5. ESCOPO

O processo de Cumprimento de Requisição é aplicável a todos os serviços de TIC que são prestados pela STIC.

- ❖ **Entradas:** Requisição de serviços e pedidos de informações sobre serviços.
- ❖ **Saídas:** Requisições de serviços autorizadas/rejeitadas, informações sobre status de atendimento das requisições, requisições de serviços atendidas, encerradas e indevidas.

6. BENEFÍCIOS

- ❖ Prover acesso rápido e efetivo a serviços que o negócio pode usar para melhorar sua produtividade ou a qualidade dos produtos e serviços do negócio.
- ❖ Reduzir efetivamente a burocracia envolvida na solicitação e recebimento de serviços novos ou existentes, reduzindo o custo da provisão destes serviços.
- ❖ Aumentar o nível de controle das requisições de serviços centralizadas por uma função de cumprimento.

INTERFACE COM OS DEMAIS PROCESSOS

A seguir estão descritas as principais interfaces do processo de gerenciamento de Cumprimento de Requisições com os demais processos contidos no escopo desse projeto e sua importância para o gerenciamento dos serviços de TIC:

- **Gerenciamento de catálogo de serviços:** garante que as solicitações disponíveis estão bem alinhadas e atualizadas para utilização dos usuários e vinculadas com os serviços do catálogo;
- **Gerenciamento de configuração e ativos de serviços:** depois de implantado, o BDGC terá que ser atualizado para refletir as mudanças que poderão ter sido realizadas como parte das atividades de entrega do serviço;
- **Gerenciamento de nível de serviço:** negocia e define os tempos e metas para os serviços ofertados;
- **Gerenciamento de mudanças e liberação:** Implantação e atualização de componentes homologados;
- **Gerenciamento de Portfólio de Serviço:** quando um novo serviço for identificado, esse será direcionado para o gerenciamento de demandas, o qual realizará um filtro, determinando se a solicitação se tornará um novo serviço ou se será descartado;
- **Gerenciamento de acesso:** Garantir que requisições foram autorizadas de acordo com a Política de Segurança da Informação.

7. FASES DO PROCESSO:

1. Registro do chamado
2. Análise do chamado
3. Cumprimento
4. Validação
5. Pesquisa de Satisfação

9. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

PAPEL	RESPONSABILIDADES	RESPONSÁVEL
Dono do Processo	É formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução. Responsável pela qualidade e eficiência gerais do processo.	Secretário STIC
Gerente de Requisição	Gerenciar a operação das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho. Produzir relatórios gerenciais.	Gestor da SEASU
Supervisor de Atendimento	Supervisionar a equipe envolvida no processo, viabilizando o atendimento aos usuários e a suas solicitações com a rapidez e qualidade desejadas.	Servidor ou Terceirizado do Grupo Solucionador
Atendente da Central de Serviços	Executar as atividades relacionadas ao papel dentro do processo de Cumprimento de Requisição.	Terceirizados
Grupo Solucionador	Realizar o cumprimento das requisições encaminhadas pela Central de TIC.	Servidores da STIC
Usuário ou Solicitante	Aquele que utiliza, de forma autorizada, recursos inerentes às atividades precípuas da Justiça Eleitoral	Servidores, Terceiros e Colaboradores da Justiça Eleitoral.

10. MATRIZ RACI

RACI é uma matriz de responsabilidades – ou matriz RACI – para o processo de cumprimento de requisição. O objetivo dessa matriz é estabelecer e formalizar os papéis e responsabilidades para os participantes envolvidos em determinado processo ou atividade.

As responsabilidades são definidas na matriz pelo uso das letras R, A, C e I no cruzamento entre a atividade e o papel responsável, significando:

R – Responsibility (responsabilidade): responsável pela execução da atividade;

A – Accountability (responsabilidade final): responsável por prestar contas do resultado final da atividade;

C – Consulted (consultado): deve ser consultado durante a execução da atividade;

I – Informed (informado): é informado sobre a execução da atividade.

As atividades constantes na matriz RACI são aquelas definidas nas principais atividades do processo.

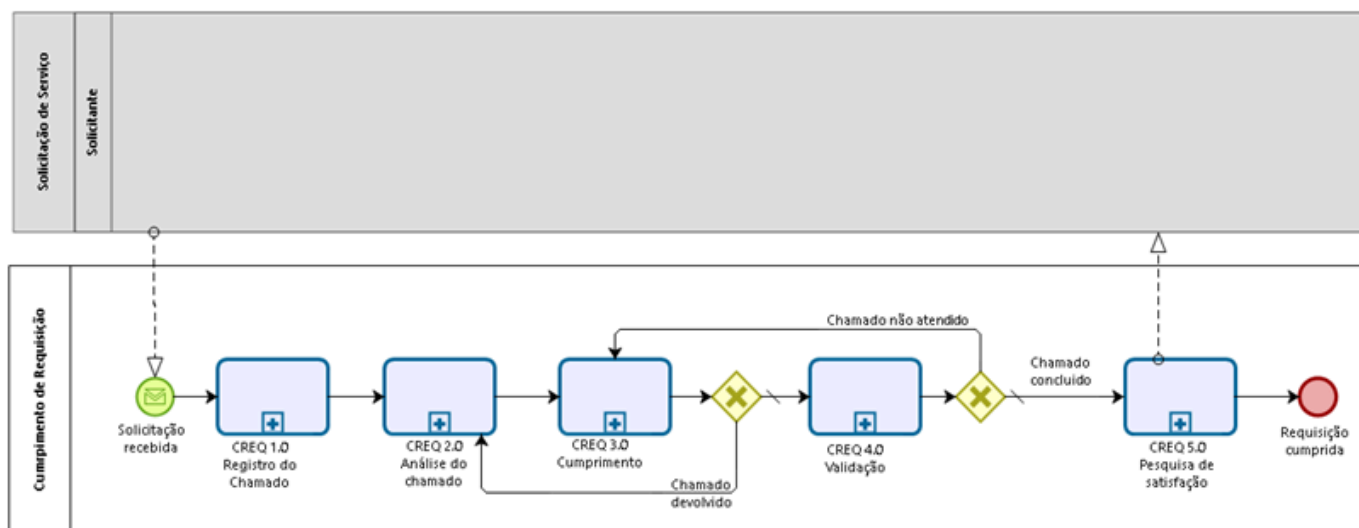
MATRIZ DE RESPONSABILIDADES (RACI)						
PROCESSO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO						
ATIVIDADES DO PROCESSO	Usuário/Solicitante	Dono do Processo	Gerente de Requisição	Supervisor de Atendimento	Atendente da Central de Serviços	Grupo Solucionador
CREQ 1.0 Registro Chamado	I	-	A	-	R	R
CREQ 2.0 Análise de Chamado	-	-	A	-	R	R
CREQ 3.0 Cumprimento	I	-	A	I	R	R
CREQ 4.0 Validação	I	-	A	I	R	R
CREQ 5.0 Pesquisa de Satisfação	R	I	A	-	-	-

11. METODOLOGIA

Os fluxos do processo e seus subprocessos foram modelados na notação BPMN.

12. DETALHAMENTO DO PROCESSO E SUBPROCESSOS

12.2 PROCESSO – CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO



Detalhamento do Macroprocesso

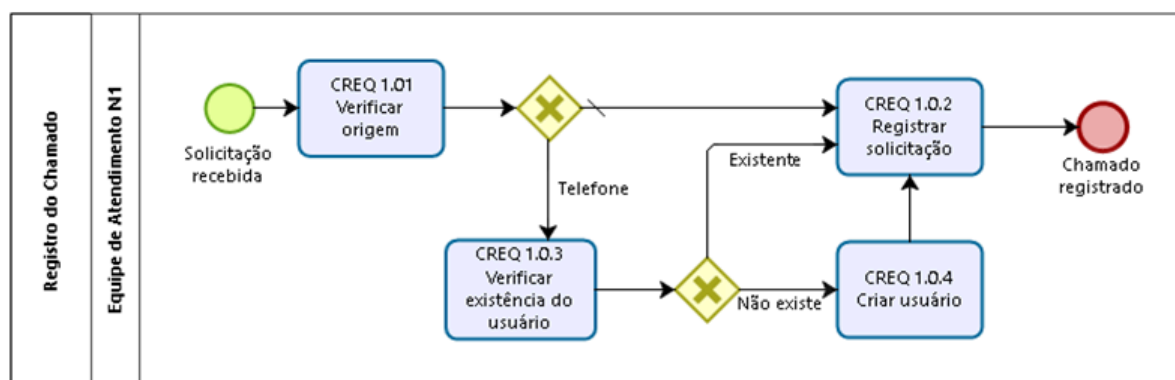
 Solicitação recebida	Entradas: • Requisições de Serviço • Pedidos de informação sobre serviços.
	Para realizar a requisição de serviços de TIC ofertados pelo TRE-MA e pedidos de informações, o usuário deve entrar em contato com a Central de Serviços TIC por telefone, web, chat ou e-mail.

CREQ 1.0 Registro do Chamado	<i>A descrição completa de todos os estados do ciclo de vida do processo de Cumprimento de Requisição está detalhada no <u>Anexo II</u>.</i>
 CREQ 2.0 Análise do Chamado	O Atendente da Central de Serviços de TIC deverá verificar os caminhos disponíveis para iniciar o atendimento do chamado. Caminhos: 1. Serviço está no catálogo de serviço; 2. Atividade Extraordinária - Usuário VIP; 3. Serviço não consta no Catálogo e solicitante não faz parte da Atividade Extraordinária; 4. Gerenciamento de Incidente, caso for incidente. Será realizado a Categorização, Priorização do chamado e definição do grupo responsável pelo atendimento. Se a Análise do Chamado depender de aprovação, o mesmo poderá ser aprovado ou negado pelo Gerente de Requisição.
 CREQ 3.0 Cumprimento	O Atendente responsável pelo chamado irá atuar no cumprimento da requisição. Cada grupo solucionador terá um Supervisor de Atendimento para garantir os atendimentos de forma rápida e eficaz. Atividade responsável por realizar o atendimento do chamado gerado.
 CREQ 4.0 Validação	Atividade de Validação do chamado e de responsabilidade da Central de Serviços de TIC. A validação poderá ser realizada por telefone em casos mais críticos e por e-mail. Caso o solicitante não retorne à validação do chamado no período de 48h, o mesmo será fechado com sucesso e não poderá ser reaberto. O chamado poderá ser reaberto somente se o solicitante contestar o atendimento dentro do prazo estabelecido.

 CREQ 5.0 Pesquisa de Satisfação	O objetivo da realização de Pesquisas de Satisfação é avaliar os serviços prestados segundo a percepção dos usuários, permitindo a identificação de possíveis desvios na metodologia do atendimento para que correções sejam feitas, garantindo a melhoria contínua dos serviços. Com esses resultados será possível medir o nível de satisfação entregue aos usuários, um dos Indicadores do processo de Cumprimento de Requisição de Serviços. A Pesquisa de Satisfação será enviada por e-mail após a validação do chamado.
 Requisição cumprida	Saídas: • Requisições de serviços autorizadas/indevidas; • Informações sobre status de atendimento das requisições; • Requisições de serviços atendidas; • Requisições de serviços encerradas;

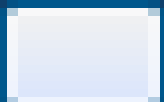
12.3 SUBPROCESSOS

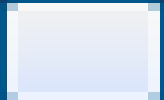
12.3.1 CREQ 1.0 - REGISTRO DO CHAMADO



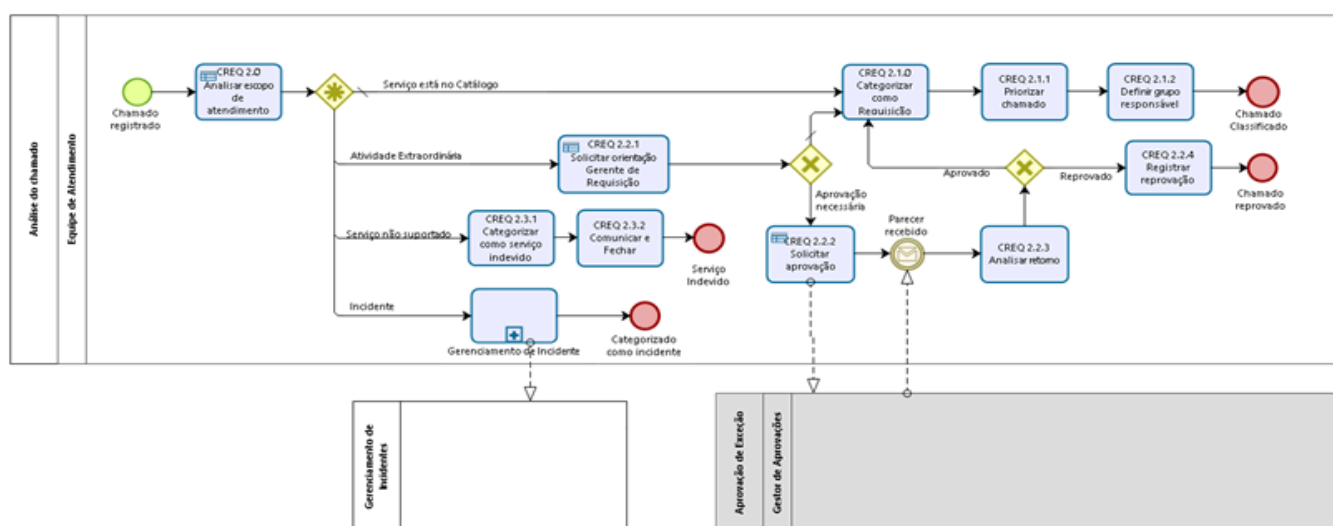
Detalhe das atividades

 Solicitação recebida	Entradas: • Requisições de Serviço • Pedidos de informação sobre serviços.
--	---

 CREQ 1.01 Verificar origem	O Atendente irá verificar a origem do chamado. Origem de abertura do chamado: ● E-mail: centralti@tre-ma.jus.br ● Telefone: Ramal 8666 ou (98) 2107-8666 ● WhatsApp institucional: (98) 99205-4640 ● Sistema ITSM: OTRS Caso a origem do chamado for realizada pelo Sistema seguirá para a <i>atividade CREQ 1.0.2 – Registrar solicitação</i>.
 CREQ 1.0.2 Registrar Solicitação	Ao identificar a solicitação de um cliente o Atendente da Central de Serviços de TIC deve registrar as informações no sistema ou complementar as informações já registradas pelo usuário, se for o caso. Na atividade de registro de informações do chamado, são levantadas as seguintes informações: ● Número do chamado; ● Solicitante; ● Assunto; ● Mensagem da Solicitação; ● Data e hora do início; ● Número do Patrimônio; ● IP. Observação: Assim que o atendente criar o registro, o número do chamado, data e hora de início serão geradas de forma automática pelo sistema. O número do chamado deverá ser informado ao solicitante.
 CREQ 1.0.3 Verificar existência do usuário	Caso o solicitante tenha realizado a abertura do chamado através de e-mail, chat ou telefone, o atendente deverá consultar antes a existência do usuário solicitante no sistema para dar continuidade no registro de atendimento. Todo registro de atendimento é obrigatório ter o cliente identificado, caso contrário não é permitido realizar o registro do chamado.

 CREQ 1.0.4 Criar usuário	Caso o usuário não exista no sistema, deve-se realizar o cadastro do mesmo. O atendente deverá criar o usuário no sistema. Assim que finalizar o cadastro, será enviado por e-mail do solicitante as instruções de acesso e redefinição de senha.
 Chamado registrado	Saídas: Requisição registrada

12.3.2 CREQ 2.0 - ANÁLISE DO CHAMADO



Detalhes da atividade

 Chamado registrado	Entradas: Chamado registrado
--	--



CREQ 2.0
Analisar
escopo de
atendimento

O Atendente da Central de Serviços de TIC deverá verificar os caminhos disponíveis para iniciar o atendimento do chamado, analisando o escopo do que foi registrado.

Caminhos:

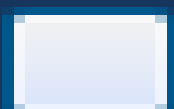
1. Serviço no catálogo: caso em que a solicitação é referente a um serviço que consta no catálogo de serviços;

2. Atividade Extraordinária: caso em que a solicitação não consta no catálogo, mas vem de usuário VIP;

3. Serviço não suportado: caso o serviço não conste no Catálogo de Serviço e não faça parte de uma Atividade Extraordinária;

4. Incidente: caso em que se identifique que há falha, ou queda de qualidade, em algum dos serviços de TIC.

Para isso o Atendente poderá contatar o usuário solicitante, seguindo os procedimentos de atendimento definidos para promover o melhor entendimento da solicitação.



CREQ 2.1.0
Categorizar
como
Requisição

CREQ 2.1.0 Categorizar como Requisição

Verificado que o chamado está no Catálogo de Serviço, o fluxo continua.

A categorização da Requisição ocorre conforme a opção de contato do solicitante:

- Quando o usuário realiza a solicitação através do Chat ou telefone, o Atendente da central, após registrar ou complementar o chamado, faz a categorização do incidente.
- A categorização é realizada pelo analista da Central de TIC seguindo os procedimentos de atendimento definidos para promover o entendimento da requisição. Todas as informações levantadas devem ser documentadas no chamado.

Dependendo da situação o atendente poderá alterar o tipo do chamado para:

- Requisição
- Incidente
- Incidente Geral
- Problema

TIPO DO CHAMADO

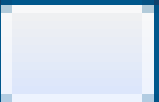
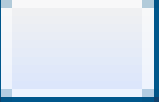
DESCRIÇÃO DO ESTADO

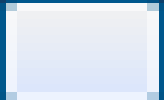
	<table border="1"> <tr> <td>Requisição</td><td>Requisição de serviço e pedido de informações sobre serviços de TIC</td></tr> <tr> <td>Incidente</td><td>Interrupção, redução da qualidade ou falha de um serviço de TIC</td></tr> <tr> <td>Incidente Geral</td><td>Quando o incidente aberto for para mais de um serviço ou localidade</td></tr> <tr> <td>Problema</td><td>Causa desconhecida de um ou mais incidentes, não tem a causa raiz identificada</td></tr> </table>	Requisição	Requisição de serviço e pedido de informações sobre serviços de TIC	Incidente	Interrupção, redução da qualidade ou falha de um serviço de TIC	Incidente Geral	Quando o incidente aberto for para mais de um serviço ou localidade	Problema	Causa desconhecida de um ou mais incidentes, não tem a causa raiz identificada
Requisição	Requisição de serviço e pedido de informações sobre serviços de TIC								
Incidente	Interrupção, redução da qualidade ou falha de um serviço de TIC								
Incidente Geral	Quando o incidente aberto for para mais de um serviço ou localidade								
Problema	Causa desconhecida de um ou mais incidentes, não tem a causa raiz identificada								
CREQ 2.1.1 Priorizar chamado	A priorização é realizada de acordo com as regras de negócio definidas pelo TRE-MA e parametrizadas no Sistema. PRIORIDADE = IMPACTO + URGÊNCIA, sendo que: Impacto = Impacto que o incidente pode causar nos negócios. URGÊNCIA = tempo requerido para resolução (relacionado a tempo).								
CREQ 2.1.2 Definir grupo responsável	O atendente ao identificar que a requisição não é elegível em primeiro nível, deve encaminhá-lo para o grupo solucionador indicado, caso contrário seguirá no atendimento. A equipe de atendimento envolvida no processo é composta pelo Grupo N1, onde estão os atendentes de primeiro nível, Grupo Solucionador, onde a própria Central de Serviços de TIC pode atuar e as demais áreas com conhecimento para cumprimento da requisição. Além desses dois grupos entram também Fornecedor Externo, que em algum momento poderá ser acionado para dar continuidade no cumprimento da requisição. A figura abaixo mostra a Equipe de Atendimento do TRE-MA. <pre> graph LR GN1[Grupo N1] --- CTIC[Central TIC] GN1 --- OS[Outros CAZE, SAF] CTIC --- CTIC_Stack subgraph CTIC_Stack [CENTRAL TIC] CTIC_Stack --- COUSE CTIC_Stack --- SEASU CTIC_Stack --- SETIC end </pre>								

Cada Grupo Solucionador possui sua Fila específica no sistema, conforme figura abaixo.

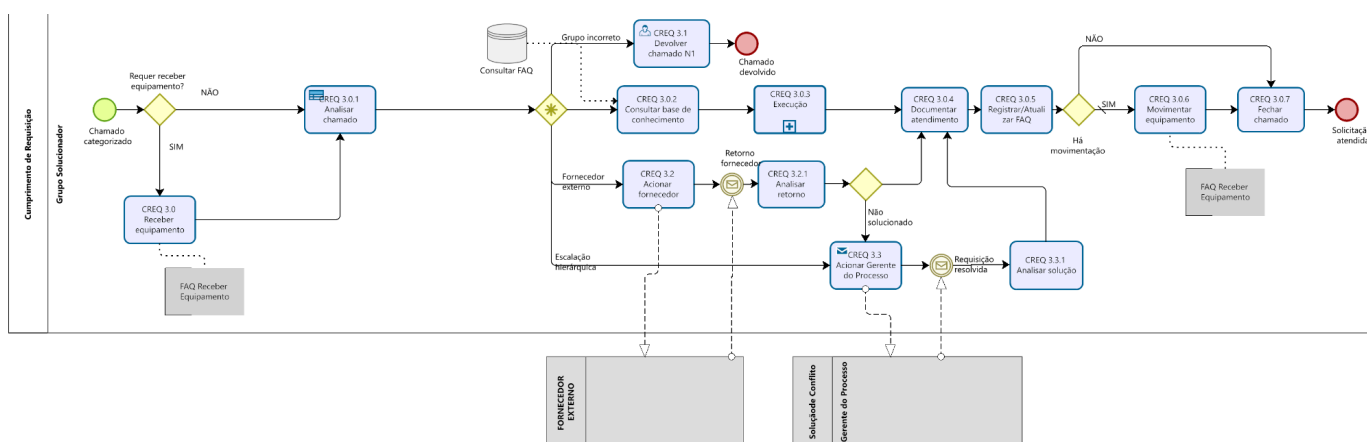
FILA	DESCRIÇÃO DA FILA
CENTRAL TIC	Atendentes da Central TIC – Atendimento de primeiro nível.
COUSE	Atendentes da COUSE – Atendimento da Coordenadoria de Urnas e Sistemas Eleitorais
SEASU	Atendentes da SEASU – Atendimento da Seção de Suporte ao Usuário e Manutenção.
SESOP	Atendentes de Infra (Ilha Service) – Suporte Operacional Especializado (Ligado a SEASU)
SEASU-FORUM	Atendentes do Fórum SLZ – Suporte local ao fórum de São Luís (Ligado à SEASU)
SEBAN	Atendentes da SEBAN – Suporte a Banco de Dados (Ligado à SEDIN)
SEDIN	Atendentes da SEDIN – Atendimento da Seção de Dados, Desenvolvimento de Sistemas e Inovação

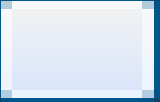
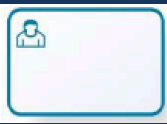
	SERED	Atendentes da SERED – Atendimento da Seção de Gestão de Redes
	SESJU	Atendentes da SESJU – Atendimento da Seção de Suporte à Sistemas Judiciais
	SESEC	Atendentes da SESEC – Atendimento da Seção de Segurança Cibernética.
	COINF	Atendentes da COINF – Atendimento da Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação
	GABSTIC	Atendentes da GABSTIC – Atendimento do Gabinete da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.
	NAT	Atendentes do NAT - Atendimento do Núcleo de Ativos de TIC
 CREQ 2.2.1 Solicitar orientação Gerente de Requisição	Pode acontecer de um usuário privilegiado ou VIP necessitar de um atendimento preferencial e diferenciado, permitindo o Atendente a priorizar, assinalar e escalar seu atendimento. A Atividade Extraordinária poderá ter requisições que não façam parte do Catálogo de Serviço. O atendente poderá buscar orientação junto ao Gerente de Requisição para dar prosseguimento ao atendimento. Para essa atividade o Gerente de Requisição poderá solicitar aprovação do Gestor de Aprovações, dependendo da complexidade da requisição. Caso o Gerente de Requisição informe que não há necessidade de aprovação ou que ele mesmo tenha condições de aprovar a solicitação, o atendente deverá seguir para atividade <i>CREQ 2.1.0 Categorizar tipo como Requisição</i>. Interação do Atendente com o Gerente de Requisição: Essa interação poderá ser realizada através do sistema, e-mail ou telefone. Quando houver necessidade de aprovação, o atendente irá enviar o chamado para a fila SEASU, e o Gerente de Requisição fará o alinhamento necessário para dar prosseguimento no processo, onde poderá envolver Gestores de outras áreas envolvidas na requisição.	

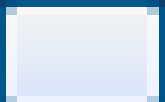
 CREQ 2.2.2 Solicitar aprovação	Caso seja necessário pedido de autorização, o Gerente de Requisição solicitará orientação ao Dono do Processo, que poderá conduzi-lo a prosseguir ou negar a solicitação. Assim que receber a requisição, o Dono do Processo irá analisar o pedido e dar seu parecer em relação ao chamado, podendo ser aprovado ou reprovado.
 Parecer recebido	Interação com Gerente de Requisição: Essa interação deverá ser realizada através do Sistema, e-mail ou telefone.
 CREQ 2.2.3 Analisar retorno	Após receber o parecer do Dono do Processo, o Gerente de Requisição ou o Supervisor de Atendimento, deverá avaliar parecer recebido para dar prosseguimento no atendimento. Caso a solicitação tenha sido aprovada, seguir para atividade <i>CREQ 2.1.0 Categorizar como Requisição</i>. Caso for negada, seguir atividade <i>CREQ 2.2.4 - Registrar reprovação</i>
 CREQ 2.2.4 Registrar reprovação	O Atendente deverá registrar no sistema o motivo da reprovação, categorizar como INDEVIDO, fechar o chamado e informar o usuário o motivo da reprovação. A interação com o solicitante poderá ser realizada por meio de telefone ou e-mail, dependendo da criticidade da solicitação.
 CREQ 2.3.1 Categorizar como serviço indevido	Caso a Central de Serviços de TIC não identifique o serviço solicitado como um item do catálogo e o solicitante não pertence a Atividade Extraordinária deverá informar ao usuário que o serviço não é suportado, ou seja, não é elegível.

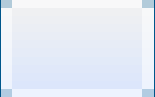
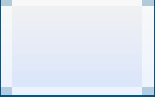
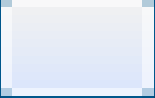
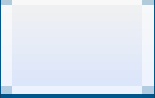
 CREQ 2.3.2 Comunicar e Fechar	O Atendente deverá informar ao solicitante através de e-mail ou telefone, dependendo da criticidade da solicitação, sobre inexistência do serviço solicitado, e orientar o melhor caminho. O Atendente deve registrar as informações levantadas com o solicitante, categorizar como Indevido e fechar o chamado.
 Processo Gerenciamento de Incidentes	Quando um chamado for identificado como um incidente de determinado serviço prestado pela TIC, o Atendente categoriza como INCIDENTE, onde será tratado pelo processo de Gerenciamento de Incidente.
 Chamado classificado	Saídas: • Chamado Classificado

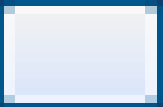
12.3.3 CREQ 3.0 - CUMPRIMENTO



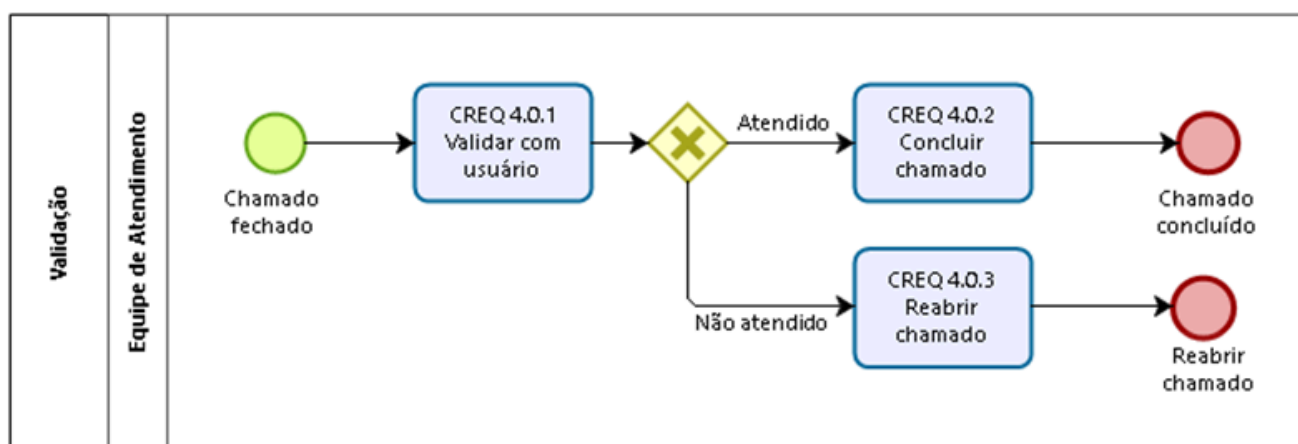
 Chamado categorizado	Entradas: • Chamado categorizado
 CREQ 3.0 Receber Equipamento	O atendente do Grupo Solucionador irá realizar procedimento operacional padrão (FAQ - Receber Equipamento) para receber equipamentos para manutenção.
 CREQ 3.0.1 Analisar chamado	O Grupo Solucionador responsável pela requisição recebida realizará a análise dos registros do chamado, analisando todas as informações contidas no histórico de atendimento.
 CREQ 3.0.2 Consultar Catálogo de Serviços	O Atendente deverá consultar o Catálogo de Serviços, caso a solução da requisição não seja da sua competência, deverá seguir os outros caminhos do fluxo a fim de dar prosseguimento ao chamado: • Devolver chamado N1; • Acionar fornecedor externo; • Acionar Gerente de Requisições.
 CREQ 3.1 Devolver chamado Equipe N1	Ao identificar que uma requisição de serviços encaminhada para a fila do grupo não faz parte do seu escopo, o analista do grupo solucionador deve direcioná-la à Central de Serviços de TIC para atender a requisição. O chamado irá retornar para a Fila CENTRAL TIC. Nesse caso, o Atendente deve documentar toda a informação levantada durante sua análise de forma clara e objetiva e sem redundâncias. Pode ser necessário corrigir a categorização e priorização da requisição.

 CREQ 3.0.3 Execução	Compete ao Atendente atuar no cumprimento da requisição. O Atendente deverá consultar a base de conhecimento e, se for o caso, avaliar requisições semelhantes para buscar a solução de forma rápida e eficaz. Caso o serviço necessite do fornecimento de item indisponível no estoque, o Atendente deve comunicar ao solicitante, informando o prazo previsto para o seu cumprimento, e o estado da requisição é alterado para PENDENTE. Pode acontecer durante o atendimento do chamado, o solicitante não estar disponível por algum motivo, como férias ou estar de atestado médico, assim o atendente poderá alterar o estado do chamado para AGENDADO. Caso o atendente não consiga contato com o solicitante em até 20 dias, o chamado deverá ser fechado automaticamente. Nesse caso, a contagem do SLA é interrompido.
 CREQ 3.0.4 Documentar atendimento	O atendente que atuou no cumprimento da requisição deve fazer o registro da sua atuação, descrevendo as informações relevantes para o cumprimento daquele serviço em particular. O Atendente poderá corrigir a categorização do chamado, se necessário.
 CREQ 3.0.5 Registrar / Atualizar FAQ	Após atualizar o chamado com a solução atribuída, o grupo solucionador poderá incluir a solução adotada na base de conhecimento, caso não exista a solução adotada. A inclusão deverá ser realizada conforme instruções do documento Manual de confecção de FAQ - Anexo V e Modelo de FAQ - Anexo VI. É de responsabilidade do Supervisor de Atendimento motivar os atendentes e verificar constantemente se a Base de Conhecimento está sendo atualizada. É importante ter uma base de conhecimento atualizada e ativa, com isso beneficia o compartilhamento da informação para a equipe, redução do tempo de atendimento e falha na comunicação, padrão no atendimento, redução de treinamento, permite ausências... em resumo, ganho de produtividade e qualidade.

 CREQ 3.0.6 Movimentar equipamento	O atendente do Grupo Solucionador irá realizar procedimento operacional padrão (<u>FAQ - Receber Equipamento</u>) para receber equipamentos para manutenção.
 CREQ 3.0.7 Fechar chamado	O Atendente que atuou na requisição deve registrar no Sistema que o chamado foi atendido, devendo encerrar o chamado. O solicitante tem 48h para validar o chamado, caso contrário será considerado como concluído com sucesso.
 CREQ 3.2 Acionar fornecedor	Se ao buscar atender à solicitação o grupo solucionador identificar que para seu atendimento é necessário direcionar a solicitação a um fornecedor externo (de serviços ou de infraestrutura), deve acionar o fornecedor conforme as regras estabelecidas no instrumento contratual. Essa atividade é normalmente realizada pelo membro do grupo responsável pela gestão dos contratos com fornecedores. Nesse ponto, o estado do chamado no OTRS deve ser atualizado para CHAMADO AGENDADO e ficará aguardando seu retorno. O registro da requisição na ferramenta do fornecedor, quando for o caso, deve ser documentado no registro da requisição no sistema. Realizar interação com Fornecedor através do Sistema, assim quando o Fornecedor responder o e-mail com atualização da requisição, a interação será salva automaticamente no sistema.
 CREQ 3.2.1 Analisar retorno	Caberá ao grupo solucionador acompanhar e monitorar o fornecedor no atendimento da solicitação, seguindo as regras do instrumento contratual. Assim que a requisição for cumprida o atendente deverá seguir para a atividade <i>CREQ 3.0.4 Documentar atendimento</i>.
	Em algum momento pode ser necessário envolver o Gerente de Requisições quando encontrar dificuldades com Fornecedor Externo para solução de conflito de forma mais rápida e eficaz.

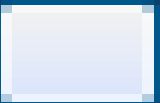
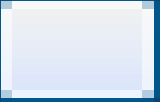
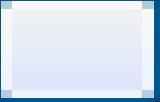
CREQ 3.3 Acionar Gerente de Processo	
	Interação com Gerente de Requisições: Essa interação deverá ser realizada através do Sistema.
 CREQ 3.4 Analisar solução	Após a interferência do Gerente de Requisições, assim que a solução for resolvida em definitivo o atendente deverá ir para a atividade <i>CREQ 3.0.4 Documentar atendimento</i> .
 Solicitação atendida	Saídas: • Requisição cumprida • Requisição devolvida para CREQ 2.0.

12.3.4 CREQ 4.0 - VALIDAÇÃO

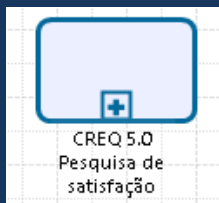


Detalhes da atividade

	Entradas: • Chamado fechado pelo Grupo Solucionador
---	--

Chamado fechado	
 CREQ 4.0.1 Validar com usuário	Essa atividade é responsável por realizar a validação do atendimento com solicitante. A validação poderá ser realizada através de e-mail ou telefone, dependendo da criticidade da requisição. A contagem de tempo para aferição de níveis mínimos de serviços fica em estado de pausa até o encerramento definitivo do chamado ou então sua reabertura. Essa atividade tem dois caminhos como saída, caso for atendido seguir para <i>CREQ 4.0.2 Concluir chamado</i>, se não seguir para atividade <i>CREQ 4.0.3 - Reabrir chamado</i>.
 CREQ 4.0.2 Concluir chamado	Caso o chamado for validado por e-mail, o solicitante terá 48h para concordar com o encerramento do chamado, caso contrário o chamado será dado como concluído com sucesso. Caso chamado for validado por telefone o chamado será alterado para CONCLUÍDO caso seja validado ou será reaberto.
 CREQ 4.0.3 Reabrir chamado	Caso o solicitante não concorde com o atendimento no prazo estipulado da validação, o chamado volta para a Equipe N1 - Central de Serviços de TIC, que por sua vez deverá encaminhar para o grupo solucionador adequado, a fim de atender a requisição. O estado do chamado será alterado para REABERTO. Voltar para atividade <i>REQ 2.0 - Análise do chamado</i>.
 Chamado concluído	Saídas: • Chamado concluído

12.3.5 CREQ 5.0 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO



O objetivo da realização de Pesquisas de Satisfação é avaliar os serviços prestados segundo a percepção dos usuários, permitindo a identificação de possíveis desvios na metodologia do atendimento para que correções sejam feitas, garantindo a melhoria contínua dos serviços.

Com esses resultados será possível medir o nível de satisfação entregue aos usuários, um dos Indicadores do processo de Cumprimento de Requisição de Serviços.

Após o chamado fechado pelo atendente será enviado por e-mail a Pesquisa de Satisfação ao usuário. Serão avaliadas as atividades abaixo.

- **ATENDIMENTO** (Presteza e cordialidade do atendente);
- **ABERTURA DO CHAMADO** (Facilidade na abertura do chamado);
- **TEMPO DE ATENDIMENTO** (Tempo de solução da solicitação);
- **SOLUÇÃO** (Resolução da solicitação).

O grau de satisfação das atividades acima é aferido através das seguintes opções:

ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM e PÉSSIMO.

No final da Pesquisa de Satisfação existe um campo de texto para o usuário preencher caso queira deixar algum comentário, crítica ou sugestão.

O Modelo da Pesquisa de Satisfação encontra-se no **Anexo IV**.

13. ATIVIDADE DE CONFORMIDADE (COMPLIANCE)



O processo de Cumprimento de Requisição possui uma atividade extra de Compliance, que visa a melhoria contínua do processo. Um servidor da SEASU é o responsável pelas atividades, monitorando os chamados fechados e SLAs estourados.

14. INDICADORES

O controle do processo é realizado por meio de indicadores obtidos através da coleta de dados no sistema da central de serviços de TIC, sendo que, quando os resultados esperados não forem alcançados, devem ser estabelecidas ações para tratamento dos desvios encontrados. Importante manter acompanhamento periódico dos relatórios a fim de garantir a eficácia do processo.

1. Níveis de Satisfação do Usuário

Objetivo	Avaliar os níveis de satisfação dos usuários, por meio de pesquisa de satisfação (em quatro níveis: ótimo, bom, ruim e péssimo) por Grupo Solucionador.
Fonte	Sistema ITSM
Periodicidade	Mensal
Meta	A definir
Forma de cálculo	Percentual de chamados concluídos classificados com os níveis: • ÓTIMO • BOM • REGULAR • RUIM • PÉSSIMO Quantidade de chamados concluídos classificados pelo nível de atendimento por grupo solucionador / total de chamados por grupo solucionador);

ANEXOS

ANEXO I - SUPERVISORES DE ATENDIMIENTO

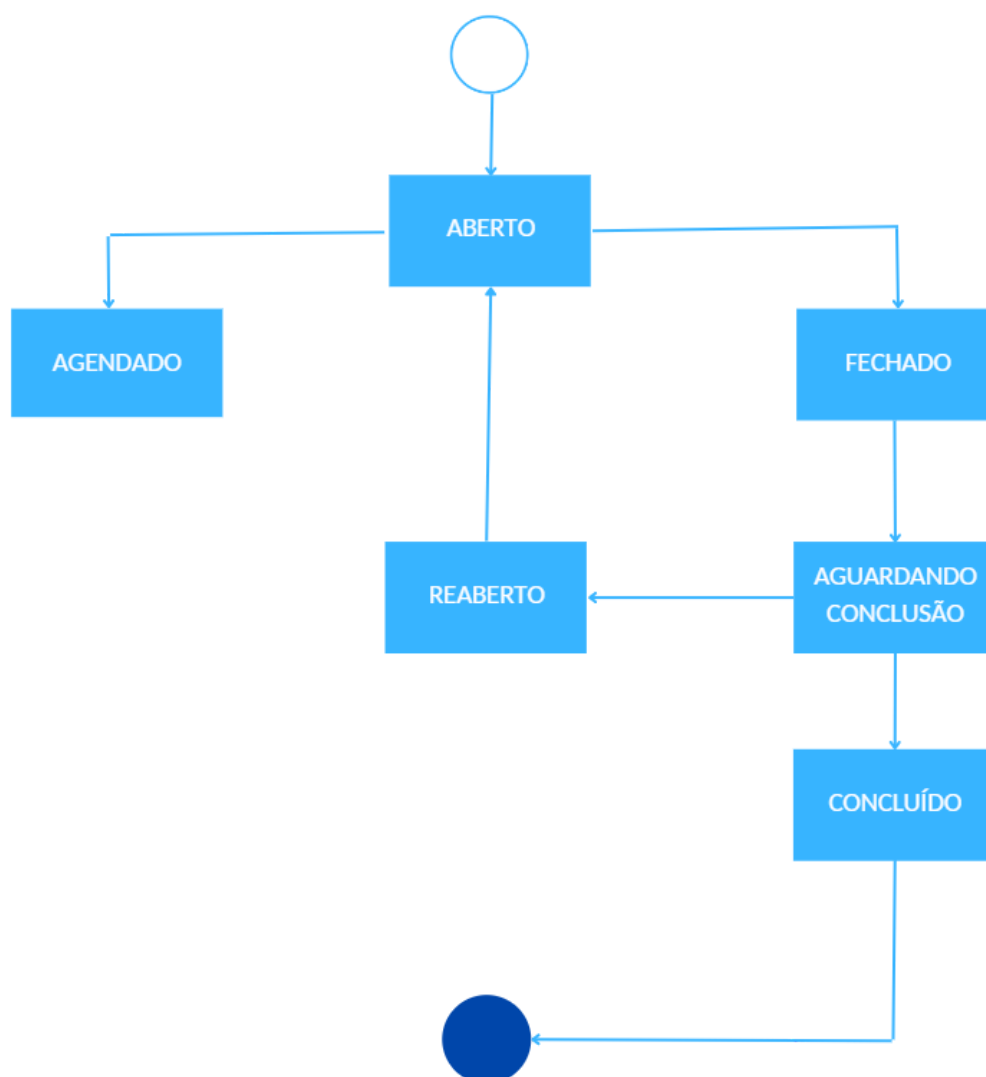
SUPERVISORES DE ATENDIMIENTO

GRUPO SOLUCIONADOR	SUPERVISOR DE ATENDIMIENTO	SUPERVISOR DE ATENDIMIENTO -SUBSTITUTO
SEASU		
SESOP		
CENTRAL TIC		
GABSTIC		
SEDIN		
SERED		
SESEC		
SESJU		
COUSE		
COINF		

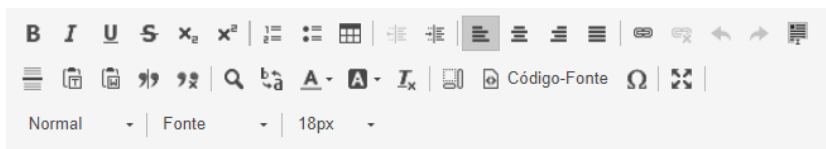
ANEXO II - ESTADOS DO CICLO DE VIDA DO PROC. DE CUMP. DE REQ. E INCIDENTES

ESTADOS DO CHAMADO	DESCRIÇÃO
Aberto	É nesse estado que o chamado fica aguardando classificação pela Central de Serviços de TIC.
Agendado	É o estado em que o chamado teve seu atendimento adiado/programado para data futura a pedido do usuário ou por circunstâncias diversas. SLA deverá ser parado.
Fechado	É o estado do chamado que indica que a solicitação já possui uma solução.
Aguardando conclusão	É o estado em que o chamado está aguardando a validação pela Equipe N1 do usuário para concluir o chamado. O solicitante tem 48h para validar o chamado, caso contrário será concluído com sucesso.
Concluído	É o estado do chamado que teve a solução comunicada ao usuário e validada por ele.
Reaberto	É o estado do chamado que a solução não foi aceita pelo usuário no período de 48h. Caso não aconteça a validação nesse período, o solicitante não conseguirá reabrir o chamado, apenas abrir um novo chamado.

ANEXO III - DIAGRAMA DE ESTADOS DE UMA REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS E INCIDENTES



ANEXO IV - MODELO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO OTRS



Pesquisa de Satisfação



Agradecemos pela sua colaboração em ajudar a melhorar nossos serviços de TIC.

Necessário utilizar os códigos Unicode diretamente no código fonte da página de assinatura utilizando o código respectivo em HTML (substituir os caracteres *U+* do Unicode por *&#x* e finalizar com ponto e vírgula) e salvar assinatura logo em seguida sem utilizar a visualização da página para evitar conversão e perder o código.

O título “Pesquisa de Satisfação” utiliza fonte tamanho 18 pixels, a frase final de agradecimento utiliza tamanho 12 pixels e os caracteres especiais de emoji utilizam tamanho 36 pixels.

Obs.: Para definir o tamanho dos emoji é necessário inserir o seguinte código CSS in-line na tag <a> de cada link: “style: font-size: 36px”.

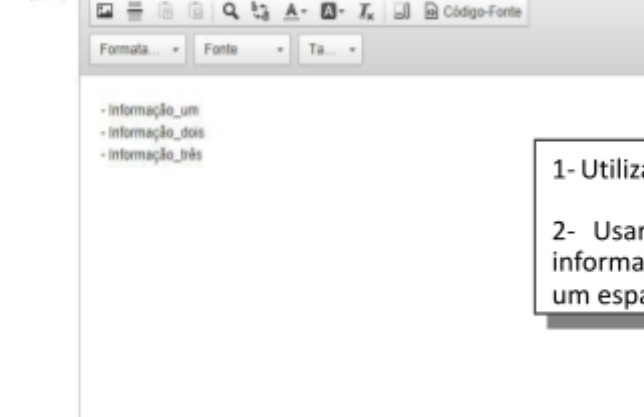
Segue os códigos HTML para cada emoji utilizado:

Emoji	Significado	Código Unicode/HTML
😄	Ótimo	😃
😊	Bom	🙂
😐	Regular	😕
😞	Ruim	😒
😡	Péssimo	😠

ANEXO V - MANUAL DE PREENCHIMENTO DE FAQS NO OTRS

[illegible]

- 1- Utilizar fonte Arial de tamanho 12.
- 2- Usar uma linha para cada problema, e o símbolo "-" seguido de um espaço para iniciar a linha.



Informações Necessárias:

(internas)

- informação_um
- informação_dois
- informação_tres

1- Utilizar fonte

2- Usar uma linha de informação, e o espaço para

- 1- Utilizar fonte Arial de tamanho 10.
- 2- Usar uma linha para cada informação, e o símbolo "-" seguido de um espaço para iniciar a linha

Solução:
 (página)

1- Primeiro passo para a solução

2- Segundo passo para a solução

2.1- Passo intermediário 1

2.1- Passo intermediário 2

3- Terceiro passo para a solução, este passo tem uma condicional

3.1- Passo para a condição 1

3.2- Passo para a condição 2

OBS: Observação...

Em qualquer local do formulário, quando for necessário usar alguma observação, deve-se usar a mesma fonte Arial do restante do texto, mas com tamanho 16, negrito, na cor azul.

1- Utilizar fonte Arial de tamanho 12

2- Numerar cada passo, seguido do símbolo "-" seguido de um espaço.

2- Quando for necessário subdividir o item ou usar algum condicional, utilizar listas numeradas e indentadas. Para facilitar este trabalho, pode-se usar os botões no menu de formatação.

3- Utilizar uma linha em branco para separar os passos

Colocando figuras na FAQ

Em qualquer local de preenchimento do formulário da FAQ pode ser necessária a colocação de imagens, "print" de telas, etc. Para isto deve-se usar o botão , que vai exibir a janela abaixo:

Nesta janela deve-se clicar na aba "Enviar".

Formatar Imagem

Informações da Imagem Link **Enviar** Avançado

URL

Texto Alternativo

Largura

Altura

HSpace

VSpace

Alinhamento

<não ajust

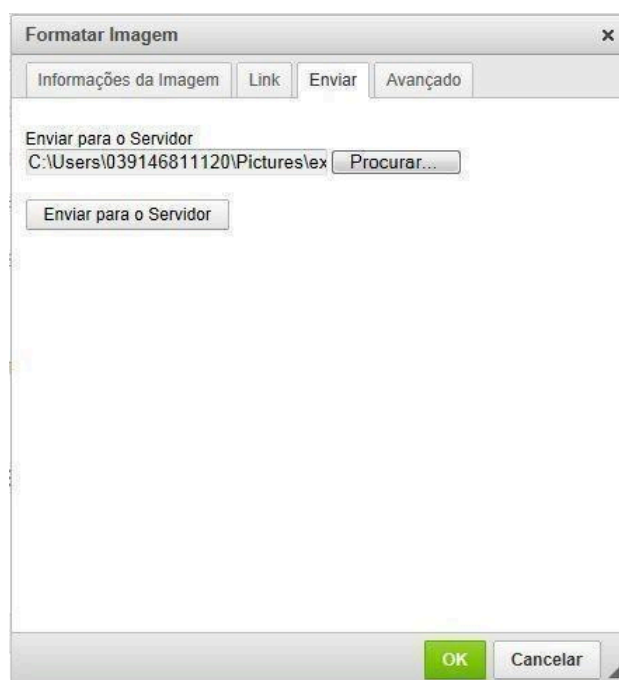
Visualizar

temporid, cursus ac, diamcorper nec, enim. Sed tortor. Curabitur molestie. Duis velit augue, condimentum at, ultrices a, luctus ut, orci. Donec pellentesque egestas eros. Integer cursus, augue in cursus faucibus, eros pede bibendum sem, in tempus tellus justo quis ligula. Etiam eget tortor. Vestibulum rutrum, est ut placerat elementum, lectus nisl aliquam velit, tempor aliquam eros nunc nonummy metus. In eros metus, gravida a, gravida sed, lobortis id, turpis. Ut ultrices, ipsum at venenatis fringilla, sem nulla lacinia tellus, eget aliquet turpis mauris non enim. Nam turpis. Suspendisse lacinia. Curabitur ac tortor ut ipsum egestas elementum. Nunc imperdiet gravida mauris.

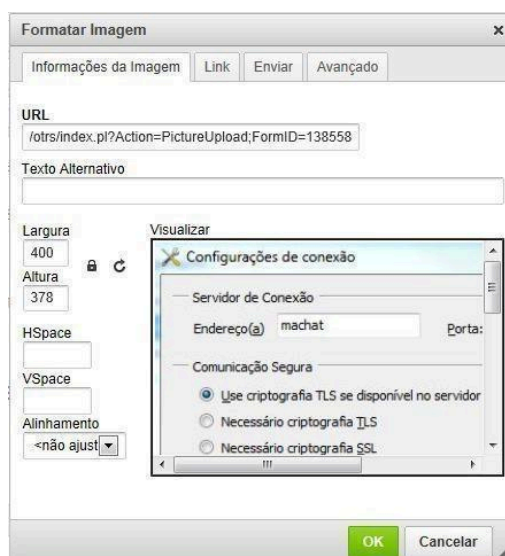
OK Cancelar

Na janela de envio, clique em "Procurar..." e selecione o arquivo da imagem.

Depois clique em "Enviar para o Servidor". Para finalizar, clique em OK.



Após o procedimento acima será exibida a janela abaixo. Como forma de padronizar o tamanho das imagens na FAQ, devemos atribuir ao campo "Largura" o valor de, no máximo, 400, e deixar fixada a proporção da imagem, clicando no ícone do cadeado para que fique fechado. Clique em OK.



Após os procedimentos acima, a imagem ficará integrada ao texto.

ANEXO VI - MODELO DE FAQ

TÍTULO	
TIPO DE OCORRÊNCIA	
Requisição de Serviço/Incidente	
PALAVRAS-CHAVE	
-	
-	
SINTOMAS/ NECESSIDADES	
POSSÍVEIS CAUSAS	
INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS	
SCRIPT DE SOLUÇÃO	

RECEBER EQUIPAMENTOS PARA MANUTENÇÕES E TESTES

TIPO DE OCORRÊNCIA

Requisição de Serviço ou Incidente

PALAVRAS-CHAVE

- EQUIPAMENTOS, TESTES, MANUTENÇÃO
- SEGEP, CHAMADO.

SINTOMAS/ NECESSIDADES

Usuários informam incidentes com equipamentos ou solicitam testes. O setor de manutenção recebe equipamentos de TIC para testes e Manutenções

POSSÍVEIS CAUSAS

Os equipamentos pararam de funcionar ou apresentaram falhas. Equipamentos sem guia de movimentação, equipamentos sem chamado abertos.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

Verificar a necessidade de o equipamento retornar aos usuários ou para a RETEC. Patrimônio do Equipamento e Número do Chamado.

SCRIPT DE SOLUÇÃO

1 - Receber Equipamento

- Ao receber um equipamento verificar se este possui guia de movimentação da SEGEP.
- OBS: O equipamento não deve seguir para manutenção até que a guia expedida pela SEGEP esteja atrelada ao equipamento.
- Verificar se o patrimônio do equipamento bate com o que está descrito na guia da SEGEP.

-
- Verificar a integridade física do equipamento.
 - Anotar nas guias da SEGEP caso tenha alguma inconformidade na verificação da integridade.
 - Anotar nas guias da SEGEP a data de recebimento e nome do colaborador.

2 - Verificar Chamado

- Pesquisar no sistema OTRS se o equipamento tem chamado
- Caso exista chamado aberto siga para o passo Etiquetar Equipamento conforme modelo
- Se não houver chamado aberto, o atendente do Grupo Solucionador SESOP, seleciona a opção de equipamento sem chamado no sistema e insere os dados através do formulário do Sistema de Gerenciamento de Serviços. O formulário é enviado para a Central de TI. A central entra em contato com o usuário e abre o chamado.
- Aguarde até que a central notifique a abertura do chamado para o equipamento
- Etiquetar Equipamento conforme modelo:

Nº CHAMADO :	
DATA:	
DESTINO:	

OBS: Não etiquetar equipamento caso este não possua chamado.

OBS: Anotar na etiqueta o Local de Destino informado pela SEGEP no chamado.

- Receber equipamento no OTRS (Adicionar Nota Receber Equipamento).
- Nome do Recebedor e data (ver na guia da SEGEP) e continuar o atendimento.

ANEXO VIII - TERMOS E DEFINIÇÕES

1. **Acordo:** Um documento que descreve o entendimento formal entre duas ou mais partes. Um acordo não tem vínculo legal, a não ser quando faz parte de um contrato.
2. **Acordo de Nível de Serviço (ANS):** Um acordo entre um provedor de serviço de TIC e um cliente. O acordo de nível de serviço descreve o serviço de TIC, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TIC e do cliente. Um único acordo pode cobrir múltiplos serviços de TIC ou múltiplos clientes.

3. **Acordo de Nível Operacional (ANO):** Um acordo entre um provedor de serviço de TIC e outra parte da mesma organização. Ele dá apoio à entrega, pelo provedor de serviço de TIC, de serviços de TIC a clientes e define os produtos ou serviços a serem fornecidos e as responsabilidades de ambas as partes.
4. **Atividade:** Um conjunto de ações definidas para atingir um resultado específico. As atividades são normalmente definidas como parte de processos ou planos e são documentadas em procedimentos.
5. **Ativos:** Qualquer recurso ou habilidade. Os ativos de um provedor de serviço incluem qualquer coisa que pode contribuir para a entrega de um serviço. Ativos podem ser qualquer um dos seguintes tipos: gerência, organização, processo, conhecimento, pessoas, informações, aplicativos, infraestrutura e capital financeiro.
6. **Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC):** Um banco de dados usado para armazenar os registros da configuração durante todo o seu ciclo de vida. O sistema de gerenciamento de configuração mantém um ou mais bancos de dados de gerenciamento de configuração, e cada banco de dados armazena atributos de itens de configuração e relacionamentos com outros itens de configuração.
7. **Base de Conhecimento:** Um banco de dados lógico contendo dados e informações usadas pelo sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço.
8. **Caso de Negócio:** Justificativa para um gasto significativo. O caso de negócio inclui informação sobre custos, benefícios, opções, imprevistos, riscos e possíveis problemas. Veja também análise de custo de benefício.
9. **Catálogo de Serviço:** Um banco de dados ou documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TIC de produção, incluindo aqueles disponíveis para implantação. O catálogo de serviço é parte do portfólio de serviço e contém informações sobre dois tipos de serviço de TIC: serviços voltados para o cliente que são visíveis para o negócio e serviços de suporte requeridos pelo provedor de serviço para entregar serviços voltados para o cliente.
10. **Central de Serviços:** O ponto único de contato entre o provedor de serviço e os usuários. Uma central de serviço típica gerencia incidentes, requisições de serviço e também a comunicação com os usuários.
11. **Cliente:** O cliente de um provedor de serviço de TIC é a pessoa ou grupo que define e faz acordo das metas de nível de serviço. O termo cliente é também às vezes usado informalmente no lugar de usuários, por exemplo, “esta é uma organização focada no cliente”.

12. **Conformidade:** Garantir que uma norma ou conjunto de orientações sejam seguidos, ou que a contabilidade ou outra prática adequada e consistente estejam sendo empregadas.
13. **Cumprimento de Requisição:** O processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todas as requisições de serviço.
14. **Diagnóstico:** Uma etapa nos ciclos de vida de incidente e de problema. O propósito do diagnóstico é identificar uma solução de contorno para um incidente ou a causa raiz de um problema.
15. **Eficácia:** Uma medida para identificar se os objetivos de um processo, serviço ou atividade foram atingidos. Um processo ou atividade eficaz é aquele que atinge os seus objetivos acordados. Veja também o principal indicador de desempenho.
16. **Eficiência:** Uma medida para identificar se a quantidade correta de recursos foi usada para entrega de um processo, serviço ou atividade. Um processo eficiente alcança seus objetivos com a quantidade mínima necessária de tempo, dinheiro, pessoas ou outros recursos. Veja também o principal indicador de desempenho.
17. **Encerrado:** O status final no ciclo de vida de um incidente, problema, mudança, etc. Quando o status é encerrado, nenhuma outra ação é tomada.
18. **Encerramento:** O ato de mudar o status de um incidente, problema, mudança etc. para encerrado.
19. **Erro Conhecido:** Um problema que possui causa raiz e solução de contorno documentadas. Erros conhecidos são criados e gerenciados por todo o seu ciclo de vida pelo gerenciamento de problemas. Erros conhecidos também podem ser identificados pelo desenvolvimento ou fornecedores.
20. **Escalada Funcional:** Transferência de um incidente, problema ou mudança para uma equipe técnica que tenha maior nível de especialização e conhecimento técnico que possa auxiliar na escalada.
21. **Fator Crítico de Sucesso (FCS):** Algo que deve ocorrer para que um serviço, processo, plano, projeto ou outra atividade de TIC tenha sucesso. Os principais indicadores de desempenho são usados para medir a obtenção de um fator crítico de sucesso. Por exemplo: um fator crítico de sucesso como "proteger serviços de TIC quando mudanças são feitas" pode ser medido por principais indicadores de desempenho como "redução na percentagem de mudanças que não obtiveram sucesso", "redução na percentagem de mudanças que causaram incidentes", etc.4

22. **Função:** Uma equipe ou grupo de pessoas e as ferramentas ou outros recursos que são utilizados para conduzir um ou mais processos ou atividades, por exemplo, a central de serviço.
23. **Gerenciamento de Incidente:** O processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os incidentes. O gerenciamento de incidentes garante que a operação normal de um serviço seja restaurada tão rapidamente quanto possível e que o impacto no negócio seja minimizado.
24. **Grupo Solucionadores:** Áreas especialistas com conhecimento técnico aprofundado para atendimento de requisições e incidentes.
25. **Habilidade:** A capacidade de uma organização, pessoa, processo, aplicativo, serviço de TIC ou outro item de configuração para executar uma atividade. Habilidades são ativos intangíveis de uma organização.
26. **Impacto:** Uma medida do efeito de um incidente, problema ou mudança em processos do negócio. O impacto é normalmente baseado em como os níveis de serviço serão afetados. O impacto e a urgência são usados para designar a prioridade.
27. **Incidente:** Uma interrupção não planejada de um serviço de TIC ou uma redução da qualidade de um serviço de TIC. A falha de um item de configuração que ainda não afetou o serviço também é um incidente, por exemplo, a falha em um disco de um conjunto espelhado.
28. **Incidente Grave:** A mais alta categoria de impacto para um incidente. Um incidente grave resulta em interrupção significativa do negócio.
29. **Indisponibilidade:** O tempo em que um serviço de TIC ou outro item de configuração não está disponível durante o tempo de serviço acordado. A disponibilidade de um serviço de TIC normalmente é calculada a partir do tempo de serviço acordado e sua indisponibilidade.
30. **Processo:** Ação continuada, realização contínua e prolongada de alguma atividade; seguimento, curso, decurso é uma sequência contínua de fatos ou operações que apresentam certa unidade ou que se reproduzem com certa regularidade.
31. **Requisição de Serviço:** Uma requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição para informações ou aconselhamento, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário. As requisições de serviço são gerenciadas pelo processo de cumprimento de requisição, normalmente em conjunto com a central de serviço. As requisições de

serviço podem estar vinculadas a uma requisição para mudança como parte do cumprimento da requisição.

32. **SLA:** Um acordo entre um provedor de serviço de TIC e um cliente. O acordo de nível de serviço descreve o serviço de TIC, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TIC e do cliente.
33. **Suporte de Primeiro Nível:** O primeiro nível na hierarquia dos grupos de suporte envolvidos na resolução de incidentes. Cada nível contém especialistas com maiores habilidades ou tem mais tempo ou outros recursos.
34. **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.
35. **Serviço:** Um meio de fornecer valor a clientes, facilitando a obtenção de resultados que eles desejam, sem que tenham que arcar com a propriedade de determinados custos e riscos. O termo "serviço" é algumas vezes utilizado como sinônimo para serviço principal, serviço de TIC ou pacote de serviço.
36. **Serviço de Apoio:** Um serviço que é necessário para entregar um serviço principal. Serviços de apoio podem ou não ser visíveis para o cliente, porém não são oferecidos aos clientes isoladamente. Veja também serviço intensificador.
37. **Serviço Principal:** Um serviço que entrega os resultados básicos desejados por um ou mais clientes. Um serviço principal oferece um nível específico de utilidade e garantia. Os clientes podem receber opções de utilidade e garantia através de uma ou mais opções de serviço. Veja também habilitação de serviço; serviço intensificador; serviço de TIC; pacote de serviço.
38. **Serviço de TIC:** Um serviço fornecido por um provedor de serviço de TIC. Um serviço de TIC é composto de uma combinação de tecnologia da informação, pessoas e processos. Um serviço de TIC voltado para o cliente suporta diretamente os processos de negócio de um ou mais clientes e convém que as suas metas de nível de serviço sejam definidas em um acordo de nível de serviço.
39. **Usuário:** Aquele que utiliza, de forma autorizada, recursos inerentes às atividades precípuas da Justiça Eleitoral. É o solicitante dos serviços.