



Tribunal Regional Eleitoral
do Maranhão

Manual do Processo de funcionamento da Central de Serviços de TIC - CSTIC

Revisões

Data	Autores	Comentário
Novembro/2021	Arnóbio Mata	Versão inicial.
Junho/2024	Arnóbio Mata, Antonio Santos e Christiano Neitzke	Revisão do texto e nos indicadores

Índice

1. Identificação do Processo	4
2. Finalidade do Processo	4
3. Benefícios Esperados	4
4. Unidade Gestora do Processo	4
5. Participantes	4
6. Artefatos do Processo	4
7. Características da CSTIC	4
7.1 Funcionamento como SPOC (Single Point Of Contact).....	4
7.2 Atendimento Misto.....	4
8. Fluxo de Funcionamento da CSTIC	5
8.1 Recebimento de Chamados.....	5
8.2 Registro e Classificação.....	5
8.3 Análise do chamado (Diagnóstico Inicial).....	5
8.4 Atendimento de 1º nível ? (Escalonamento e Encaminhamento).....	5
8.5 Acompanhamento e Resolução.....	6
8.6 Fechamento do Chamado.....	6
8.7 Pesquisa de Satisfação.....	6
9. Monitoramento e Melhoria Contínua	6
INDICADORES	6

Processo de Funcionamento da Central de Serviços de TIC (CSTIC)

1. Identificação do Processo

Processo: Funcionamento da Central de Serviços de TIC (CSTIC)

2. Finalidade do Processo

Facilitar a operacionalização da CSTIC como o ponto central de contato entre os usuários e os serviços de TIC, gerenciando incidentes, requisições de serviço e comunicação com os usuários de forma eficiente e eficaz.

3. Benefícios Esperados

- Melhoria na qualidade da prestação dos serviços de TIC.
- Aumento da satisfação do usuário.
- Aumento da produtividade da equipe de suporte.

4. Unidade Gestora do Processo

- SEASU (Seção de Atendimento e Suporte aos Usuários de TIC)

5. Participantes

- **Solicitante:** Usuário que faz a solicitação de serviço à CSTIC.
- **Central de Serviços de TIC (CSTIC):** Ponto de contato principal entre o provedor de serviço de TIC e os usuários.
- **Grupo Solucionador:** Equipe responsável pelo atendimento e resolução de incidentes e requisições de serviço.
- **Gerente do Processo:** Responsável por gerenciar a operação do processo, garantindo sua eficiência e eficácia.

6. Artefatos do Processo

- **Chamado:** Registro formal de incidentes ou requisições de serviço no sistema de gerenciamento de serviços (por exemplo, OTRS).

7. Características da CSTIC

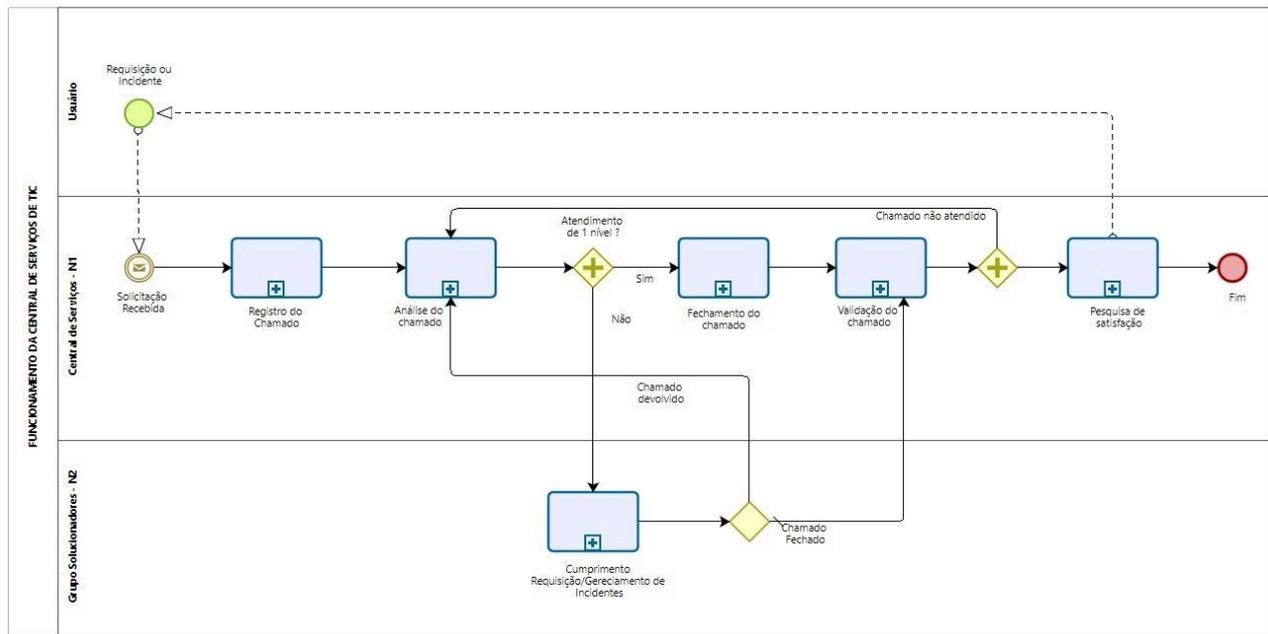
7.1 Funcionamento como SPOC (Single Point Of Contact)

- A CSTIC atua como o ponto único de contato entre os usuários e os serviços de TIC, facilitando a comunicação e coordenando os serviços.

7.2 Atendimento Misto

- A CSTIC opera com um modelo de atendimento misto, onde tenta resolver os incidentes no primeiro nível, e os atendimento de segundo nível (elegíveis como atendimento remoto) e encaminha para níveis especializados quando necessário.

8. Fluxo de Funcionamento da CSTIC



8.1 Recebimento de Chamados

- **Passo 1:** O solicitante reporta um incidente ou faz uma requisição de serviço à CSTIC através de um dos canais de atendimento designados (telefone, e-mail, portal de autoatendimento).

8.2 Registro e Classificação

- **Passo 2:** A CSTIC registra o incidente ou requisição no sistema de gerenciamento de serviços (OTRS), atribui uma categoria e prioridade com base em critérios pré-definidos.

8.3 Análise do chamado (Diagnóstico Inicial)

- **Passo 3:** O Grupo Solucionador realiza uma análise inicial para tentar resolver o incidente ou atender à requisição no primeiro nível de atendimento. Se possível, o incidente é resolvido remotamente.

8.4 Atendimento de 1º nível ? (Escalonamento e Encaminhamento)

- **Passo 4:** Caso o incidente ou requisição não possa ser resolvido no primeiro nível, o Grupo Solucionador encaminha o chamado para níveis especializados dentro da CSTIC ou para áreas específicas da STIC.

8.5 Acompanhamento e Resolução

- **Passo 5:** A CSTIC monitora o progresso do chamado até a resolução final. Durante este processo, o Grupo Solucionador/CSTIC registra todas as interações e ações tomadas para resolver o incidente ou atender à requisição.

8.6 Fechamento do Chamado

- **Passo 6:** Após a resolução do incidente ou atendimento da requisição, a CSTIC realiza a validação final com o solicitante para garantir a satisfação e fecha formalmente o chamado no sistema OTRS.

8.7 Pesquisa de Satisfação

- **Passo 7:** Após o fechamento do chamado, a CSTIC realiza uma pesquisa de satisfação com o solicitante para avaliar a qualidade do serviço prestado e capturar feedback para melhoria contínua.

9. Monitoramento e Melhoria Contínua

- Unidade Gestora do Processo realiza monitoramento contínuo dos indicadores de desempenho (KPIs), como tempo médio de resolução, satisfação do usuário e taxa de resolução no primeiro contato.
- Periodicamente, são realizadas revisões do processo para identificar oportunidades de melhoria e ajustar procedimentos conforme necessário, garantindo a conformidade com as melhores práticas do ITIL 4.

INDICADORES

FICHA INDICADOR	
Indicador Sugerido	Índice de satisfação com o atendimento
O que mede	Indicador capaz de avaliar o percentual de avaliação positiva e negativa nos atendimentos de chamados
Quem mede	Gerente do Processo
Fórmula (como medir)	Número de atendimentos avaliados positivamente dividido pelo número total de atendimentos avaliados
Periodicidade	Mensal
Polaridade	(X) Quanto maior melhor () Quanto menor melhor