



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE PALMAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM MODELAGEM COMPUTACIONAL DE
SISTEMAS

ALICE CARLA DE SOUSA SETÚBAL

**UM *FRAMEWORK* PARA O GERENCIAMENTO DE
INCIDENTES E REQUISIÇÕES DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO NO PODER JUDICIÁRIO DO TOCANTINS**

Palmas/TO
2020

ALICE CARLA DE SOUSA SETÚBAL

**UM *FRAMEWORK* PARA O GERENCIAMENTO DE
INCIDENTES E REQUISIÇÕES DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO NO PODER JUDICIÁRIO DO TOCANTINS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Modelagem Computacional de Sistemas. Foi avaliada para obtenção do título de Mestre em Modelagem Computacional de Sistemas e aprovada em sua forma final pelo orientador e pela Banca Examinadora.

Orientador: Prof. Dr. Gentil Veloso Barbosa

Palmas/TO
2020

FOLHA DE APROVAÇÃO

ALICE CARLA DE SOUSA SETÚBAL

UM *FRAMEWORK* PARA O GERENCIAMENTO DE INCIDENTES E REQUISIÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO PODER JUDICIÁRIO DO TOCANTINS

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Modelagem Computacional de Sistemas. Foi avaliada para obtenção do título de Mestre em Modelagem Computacional de Sistemas e aprovada em sua forma final pelo orientador e pela Banca Examinadora.

Data de aprovação: 15/09/2020

Banca Examinadora



Prof. Dr. Gentil Veloso Barbosa, UFT



Prof. Dr. George Lauro Ribeiro de Brito, UFT



Prof. Dr. Sérgio Manuel Serra da Cruz, UFRRJ

Palmas-TO
2020

*Dedico este trabalho,
À Deus que iluminou o meu caminho durante
esta caminhada,
ao meu esposo, Gustavo Setúbal, pelo apoio,
incentivo e disponibilidade em ajudar,
Aos meus filhos João Vítor e Luís Gustavo que
são a minha força diária para querer ser
sempre melhor,
À minha mãe Vilnete Santos pelo incentivo
durante a minha vida acadêmica.*

AGRADECIMENTOS

Ao Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins e à Escola Superior da Magistratura Tocantinense – ESMAT pelo apoio institucional para realização do Trabalho.

Agradeço ao Prof. Dr. Gentil Veloso Barbosa pela paciência, disponibilidade e orientação.

Agradeço aos demais professores do Programa de Pós-graduação de Modelagem Computacional de Sistema da Universidade Federal do Tocantins,

À equipe da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, pelo apoio no desenvolvimento dessa pesquisa.

RESUMO

A implantação do processo eletrônico no Poder Judiciário do Tocantins tornou o negócio dependente da Tecnologia da Informação a fim de satisfazer seus objetivos estratégicos, tornando-se de grande importância a Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação, sendo imprescindível a implantação de processos de gerenciamento de serviços de TIC, visando redução na interrupção dos serviços de TIC e no impacto negativo no negócio da organização. Este trabalho teve como objetivo desenvolver um *framework* para o gerenciamento de incidentes e requisições de TIC, visando aperfeiçoar a governança de tecnologia da informação no Poder Judiciário do Tocantins. Para o alcance dos objetivos desta pesquisa foram analisadas as principais normas voltadas para o gerenciamento de serviços de TIC e as melhores práticas de Governança e Gestão de TIC: COBIT e ITIL. Como ferramentas que compõe o *framework*, foram elaborados artefatos que permitiram mapear, implantar e monitorar o processo de gerenciamento de incidentes e requisições. Com o intuito de validar o *framework*, efetuou-se uma aplicação prática por meio de um estudo de caso tendo como foco a área de suporte ao usuário de TIC do Tribunal de Justiça do Tocantins. Quanto ao método gerenciamento de serviços desenvolvido, pode-se afirmar que ele se mostrou eficiente, pois foi possível mapear os serviços prestados, com as suas categorias e definição de níveis de serviços, e elaborar e monitorar o processo de gerenciamento de incidentes e requisições de TIC.

Palavras-chaves: Gestão de serviços. Incidentes. Requisições.

ABSTRACT

The implementation of the electronic process in the Judiciary of Tocantins has made the business dependent on Information Technology in order to satisfy its strategic objectives, making Governance and Management of Information and Communication Technology of great importance, and the implementation of information processes is essential. management of IT services, aiming to reduce the interruption of IT services and the negative impact on the organization's business. This work aimed to develop a framework for the management of IT incidents and requests, aiming to improve the governance of information technology in the Judiciary of Tocantins. In order to achieve the objectives of this research, the main norms of the Brazilian Association of Technical Standards focused on the management of IT services and the best IT Governance and Management practices were analyzed: COBIT and ITIL. As tools that make up the framework, artifacts were elaborated that allowed to map, implement and monitor the incident and requisition management process. In order to validate the framework, a practical application was made through a case study focusing on the IT user support area of the Court of Justice of Tocantins. As for the service management method developed, it can be said that it proved to be efficient, since it was possible to map the services provided, with their categories and definition of service levels, and to elaborate and monitor the process of managing incidents and requests for services IT.

Key-words: Service management, Incidents, Requisitions, Framework.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Governança e Gestão de TI.....	24
Figura 2 - Sistema de Governança em órgãos da administração pública.	26
Figura 3 - Modelo de Referência de processos COBIT 2019.....	30
Figura 4 - Ciclo de Vida do ITIL.....	33
Figura 5 - Fluxo do Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições. (Fonte: TJTO)	42
Figura 6 - <i>Framework</i> de Gerenciamento de Incidentes e Requisições de TI.....	47
Figura 7 – Atividades do Gerenciamento de Incidentes e Requisições.....	57
Figura 8 - Escopo da Central de Serviços.....	62

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Chamados registrados no período de Janeiro a Maio de 2020.....	64
Gráfico 2 - Percentual de Chamados Classificados por Status.....	65
Gráfico 3 - Chamados Registrados por Serviço antes da Pandemia.....	66
Gráfico 4 – Chamados Registrados por Serviço durante a Pandemia	66
Gráfico 5 – Indicador 1 – Backlog	71
Gráfico 6 – Indicador 2 - Distribuição dos Tempos de Resolução do Incidente e Requisição	72
Gráfico 7 – Indicador 3 – Taxa de Resolução em Primeiro Contato.....	73
Gráfico 8 – Indicador 4 – Chamados por Agente de Service Desk.....	74
Gráfico 9 – Indicador 5 – Chamados Reabertos.....	75
Gráfico 10 – Indicador 6 – Pesquisa de Satisfação do Usuário.....	76

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Nível de Maturidade iGovTIC-JUS 2018	18
Tabela 2 - Papéis e Responsabilidades	43
Tabela 3 - Exemplo de Categorização do Incidente/Requisição	48
Tabela 4 - Exemplo de Classificação do Risco	49
Tabela 5 - Exemplo de Tabela de Priorização	49
Tabela 6 - Exemplo de Acordo de Nível de Serviço	50
Tabela 7 - Exemplo de Tabela de Usuário Prioritário	51
Tabela 8 – Indicadores de Desempenho do Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições	55
Tabela 9 - Tabela de Categorização	58
Tabela 10 - Exemplo de Tabela de Priorização	59
Tabela 11 - Acordo de Nível de Serviço de TIC PJTO	59
Tabela 12 - Tabela de Usuários Prioritários	60
Tabela 13 - Indicador 1 - Backlog	68
Tabela 14 - Indicador 2 -Distribuição dos Tempos de Resolução do Chamado	69
Tabela 15 - Indicador 2 -Distribuição dos Tempos de Resolução do Chamado	70

LISTA DE SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
APF	Administração Pública Federal
CNGTIC	Comitê Nacional de Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
DABD	Divisão de Administração de Banco de Dados
DASR	Divisão de Administração e Segurança de Redes
DMSU	Divisão de Manutenção e Suporte ao Usuário
DSI	Divisão de Sistemas
DTINF	Diretoria de Tecnologia da Informação
ENTIC-JUD	Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário
EPROC	Sistema de Processo Eletrônico
PETIC	Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação
PJTO	Poder Judiciário do Estado do Tocantins
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
TCU	Tribunal de Contas da União
TJTO	Tribunal de Justiça do Tocantins

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 Problema.....	16
1.2 Justificativa.....	16
1.3 Objetivo Geral	18
1.3.1 Objetivos Específicos	18
1.4 Metodologia.....	19
1.4.1 Procedimentos	20
1.5 Organização do Trabalho.....	22
2 REVISÃO DE LITERATURA.....	23
2.1 Tecnologia da Informação	23
2.2 Governança de TI	23
2.3 Governança de TI na administração pública	25
2.4 COBIT (Control Objectives for Information and related Technology).....	28
2.5 ISO/IEC 20.000	30
2.6 ITIL (Information Technology Infrastructure Library)	32
2.7 Gerenciamento de Serviços de TI.....	34
2.8 Gerenciamento de Incidentes.....	35
2.9 Gerenciamento de Requisições.....	36
2.10 Central de Serviços	37
3 SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI DO PJTO.....	38
3.1 Estudos Preliminares	38
3.2 Composição do Sistema de Gestão de Serviços	39
3.3 Fluxo do Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições	40
3.4 Papéis e Responsabilidades	43
3.5 Descrição das Etapas	43
3.6 Recursos	45
4 FRAMEWORK DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES E REQUISIÇÕES DE TI NO PJTO 47	
4.1 Fase de Planejamento	48
4.1.1 Tabela de Categorização.....	48
4.1.2 Matriz de Definição de Prioridade.....	48
4.1.3 Tabela de Priorização	49
4.1.4 Acordo de Nível de Serviço.....	50
4.1.5 Tabela de Usuário Prioritário	50
4.1.6 Catálogo de Serviços	51
4.1.7 Modelo do Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições no PJTO	51
4.1.8 Política de Gerenciamento de Serviços de TI.....	52
4.2 Fase de Implementação	52
4.2.1 Central de Serviços de TI	53
4.2.2 Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições de TI no PJTO.....	53
4.3 Fase de Monitoramento	54
4.4 Fase de Melhoria	55
5 ESTUDO DE CASO	56
5.1 Etapas do estudo de caso	56
5.2 Análise dos Resultados.....	57
5.2.1 Planejamento	57

a)	Tabela de Categorização.....	58
b)	Tabela de Priorização	58
c)	Acordo de Nível de Serviço.....	59
d)	Tabela de Usuários Prioritários	59
e)	Catálogo de Serviços	60
f)	Modelo do Processo	60
g)	Política de Gerenciamento de Serviços de TI.....	60
5.2.2	Fase de Implementação	61
a)	Implantar Central de Serviços de TI.....	61
b)	Implantar Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições no PJTO.....	63
5.2.3	Fase de Monitoramento	63
a)	Monitorar Implantação	63
5.2.4	Melhoria	76
a)	Gerenciar Melhorias	76
5.3	Análises Conclusivas.....	77
6	CONCLUSÃO.....	80
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
	APÊNDICES	87
	APÊNDICE A – “Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação no Poder Judiciário do Tocantins”.....	88
	APÊNDICE B - Management of Requisitions and Incidentes in the Judiciary of Tocantins.....	89
	APÊNDICE C –MODELO DE TABELA DE CATEGORIZAÇÃO	90
	APÊNDICE D – MODELO DE MATRIZ DE DEFINIÇÃO DE PRIORIDADE	91
	APÊNDICE E – MODELO DE TABELA DE PRIORIZAÇÃO	92
	APÊNDICE F – MODELO DE TABELA DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO	93
	APÊNDICE G – MODELO DE TABELA DE USUÁRIO PRIORIÁRIO	94
	APÊNDICE H – MODELO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS	95
	APÊNDICE I – MODELO DE PROCESSO	96
	APÊNDICE J – MODELO DE RELATÓRIO DE MONITORAMENTO	97
	APÊNDICE K – TABELA DE CATEGORIZAÇÃO	99
	APÊNDICE L – TABELA DE PRIORIZAÇÃO.....	101
	APÊNDICE M – CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC	104
	APÊNDICE N – PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES E REQUISIÇÕES	108
	APÊNDICE O – RELATÓRIO DE MONITORAMENTO	111
	ANEXOS....	119
	ANEXO A – POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI.....	120

1 INTRODUÇÃO

A Tecnologia da Informação (TI) está trazendo mudanças na forma com as empresas e organizações públicas entregam serviços à sociedade. No caso do Judiciário a etapa de transformação digital iniciou com a implantação do processo judicial eletrônico, e continua avançando com a implantação de solução de vídeo conferência e aplicação de ferramentas com inteligência artificial.

Com os avanços tecnológicos dos últimos anos, a Tecnologia da Informação (TI) vem crescendo e se transformando, tornando-se essencial para as organizações, dadas as demandas da sociedade por mais e melhores serviços, seja no setor público ou privado, fazendo crescer a necessidade por novas soluções tecnológicas que visem atender tais anseios e necessidades de seus clientes/usuários (IBGC, 2019).

Segundo Piccoli (2018), as mudanças em escala exponencial provocadas pelas disrupções tecnológicas vêm transformando nossas vidas em todos os aspectos. Atualmente, o uso de tecnologia em escala vem se mostrando uma grande oportunidade para vencer importantes desafios nas instituições, especialmente os de impacto social, sejam elas públicas ou privadas.

Assim, a cada dia que passa, as organizações tornam-se mais dependentes da Tecnologia da Informação a fim de satisfazer seus objetivos estratégicos e para atender às necessidades do negócio em que atuam, tornando-se de grande importância a Governança e Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação.

No âmbito da administração pública, o Tribunal de Contas da União (TCU) e Conselho Nacional de Justiça (CNJ) recomendam ações voltadas para a normatização e o aperfeiçoamento dos controles de governança, gestão e de uso de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

Segundo Schaefer (2017), este desafio das organizações públicas para se manter em um ambiente complexo e dinâmico fez com que elas voltassem suas energias na adoção de modelos de gestão regidos por princípios de governança, que garantam uma gestão transparente e baseada em resultados.

Um movimento de melhoria tecnológica e de processos vem acontecendo no judiciário, com a informatização dos processos judiciais. Do ponto de vista da celeridade, podemos citar a redução de tarefas cartorárias e dos tempos perdidos com o deslocamento dos autos físicos entre as partes. Além disso, são vários os benefícios com relação à economicidade: redução do consumo de papel, otimização dos espaços nos tribunais, maior

alocação da força de trabalho em atividades finalísticas e automatização das tarefas manuais são alguns exemplos (TCU, 2018).

As soluções aplicadas ao judiciário possibilitam viabilizar um atendimento padronizado mais ágil à população, independente do local da prestação física do serviço, sendo que o Poder Judiciário do Tocantins, com a implantação do sistema de processo judicial eletrônico (e-PROC) e do sistema de processo administrativo (SEI), vem aumentando a dependência do negócio em relação à Tecnologia da Informação, resultando na necessidade de investimentos e aumento do controle da área de TIC.

Conforme TCU (2014), Governança no setor público compreende essencialmente os mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a atuação da gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade.

Para suportar a demanda crescente dos serviços, o Judiciário Tocantinense precisa prover infraestrutura de TIC adequada, exigindo da área de TIC a implantação de um sistema de gestão de serviços de TI, possibilitando alinhar as operações com as prioridades do negócio.

Segundo Magalhães e Pinheiro (2007), alguns fatores são motivadores para a adoção do gerenciamento de serviços de TI: a exigência do incremento do profissionalismo, enfoque na entrega de benefícios para os clientes e para a organização, necessidade de indicadores de desempenho para a tomada de decisão, definição de pontos de contato claros, entre TI e as áreas clientes, redução dos custos dos processos, evitar a reinvenção da roda, pela adoção de melhores práticas reunidas na ITIL e sobreviver em longo prazo.

O Gerenciamento Serviços de TI (GSTI) compreende, um conjunto de disciplinas e processos que viabilizam a definição do alinhamento estratégico e do projeto, bem como da execução da entrega, da operação e da melhoria continuada dos serviços (FILHO, 2011).

Diante do cenário descrito, onde a área TIC precisa estar alinhada aos objetivos do negócio, devendo ser gerenciada de forma estratégica para agregar valor ao negócio e com foco nos resultados, o presente trabalho irá abordar a implantação do processo de gerenciamento de incidentes e requisições de serviços de TI, no Poder Judiciário do Tocantins (PJTO), utilizando as melhores práticas de gerenciamento de serviços, disponíveis no mercado.

1.1 Problema

Segundo Filho (2011), a área de TIC deve definir os serviços a serem entregues à organização, deve definir o valor agregado desses serviços para a execução da estratégia de negócio e também como garantir que esses serviços sejam entregues dentro de níveis de qualidade, desempenho e disponibilidade exigidos pelos clientes e usuários, nos limites da melhor relação custo/benefício. Além disso, os serviços devem privilegiar não somente a eficiência e a eficácia, mas a efetividade e a economicidade em relação à estratégia de negócio da organização.

No contexto do Poder Judiciário do Estado do Tocantins, a área de negócio depende cada vez mais de recursos de TIC para alcançar os objetivos institucionais. Sendo necessário que a área de TIC implemente processos de gestão de incidentes e requisições, suporte e melhoria contínua dos serviços entregues, obedecendo os acordos de níveis de serviços estabelecidos com os usuários, com indicadores de qualidade, de desempenho, de disponibilidade e de continuidade dos serviços.

Assim, essa pesquisa se propõe a responder o seguinte questionamento: Como implementar um plano de gerenciamento de incidentes e requisições de TIC, de forma a garantir que os serviços de TIC sejam gerenciados e entregues aos clientes internos e externos e contribua para que Poder Judiciário do Tocantins atinja seus objetivos institucionais?

Para tratar tal propósito, este trabalho analisou as principais normas e manuais de boas práticas voltadas ao gerenciamento de serviços de TIC, e elaborou um *framework* para o gerenciamento de incidentes e requisições de TIC aplicável ao Poder Judiciário do Tocantins no biênio 2019-2020.

1.2 Justificativa

Segundo a ISO 38500, a boa governança de TI ajuda os órgãos governamentais a garantir que o uso da TI contribua positivamente para o desempenho da organização, por meio de inovação em serviços, mercados e negócios, alinhamento da TI com as necessidades da empresa e implementação e operação apropriadas de ativos de TI. Além disso, clareza da responsabilidade e responsabilização pelo fornecimento e demanda de TI na consecução dos objetivos da organização, continuidade do negócio e sustentabilidade, alocação eficiente de recursos, boas práticas nos relacionamentos com as partes interessadas e a realização efetiva dos benefícios esperados em cada investimento de TI.

A Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação (ENTIC-JUD), instituída pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) por meio da Resolução nº 211/2015, para o período de 2015-2020, tem como meta promover a melhoria da governança, da gestão e da infraestrutura tecnológica no âmbito do Poder Judiciário.

O Tribunal de Justiça do Tocantins (TJTO), por meio da Resolução nº 10/2016, dispõe sobre a aprovação do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) no período de 2016 a 2020.

O PETIC estabelece como iniciativa estratégica a implantação do Projeto de Implantação de melhores práticas de Governança de TIC, no âmbito do Poder Judiciário do Tocantins.

Dentre as boas práticas de governança e gestão de TIC, a ITIL, se destaca como padrão para o Gerenciamento de Serviços de TIC, com o objetivo de prover recomendações sobre como planejar, implementar, gerenciar, controlar e melhorar os serviços de TIC necessários ao negócio da organização.

A ENTIC-JUD estabelece, em seu artigo 32, a realização de diagnósticos anuais para aferição do nível de cumprimento das Diretrizes Estratégicas de Nivelamento especificadas e, conseqüentemente, da evolução dos viabilizadores da Governança, Gestão e Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Poder Judiciário.

Neste sentido, para avaliar o nível de maturidade em Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC dos órgãos do Poder Judiciário, o Comitê Nacional de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CNGTIC) elaborou no ano de 2016 um questionário composto por tópicos subdivididos entre o domínio de Governança e Gestão de TIC e o domínio de Infraestrutura de TIC, com base em práticas de governança e de gestão previstas em leis, regulamentos, normas técnicas e modelos internacionais de boas práticas.

O domínio da Governança e Gestão de TIC é composto por quatro dimensões responsáveis por avaliar os aspectos: Políticas e Planejamento, Estruturas, Macroprocessos e Processos, Competências, Desenvolvimento e Desempenho das Pessoas, Riscos, Monitoramento e Auditoria.

O domínio da Infraestrutura de TIC, por sua vez, é composto por duas dimensões que avaliam os aspectos: Sistemas, Integração e Nivelamento e Serviços de Infraestrutura.

Em 2019, esse levantamento contou com a participação de 92 órgãos, os quais foram classificados conforme escala sugerida pelo CNJ, descrito na tabela 1.

Tabela 1 - Nível de Maturidade iGovTIC-JUS 2018

Nível de Maturidade	IGOV TIC-JUD
Baixo	$0,00 \leq iGovTIC-JUD < 0,40$
Satisfatório	$0,40 \leq iGovTIC-JUD < 0,70$
Aprimorado	$0,70 \leq iGovTIC-JUD < 0,90$
Excelência	$0,90 \leq iGovTIC-JUD \leq 1,00$

Fonte: CNJ (2019).

Foram utilizados os seguintes critérios de avaliação para a Dimensão dos Serviços de Infraestrutura: Processos de Gerenciamento de Serviços, Processos de Gerenciamento de Infraestrutura e Processos de Gerenciamento da Segurança da Informação.

A Dimensão que trata dos Serviços de Infraestrutura, do Tribunal de Justiça do Tocantins foi classificada como Nível de Maturidade: Baixo, pois obteve nota 0,10.

Dentre os processos de governança e gestão de TIC, este trabalho se justifica pela necessidade de melhoria dos Processos de Gerenciamento de Serviços de TIC no Poder Judiciário do Tocantins, baseado na biblioteca ITIL 2011 e ISO/IEC 20.000.

Como resultado espera-se atender o cumprimento das normas e contribuir para a estrutura dos processos de Governança e Gestão, para que o Judiciário Tocantinense atinja seus objetivos institucionais.

Para este trabalho, será utilizado o termo “Tecnologia da Informação” ou “TI” e “Tecnologia da Informação e Comunicação” ou “TIC” de forma similar, considerando que os estudos em geral não fazem distinção entre os termos e também considerando que o termo “TI” pode ser comparado ao termo “TIC” do ponto de vista de gestão e governança e conforme apresentado na ISO/IEC 38500.

1.3 Objetivo Geral

Elaborar um *framework* para o Gerenciamento de Incidentes e Requisições de Tecnologia da Informação, visando aperfeiçoar a governança e gestão de TIC no Poder Judiciário do Tocantins.

1.3.1 Objetivos Específicos

1. Definir os processos para gerenciar incidentes e requisições, em conformidade com as principais normas e boas práticas voltadas para o gerenciamento de serviços de TI;

2. Elaborar os artefatos para compor o *framework* de gerenciamento de incidentes e requisições de TI;
3. Validar o *framework* de gerenciamento de incidentes e requisições de TI, considerando a área de suporte aos usuários de TI do Poder Judiciário do Tocantins.

1.4 Metodologia

Quanto à abordagem do problema, esta pesquisa é qualitativa e, conforme Godoy (1995), a pesquisa de natureza qualitativa envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada, procurando compreender os fenômenos, segundo as percepções dos participantes da situação em estudo. No trabalho denominado qualitativo, técnicas como observação, entrevistas, análise de documentos, dentre outras, podem ser utilizadas para levantamento de informações, as quais serão classificadas e analisadas.

Essa pesquisa abordou uma contextualização qualitativa, visto que inicialmente foi realizada uma pesquisa bibliográfica sobre o tema proposto, para fornecer o embasamento teórico do trabalho. Este estudo compreendeu levantamento das normas internacionais e melhores práticas mundiais, visando regulamentar um padrão para o Gerenciamento de Incidentes e Requisições da área de TI no Poder Judiciário do Tocantins (PJTO), através da definição de processos, elaboração dos artefatos para compor o *framework* de gerenciamento de incidentes e requisições de TI do PJTO.

Em função das características do projeto, a pesquisa foi de natureza aplicada, pois objetivou gerar informações e novos conhecimentos a partir da aplicação de novos conceitos no Poder Judiciário do Tocantins.

Quanto ao objetivo, a pesquisa foi do tipo exploratória. Segundo Gil (2002), a pesquisa exploratória envolve levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado e análise de exemplos que “estimulem a compreensão”.

Para o desenvolvimento da pesquisa, foi considerada a área de suporte ao usuário da Diretoria de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins. Para isso, foi implantado o processo de gerenciamento de incidentes e requisições de Tecnologia da Informação, utilizando o *framework* desenvolvido para o gerenciamento de incidentes e requisições de TI.

Considerando que o ambiente estudado não possui uma política de gerenciamento de serviços de TI, foram abordados pontos relacionados ao gerenciamento de serviços de TI, tornando claros os itens de que fazem parte da Operação dos Serviços de TI.

1.4.1 Procedimentos

Para a realização da pesquisa foram utilizados os métodos de pesquisa bibliográfica, pesquisa documental e estudo de caso, conforme descrito a seguir.

Pesquisa Bibliográfica

Inicialmente foi realizado um levantamento bibliográfico visando apresentar um embasamento teórico sobre os temas e conceitos pesquisados e analisados. Os materiais literários foram coletados em periódicos na internet e em bases de pesquisa científica como Google Acadêmico e foram utilizados os seguintes descritores para a pesquisa: gestão de serviços de TI, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de requisições e framework.

Segundo Gil (2002), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já estudou sobre o assunto.

Pesquisa Documental

Segundo Gil (2002), a pesquisa documental assemelha-e muito à pesquisa bibliográfica. A diferença entre ambas está na natureza das fontes. Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não recebem ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa. Nesta categoria estão documentos conservados em arquivos de órgãos públicos, instituições privadas entre outros.

As fontes de pesquisa documental utilizadas no estudo foram os documentos oficiais do Poder Judiciário do Tocantins (PJTO), CNJ e TCU como portarias e resoluções que tratam da gestão de serviços e governança de TI. Além desses documentos, foram utilizadas normas,

diretrizes e boas práticas de gerenciamento de serviços de TI disponibilizadas pela ABNT e International Organization for Standardization (ISO).

Estudo de Caso

Caracteriza-se por ser um estudo exaustivo de um ou pouco objetos de pesquisa, de maneira a permitir o aprofundamento do seu conhecimento. Os estudos de caso têm grande profundidade e pequena amplitude, pois procuram conhecer a realidade de um indivíduo, de um grupo de pessoas, de uma ou mais organizações em profundidade (ZANELLA, 2013).

O estudo de caso foi realizado no Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins com a abordagem qualitativa do tipo exploratória e descritiva. Visando detalhar o cenário atual do gerenciamento da operação dos serviços de Tecnologia da Informação, utilizando o *framework* proposto para o gerenciamento de incidentes e requisições de TI.

Etapas da Pesquisa

A realização deste trabalho teve início com uma revisão de literatura, com a finalidade de reunir elementos para fundamentar a pesquisa e delimitar o problema. Afinal, à luz da literatura, tem-se condições de problematizar e contextualizar a pesquisa no que diz respeito às suas questões norteadoras, aos seus objetivos e às interações e caminhos metodológicos pretendidos.

Em seguida, buscou-se definir os objetivos e métodos do estudo, que conduziram a elaboração do *Framework* para gerenciamento de incidentes e requisições de TI no Poder Judiciário do Tocantins.

Para a realização da pesquisa foram utilizados os métodos de pesquisa bibliográfica, pesquisa documental e estudo de caso.

O levantamento de dados foi realizado na área de suporte aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça do Tocantins com foco nos objetivos específicos do presente estudo.

1.5 Organização do Trabalho

Este trabalho teve como propósito desenvolver um método para o gerenciamento de incidentes e requisições de Tecnologia da Informação, visando aperfeiçoar a governança e gestão de TIC no Poder Judiciário do Tocantins e está estruturado em 6 (seis) capítulos.

O Capítulo 1 descreve o percurso metodológico que foi usado, por esta pesquisa, para atingir os objetivos propostos. Dessa forma são apresentados: introdução, problema, justificativa, objetivo geral e específico e a metodologia.

O Capítulo 2 tem como objetivo apresentar a fundamentação teórica do tema relacionado à governança, gestão de serviços e gerenciamento de incidentes e requisições de TI.

Já o Capítulo 3 apresenta a estrutura do sistema de gestão de serviços de TI que está inserido o gerenciamento de incidentes e requisições, demonstrando os papéis e responsabilidades e traz ainda o desenho do fluxo do processo com o mapeamento de todas as etapas e atividades que compõe o gerenciamento de incidentes e requisições.

No Capítulo 4 é apresentado o manual desenvolvido para o gerenciamento de incidentes e requisições de TI e seus artefatos.

O Capítulo 5 traz o estudo de caso que tem como objetivo validar o *framework* proposto, onde é realizada uma aplicação prática, utilizando os artefatos desenvolvidos durante a pesquisa.

No Capítulo 6, são apresentadas as conclusões e recomendações do estudo, indicando quais possíveis caminhos a serem seguidos a partir deste trabalho.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Neste capítulo, apresenta-se a fundamentação teórica desta pesquisa. Inicialmente é apresentado um estudo sobre a Governança de TI e a aplicação na administração pública. Em seguida, apresenta-se os modelos de melhores práticas de governança e gestão de TI: COBIT, ISO 20000 e ITIL. O estudo aborda ainda os conceitos do Gerenciamento de Incidentes e Requisições que serão utilizados no desenvolvimento da pesquisa.

2.1 Tecnologia da Informação

O ambiente organizacional está em constante transformação, o que o torna cada vez mais dependente de informações. A tecnologia da informação é considerada como um dos componentes fundamentais do ambiente de negócios. Ela permite o gerenciamento de grande quantidade de dados, proporciona diversas mudanças, desde a simples automatização de processos até uma profunda alteração na maneira de conduzir e alavanca os negócios (BARBOSA, 2019).

Segundo a ISO/IEC 38500 a Tecnologia da Informação (TI) são os recursos utilizados para adquirir, processar, armazenar e divulgar informações, e este termo incluem “tecnologia da informação e comunicação (TIC)”.

2.2 Governança de TI

A Tecnologia da Informação é uma parte fundamental para o sucesso ou fracasso de qualquer negócio, a qual tem crescido significativamente nos últimos anos devido sua relevância. A Governança de TI surgiu a partir da necessidade por demandas de controle, transparência e previsibilidade das organizações. Tais demandas têm suas origens datadas em meados dos anos 90, quando questões relativas à qualidade ganharam uma enorme importância no cenário mundial, fazendo com que o tema governança começasse a ser discutido (BARBOSA, 2019).

A Governança Corporativa de TI significa avaliar e direcionar o uso da TI para dar suporte à organização e monitorar seu uso para realizar planos. Inclui a estratégia e as políticas de uso da TI dentro da organização (ABNT, 2018).

Segundo Fernandes, Diniz e Abreu (2019), a Governança é de responsabilidade da alta administração e procura: avaliar o uso atual e futuro da TI, dirigir e orientar a preparação e a

implementação de planos e políticas, para assegurar que o uso da TI atenda aos objetivos dos negócios e monitorar o cumprimento das políticas e o desempenho em relação aos planos.

Ainda segundo Fernandes, Diniz e Abreu (2019), a gestão, por sua vez, planeja soluções e serviços, constrói e implementa essas soluções e serviços, executa os serviços de TI e monitora as atividades e garante a continuidade dos serviços de forma alinhada com a direção estabelecida pelo grupo de governança, visando o atingimento dos objetivos corporativos. A figura 1 mostra a visão da governança e gestão da TI.

Figura 1 - Governança e Gestão de TI



Fonte: Adaptado de (TCU, 2014).

A governança de TI é o alinhamento estratégico de TI com os negócios, de forma que a maximização de valor para os negócios seja alcançada através do desenvolvimento e manutenção de controles efetivos de prestação de contas, gestão de desempenho e da gestão de riscos (FERNANDES, DINIZ E ABREU, 2019).

Pode-se dizer, ainda que a Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação é um conjunto de melhores práticas (metodologias, métodos, processos, Gestão, etc), com o intuito de garantir controles, minimizar riscos, ampliar o desempenho, otimizar a aplicação de recursos, orientar as decisões, apoiar o crescimento acelerado (escala) e também a transformação do negócio. Vale ressaltar que é importante definir uma governança que apoie e suporte a empresa e não que a trave com processos burocráticos (BARBOSA, 2019).

Nota-se também, que a Governança de TI não é apenas a implantação de um modelo de melhores práticas (como CMMI, COBIT e etc), ela é uma prática aplicável a todas as organizações, com o propósito de prover o alinhamento da TI ao negócio, implantando mecanismos que previnam contra interrupções e falhas, garantindo assim a continuidade do negócio (SENA, 2017).

Existem diversos modelos de melhores práticas de governança de TI disponíveis no mercado: COBIT, MPS.br, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 20.000, ITIL dentre outros. Assim, cada

organização deve ter o seu modelo de governança de TI mais apropriado ao seu estilo de gestão e nível de dependência dos negócios de TI.

O foco deste trabalho está no subconjunto da Governança de TI referente ao Gerenciamento de Serviços de TI utilizando as melhores práticas do mercado, tais como: COBIT, ITIL e ISO 20.000.

2.3 Governança de TI na administração pública

A TI, para o negócio é um instrumento para agregar valor, na medida em que implanta novas soluções, busca inovação tecnológica que vai impulsionar o negócio e também é um instrumento que evita perdas monetárias para a organização através do gerenciamento dos riscos operacionais que a TI representa (FERNANDES E ABREU, 2012).

A administração pública vem se tornando mais sensível com as mais diversas inovações tecnológicas que vem sofrendo ao longo do tempo, mas uma das maiores dificuldades é encontrar e saber utilizar a governança de TI a seu favor. Nesse sentido, a adaptação de técnicas oriundas do setor privado tem sido frequente em função da dimensão e complexidade do setor público e soluções inovadoras estão surgindo a todo momento. Cada vez mais nas organizações públicas vêm adotando a Governança de Tecnologia da Informação como ferramenta indissociável na busca da excelência na produção de bens e na prestação de serviços (FERNANDES e FAGUNDES, 2014).

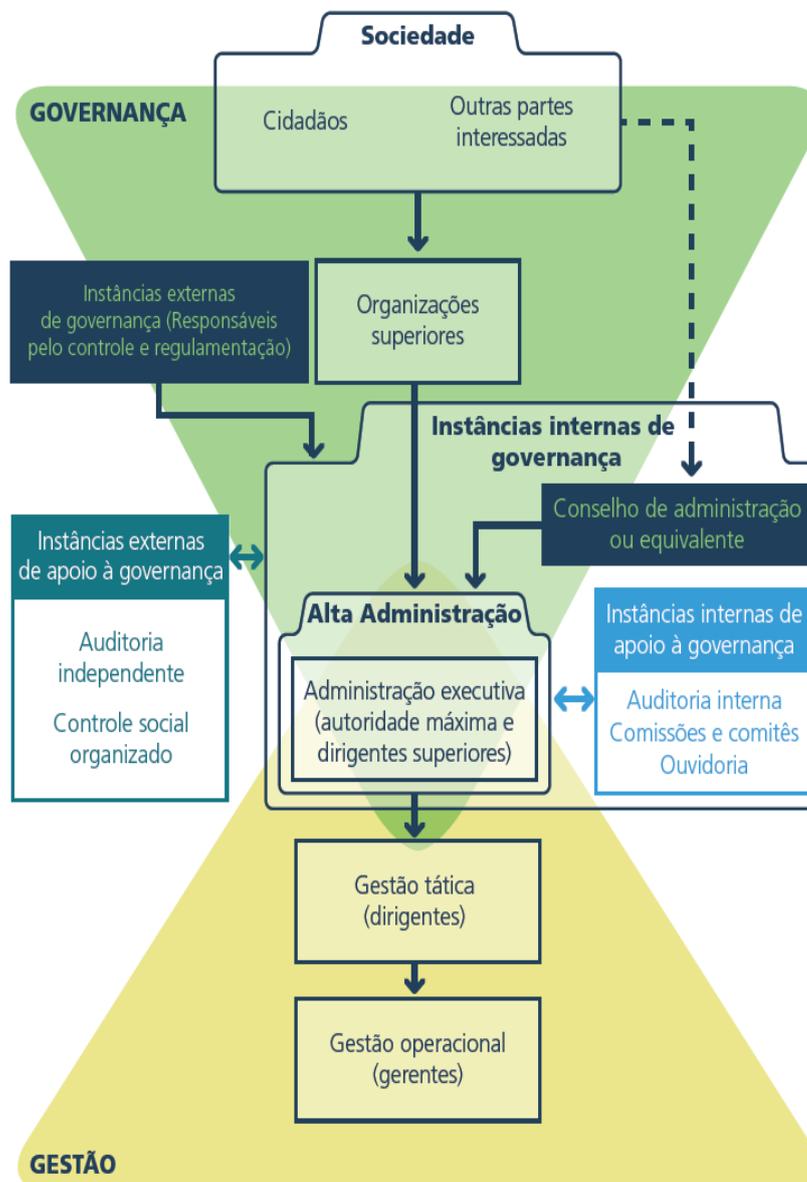
O objetivo da Governança de TI é assegurar que as ações de TI estejam alinhadas com o negócio da organização, agregando-lhe valor. O desempenho da área de TI deve ser medido, os recursos propriamente alocados e os riscos inerentes, mitigados. Assim, é possível gerenciar e controlar as iniciativas de TI nas organizações para garantir o retorno de investimentos e a adoção de melhorias nos processos organizacionais (TCU, 2014).

Para avaliar a situação de governança de tecnologia da informação (TI) na Administração Pública Federal (APF), o Tribunal de Contas da União (TCU) tem realizado levantamentos baseados em questionários que abordam práticas de governança e de gestão de TI previstas em leis, regulamentos, normas técnicas e modelos internacionais de boas práticas.

O sistema de governança reflete a maneira como diversos atores se organizam, interagem e procedem para obter boa governança. Envolve, portanto, as estruturas administrativas (instâncias), os processos de trabalho, os instrumentos (ferramentas, documentos etc), o fluxo de informações e o comportamento de pessoas envolvidas direta, ou

indiretamente, na avaliação, no direcionamento e no monitoramento da organização. (TCU, 2014). De forma simplificada, esse sistema pode ser assim representado na Figura 2.

Figura 2 - Sistema de Governança em órgãos da administração pública



Fonte: Adaptado de TCU (2014).

Segundo TCU (2014), os itens que compõem o sistema de governança demonstrado na figura 2 serão descritos a seguir:

As instâncias externas de governança são responsáveis pela fiscalização, pelo controle e pela regulação, desempenhando importante papel para promoção da governança das organizações públicas. São autônomas e independentes, não estando vinculadas apenas a uma

organização. Exemplos típicos dessas estruturas são o Congresso Nacional e o Tribunal de Contas da União.

As instâncias externas de apoio à governança são responsáveis pela avaliação, auditoria e monitoramento independente e, nos casos em que disfunções são identificadas, pela comunicação dos fatos às instâncias superiores de governança. Exemplos típicos dessas estruturas são as auditorias independentes e o controle social organizado.

As instâncias internas de governança são responsáveis por definir ou avaliar a estratégia e as políticas, bem como monitorar a conformidade e o desempenho destas, devendo agir nos casos em que desvios forem identificados. São, também, responsáveis por garantir que a estratégia e as políticas formuladas atendam ao interesse público servindo de elo entre principal e agente. Exemplos típicos dessas estruturas são os conselhos de administração ou equivalentes e, na falta desses, a alta administração.

As instâncias internas de apoio à governança realizam a comunicação entre partes interessadas internas e externas à administração, bem como auditorias internas que avaliam e monitoram riscos e controles internos, comunicando quaisquer disfunções identificadas à alta administração. Exemplos típicos dessas estruturas são a ouvidoria, a auditoria interna, o conselho fiscal, as comissões e os comitês.

A administração executiva é responsável por avaliar, direcionar e monitorar, internamente, o órgão ou a entidade. A autoridade máxima da organização e os dirigentes superiores são os agentes públicos que, tipicamente, atuam nessa estrutura. De forma geral, enquanto a autoridade máxima é a principal responsável pela gestão da organização, os dirigentes superiores (gestores de nível estratégico e administradores executivos diretamente ligados à autoridade máxima) são responsáveis por estabelecer políticas e objetivos e prover direcionamento para a organização.

A gestão tática é responsável por coordenar a gestão operacional em áreas específicas. Os dirigentes que integram o nível tático da organização (p. ex. secretários) são os agentes públicos que, tipicamente, atuam nessa estrutura.

A gestão operacional é responsável pela execução de processos produtivos finalísticos e de apoio. Os gerentes, membros da organização que ocupam cargos ou funções a partir do nível operacional (p. ex. diretores, gerentes, supervisores, chefes), são os agentes públicos que, tipicamente, atuam nessa estrutura.

Dados os cenários atuais e a realidade de que a TI tornou-se essencial aos negócios, a administração pública precisou adequar-se aos novos modelos de governança para conseguir atender às demandas da sociedade. Portanto a Governança no setor público refere-se à

capacidade para maximizar a probabilidade de que as ações da alta administração sejam dirigidas para o atendimento aos interesses da população na forma de serviços públicos adequados, e não por interesses particulares (BARBOSA, 2019).

A Governança de TI no Judiciário Brasileiro é capitaneada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que é um órgão voltado à reformulação de quadros e meios no judiciário, sobretudo no que diz respeito ao controle e à transparência administrativa processual.

2.4 COBIT (Control Objectives for Information and related Technology)

Produzido pelo *Information System Audit and Control Association* (ISACA) e gerido pelo Instituto de Governança de TI (ITGI), fornece uma representação de orientação muito útil para auditoria e segurança de TI (SOULA, 2013).

O COBIT é um *framework* de governança de TI que contém uma estrutura de controle para gerenciamento de TIC. Baseado na análise e harmonização de padrões de TI existentes e em boas práticas e princípios de governança: alinhamento estratégico, agregação de valor, gestão de recursos, gestão de riscos e gestão de desempenho (SOULA, 2013).

Ainda segundo Soula (2013), o COBIT é uma estrutura flexível que precisa ser alinhada às exigências de uma organização de negócios, podendo ser usada por gerentes, consultores e auditores para definir os controles de TI necessários para minimizar riscos e agregar valor aos negócios e, portanto, o desenvolvimento de um ajuste à finalidade do modelo de governança de TI; criar uma estrutura de medição de TI e melhoria contínua de serviço, que seja alinhado com os objetivos e negócio de TI e avaliar e auditar a governança de TI e garantir que a governança de TI esteja alinhada com a governança corporativa.

O COBIT surgiu em 1996, como um *framework* para auditoria e controles de TI, em 2019 foi lançado o novo modelo de referência do COBIT, denominado COBIT 2019, que traz aperfeiçoamentos em relação à versão anterior chamada de COBIT 5 (FERNANDES, DINIZ E ABREU, 2019).

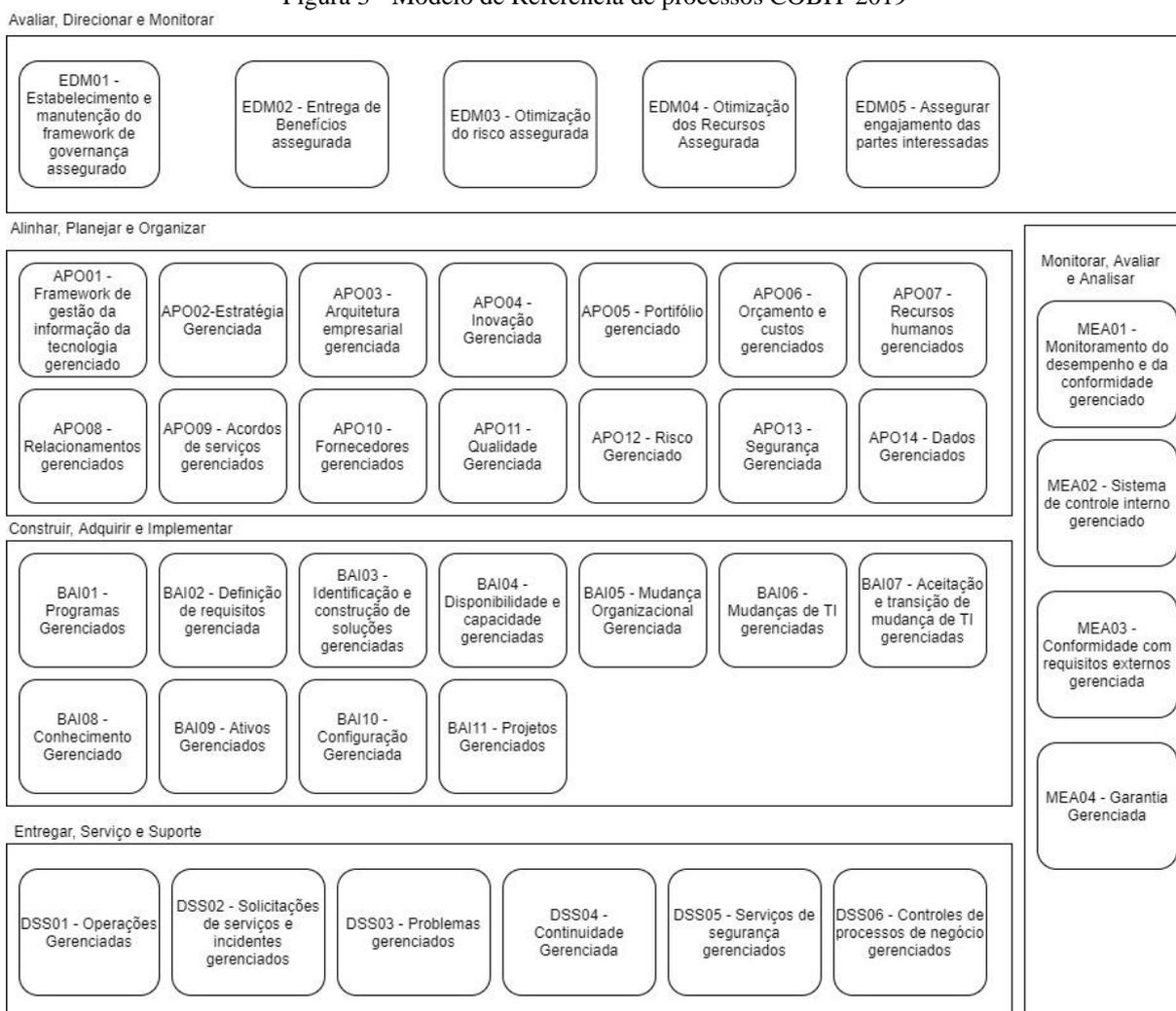
Os objetivos do COBIT 2019 são agrupados em domínios de governança e gerenciamento:

- a) Os Objetivos de governança contêm apenas um domínio:
 - Avaliar, Direcionar e Monitorar (EDM): nesse domínio, o órgão avalia as opções estratégicas, direciona a alta administração sobre as opções estratégicas escolhidas e monitora a realização da estratégia.
- b) Os objetivos de gerenciamento estão agrupados em quatro domínios:

- Alinhar, Planejar e Organizar (APO): trata de todas as atividades de organização, estratégia e de suporte para a informação e tecnologia.
- Construir, Adquirir e Implementar (BAI): trata da definição, aquisição e implementação de soluções de informação e tecnologia e sua integração nos processos de negócio.
- Entregar, Serviço e Suporte (DSS): trata da entrega operacional e do suporte dos serviços de informação e tecnologia, incluindo segurança.
- Monitorar, Avaliar e Analisar (MEA): trata do monitoramento de desempenho da informação e tecnologia e com objetivos internos, objetivos de controles internos e requisitos externos.

A Figura 3 apresenta os 40 objetivos do COBIT 2019, sendo 5 objetivos de governança e 35 objetivos de gerenciamento.

Figura 3 - Modelo de Referência de processos COBIT 2019



Fonte: Adaptado de Fernandes, Diniz e Abreu (2019).

Para este trabalho será considerada a visão do objetivo DSS02 – Solicitações de Serviços e Incidentes Gerenciados, que tem como objetivo aumentar a produtividade e minimizar interrupções através da rápida resolução de solicitações e incidentes relatados pelos usuários. Avaliar o impacto de mudanças e o tratamento dos incidentes. Resolver os chamados e reestabelecer os serviços em resposta ao incidente.

2.5 ISO/IEC 20.000

A norma ISO/IEC 20.000, criada pela Organização Internacional de Normalização (ISO – *International Organization for Standards*) foi lançada em dezembro de 2005, sendo a primeira norma ISO voltada exclusivamente para gerenciamento de serviços de TI. A

ISO/IEC 20000 é uma norma internacionalmente reconhecida para prestadores de serviços que gerenciam e entregam serviços para clientes internos ou externos (SOULA, 2013).

A ISO 20.000 tem como espinha dorsal um Sistema de Gestão de Serviços (SGS) que dirige e controla as atividades de gerenciamento de serviços do provedor de serviços. O SGS inclui, todas as políticas, os objetivos, os planos, os processos, os documentos os recursos de gerenciamento de serviços requeridos para o desenho, a transição, a entrega e a melhoria dos serviços e para atender os requisitos preconizados pela norma (SOULA, 2013).

Segundo Soula (2013), a ISO/IEC 20000 define os Requisitos gerais para um sistema de gestão de serviços: responsabilidade da direção, governança de processos operados por outras partes gerenciamento da documentação, gerenciamento de recursos e estabelecimento ou melhoria do SGS.

A responsabilidade da direção estabelece a importância do comprometimento da Alta Administração com as atividades de desenvolvimento, implementação e melhoria do Sistema Gestão de Serviços da organização, do estabelecimento de uma política de gerenciamento de serviços, da definição de autoridades e responsabilidades, além da designação de um representante da direção para o sistema.

Governança de processos operados por outras partes estabelece a necessidade de que o provedor demonstre governança sobre processos que estejam sendo operados por outras partes (grupos internos, clientes, fornecedores etc), o que deve ocorrer por meio de processos como o Gerenciamento do Nível de Serviços e o Gerenciamento de Fornecedores.

Gerenciamento da documentação estabelece a necessidade de criar, manter e controlar documentos e registros que garantam a efetividade do planejamento, da operação e do controle do gerenciamento de serviço, tais como políticas, planos, acordos de nível de serviço, procedimentos, etc.

Gerenciamento de recursos estabelece a necessidade do provimento de recursos humanos, técnicos, financeiros e de informação para o SGS. No caso de recursos humanos, reforça a importância da definição das competências necessárias para a operação do SGS, enfatizando a importância das ações de desenvolvimento profissional e de conscientização acerca dos papéis e responsabilidades junto aos colaboradores.

Estabelecimento e melhoria do SGS define o escopo do SGS e aborda a aplicação do ciclo de melhoria contínua (PDCA) sobre uma abordagem integrada dos processos de gerenciamento de serviços.

Ainda segundo Soula (2013), outro ponto importante é que a ISO 20000, garante alguns complementos fundamentais para a ITIL, como por exemplo, a responsabilidade e o

comprometimento da alta direção sobre o sistema de qualidade de serviços de TI, competência, treinamentos e requisitos de documentação para a devida execução dos processos. Outro aspecto fundamental é a inclusão dos processos do ciclo PDCA.

Segundo Sena (2017), o ciclo PDCA é uma poderosa ferramenta usada na gestão da qualidade, este método de controle é composto em quatro etapas:

- Planejamento: consiste no estabelecimento da meta ou objetivo a ser alcançado, e do método (plano) para se atingir esse objetivo.
- Execução: é a etapa de implementação de acordo com o que foi estabelecido no planejamento.
- Verificação: é a etapa de analisar os dados e medir se os objetivos e as metas foram alcançadas da forma desejada.
- Ação: definir quais as mudanças necessárias para garantir a melhoria contínua do projeto.

2.6 ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

Segundo Fernandes e Abreu (2012), a ITIL é um agrupamento das melhores práticas utilizadas para o gerenciamento de serviços de tecnologia de informação de alta qualidade, obtidas em consenso após décadas de observação prática, pesquisa e trabalho de profissionais de TI e processamento de dados em todo mundo. Devido à sua abrangência e profundidade, a ITIL tem se firmado continuamente como padrão mundial de fato como melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI.

A sigla ITIL é uma biblioteca de infraestrutura de Tecnologia da Informação. Entretanto, não é sobre infraestrutura que a ITIL aborda e sim a gestão da tecnologia. É estruturada por processos, funções e outras habilidades requeridas para entregar serviços de TIC e pode ser utilizada por empresas de quais segmentos de negócio.

A ITIL foi criada pelo governo do Reino Unido na década de 1980. A partir do ano 2000, a ITIL foi revisada e foi publicada a sua segunda versão, em 2007 e 2008 foi lançada a versão 3. Em 2011, os direitos de propriedade intelectual da ITIL foram transferidos do OCG para o Cabinet Office. Também em 2011, o ITIL passou por uma revisão e o seu conteúdo foi ampliado e aprimorado, gerando o ITIL v3 edição 2011 (FREITAS, 2013).

Segundo Freitas (2013), a ITIL com sua abordagem de ciclo de vida permite que se tenha uma visão do gerenciamento de serviços pela perspectiva do próprio serviço, em vez de

focar em cada processo ou prática por vez. Essa característica realça mais um importante objetivo, que é mensurar e gerenciar o valor que os serviços de TI efetivamente adicionam ao negócio. As funções e os processos da ITIL v3 edição 2011 estão distribuídos dentro dos ciclos de vida dos serviços, conforme demonstrado na Figura 4. Ciclo de Vida do ITIL.

Figura 4 - Ciclo de Vida do ITIL



Fonte: Freitas (2013)

Conforme demonstrado na figura 4, cada Ciclo de vida definido pelo ITIL possui objetivos distintos, são eles: Estratégia de Serviço, Desenho de Serviço, Transição de Serviço, Operação de Serviço e Melhoria Contínua de Serviço.

A Estratégia de Serviço tem como objetivo transformar o gerenciamento de serviços em ativos estratégicos para atender aos objetivos estratégicos. Os seguintes processos fazem parte desta fase: gerenciamento da estratégia para os serviços de TI, gerenciamento do portfólio de serviço, gerenciamento financeiro para os serviços de TI, gerenciamento da demanda e gerenciamento do relacionamento com o negócio.

O Desenho de Serviço tem como objetivo orientar a concepção dos serviços de TI para garantir a qualidade do serviço, a satisfação do cliente e a relação custo benefício na prestação de serviços. Os seguintes processos fazem parte do desta fase: coordenação do desenho, gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de catálogo de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento da continuidade de serviço de TI, gerenciamento de segurança da informação e gerenciamento de fornecedores.

A Transição de Serviço tem como objetivo orientar o desenvolvimento de recursos para a implementação de serviços novos ou modificados na operação de TI e garantir que os

objetivos definidos pela estratégia de serviço e planejados no desenho do serviço estão sendo efetivamente realizados nos serviços em operação para controlar e minimizar riscos de fracassos ou rupturas dos serviços. Os seguintes processos fazem parte dessa fase: planejamento e suporte da transição, gerenciamento de mudanças, gerenciamento da configuração e de ativos de serviço, processo de gerenciamento de liberação e implantação, validação e testes de serviço, avaliação da mudança e gerenciamento do conhecimento.

A Operação de Serviço tem como objetivo orientar sobre como alcançar a eficácia e eficiência na entrega e no suporte dos serviços, para garantir o valor esperado pelo cliente e o atendimento dos objetivos estratégicos da empresa. Os seguintes processos e funções fazem desta fase: gerenciamento de eventos, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de requisição, gerenciamento de problemas, gerenciamento de acesso, função central de serviços, função gerenciamento técnico, função gerenciamento da operação de TI, função gerenciamento de aplicações.

Finalmente a Melhoria Continuada de Serviço tem o objetivo de identificar resultados e orientar sobre a melhoria dos serviços usando esforços com os ciclos de Estratégia, Desenho, Transição e Operação de Serviços para criar ou manter o valor dos serviços.

Dentre os processos da ITIL, neste trabalho serão abordados os processos do ciclo de Operação de Serviços: Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições e a função Central de Serviços.

2.7 Gerenciamento de Serviços de TI

A governança e o gerenciamento estão claramente diferenciados, já que a governança permite que surja uma situação na qual outros possam gerenciar suas tarefas de forma eficaz. Como consequência, a governança de TI e o gerenciamento de serviços de TI podem ser considerados parte da gestão de TI (SOULA, 2013).

O gerenciamento de serviços de TI é, de forma resumida, o gerenciamento da integração dos elementos que compõem um serviço de TI, definindo os processos necessários para entrega e suporte de serviços de Tecnologia da Informação, focados nas necessidades de clientes e nas estratégias de negócio da organização, buscando alcançar custos e desempenho desejado pelo cliente (MAGALHÃES e PINHEIRO, 2007).

Segundo Fernandes e Abreu (2012), o gerenciamento de serviços pode ser definido como “um conjunto de capacitações organizacionais especializadas para fornecer valor aos clientes na forma de serviços”, ou seja, de transformar recursos em serviços valiosos. Tais

capacitações podem ser vistas como processos e funções para gerenciar serviços ao longo do seu ciclo de vida

Segundo Soula (2013), gerenciamento de serviços de TI é a implementação e o gerenciamento da qualidade dos serviços de TI que atendam às necessidades do negócio. O gerenciamento de serviços de TI é realizado por provedores de serviços de TI através de uma combinação adequada de pessoas, processos, parceiros e produtos (tecnologia da informação).

Podem-se destacar soluções focadas no processo organizacional das empresas provedoras de serviços de TI, entre elas temos a ITIL, uma biblioteca de melhores práticas para a gestão de serviços de TI e a ISO/IEC, padrão internacional de qualidade, publicada com objetivo de fornecer um padrão de referência comum para que qualquer empresa possa oferecer gerenciamento de serviços de TI para clientes internos ou externos. Ambas as soluções são complementares, a ITIL no âmbito de prover referência necessária e a ISO/IEC garantindo a efetividade, implantação e sustentação ao longo do tempo (SENA, 2017).

A inserção da ITIL em uma organização visa diminuir os custos operacionais, otimizando os processos da organização e formando uma equipe qualificada e restrita. Isso possibilitará que haja uma solução rápida quando houver alguma indisponibilidade dos serviços de TI, provocado por incidentes inesperados. Estas melhores práticas aplicadas à infraestrutura permitem o incremento da qualidade, segurança, confiabilidade e celeridade dos serviços de TI vinculados ao processo de gerenciamento de infraestrutura de TI (SENA, 2017).

2.8 Gerenciamento de Incidentes

Segundo Soula (2013), o propósito do processo de gerenciamento de incidentes é restaurar a operação normal de serviço o mais rápido possível e minimizar o impacto negativo sobre as operações de negócios, garantindo assim que os níveis acordados de qualidade dos serviços sejam mantidos.

Ainda segundo Soula (2013), a Operação Normal do Serviço é definida como um estado operacional onde os serviços e itens de configuração estão sendo executados dentro dos acordos de níveis de serviço (ANS). Tendo como objetivo do processo assegurar que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para uma resposta rápida e eficiente, análise, documentação, gerenciamento e comunicação de incidentes, aumentar a percepção do negócio e de TI através do uso de uma abordagem profissional para resolver rapidamente e comunicar incidentes quando eles ocorrerem, alinhar as atividades do gerenciamento de

incidentes e prioridades com os da organização, manter a satisfação dos usuários com a qualidade dos serviços de TI e aumentar a visibilidade e a comunicação de incidentes ao negócio e de suporte ao pessoal de TI.

Tanto os incidentes como as requisições de serviço são comunicados à central de serviços, mas não se trata de coisas iguais. As requisições de serviço não representam interferências para o serviço, e sim solicitações de suporte, liberações, informação, conselho ou documentação por parte dos usuários (FREITAS, 2013).

O gerenciamento de incidentes tem efeitos bem visíveis para o negócio, o que significa que seu valor mais fácil de demonstrar que outros processos da operação de serviço. Isso faz com que seja um dos primeiros processos a serem implementados em projetos de gerenciamento de serviço. Além disso, no gerenciamento de incidentes devem ser levados em consideração os seguintes elementos: definição de limites de tempo para todas as fases e empregá-los como objetivos em Acordos de Nível Operacional (ANO) e contratos de apoio, modelos de incidentes como um modo de determinar os passos necessários para a execução correta de um processo, o que significa que os incidentes são gerenciados de forma correta e no tempo estabelecido, definição de incidentes graves, pois requerem um procedimento distinto, com prazos mais curtos e maior grau de urgência (SOULA, 2013).

Todos os incidentes devem ser registrados com todos os seus dados incluindo data e hora. Isso é o que se chama de registro de incidentes e afeta tanto os incidentes recebidos através da central de serviços como os detectados automaticamente com um sistema de monitoramento de eventos. Para dispor de um registro histórico completo deve-se registrar toda a informação sobre a natureza do incidente. Se o incidente passar para outros grupos de suporte, este terão a sua disposição toda a informação necessária. Algumas informações que devem ser registradas, tais como: um número de identificação único, categoria, urgência do incidente, prioridade, nome da pessoa e/ou grupo que registrou o incidente, uma descrição dos sintomas e as atividades realizadas para resolver o incidente.

2.9 Gerenciamento de Requisições

Segundo Soula (2013), o gerenciamento de requisições (cumprimento de requisições) processa requisições de serviço dos usuários. Os objetivos o processo de gerenciamento de requisições são: colocar à disposição dos usuários um canal, através do qual possam solicitar e receber serviços; para isso deve existir um processo de aprovação e qualificação, proporcionar aos usuários e clientes informação sobre disponibilidade de serviços e procedimentos para

obter esses serviços, proporcionar os componentes de serviços padrões (por exemplo, licenças e software), facilitar a informação geral, queixas e comentários sobre os serviços que estão disponíveis aos usuários e manter a satisfação do usuário e do cliente através da manipulação eficiente e profissional de todas as solicitações de serviço.

2.10 Central de Serviços

Do ponto de vista das melhores práticas de gerenciamento da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), a Central de Serviços é uma função de nível gerencial e também operacional, que reúne um conjunto de processos, pessoas, tecnologias e infraestrutura física (FILHO, 2011).

A Central de Serviços não é requerimento obrigatório da ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2011, mas é descrita por ser um fator crítico de sucesso para um gerenciamento de serviços eficiente e eficaz. A Central de Serviços é a base para que os processos de gerenciamento de incidentes e requisições possam funcionar corretamente (SOULA,2013).

A central de serviços não é um processo é uma função. Uma função é uma equipe ou grupo de pessoas ou atividades. Sendo assim os recursos alocados na central de serviços executam as atividades do processo gerenciamento de incidentes e cumprimento de requisição em primeiro nível (FREITAS, 2013).

Segundo Filho (2011), os principais objetivos da Central de Service Desk de acordo com a ITIL são: executar o gerenciamento de itens de configuração, operacionalizando todas as demandas e respostas até o encerramento (serviço conhecido como atendimento de 1º nível), dentro de parâmetros e indicadores de um acordo de níveis de serviços previamente estabelecido, executar o gerenciamento de requisições, reclamações e sugestões de melhorias de serviços, gerenciando as respostas até o encerramento, coordenar os serviços das equipes de 2º e 3º nível e manter os usuários informados a respeito do progresso de suas requisições.

Dentre os modelos utilizados em todo o mundo como base para implementação de boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TI, se destacam COBIT, ITIL (Biblioteca de Melhores Práticas) e a ISO/IEC 20000 (norma aplicável a organizações que fornecem serviços de TI), que serão utilizados como referência no desenvolvimento desse trabalho, no contexto dos processos de Resolução de Serviços.

3 SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI DO PJTO

Considerando a Resolução nº 25, de 04 de dezembro de 2014, que dispõe sobre o Planejamento Estratégico no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Tocantins e estabelece os macrodesafios do Poder Judiciário para o período 2015-2020, em especial o que trata da “Melhoria da infraestrutura e governança de TIC”.

Visando a implantação dos processos de Governança de TIC, foi estabelecido o Projeto Estratégico do PJTO: “Implantação de Governança de TIC”, em atendimento aos requisitos da Resolução 211/2015 do Conselho Nacional de Justiça.

Uma das fases do projeto de implantação de Governança e Gestão de TIC, trata da implantação dos processos de gerenciamento de serviços de TI em todas as divisões da Diretoria de Tecnologia da Informação.

A Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) é um dos principais componentes estratégicos do Poder Judiciário do Tocantins, pois devido à implantação do processo eletrônico judicial e administrativo, a gestão do serviço de TIC viabiliza o negócio, a missão, os valores, os objetivos institucionais e principalmente o relacionamento com os usuários do sistema da Justiça do estado do Tocantins.

Como resultados, espera-se contribuir para a melhoria dos serviços prestados pela Diretoria de Tecnologia da Informação, resultando na gestão dos incidentes e requisições. Restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível e minimizar o impacto negativo sobre as operações de negócios, garantindo assim que os níveis de serviços acordados de qualidade dos serviços sejam mantidos, assim como, atender os requisitos da Resolução 211/2015 do Conselho Nacional de Justiça.

Seguindo as orientações na norma ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2011 especifica que deve existir um procedimento documentado para gerenciar incidentes e cumprimento de requisições de serviços desde seu registro até o seu encerramento.

3.1 Estudos Preliminares

Como preparação para o desenvolvimento do *framework* proposto nesta pesquisa, foi elaborado um estudo preliminar sobre a implantação do processo de gerenciamento de incidentes e requisições no Poder Judiciário do Tocantins, fundamentado nas metodologias estudadas.

Conforme estudo de caso apresentado em Setubal et.al., (2019), constatou-se inexistência do processo de gerenciamento de requisições e incidentes formalizado, dificultando o gerenciamento das demandas de TIC.

O estudo de caso também constatou que o Gerenciamento de requisições e incidentes de TIC era realizado sem fluxo definido, sendo via telefone, email, software spark para comunicação interna, ou sistema de processo administrativo - SEI, limitando a qualidade do serviço prestado pela área de suporte ao usuário do TJTO, tais como: dificuldade de controle dos serviços realizados, falta de controle sobre o tempo de atendimento, falta de padronização no atendimento e insatisfação do usuário (SETUBAL et. al. 2019).

Como resultado do estudo foi elaborado um mapeamento do processo de gerenciamento de incidentes e requisições baseado nas melhores práticas relacionadas ao gerenciamento de serviços de TI.

Diante desse cenário, onde existe a necessidade de manter a operação normal dos serviços de TI, reduzindo as interrupções, minimizando o impacto negativo sobre as operações de negócios, torna-se necessário elaborar uma estrutura de gerenciamento de incidentes e requisições de TI no Poder Judiciário do Tocantins, de modo a sistematizar todo processo. Esse assunto será abordado detalhadamente neste capítulo.

3.2 Composição do Sistema de Gestão de Serviços

A Resolução 17/2009 do Tribunal de Justiça do Tocantins, que dispõe sobre a organização e funcionamento das unidades integrantes dos Serviços Auxiliares do Tribunal de Justiça do Tocantins.

A Portaria Nº 2122/2016, de 06 de Junho de 2019, institui o Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário do Estado do Tocantins, que tem como objetivo geral a elaboração de planos táticos e operacionais, a análise de demandas de Tecnologia da Informação, o acompanhamento da execução dos planos, o estabelecimento de indicadores operacionais e a proposição de replanejamento das ações relativas à tecnologia da informação.

A Instrução Normativa Nº 10, de 09 de agosto de 2018, do Tribunal de Justiça dispõe sobre a Central de Serviços na Diretoria de Tecnologia da Informação (DTINF), no âmbito do Poder Judiciário do Tocantins (PJTO).

Assim, os integrantes do gerenciamento de serviços de TIC estão descritos abaixo:

- Diretoria de Tecnologia da Informação – DTINF é a área responsável por desenvolver e manter os recursos computacionais e de telecomunicações do Tribunal de Justiça e comarcas.
- Divisão de Manutenção e Suporte ao Usuário – DMSU é responsável pelo suporte aos usuários e manutenção dos computadores e periféricos, na sede do Tribunal e nas Comarcas.
- Divisão de Sistema de Informação – DSI é responsável pelo desenvolvimento de sistemas e programas computacionais relativos às atividades-fim e meio do Poder Judiciário, bem como à manutenção e à assistência técnica daqueles em funcionamento.
- Divisão de Administração de Banco de Dados – DABD é responsável pela modelagem e administração da base de dados corporativa do Poder Judiciário, assim como o controle de senhas e acesso, a instalação lógica e física e a implementação de rotinas de segurança e backup dessa base de dados.
- Divisão de Administração e Segurança de Redes – DASR é responsável pelo gerenciamento de redes com formatos em diferentes ambientes de dados, como interfaceamento de sistemas de plataformas e com redes abertas e redes virtuais.
- Central de Serviços de TIC é uma função da DTINF, que tem como objetivo ser o Ponto Único de Contato (PUC) entre a DTINF e as demais áreas do PJTO, com intuito de restabelecer a normalidade dos serviços oferecidos, em caso de incidentes, com maior eficiência e eficácia.

3.3 Fluxo do Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições

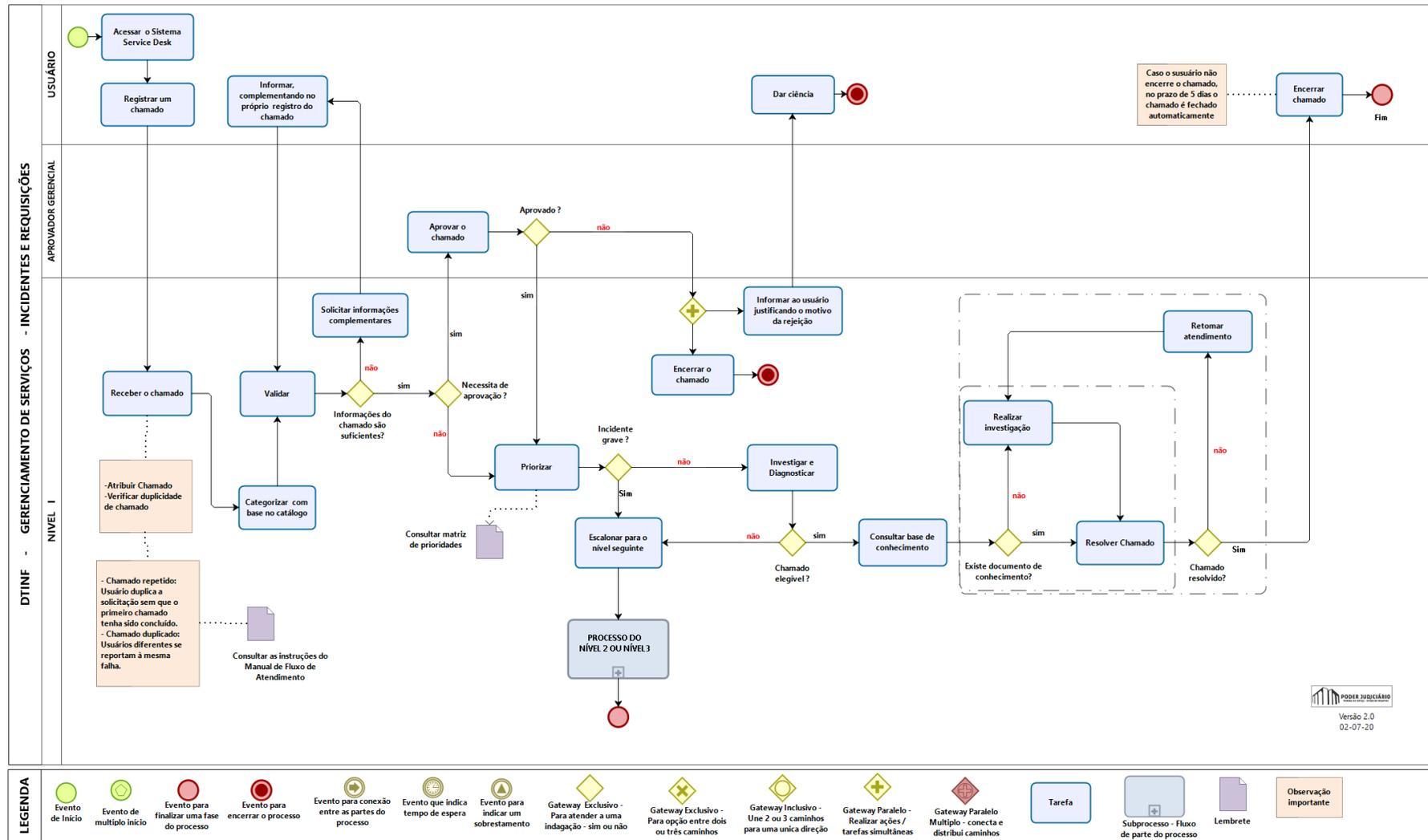
O mapeamento do processo é um recurso indispensável para estabelecer de forma organizada as atividades que compõe a gestão de incidentes e requisições de TIC. Para elaboração do fluxo do processo foi utilizada a ferramenta de modelagem de processos *Bizagi Process Modeler*.

Assim, a Figura 5 apresenta o fluxo do processo de gerenciamento de requisições e incidentes no Poder Judiciário do Tocantins proposto neste trabalho, segundo as etapas

recomendadas pela ITIL, exemplificando a etapa de atendimento com a interação entre os usuários e o atendimento da central de serviços.

Nas seções 3.4 e 3.5 serão descritos os papéis e responsabilidades dos envolvidos no processo e as etapas que serão realizadas durante a execução do processo.

Figura 5 - Fluxo do Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições. (Fonte: TJTO)



3.4 Papéis e Responsabilidades

Na Tabela 2, são representados os papéis e responsabilidades dos envolvidos no processo de gerenciamento de incidentes e requisições no contexto da central de serviços.

Tabela 2 - Papéis e Responsabilidades

Papel	Descrição	Responsabilidades
Usuário	Todo usuário interno (magistrados, servidores, estagiários e contratados), cadastrados no Sistema de Gestão de Pessoas do PJTO, bem como usuários externos, que utilizam os serviços de TIC, oferecidos pela DTINF, constantes no catálogo de serviços.	<ul style="list-style-type: none"> - Registrar Chamado - Validar Chamado - Encerrar Chamado
Nível 1	Serviço de apoio ao usuário de tecnologia da informação, por meio de suporte técnico remoto nos serviços oferecidos pela Central de Serviços.	<ul style="list-style-type: none"> - Receber - Validar - Categorizar - Priorizar - Escalonar - Investigar e Diagnosticar - Escalonar - Resolver
Aprovador Gerencial	Usuário designado para aprovar os chamados da sua unidade.	<ul style="list-style-type: none"> - Aprovar os chamados que precisam de autorização. Ex: solicitação de acesso a sistemas.

Fonte: Elaborado pela autora

3.5 Descrição das Etapas

O processo tem início com a necessidade do usuário de um atendimento na área de TIC, podendo ser uma requisição, quando não houver indisponibilidade envolvida, ou de um incidente, nos casos onde o usuário enfrentar uma falha, degradação ou interrupção dos serviços ou de equipamentos de TIC. A descrição das etapas que compõem o fluxo do processo de gerenciamento de incidentes e requisições, conforme apresentado na Figura 5, serão detalhados a seguir:

1. **Registrar o Chamado** compreende o registro do chamado através de um dos canais disponibilizados pela organização. Ex: sistema de chamados ou pela Central de Serviços (quando o chamado é aberto por telefone ou quando o próprio operador identifica algum incidente). O responsável por essa etapa é o Usuário.
2. **Receber o Chamado** consiste no recebimento do chamado através de um dos canais disponibilizados. Ex: sistema de chamados ou pela Central de Serviços (quando o chamado é aberto por telefone ou quando o próprio operador identifica algum incidente). O responsável pelas atividades é o Nível 1 e são executadas as seguintes atividades: atribuir responsável pelo atendimento do chamado, verificar duplicidade de chamado e verificar chamados repetidos.
3. **Categorizar** estabelece a categorização do chamado de acordo com os critérios definidos pela organização, podendo se basear no catálogo de serviços. O responsável é o Nível 1.
4. **Validar** compreende a validação do chamado verificando se todas as informações foram preenchidas pelo usuário de forma correta. O responsável é o Nível 1 e são executadas as seguintes atividades: verificar se tem informações suficientes e verificar se precisa de aprovação.
5. **Solicitar informações complementares** compreende a solicitação de informações complementares ao usuário para melhor entendimento do chamado. O responsável é o Nível 1 e a principal atividade é realizar contato com o usuário.
6. **Incluir informações complementares** compreende a inclusão de informações no chamado para melhor entendimento da demanda. O responsável é o Nível 1 ou o próprio usuário.
7. **Aprovar o chamado** consiste na aprovação do chamado, caso seja necessário, conforme definido no catálogo de serviços. O responsável é o Aprovador Gerencial e são executadas as seguintes atividades: Aprovar ou Rejeitar o chamado.
8. **Priorizar** é o estabelecimento da priorização do chamado baseada em uma matriz de risco entre urgência e impacto que causa na operação da organização. Além disso, aplica-se a priorização com base na tabela de usuários VIP. O responsável é Nível 1 e são executadas as seguintes atividades: consultar matriz de riscos, verificar se é incidente grave, verificar níveis de priorização de usuários.

9. **Investigar e Diagnosticar** compreende a realização da investigação e diagnóstico do chamado. O responsável é o Nível 1 e são executadas as seguintes atividades: Verifica se o chamado é elegível, Investiga as possíveis soluções e Aplicar procedimentos.
10. **Consultar base de conhecimento** consiste na realização da investigação do chamado através de consulta nas possíveis soluções na base de conhecimento. Responsável é o Nível 1 e são executadas as seguintes atividades: Consultar se existe documento de conhecimento.
11. **Escalonar para o Nível Seguinte** compreende o envio do chamado para o nível seguinte, caso não seja possível aplicar uma solução de contorno ou resolução do chamado. O responsável é o Nível 1 e são executadas as seguintes atividades: escalar para o Nível Seguinte, que pode ser o Nível 2 ou 3.
12. **Realizar investigação** compreende a realização de investigação para os casos de incidentes que não existe documento de conhecimento. O responsável é o Nível 1.
13. **Retomar Atendimento** compreende a retomada do atendimento, caso após aplicados os procedimentos necessários o chamado não tenha sido resolvido. O responsável é o Nível 1.
14. **Resolver Chamado** compreende a resolução do chamado com a aplicação dos procedimentos necessários. O Responsável é o Nível 1 e são executadas as seguintes atividades: identificar solução de contorno ou resolução, validar, atualizar base de conhecimento e resolver chamado.
15. **Encerrar o chamado** compreende o fechamento do chamado com a solução do incidente ou requisição. O responsável é o Usuário. Caso o usuário não encerre o chamado, no prazo de 5 dias úteis o chamado será encerrado automaticamente. A principal atividade realizada é fechar chamado.

3.6 Recursos

Considerando que as melhores práticas de gerenciamento de serviços recomendam a implantação de uma central de serviços, um recurso utilizado é o Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços implantada no PJTO.

O principal recurso para estruturar o processo de gerenciamento de incidentes e requisições, foi a elaboração de um Manual para padronizar os processos de Gerenciamento de Incidentes e Requisições de TI.

Os artefatos produzidos como resultado do processo de gerenciamento incidente e requisições são:

- Catálogo de Serviços;
- Tabela de Categorização;
- Matriz de Risco;
- Tabela de Priorização;
- Tabela de Usuário Prioritário;
- Acordo de Nível de Serviço;
- Modelo de Relatório de Monitoramento;
- Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições;
- Política de Gerenciamento de Serviços de TI.

O Manual juntamente com os artefatos produzidos constitui o *framework* a ser adotado no PJTO para gerenciar incidentes e requisições de TI.

A seguir, será apresentado o Manual de Gestão de Incidentes e Requisições de TI, aplicado no Poder Judiciário do Tocantins. Ele traz a metodologia e os artefatos a serem aplicados no processo.

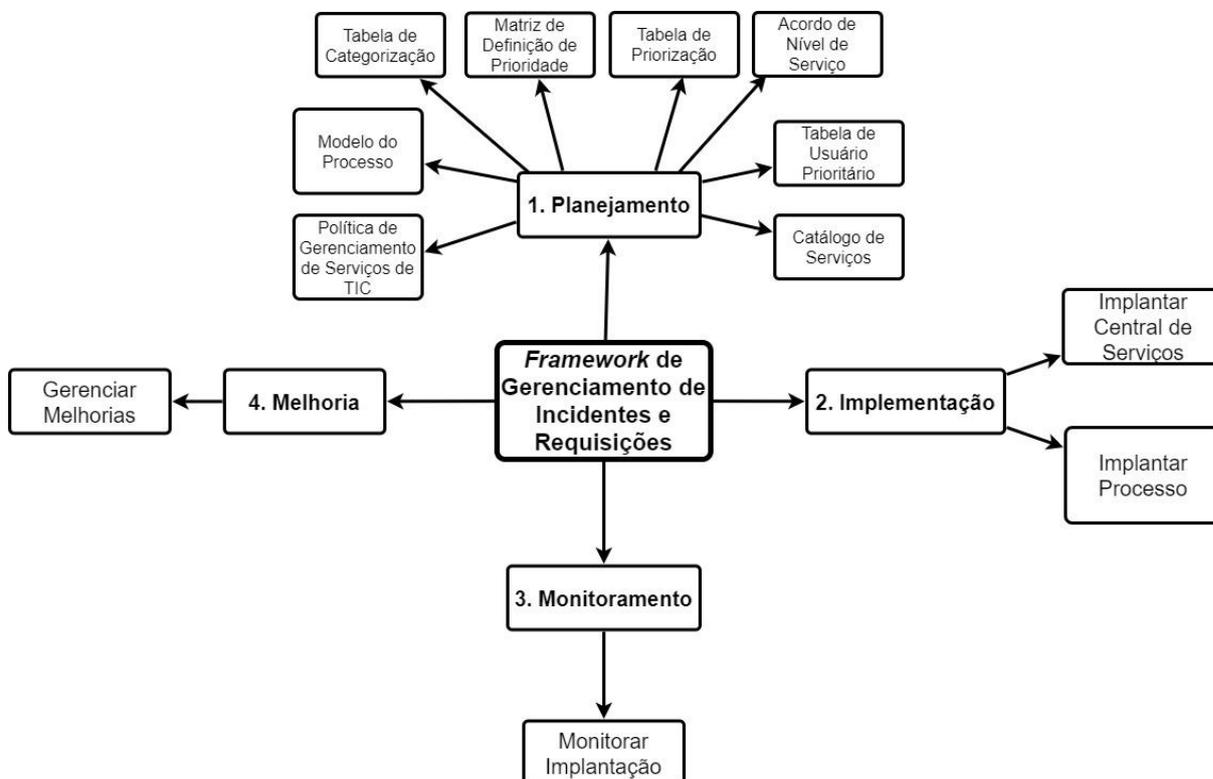
4 FRAMEWORK DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES E REQUISIÇÕES DE TI NO PJTO

Este capítulo apresenta o *framework* proposto, tratando analítica e descritivamente das fases e atividades que compõe o escopo do trabalho envolvido na implantação do processo de gerenciamento de incidentes e requisições de TI do PJTO.

A metodologia proposta para o Gerenciamento de Incidentes e Requisições utiliza como base as seguintes normas: ABNT NBR ISO/IEC 20000 e ITIL v3 2011, bem como as recomendações do CNJ e TCU. Este trabalho está fundamentado no ciclo PDCA com o intuito de executar todas as ações a que se propõe e realizar um ciclo de melhoria contínua, estando o mesmo estruturado em quatro fases de implantação: Planejamento, Implementação, Monitoramento e Melhoria, mostradas na Figura 6.

Após cada fase consolidada é usado um ciclo que promove a melhoria contínua dos Processos de Serviços de TI nas organizações, procurando a excelência das atividades desenvolvidas por seus usuários, de forma a produzir, executar, manter e melhorar de modo contínuo os seus processos.

Figura 6 - *Framework* de Gerenciamento de Incidentes e Requisições de TI



Fonte: Elaborado pela autora

4.1 Fase de Planejamento

Nesta fase será realizada a elaboração dos artefatos que compõem o Gerenciamento de Incidentes e Requisições no PJTO.

4.1.1 Tabela de Categorização

A categorização de um incidente possibilita selecionar o melhor especialista ou grupo de especialistas para tratar os incidentes, evitando perda de tempo com redirecionamentos incorretos, de forma que a permita a solução do incidente com mais rapidez e eficiência.

Durante esta etapa serão realizadas as seguintes atividades: identificar as Categorias de serviços, identificar os níveis de atendimento e identificar os Grupos de Atendimento. Além disso, o produto a ser gerado nesta fase será a Tabela de Categorização conforme Apêndice C.

Na tabela 3 será apresentado um modelo da Tabela de Categorização, que conforme observa-se na primeira linha foi informada a categoria: Gestão de Acessos, que será atendido pelo Nível 1 e o grupo de atendimento é o N1-ServiceDesk.

Tabela 3 - Exemplo de Categorização do Incidente/Requisição

ITEM	CATEGORIA	NÍVEL	GRUPO DE ATENDIMENTO
1	Gestão de Acessos	1	N1-ServiceDesk
2	Serviços de Impressão	2	N2-Suporte
3	Rede e Internet	2	N2-Suporte

Fonte: Elaborado pela autora.

4.1.2 Matriz de Definição de Prioridade

A priorização pode ser definida com base em uma matriz de risco entre a urgência do tratamento do incidente e o impacto que o incidente causa na operação da organização.

A Tabela 4 demonstra um exemplo de Classificação de Risco, em que considera o Impacto e a Urgência do Risco, na primeira coluna apresenta o impacto e a segunda coluna apresenta a urgência classificada como Baixo, Médio, Alto e Crítico. O documento base para essa etapa será a Matriz de Definição de Prioridade conforme Apêndice D.

Tabela 4 - Exemplo de Classificação do Risco

Risco	Urgência			
Impacto	Baixo/Informativo	Médio/Regular	Alto/Rápido	Crítico/Risco para o Negócio
Menor/Local	P5 – Muito Baixo	P4 – Baixo	P3 – Médio	P2 – Alto
Moderado/Limitado	P5 – Muito Baixo	P4 – Baixo	P3 – Médio	P2 – Alto
Significante/Grande	P4 – Baixo	P3 – Médio	P3 – Médio	P1 – Muito Alto/Crítico
Extensivo/Generalizado	P4 – Baixo	P3 – Médio	P3 – Médio	P1 – Muito Alto/Crítico

Fonte: Adaptado de (SOULA,2013).

4.1.3 Tabela de Priorização

Para cada chamado registrado, caberá ao analista especializado que registra/resolve o chamado, mensurar a prioridade, podendo os gestores ou o dono do processo elevar ou diminuir o nível dessa prioridade conforme a situação considerando a urgência de sua aplicação.

Esta classificação de prioridade é usada para decidir quais chamados deverão ser discutidos e apreciados em primeiro lugar adotando a ordem de priorização definida na Matriz de definição de prioridade apresentada no Apêndice D.

O produto a ser gerado nesta fase será a Tabela de Priorização conforme Apêndice E. A tabela 5 demonstra um exemplo de priorização, no qual estabelece valores para o serviço, o impacto, a urgência e a prioridade. Pode-se observar na terceira linha o tipo de serviço referente à falha de conexão de rede com impacto extensivo/generalizado, urgência classificada como crítico/risco para o negócio e prioridade classificada como P1 – muito alto.

Tabela 5 - Exemplo de Tabela de Priorização

Serviço	Impacto	Urgência	Prioridade
Novo Cadastro	Menor/Local	Alto/Rápido	P3 - Médio
Solicitação de Certificado Digital	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	P3 - Médio
Falha de conexão de rede	Extensivo/Generalizado	Crítico/Risco para o Negócio	P1 – Muito Alto

Fonte: Adaptado de Freitas (2013).

4.1.4 Acordo de Nível de Serviço

Como resultado da escala de priorização, um Acordo de Nível de Serviço pode definir, por exemplo, que os serviços devem ser atendidos de acordo com a escala de metas de atendimento de prioridade.

A Tabela 6 demonstra um acordo de nível de serviço, no qual se estabelece tempo para o atendimento do serviço para cada prioridade, pode-se observar na primeira linha a prioridade 1 descrita como Muito Alto, com o tempo para início da solução de 10 minutos e o tempo máximo de solução de 1 hora. Assim, o produto a ser gerado nesta fase será a Tabela de Acordo de Nível de Serviços, conforme Apêndice F.

Tabela 6 - Exemplo de Acordo de Nível de Serviço

Prioridade	Descrição	Tempo para Início da Solução (Minutos)	Tempo Máximo de Solução (Horas)
1	Muito Alto	10 min	1 hora
2	Alto	15 min	4 horas
3	Médio	20 min	8 horas
4	Baixo	30 min	24 horas
5	Muito Baixo	45 min	40 horas

Fonte: Adaptado de Freitas (2013).

4.1.5 Tabela de Usuário Prioritário

Segundo Freitas (2013), na organização podem existir usuários que tenham níveis de priorização diferenciados, sendo recomendado que sejam identificados os clientes VIP (*Very Important Person*).

A Tabela 7 demonstra um exemplo de categoria de Usuários Prioritários, no qual o critério estabelecido é o cargo. Pode-se observar na primeira linha o cargo Desembargador foi identificado como Usuário Prioritário. Assim, o produto a ser gerado nesta fase será a Tabela de Usuário Prioritário, conforme Apêndice G.

Tabela 7 - Exemplo de Tabela de Usuário Prioritário

Cargo	Usuário Prioritário
Desembargador	SIM
Magistrado	SIM
Diretor	SIM

Fonte: Adaptado de Freitas (2013).

4.1.6 Catálogo de Serviços

O propósito do catálogo de serviços é fornecer e manter uma única fonte de informações consistente sobre todos os serviços disponibilizados pela Diretoria de Tecnologia da Informação (DTINF). O produto a ser gerado nesta fase será o Catálogo de Serviços, conforme Apêndice H.

O Gerenciamento do catálogo de serviços faz parte do Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços. No entanto, será abordado neste trabalho, pois se trata de artefato essencial para a execução do processo de gerenciamento de incidentes e requisições.

Foram definidos os seguintes passos para elaboração do catálogo de serviços: listar todos os serviços ofertados agrupados por categoria, utilizando como base a tabela de categorização, definir o tipo de cada serviço, que pode ser classificado como Incidente ou Requisição, definir quem pode solicitar cada serviço, definir qual o grupo de atendimento para cada serviço, conforme grupos definidos pela organização, como por exemplo: N1-ServiceDesk, N2-Suporte, N3-Redes, N3-Sistemas, N3-Banco de Dados, definir a prioridade de cada serviço, com base na tabela de priorização e definir o prazo de solução do serviço, com base na Tabela de Acordo de Nível de Serviço.

4.1.7 Modelo do Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições no PJTO

O modelo é uma especificação dos principais itens que compõem o processo: declaração de visão e missão, objetivos, escopo, visão geral, funções e responsabilidades e medições e métricas. O produto gerado nessa etapa é o modelo de processo, conforme Apêndice I.

Os itens que compõem o modelo de processo adaptado de Soula (2013) serão detalhados a seguir:

1. Declaração de Visão e Missão descreve o propósito do processo que está sendo mapeado;
2. Descrição dos objetivos que serão alcançados com a implantação do processo;
3. Elaboração do escopo define qual o contexto está inserido o processo na organização e os canais de atendimento. Ex: uma requisição de serviço pode ser uma solicitação de mudança de senha, que pode ser solicitada através do sistema de gerenciamento de chamados;
4. A Visão Geral descreve as entradas, sub-processos, atividades principais, saídas, gatilhos, ferramentas e documentação do processo.
5. Descrição das funções e responsabilidades dos integrantes do processo;
6. Medições e Métricas que serão utilizadas para avaliar a eficácia e eficiência do processo;
7. Elaboração do desenho do fluxo do processo.

4.1.8 Política de Gerenciamento de Serviços de TI

Segundo a norma ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2011 o provedor de serviços interno ou externo deverá criar uma política de gerenciamento de serviços de TI, que defina o propósito do provedor de serviços e forneça uma estrutura para estabelecer e analisar criticamente os objetivos do gerenciamento de serviços. O produto gerado nessa etapa é a Minuta da Política de Gerenciamento de Serviços de TI, conforme disponível no Anexo A.

A Política de Gerenciamento de Serviços de TI descreve a estrutura mínima do Sistema de Gestão de Serviços de TI da organização, devendo constar no mínimo os seguintes itens: os objetivos da política, definição do catálogo de serviços, acordos de níveis de serviços e organização do suporte.

4.2 Fase de Implementação

Sugere-se que nesta fase seja realizada a implantação da central de serviços e do processo de gerenciamento de incidentes e requisições de TI nas unidades responsáveis pelo suporte aos usuários de TI.

4.2.1 Central de Serviços de TI

O objetivo dessa etapa é a implantação de uma central de serviços na instituição, proporcionando um ponto único de contato, fundamental para que se estabeleça o controle efetivo e a gestão das demandas que chegam à TI, aprimorando a qualidade dos serviços prestados através de um centro especializado, onde serão gerenciados incidentes e as requisições de forma distinta.

As equipes técnicas focam nas atividades técnicas de restauração dos serviços, deixando o relacionamento com os usuários para ser realizado pela Central de Serviços, assim como a avaliação da satisfação dos usuários em relação à solução aplicada de Incidentes ou Problemas.

Durante essa etapa, sugere-se a realização dos seguintes passos: verificar se já existe alguma central de serviços implantada, se sim, identificar se dispõe de recursos de categorização e priorização de chamados, identificar se já existem outros processos de gerenciamento de serviços de TI implantados, propor infraestrutura para a central de serviços, caso não possua ou necessite substituir, capacitar os colaboradores da central de serviços e disseminar nova cultura de atendimento.

4.2.2 Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições de TI no PJTO

O objetivo dessa etapa é implantação do processo de gerenciamento de incidentes e requisições, em todos os níveis de atendimento da Diretoria de Tecnologia da Informação, conforme modelo mapeado na fase de planejamento.

Segundo Soula (2013), os seguintes fatores críticos de sucesso são essenciais para um bom gerenciamento de incidentes: uma boa central de serviços, objetivos definidos no acordo de nível de serviço, pessoal de suporte com as competências adequadas a todos os níveis do processo.

Assim, nesta etapa deverão ser realizadas as seguintes ações: disponibilizar um canal, através do qual os usuários possam encaminhar incidentes e requisições, informar aos usuários o catálogo de serviços e os acordos de níveis de serviços disponíveis.

4.3 Fase de Monitoramento

Nesta fase é feito o monitoramento dos processos implantados, para verificar se as atividades estão sendo executadas conforme planejado.

Sempre que possível, os serviços de TI devem ser monitorados, a fim de se verificar e acompanhar o atingimento ou não das metas de níveis de serviços estabelecidas. Um acompanhamento constante da expectativa dos usuários deve ser feito e reportado entre as partes interessadas dentro do provedor de serviços de TI.

Segundo HDI (2018), sugere-se que sejam criados indicadores de desempenho, de forma que seja utilizado como um instrumento para que sustente o processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições da Central de Serviços.

Na etapa de Monitoramento foram definidas as métricas para mensurar o desempenho do Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições. Conforme demonstrado na tabela 8, foram definidos os seguintes indicadores: backlog, distribuição dos tempos de resolução do Incidente e Requisição, taxa de resolução em primeiro contato, chamados por agente da central de serviços, chamados reabertos e pesquisa de satisfação do usuário.

A tabela 8 demonstra os indicadores de desempenho que foram estabelecidos para o processo de gerenciamento de incidentes e requisições de TI do PJTO. Pode-se observar na segunda linha da tabela o indicador “Distribuição dos Tempos de Resolução do Incidente e Requisição”, que tem o objetivo de medir o desempenho das áreas de solução em relação a resolução de incidentes/requisições, frente aos acordos de níveis de serviços, que é calculado através da $\text{Quantidade de Incidentes e Requisições resolvidos no prazo estabelecido por grupo solucionador} / \text{Quantidade Total de Incidentes e Requisições resolvidos por grupo solucionador} * 100$ e que a referência de alta performance é de no mínimo 85%. Assim, este indicador representa o percentual de chamados resolvidos dentro do prazo estabelecido no Acordo de Nível de Serviço.

Tabela 8 – Indicadores de Desempenho do Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições

Indicador	Objetivo	Fórmula	Referência de Alta Performance
Backlog	O número Total ou percentual de incidentes/requisições de serviço abertas comparado com sua idade e nível de serviço.	$(\text{Quantidade de Incidentes e Requisições abertos vencidos} / \text{Quantidade Total de Incidentes e Requisições abertos}) * 100$	5% a 15%
Distribuição dos Tempos de Resolução do Incidente e Requisição	Medir o desempenho das Áreas de Solução em relação a resolução de incidentes/requisições, frente aos Acordos de Níveis de Serviços	$(\text{Quantidade de Incidentes e Requisições resolvidos no prazo estabelecido por grupo solucionador} / \text{Quantidade Total de Incidentes e Requisições resolvidos por grupo solucionador}) * 100$	no mínimo 85%
Taxa de Resolução em Primeiro Contato	O número de incidentes e requisições resolvidos durante as interações iniciais entre o usuário e a central de serviços	$(\text{Quantidade de Incidentes e Requisições resolvidos no primeiro nível} / \text{Quantidade Total de Incidentes e Requisições}) * 100$	50 a 70% (para Centro de Suporte Corporativos)
Chamados por Agente de Service Desk	Chamados por Agente de Service Desk	Total de Chamados/Analista	400 à 550 chamados/analista
Chamados Reabertos	Percentual de Incidentes e Requisições que são reabertos porque o serviço não foi restaurado ou a requisição não foi completada corretamente	$(\text{Quantidade de Incidentes e Requisições reabertos} / \text{Quantidade total de Incidentes e Requisições resolvidos}) * 100$	Até 1% do total de chamados resolvidos
Pesquisa de Satisfação do Usuário	Medir o grau de satisfação dos Usuários com os serviços prestados pelo Centro de Suporte	$(\sum \text{das respostas} / \text{Quantidade Respostas}) * 100$	85% a 95%

Fonte: Elaborado pela autora.

As métricas utilizadas para medir o desempenho do Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições, estão descritas no documento “Modelo de Relatório de Monitoramento conforme”, disponível no Apêndice J.

4.4 Fase de Melhoria

Nesta fase as ações irão depender dos resultados obtidos através da implantação, para analisar o que pode ser melhorado nos processos e serviços implantados. Recomenda-se que se realizem reuniões com a equipe para identificação e aplicação de mudanças. O processo de melhoria deve se executado de forma contínua.

Durante essa fase será realizada a análise dos indicadores coletados na fase de monitoramento, conforme documento “Relatório de Monitoramento”, disponível no Apêndice J.

Conforme evolução dos processos internos de gerenciamento de serviços de TI pode ser necessárias atualizações nas diretrizes e normas aplicáveis.

5 ESTUDO DE CASO

Para validar o *framework* proposto, foi realizada uma aplicação prática, por meio de um estudo de caso. Para o desenvolvimento da análise, foi considerada a central de serviços de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Tocantins, responsável pelo atendimento ao usuário dos recursos de TI, no âmbito do PJTO, utilizando como métrica de atendimento, a qualidade e o nível de serviço de todos os níveis de atendimento da DTINF.

Os atendimentos são realizados de forma remota e presencial, sendo que o parque tecnológico do PJTO possui em média 2259 estações de trabalho em uso e 710 impressoras. O total de usuários ativos no sistema de gestão de pessoas é de 2980 usuários internos (servidores, magistrados e estagiários) e 30646 usuários externos (advogados e usuários do sistema de justiça) cadastrados no sistema de processo judicial eletrônico do PJTO - *eproc* conforme informação do dia 14 de Maio de 2020.

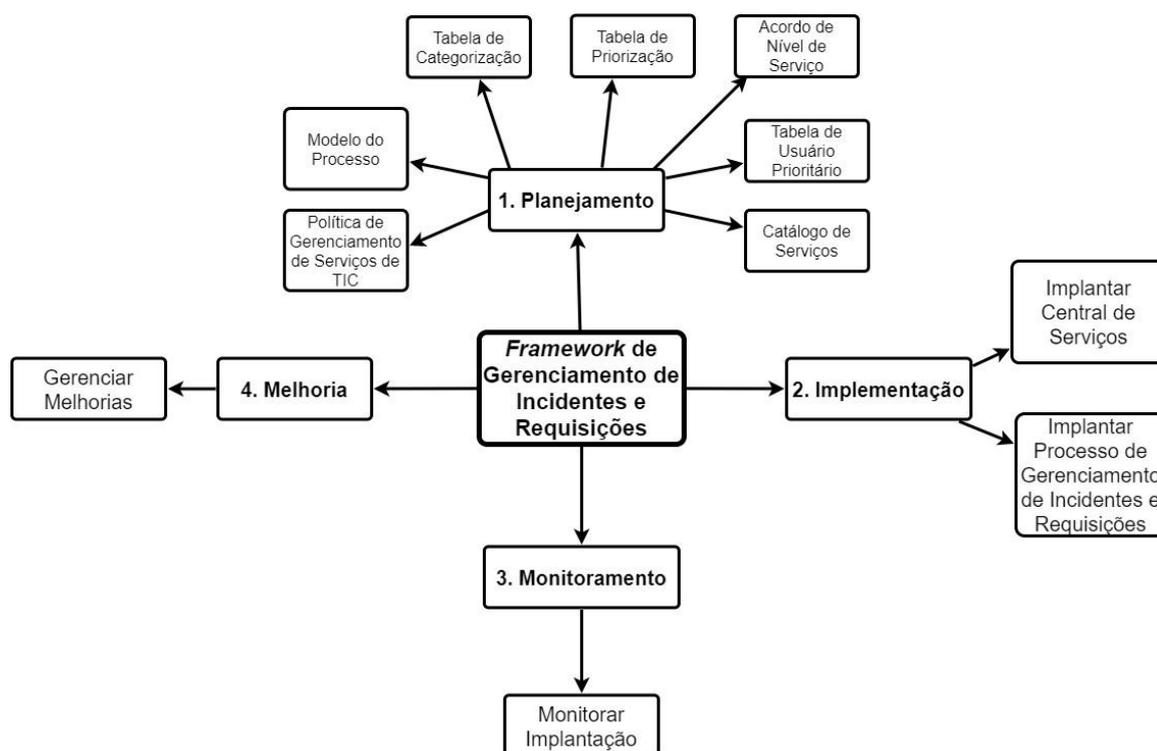
O estudo visa implantar o processo de gerenciamento de incidentes e requisições, criar documentações, catálogo de serviços e propor melhorias no processo baseados nas melhores práticas da ITIL, contribuindo para a melhoria do atendimento dos usuários dos serviços de TIC do PJTO.

A análise e a avaliação do suporte ao usuário de TIC levaram em conta os serviços prestados no Atendimento Nível 1, 2 e 3. Foram emitidos relatórios do Sistema de Gestão de Chamados da Central de Serviços do PJTO e foram realizadas reuniões com integrantes do Comitê Gestor de TIC e com o Supervisor da Central de Serviços, com o intuito de levantar os dados necessários.

5.1 Etapas do estudo de caso

De acordo com a metodologia adotada, processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições de TI (GIR) no PJTO contempla as fases e as ações apresentadas na figura 7, o seu objetivo e os passos a serem executados: as entradas necessárias, as ferramentas e técnicas, além dos resultados esperados.

Figura 7 – Atividades do Gerenciamento de Incidentes e Requisições



Fonte: Elaborado pela autora

Cada etapa foi descrita seguindo as atividades que compõem o *framework* proposto e foram utilizados os artefatos desenvolvidos durante a pesquisa. Com isso foi possível elaborar o catálogo de serviços, definir o processo de gerenciamento de incidentes e requisições de TIC, implantar a central de serviços, monitorar e sugerir as melhorias no processo implantado.

5.2 Análise dos Resultados

Esta seção apresenta a análise dos resultados após a aplicação do *framework* na Diretoria de Tecnologia da Informação (DTINF) do PJTO.

5.2.1 Planejamento

Durante a fase de planejamento foi realizada a elaboração dos artefatos que compõem o *framework* de gerenciamento de incidentes e requisições de TIC no PJTO, que são eles: Tabela de Categorização, Tabela de Priorização, Acordo de Nível de Serviço, Tabela de Usuários Prioritários, Catálogo de Serviços, Modelo do Processo e Política de Gerenciamento de Serviços de TI. Os artefatos serão descritos abaixo:

a) Tabela de Categorização

Nesta etapa, ocorre a definição do documento que relaciona todas as categorias dos serviços de TI que são prestados pela Diretoria de Tecnologia da Informação – DTINF, os níveis e os grupos de atendimento para cada categoria.

Durante esta etapa foi elaborada a Tabela de Categorização. Os dados levantados pelo Comitê Gestor de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça foram reunidos no documento “Tabela de Categorização” e a compilação das informações resultou no conteúdo apresentado no Apêndice K.

A tabela 9 demonstra um exemplo das categorias dos serviços de TI prestadas pela DTINF. Conforme podemos observar na linha 1, a categoria de serviço antivírus, será atendida pelo nível 1 e o grupo de atendimento é N1-Service-Desk.

Tabela 9 - Tabela de Categorização

Item	Categoria	Nível	Grupo de Atendimento
1.	Antivírus	1	N1-ServiceDesk
2.	Aplicativos e Softwares	2	N2-Suporte
3.	Auditoria	2	N2-Suporte
4.	Banco de Dados	3	N3-Banco de Dados
5.	Certificação Digital	1	N1-ServiceDesk
6.	Computador	2	N2-Suporte

Fonte: Elaborado pela autora

b) Tabela de Priorização

Para realização dessa etapa, foram seguidos os passos propostos no Manual de Gerenciamento de Incidentes e Requisições elaborado durante o desenvolvimento da pesquisa. O produto gerado nessa etapa foi a Tabela de Priorização, no qual foram classificados todos os serviços prestados pela DTINF, presente no documento “Tabela de Priorização” Apêndice L, aprovado pelo Comitê Gestor de TIC do PJTO.

A tabela 10 demonstra a priorização que foi estabelecida para os serviços da categoria “Antivírus”, no qual estabelece para cada serviço, o impacto, a urgência e a prioridade. Pode-

se observar na terceira linha da tabela o serviço “Erro ou Falha”, foi classificado o impacto “Extensivo/Generalizado”, Urgência “Alto/Rápido” e Prioridade “P2-Alto”.

Tabela 10 - Exemplo de Tabela de Priorização

Categoria	Serviço	Impacto	Urgência	Prioridade
Antivírus	Solicitação	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	P3 - Médio
Antivírus	Dúvidas	Moderado/Limitado	Médio/Regular	P4 – Baixo
Antivírus	Erro ou Falha	Extensivo/Generalizado	Alto /Rápido	P2 - Alto

Fonte: Elaborado pela Autora.

c) Acordo de Nível de Serviço

Após a etapa de definição da escala de priorização foi elaborado o acordo de nível de serviço com informação do tempo máximo de início de atendimento e o tempo máximo de solução para cada prioridade estabelecida, conforme demonstrado na Tabela 11. Na linha 1, podemos observar a prioridade P1, descrita como Crítico, o tempo máximo para início da solução é de 15 minutos e o tempo máximo de solução é de 1 hora. O produto gerado nessa etapa foi o Acordo de Nível de Serviço, presente no “Catálogo de Serviços de TIC”, apresentado no Apêndice M.

Tabela 11 - Acordo de Nível de Serviço de TIC PJTO

Prioridade	Descrição	Tempo Máximo de Início da Solução	Tempo Máximo de Solução
P1	Crítico	15 minutos	1 hora
P2	Alto	20 minutos	2 horas
P3	Médio	30 minutos	3 horas
P4	Baixo	35 minutos	4 horas
P5	Muito Baixo	40 minutos	5 horas

Fonte: Adaptado de Soula (2013).

d) Tabela de Usuários Prioritários

A documentação desta etapa consiste em uma lista de categorias de usuários prioritários, que terão os chamados priorizados na fila de atendimento. A tabela 12 apresenta a

relação de categorias de usuários Prioritários. Como podemos observar na linha 2, os usuários vinculados ao cargo magistrado serão categorizados como Usuário Prioritário.

Tabela 12 - Tabela de Usuários Prioritários

Cargo	Usuário Prioritário
Desembargador	SIM
Magistrado	SIM
Diretor	SIM
Chefe de Gabinete	SIM

Fonte: Adaptado de Freitas(2013).

e) Catálogo de Serviços

Para realização dessa etapa, foram seguidos os passos propostos no Manual de Gerenciamento de Incidentes e Requisições elaborado durante o desenvolvimento da pesquisa. O produto gerado nessa etapa foi o Catálogo de Serviços, presente no “Catálogo de Serviços de TIC” Apêndice M.

f) Modelo do Processo

Nessa etapa foi elaborado o Modelo do Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições, conforme passos propostos no Manual de Gerenciamento de Incidentes e Requisições, elaborado durante o desenvolvimento da pesquisa.

O produto gerado nessa etapa foi o Modelo de Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições, presente no “Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições” Apêndice N.

g) Política de Gerenciamento de Serviços de TI

Segundo Soula (2013), o provedor de serviço deve estabelecer e manter os documentos incluindo registros, para garantir o eficaz planejamento, operação e controle do SGS. Estes documentos devem incluir: política e objetivos documentados para o gerenciamento de serviços, políticos documentais e planos criados para processos específicos,

catálogo de serviços documentados, ANS documentadas e Processos de gerenciamento de serviços documentados.

A gestão de serviços de TI compreende a administração dos serviços que a Diretoria de Tecnologia da Informação provê ao PJTO, gerenciado-se desde a sua instalação até a sua manutenção. O produto gerado nessa etapa foi a Minuta de Política de Gerenciamento de Serviços de TI, presente no Anexo A.

5.2.2 Fase de Implementação

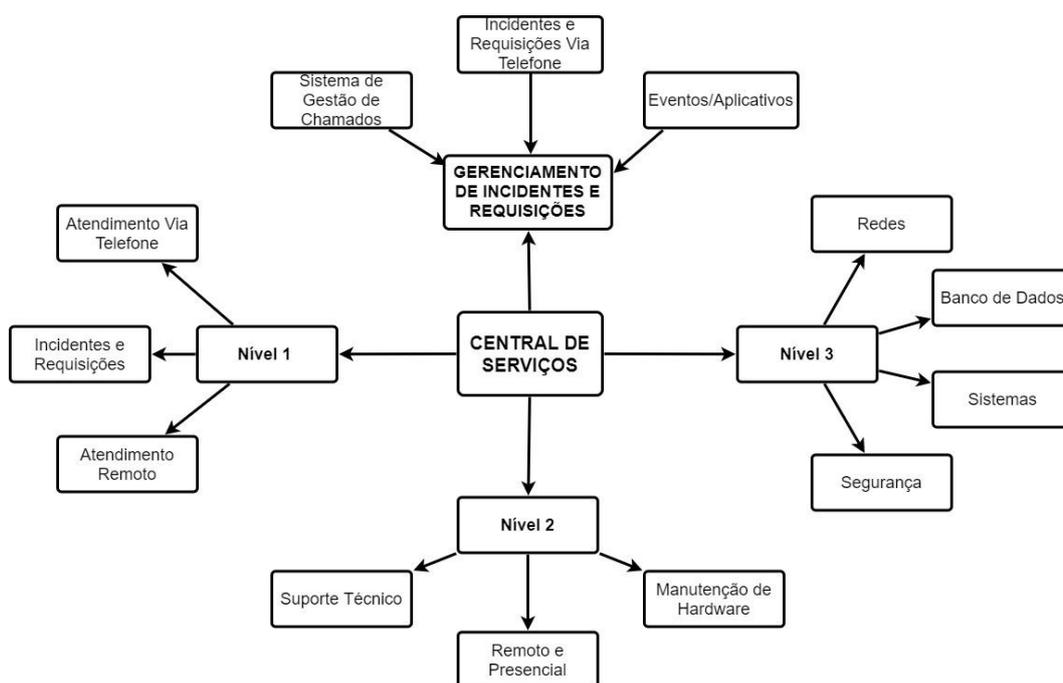
Nesta fase foi realizada a implementação da Central de Serviços na Diretoria de Tecnologia da Informação do TJTO e a sistematização do processo de gerenciamento de incidentes e requisições.

a) Implantar Central de Serviços de TI

Para realização dessa etapa, foram seguidos os passos propostos no Manual de Gerenciamento de Incidentes e Requisições elaborado durante o desenvolvimento da pesquisa.

Foi realizada a implantação de infraestrutura para a central de serviços contendo: contratação pessoal para atuar na central de serviços e instalação de sistema de gestão de chamados em todos os níveis de atendimento da Diretoria de Tecnologia da Informação. A figura 8 demonstra o escopo da Central de Serviços de TI no PJTO.

Figura 8 - Escopo da Central de Serviços



Fonte: Elaborado pela autora

O chamado pode ser registrado pelo usuário através do canal de relacionamento disponibilizado pelo TJTO (telefone ou sistema de gestão de chamados). Conforme observado na Figura 8 o atendimento ao usuário foi distribuído em camadas de especialização para otimizar o serviço: Nível 1, Nível 2 e Nível 3.

O atendimento de Nível 1 representa o serviço de apoio ao usuário de TI, por meio de suporte técnico remoto (telefone ou ferramentas especializadas) nos serviços e produtos oferecidos pela Central de Serviços;

O atendimento de Nível 2 representa o serviço de apoio ao usuário de TI, por meio de suporte técnico remoto ou presencial, nos serviços e produtos oferecidos pela DTINF, quando o chamado não for solucionado no N1;

O atendimento de Nível 3 representa o nível especializado, caracterizado pela necessidade de atendimento para serviços complexos que requeiram a análise de especialistas para a prestação dos serviços e divide-se nas seguintes áreas: hardware, infraestrutura de redes, sistemas e banco de dados.

b) Implantar Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições no PJTO

Para realização dessa etapa, foram seguidos os passos propostos no Manual de Gerenciamento de Incidentes e Requisições elaborado durante o desenvolvimento da pesquisa.

Nessa etapa foi realizada a implantação do modelo do processo proposto na etapa anterior, em todos os níveis de atendimento da Diretoria de Tecnologia e Informação do PJTO.

O produto gerado nessa etapa foi elaboração do modelo de processo, presente no Apêndice N.

5.2.3 Fase de Monitoramento

O acompanhamento/monitoração do processo de gerenciamento de incidentes e requisições é feito com base nas metas de indicadores de níveis de serviços acordados com o cliente da Central de Serviços, por meio de sistema de gerenciamento da central de serviços.

A Central de Serviços implantada no PJTO atende em média 2800 usuários internos, que são os magistrados, servidores, estagiários e terceirizados do Poder Judiciário do Tocantins.

Posteriormente, a central de serviços será disponibilizada para o atendimento dos usuários externos do sistema eproc, que são advogados, procuradores e outros.

a) Monitorar Implantação

Foi realizado o monitoramento dos chamados registrados no período de Janeiro a Maio de 2020. Sendo que foram totalizados 7925 chamados, resultando em uma média de 1585 chamados ao mês, registrados no sistema de gerenciamento da central de serviços no período monitorado.

Conforme Portaria-Conjunta do TJTO N° 001, de 13 de Março de 2020, em que estabelece no âmbito do CNJ, medidas temporárias de prevenção ao contágio pelo Coronavírus (COVID-19), considerada a classificação de pandemia pela Organização Mundial de Saúde, foram determinadas a adoção do teletrabalho como regime preferencial de trabalho.

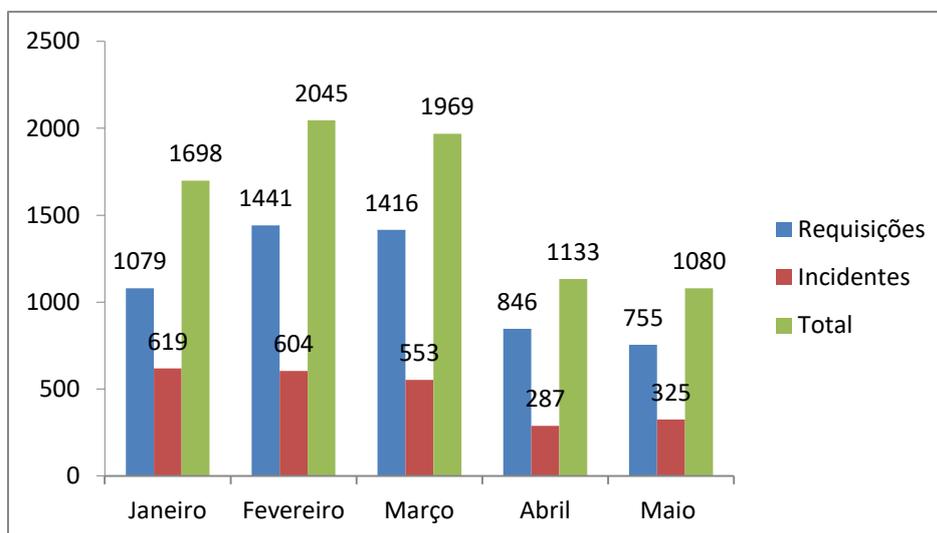
Considerando ainda a Portaria-Conjunta do TJTO n° 002, de 23 de março de 2020 em que institui o regime de teletrabalho integral compulsório para as unidades jurisdicionais e administrativas, as atividades de suporte técnico passaram a ser realizadas de forma remota. Mantendo assim o atendimento aos usuários dos serviços de TI do PJTO.

Os gráficos que serão apresentados nesta seção demonstram os chamados registrados no período de Janeiro a Maio de 2020. Sendo que no período de Março a Maio de 2020 os usuários estavam trabalhando remotamente.

O Gráfico 1 demonstra a quantidade de requisições, incidentes e total de chamados registrados no sistema de gerenciamento da central de serviços no período de Janeiro a Maio de 2020. Observa-se que no mês de fevereiro houve o maior quantitativo de chamados registrados e que no período analisado a quantidade de incidentes reduziu mensalmente.

A redução da quantidade de incidentes registrados pode ocorrer em função da falta de registro por parte dos usuários, visto que no período de Março a Maio de 2020, os servidores e magistrados do PJTO estavam em regime de teletrabalho compulsório. O que pode ter impactado na redução de chamados que precisariam de atendimento presencial, visto que os deslocamentos nas unidades judiciárias foram reduzidos em virtude da Pandemia do COVID-19.

Gráfico 1 - Chamados registrados no período de Janeiro a Maio de 2020

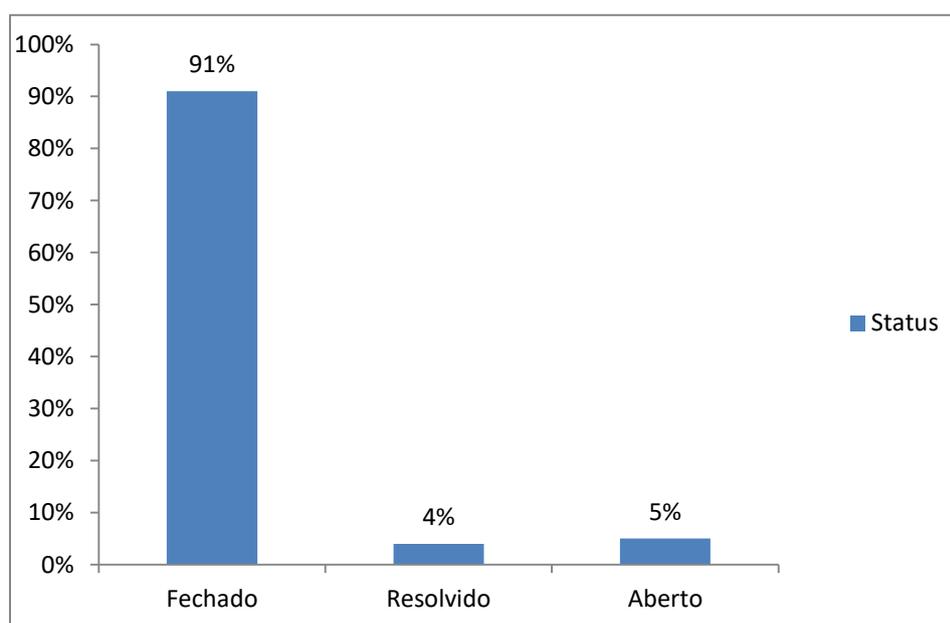


Fonte: Elaborado pela autora.

O Gráfico 2 apresenta o percentual de chamados classificados conforme o *status* no sistema de gerenciamento da central de serviços que foram registrados no período de Janeiro a Maio de 2020. Observa-se que 91% dos chamados finalizaram o período com *status*

“Fechado”, o que representa o percentual de chamados encerrados no sistema durante o período, e que somente 5% dos chamados finalizaram o período com o *status* “Aberto”, o que representa o percentual de chamados que não foram resolvidos ou que apresenta alguma pendência para finalizar o atendimento. Sendo que 4% dos chamados finalizaram o período com *status* “Resolvido”, o que representa o percentual de chamados que foram resolvidos pelo Analista e ficaram aguardando validação do usuário para fechar o chamado.

Gráfico 2 - Percentual de Chamados Classificados por Status



Fonte: Elaborado pela autora.

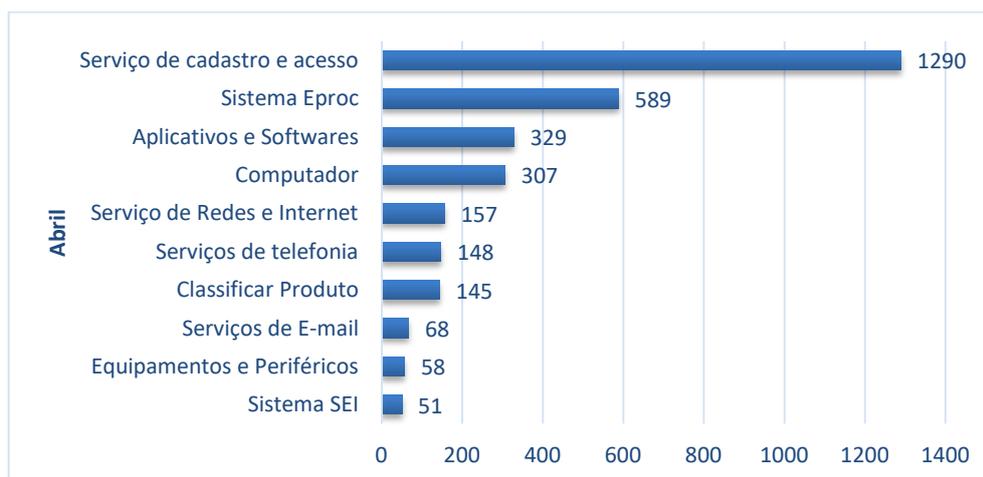
O Gráfico 3 apresenta as 10 ofertas do catálogo de serviços com mais chamados registrados no período de 01 de Janeiro a 15 de Março de 2020. Observa-se que 2036 chamados foram registrados para o Serviço de Cadastro e Acesso, o que representa o serviço com a maior quantidade de chamados registrados no período. Além disso, observa-se que o serviço Sistema ePROC obteve 866 chamados registrados, sendo classificado como segundo serviço com mais chamados registrados no período analisado.

Gráfico 3 - Chamados Registrados por Serviço antes da Pandemia



O Gráfico 4 apresenta as 10 ofertas do catálogo de serviços com mais chamados registrados no período de 16 de Março a 31 de Maio de 2020. Observa-se que 1290 chamados foram registrados para o Serviço de Cadastro e Acesso, o que representa o serviço com a maior quantidade de chamados registrados no período. Além disso, observa-se que o serviço Sistema ePROC obteve 589 chamados registrados, sendo classificado como segundo serviço com mais chamados registrados no período analisado.

Gráfico 4 – Chamados Registrados por Serviço durante a Pandemia



Fonte: Elaborado pela autora.

Assim, comparando os resultados obtidos antes e durante a pandemia observamos que os serviços de Serviço de cadastro e acesso e sistema ePROC continuam tendo uma maior quantidade de chamados registrados. Observamos ainda, que aumentou a quantidade de

chamados de suporte em aplicativos e softwares e serviços de telefonia e que os chamados relacionados a serviços de impressão que constavam como 183 no primeiro período não aparecem no segundo gráfico.

Os resultados apontam que no segundo gráfico os usuários estavam trabalhando em *home office*, assim não estavam utilizando recursos e equipamentos e de impressão da instituição, no entanto continuavam acessando os sistemas através da internet, e que reduziu os chamados relacionados a equipamentos e periféricos, aumentando o suporte relacionado a aplicativos e softwares e ao sistema SEI.

A partir do dia 16 de Março de 2020, os servidores e magistrados do PJTO, passaram a trabalhar em *home office*, sendo que o registro dos chamados de suporte continuaram sendo realizados através da ferramenta de gestão de chamados da central de serviços do PJTO.

A documentação gerada nessa etapa consiste na coleta de dados dos indicadores propostos no Manual de Gerenciamento de Incidentes e Requisições do PJTO.

Na etapa de Monitoramento foram definidas as métricas para mensurar o desempenho do Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisições. Os indicadores foram monitorados e estão presentes no documento “Relatório de Monitoramento”, conforme Apêndice O.

Serão apresentados dois indicadores de monitoramento para exemplificar a mensuração dos dados coletados, conforme demonstrado nas tabelas 13, 14 e 15.

A tabela 13 demonstra os dados coletados do indicador Backlog, que tem como objetivo medir o número total ou percentual de incidentes/requisições de serviço abertas comparado com a sua idade e nível de serviço. Para a mensuração diária ou mensal, o objetivo é de indicar a evolução do *backlog* ou seja, a quantidade vencida de chamados no momento da mensuração. Observa-se que no período de Janeiro a Maio de 2020, foi possível identificar que 205 chamados estavam com *status* aberto e 124 chamados estavam com *status* aberto e com prazo estabelecido no acordo de nível de serviço vencido. Analisando os resultados mensais observa-se ainda que a meta estabelecida é de até 15% e no entanto não houve cumprimento da meta em nenhum dos meses analisados, visto que o resultado alcançado no período ficou entre 42% a 75%.’

Recomenda-se que os chamados que estão com prazo vencido sejam analisados, de forma que sejam detectados os motivos no atraso na resolução dos incidentes e requisições registrados no período.

Tabela 13 - Indicador 1 - Backlog

Indicador 1 – Backlog					
Referência de Alta Performance: 5% a 15%					
Referência	Chamados Abertos	Chamados Abertos Vencidos	Meta	Resultado	Observação
Janeiro	38	25	15%	65.79%	Máximo 15 %
Fevereiro	40	17	15%	42.50%	
Março	49	26	15%	53.06%	
Abril	28	21	15%	75.00%	
Maio	50	35	15%	70.00%	
Total	205	124	15%	60.49%	

Fonte: Adaptado de HDI (2018).

A tabela 14 demonstra os dados coletados do indicador distribuição dos tempos de resolução do chamado, que tem como objetivo medir o desempenho das áreas de solução em relação à resolução dos chamados, frente aos Acordos de Nível Operacional estabelecidos para os chamados resolvidos pelo Nível 1. Observa-se que no período de Janeiro a Maio de 2020, foi possível identificar 2329 chamados resolvidos pelo grupo solucionador N1-ServiceDesk, sendo que 2262 chamados foram resolvidos no prazo estabelecido no acordo de nível de serviço. Assim, foi possível identificar que a meta mensal estabelecida é de 90% e que durante o período analisado o percentual dos chamados resolvidos no prazo ficou entre 95% e 99%, resultando no cumprimento da meta estabelecida no indicador.

Tabela 14 - Indicador 2 -Distribuição dos Tempos de Resolução do Chamado

Indicador 2 – Distribuição dos Tempos de Resolução do Incidente e Requisição					
Referência de Alta Performance: no mínimo 85%					
Grupo Solucionador: N1-ServiceDesk					
Referência	Chamados Resolvidos no prazo	Total de Chamados Resolvidos	Meta	Resultado	Observação
Janeiro	432	448	90%	96%	
Fevereiro	576	580	90%	99%	
Março	560	584	90%	95%	
Abril	338	352	90%	96%	
Maior	356	365	90%	97%	
Total	2262	2329	90%	97%	

Fonte: Adaptado de HDI (2018).

A tabela 15 demonstra os dados coletados do indicador distribuição dos tempos de resolução do chamado para todos os níveis de atendimento, que tem o objetivo de medir o desempenho das áreas de solução em relação à resolução dos chamados, frente aos Acordos de Nível de Serviço estabelecidos para todos os grupos solucionadores. Observa-se que no período de Janeiro a Maio de 2020, foi possível identificar 6758 chamados resolvidos por todos os grupos solucionadores da DTINF, sendo que 3456 chamados foram resolvidos no prazo estabelecido no acordo de nível de serviço. Assim, foi possível identificar que a meta mensal estabelecida é de 90% e que durante o período analisado observa-se que no mês de Janeiro o percentual dos chamados resolvidos ficou em 28% e que o melhor resultado observado foi no mês de Maio em que chegou a 62%. Conforme resultado apresentado foi possível verificar que a meta não foi alcançada durante o período analisado. Ficando evidenciada a necessidade de analisar os resultados dos cumprimentos dos prazos para cada grupo solucionador, a fim de definir estratégias para melhoria dos resultados apresentados.

Tabela 15 - Indicador 2 -Distribuição dos Tempos de Resolução do Chamado

Indicador 2 – Distribuição dos Tempos de Resolução do Incidente e Requisição					
Referência de Alta Performance: no mínimo 85%					
Grupo Solucionador: Todos					
Referência	Chamados Resolvidos no prazo	Total de Chamados Resolvidos	Meta	Resultado	Observação
Janeiro	603	1147	90%	28,99%	
Fevereiro	823	1548	90%	50,52%	
Março	769	1630	90%	57,48%	
Abril	501	1032	90%	44,59%	
Maior	760	1401	90%	62,03%	
Total	3456	6758	90%	51%	

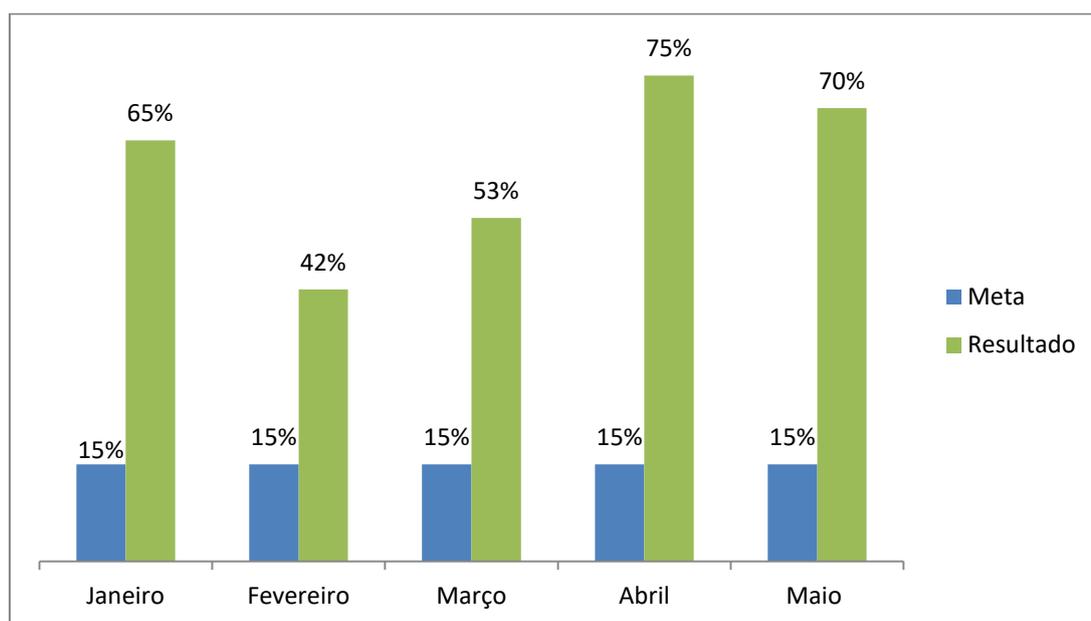
Fonte: Adaptado de HDI (2018).

Durante a fase de monitoramento foram definidos os seguintes indicadores: backlog, distribuição dos tempos de resolução do Incidente e Requisição, taxa de resolução em primeiro contato, chamados por agente da central de serviços, chamados reabertos e pesquisa de satisfação do usuário, que serão demonstrados na forma de gráficos.

O Gráfico 5 representa os dados coletados do Indicador 1 – Backlog, sendo que os dados informados apresentam a meta mensal e o percentual de chamados que finalizaram o período de Janeiro a Maio de 2020 com status aberto e prazo vencido. Observa-se que a meta mensal é de que a quantidade de chamados com status aberto e prazo vencido seja no máximo 15% e o resultado do período ficou entre 42% e 75%. Assim foi possível identificar que não houve o cumprimento da meta durante o período analisado.

Desta forma, o resultado apresentado no gráfico 5, demonstra que existe um acúmulo de incidentes/requisições com atraso na resolução, o que pode comprometer a satisfação dos usuários no atendimento dos chamados.

Gráfico 5 – Indicador 1 – Backlog

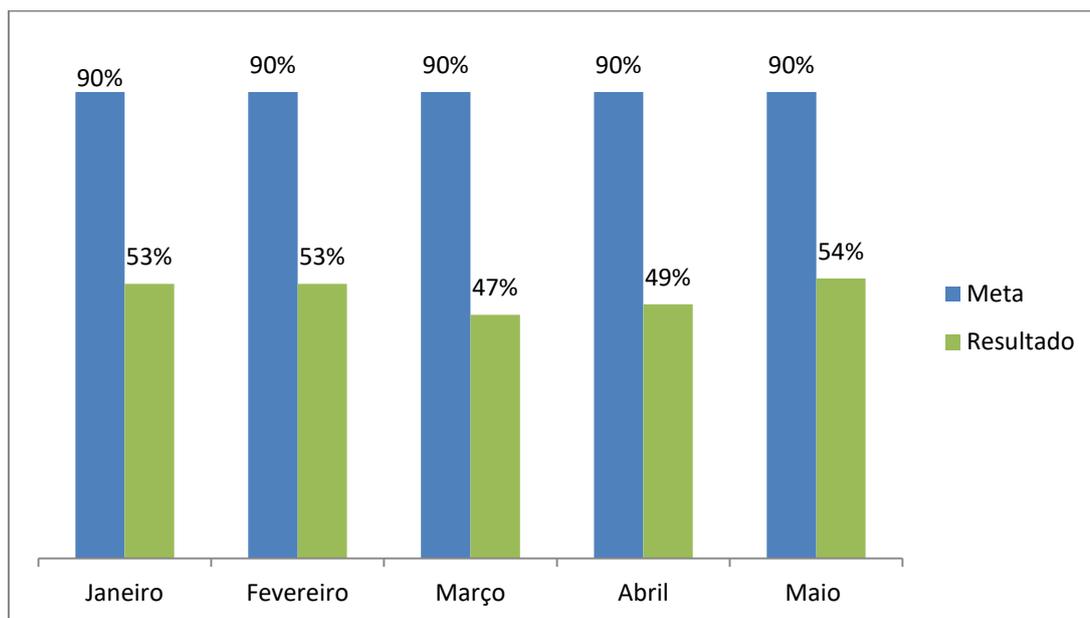


Fonte: Elaborado pela autora.

O Gráfico 6 representa os dados coletados do Indicador 2 – Distribuição dos Tempos de Resolução do Incidente e Requisição, sendo que os dados informados apresentam a meta mensal e o percentual de chamados que finalizaram o período de Janeiro a Maio de 2020 resolvidos no prazo estabelecido no Acordo de Nível de Serviço (ANS). Observa-se que a meta mensal da quantidade de chamados atendidos no prazo estabelecido no ANS é de 90% e o resultado do período ficou entre 47% e 54%. Assim foi possível identificar que não houve o cumprimento da meta durante o período analisado.

Desta forma, o resultado apresentado no gráfico 6, demonstra que os grupos solucionadores estão tendo dificuldades em resolver os chamados no prazo estabelecido. Alguns fatores podem contribuir para a diminuição do indicador: aumento anormal na quantidade de incidentes sem o ajuste do número de analistas, número reduzido de analistas ou falta de capacitação de analistas. Ficando evidenciada a necessidade de ajustes durante a execução do processo de gerenciamento de incidentes e requisições implantado no PJTO.

Gráfico 6 – Indicador 2 - Distribuição dos Tempos de Resolução do Incidente e Requisição

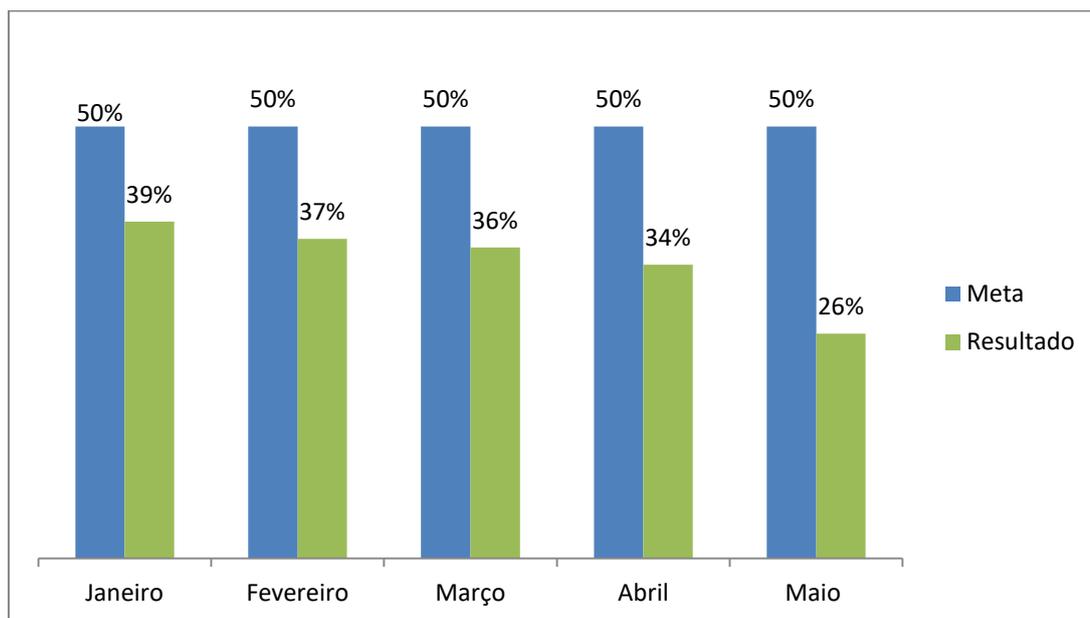


Fonte: Elaborado pela autora.

O Gráfico 7 representa os dados coletados do Indicador 3 – Taxa de Resolução em Primeiro Contato, sendo que os dados informados apresentam a meta mensal e o percentual de chamados resolvidos no primeiro nível de atendimento durante o período de Janeiro a Maio de 2020. Observa-se que a meta mensal é de 50% e que a quantidade de chamados atendidos no primeiro nível ficou entre 26% e 39%. Assim foi possível identificar que não houve o cumprimento da meta durante o período analisado.

Desta forma, o resultado apresentado no gráfico 6, demonstra que o percentual de chamados atendidos no primeiro nível está abaixo do esperado. Recomenda-se avaliar a necessidade de realizar capacitação com os analistas do primeiro nível nas ferramentas disponíveis e avaliar a disponibilidade de uma base de conhecimento para agilizar o atendimento ao usuário.

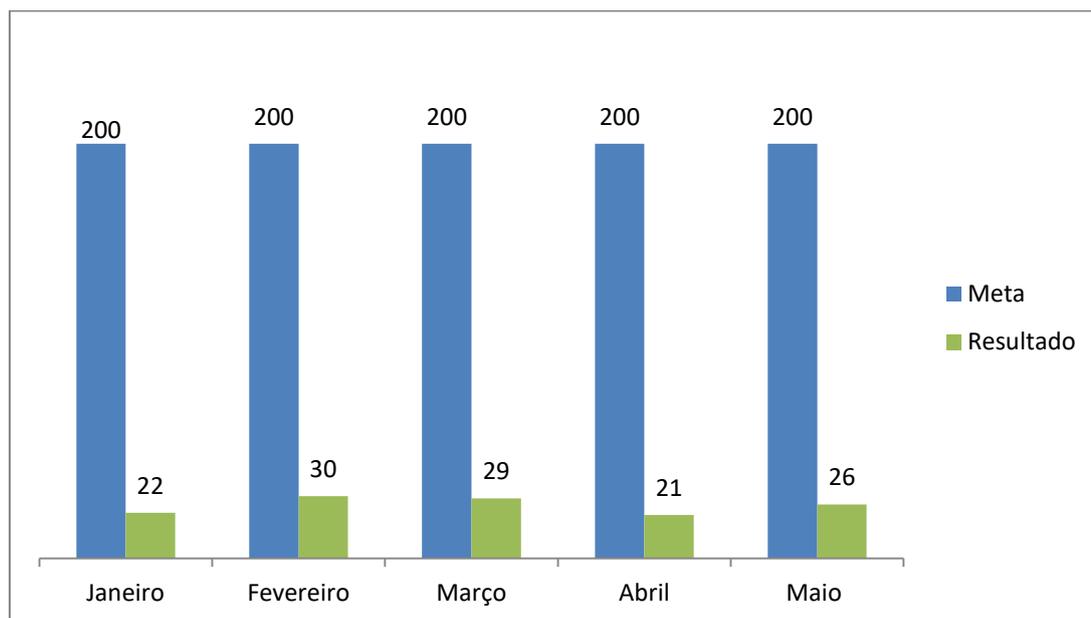
Gráfico 7 – Indicador 3 – Taxa de Resolução em Primeiro Contato



Fonte: Elaborado pela autora.

O Gráfico 8 representa os dados coletados do Indicador 4 – Chamados por Agente de Service Desk, sendo que os dados informados apresentam a meta mensal e a quantidade de chamados resolvidos por agente durante o período de Janeiro a Maio de 2020. Observa-se que a meta mensal é no máximo 200 chamados por agente e que a quantidade de chamados por agente ficou entre 21 e 30. Desta forma, o resultado apresentado no gráfico 7, demonstra que a quantidade de chamados por agente está baixa, sendo que esse indicador deve ser analisado em conjunto com a equipe de forma a verificar se todos os chamados estão sendo registrados no sistema de gerenciamento da central de serviços.

Gráfico 8 – Indicador 4 – Chamados por Agente de Service Desk

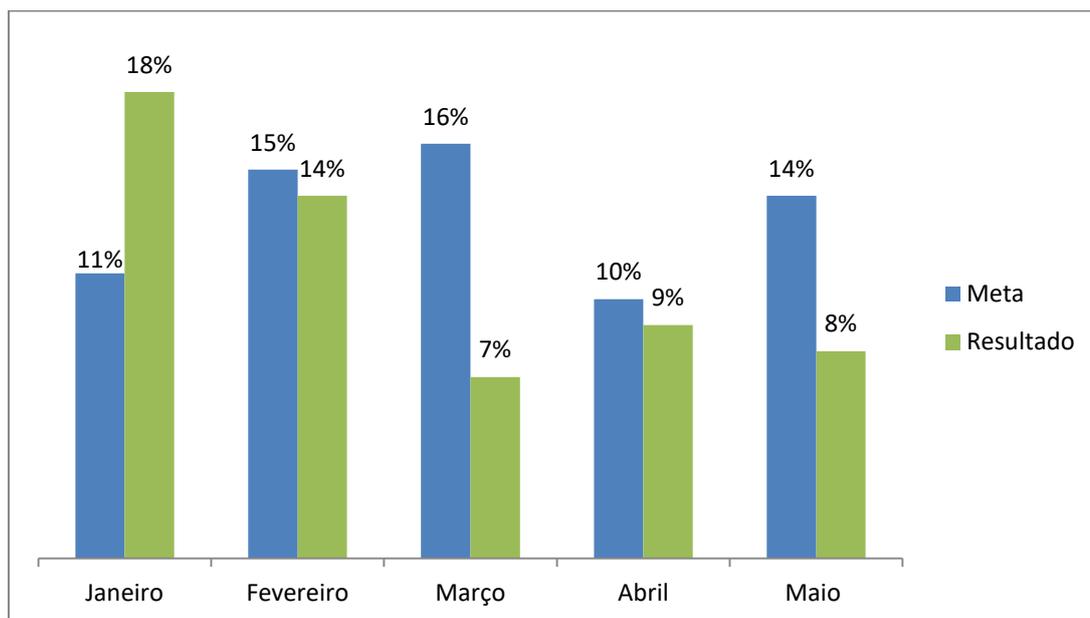


Fonte: Elaborado pela autora.

O Gráfico 9 representa os dados coletados do Indicador 5 – Chamados Reabertos, sendo que os dados informados apresentam a meta mensal e o percentual de chamados resolvidos que foram reabertos pelo usuário durante o período de Janeiro a Maio de 2020. Observa-se que a meta mensal é de 1% do total de chamados resolvidos, que varia de 10% a 16% e que o percentual de chamados reabertos ficou entre 8% a 18%. Assim foi possível identificar que houve o cumprimento da meta nos meses de março, abril e maio.

Desta forma, o resultado apresentado no gráfico 8, demonstra o percentual de chamados que são fechados e reabertos porque o serviço não foi restaurado ou a requisição não foi completada corretamente. Ficando evidenciada que nos últimos meses a meta vem sendo alcançada, sendo necessário analisar se trata de falta de efetividade na solução de chamado, ou se trata de um erro novo que deveria ser reportado pelo usuário através da abertura de um novo chamado.

Gráfico 9 – Indicador 5 – Chamados Reabertos



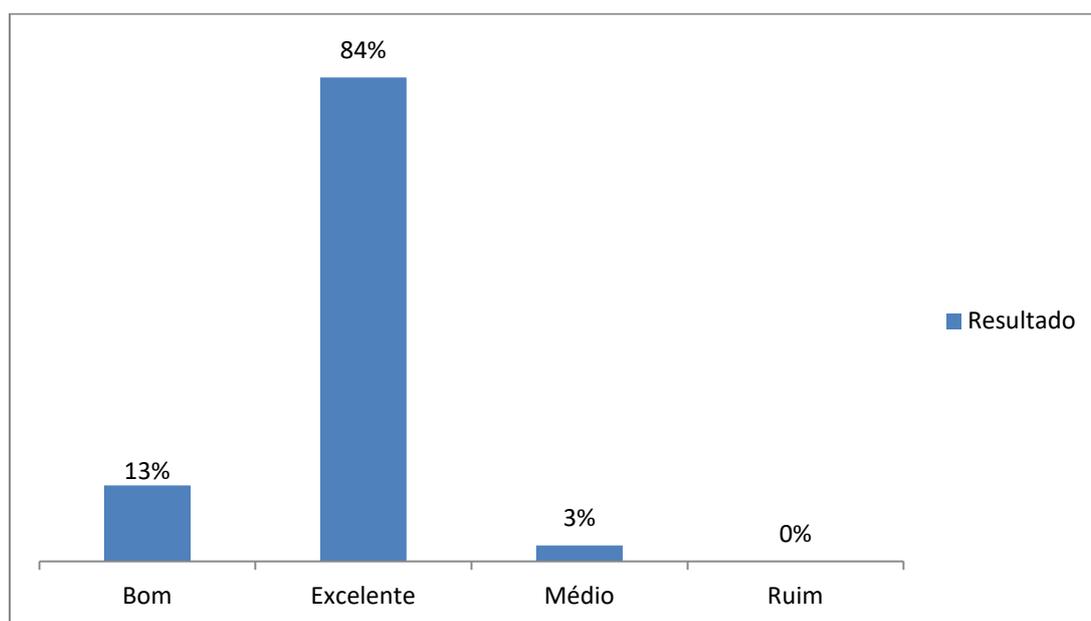
Fonte: Elaborado pela autora.

O Gráfico 10 representa os dados coletados do Indicador 6 – Pesquisa de Satisfação, sendo que os dados informados apresentam o percentual de chamados avaliados como Bom, Excelente, Médio e Ruim, durante o período de Janeiro a Maio de 2020. No total de 6758 chamados resolvidos, somente 73 chamados foram avaliados. Resultando apenas em 1% de chamados avaliados pelo usuário.

Desta forma, o resultado apresentado no gráfico 10, demonstra que 84% dos atendimentos foram avaliados como excelente, 13% foram avaliados como bom e 3% foram avaliados como médio

No entanto, devido o baixo número de chamados avaliados, sugere-se que sejam realizadas campanhas de divulgação para incentivar o usuário a responder a pesquisa de satisfação.

Gráfico 10 – Indicador 6 – Pesquisa de Satisfação do Usuário



Fonte: Elaborado pela autora.

Os dados coletados dos indicadores de desempenho estão disponíveis de forma detalhada no documento “Relatório de Monitoramento”, conforme Apêndice O.

5.2.4 Melhoria

Durante a etapa de monitoramento foram coletados os dados dos indicadores de desempenho, sendo que nessa etapa os dados serão analisados, com o intuito de identificar as oportunidades de melhorias nos processos e serviços implantados.

Para realização dessa etapa, foram seguidos os passos propostos no Manual de Gerenciamento de Incidentes e Requisições elaborado durante o desenvolvimento da pesquisa, baseados no processo de melhoria contínua: definir o serviço ou processo que será medido, definir o que precisa ser medido, coletar dados e documentação, processar os dados coletados, analisar os dados coletados, apresentar e utilizar os dados analisados e priorizar as ações de melhorias e recomendações.

a) Gerenciar Melhorias

A documentação gerada nessa etapa consiste na análise dos indicadores propostos no Manual de Gerenciamento de Incidentes e Requisições do PJTO, presente no “Relatório de Monitoramento”, conforme Apêndice O.

5.3 Análises Conclusivas

De acordo com o estudo realizado, foi possível observar que a disponibilidade dos recursos de TIC é essencial para o negócio do Poder Judiciário do Tocantins, devido à implantação do processo eletrônico judicial e administrativo.

Neste sentido, pode-se afirmar que as atividades do Judiciário apresentam significativo grau de dependência em relação à área de Tecnologia da Informação, uma vez que esta dá sustentação para que o Judiciário Tocantinense atinja seus objetivos.

Os dados coletados no estudo referem-se à análise realizada na área de suporte ao usuário TIC do TJTO. Foi proposta a Política de Gestão de Serviços de TI, implantação da Central de Serviços e mapeamento do processo de gerenciamento de incidentes e requisições com base nos documentos que compõem o *framework* proposto nessa pesquisa.

Foi possível observar que o ambiente estudado não possuía uma forma padronizada de atender os usuários do TI, constatou-se a inexistência do processo de gerenciamento de incidentes e requisições formalizado, dificultando o gerenciamento das demandas de TI.

No que diz respeito ao modelo de gestão proposto, pode-se afirmar que o mesmo se mostrou eficiente, evidenciando que a Central de Serviços de TI possui controles implementados, mas que precisa avançar no processo de gestão da base de conhecimento e no gerenciamento dos níveis de serviços.

Com o modelo, foi possível elaborar o catálogo de serviços, mapear e implantar o processo de gerenciamento de incidentes e requisições e a Central de Serviços de TI. Além disso, foi realizada a etapa de monitoramento dos indicadores e sugestões de melhorias.

O produto gerado na fase de Melhorias é a atualização do Relatório de Monitoramento, sendo que nesse estudo foram apontadas oportunidades de melhoria, no entanto deverá ser elaborado um processo de melhoria continuada dos serviços de TI para o PJTO.

Considerando o Relatório de Monitoramento apresentado no Apêndice O, observa-se que os acordos de níveis de serviços não estão sendo cumpridos dentro do prazo estabelecido, observa-se que a taxa de chamados reabertos está acima do recomendado, e que a taxa de resolução em primeiro contato está abaixo do recomendado.

Além disso, que apesar do não cumprimento dos indicadores propostos, analisando o indicador que mede a quantidade de chamado por agentes, observa-se que está baixa, não sendo assim o motivo de falta de pessoal para atendimento dos chamados e cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços.

Observa-se também, que o índice de respostas da pesquisa de satisfação, está baixo, dificultando a mensuração do indicador da pesquisa de satisfação.

Segundo Gartner (2020), a pandemia do COVID-9 forçou muitos trabalhadores a permanecer em casa. A vida profissional para funcionários que não estavam acostumados a trabalhar em casa mudou muito, com pouco tempo para preparação. Na pressa de se isolar à medida que a pandemia se espalha, alguns funcionários estão usando seus próprios equipamentos de computação ou levaram laptops para casa. A equipe da central de serviços de TI também está tendo de ficar longe do escritório, deixando os canais tradicionais de suporte por telefone sem supervisão em alguns casos.

No contexto do PJTO os atendentes da Central de serviços de TI continuaram realizando o suporte por telefone e através do sistema de gerenciamento de chamados.

Ainda segundo Gartner (2020), muitos usuários estão usando serviços remotos e equipamentos domésticos pela primeira vez e precisam de mais suporte. O aumento na demanda por suporte, a indisponibilidade da equipe e a necessidade de oferecer suporte a aplicativos e dispositivos desconhecidos significa que as metas dos Acordos de Níveis de Serviços (ANS) não podem ser cumpridas. Não há valor em manter os ANS para uma situação de pandemia.

Observamos ainda, que no cenário da pandemia as solicitações podem ser mais urgentes do que incidentes, pois os usuários de serviços de TI precisam de novos equipamentos ou conexões para cumprir sua função crítica de negócios, o que pode explicar o resultado do indicador da pesquisa de satisfação está satisfatório, no entanto as metas estabelecidas de tempo de atendimento não estão sendo cumpridas.

O resultado do monitoramento dos indicadores confirma a dificuldade em cumprir as metas estabelecidas durante a pandemia, e reflete a necessidade de redesenhar a priorização de incidentes da central de serviços de TI, para atender às expectativas de negócios, até que a situação volte ao normal.

Assim, o estudo realizado, aponta as seguintes recomendações e oportunidades de melhorias:

- Revisar as metas estabelecidas nos indicadores;
- Revisar os Acordos de Níveis de Serviços para cada grupo solucionador;
- Revisar o catálogo de serviços, para verificar quais serviços podem ser elegíveis ao Nível 1;

- Capacitar os Analistas da Central de Serviços nas ferramentas utilizadas no PJTO;
- Realizar campanha de divulgação incentivando os usuários a responderem a pesquisa de satisfação;
- Revisar o fluxo de gerenciamento de incidentes e requisições, incluindo um fluxo para incidentes graves;
- Elaborar processo de gerenciamento da base de conhecimento;
- Elaborar processo de gerenciamento de problemas.

Portanto, o monitoramento do processo estabelecido deve ser contínuo, de modo a verificar possíveis mudanças no negócio e mudanças técnicas. Além disso, deve ser realizado o ciclo de melhoria contínua com o objetivo de medir a qualidade e efetividade dos processos desenhados no ciclo de vida do serviço para garantir sua eficácia e eficiência e propor melhorias para os processos e serviços.

6 CONCLUSÃO

O Conselho Nacional de Justiça estabeleceu por meio da Resolução 211 de 2015 a Estratégia Nacional de TIC – ENTIC-JUD para o período de 2015 de 2020, tendo como meta promover a melhoria da governança, da gestão e da infraestrutura tecnológica no âmbito do Poder Judiciário.

O Tribunal de Justiça do Tocantins estabeleceu por meio da Resolução 10 de 2016 o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC). Dentre os objetivos estratégicos estabelecidos, o processo de gerenciamento de incidentes e requisições contribui para o atendimento do objetivo estratégico “Aperfeiçoar a Governança e a Gestão”.

A adoção do processo digital já representa o maior fator de transformação do processo judicial, caminhando para a automação de tarefas e o suporte de inteligência artificial, resultando em uma grande dependência do negócio em relação à área de TIC. (PICCOLI, 2018).

Assim, se faz necessária uma gestão eficaz dos serviços de TI, de forma a manter a operação normal do serviço e minimizar o impacto negativo sobre as operações de negócio, reduzindo interrupções não planejadas ou redução da qualidade e atendimento das requisições dos usuários dos serviços de TI.

Com base nesses fundamentos e metas a serem cumpridas, é que esta pesquisa se desenvolveu. O objetivo principal foi construir um *framework* para o gerenciamento de incidentes e requisições de TI que permitisse estruturar e documentar todos os procedimentos. A realização do presente estudo possibilitou criar um modelo a ser seguido, com as ferramentas e regras gerais para o gerenciamento de incidentes e requisições.

O primeiro artefato produzido foi o fluxo do processo de gerenciamento de incidentes e requisições, que foi desenhado em conjunto com o escritório de projetos do TJTO, o fluxo do processo de gerenciamento de incidentes e requisições, onde foram mapeadas as atividades que comporiam cada uma das etapas definidas.

No que tange à estruturação do processo de gerenciamento de incidentes e requisições de TI, faltava definir um conjunto de conceitos e regras que permitisse uma padronização do processo em todas as unidades da Diretoria de Tecnologia da Informação. Assim, para suprir essa necessidade foi desenvolvido um manual contendo a metodologia a ser adotada. Sendo assim, o manual tornou-se o principal artefato produzido, pois ele tem a função de padronizar a linguagem de gerenciamento de serviços de TI na instituição.

Durante a elaboração do manual observou-se a falta de uma Política de Gerenciamento de Serviços de TI, assim foi elaborada a minuta da Política de Gerenciamento de Serviços de TI, que abrange outros processos que estão relacionados ao gerenciamento de incidentes e requisições, como por exemplo: Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento dos Acordos de Níveis de Serviços e Gerenciamento da Central de Serviços.

Até esse ponto da pesquisa, foi possível cumprir os seguintes objetivos: definir os processos para gerenciar incidentes e requisições em conformidade com as principais normas e códigos de boas práticas voltadas para o gerenciamento de serviços de TI e elaborar os artefatos para compor o *framework*. Para alcance do último objetivo foi realizado um estudo de caso na área de suporte aos usuários de TI do TJTO.

Com as orientações presentes no Manual e com a utilização dos artefatos elaborados foi possível elaborar o catálogo de serviços, implantar a central de serviços, implantar, monitorar e sugerir melhorias no processo de gerenciamento de incidentes e requisições de TI.

O estudo de caso revelou que o ambiente estudado não possuía uma forma sistematizada de gerenciar os incidentes e requisições e que não existiam indicadores de monitoramento. Aplicação do modelo proposto possibilitou documentar as ações necessárias para implantar e monitorar o gerenciamento de incidentes e requisições.

Conforme estudo realizado em Setubal et al (2020), observou-se que após a implantação da Central de Serviços, houve uma evolução significativa nos processos de gestão da Central de Serviços de TI, sendo classificado como Nível 4 “Gerenciado e Mensurável”, visto que foi estabelecido o processo de gerenciamento de incidente em todos os níveis da organização e a função da central de serviço foi estabelecida nas unidades organizacionais adequadas. As ferramentas e técnicas são automatizadas com uma base de conhecimento centralizada. Os procedimentos para comunicação, escalonamento e resolução de incidentes são estabelecidos e comunicados.

Quanto à viabilidade a metodologia elaborada se mostrou capaz de solucionar o problema pesquisado, pois permitiu elaborar um planejamento das ações com o objetivo de padronizar o atendimento dos usuários de TI, padronizar os serviços, melhoria na prestação de serviços e a medição da satisfação do usuário.

A padronização dos serviços se deu por meio da criação do catálogo de serviços, criação de uma base de conhecimento, implantação de uma central de serviços, com a distribuição dos Analistas em Níveis de Atendimento e a implantação de um Sistema de Gestão de Chamados em todas as unidades do PJTO.

Por fim, identificou-se que a implantação da ITIL por meio do novo processo de gerenciamento de incidentes e requisições, entre outros, alcançou os seguintes benefícios:

- Padronização do processo de gerenciamento de incidentes e requisições;
- Criação de indicadores para mensurar a execução dos chamados;
- Definição de Acordos de Níveis de Serviços;
- Gestão das demandas em todos níveis de atendimento e outros.

O Modelo desenvolvido foi validado pelo Comitê Gestor de TIC, sendo que a Política de Gerenciamento de Serviços de TI ainda precisa ser publicada pela Presidência do TJTO.

Dentre as contribuições primárias do trabalho, é possível destacar: 1-elaboração da política de gerenciamento de serviços de TI; 2- elaboração do catálogo de serviços; 3-desenho do fluxo do processo de gerenciamento de incidentes e requisições; 4-implantação da central de serviços; 5-implantação e monitoramento do processo de gerenciamento de incidentes e requisições.

Na última avaliação do CNJ, devido à implantação da central de serviços e do processo de gerenciamento de incidentes e requisições de TI, a Dimensão 6 “Serviços de Infraestrutura”, do TJTO foi classificada no Nível de Maturidade “Aprimorado”, CNJ (2019).

As ações desenvolvidas na pesquisa, além de contribuírem para aperfeiçoar a governança e a gestão de TIC, colaboraram para uma melhora na pontuação do iGovTIC-JUD, que é um Indicador desenvolvido pelo CNJ, com o propósito de identificar, avaliar e acompanhar a situação da Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC dos órgãos do Poder Judiciário.

Além disso, o novo cenário causado pela pandemia do COVID-19 trouxe alguns desafios para a área de suporte técnico aos usuários de TIC do PJTO: restrição de viagem para atendimento e suporte presencial em todas as comarcas, servidores trabalhando remotamente em maior número durante a pandemia, e uma demanda por suporte de infraestrutura doméstica, diferente dos padrões adotados no PJTO, o que pode impactar nos prazos estabelecidos nos acordos de níveis de serviços. Assim, a área de TIC conseguiu manter a disponibilidade dos serviços de TIC, no entanto o resultado das metas estabelecidas nos indicadores obteve uma piora durante o período da pandemia.

Como trabalhos futuros, sugere-se algumas ações a serem desenvolvidas para aprimorar o processo de gerenciamento de incidentes e requisições de TI:

- Mapeamento dos processos ITIL que se relacionam com o gerenciamento de incidentes e requisições: gerenciamento de mudanças, gerenciamento de

problemas, gerenciamento da base de conhecimento e gerenciamento do catálogo de serviços;

- Automatização de funções da central de serviços, com a implantação de assistentes virtuais e chatbot, bem como o uso de automação de processos robóticos (RPA).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABNT, ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ISO/IEC 38500: Tecnologia da Informação – Governança da TI para a organização**. São Paulo, 2018.

BARBOSA, Giliane Maria da Conceição Barbosa. **Governança de TI: Uma análise sobre a Implantação da Biblioteca ITIL no Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte**. 2019. Trabalho de Conclusão de curso - Curso de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal-RN, 2019.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. Resolução 211 de 15 de Dezembro de 2015, **Institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD)**, 2015.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. Portaria 46 de 27 de Junho de 2017, **Institui o Selo Justiça em Números e estabelece seu regulamento**.

CNJ, Conselho Nacional de Justiça. **Painel do iGovTIC-JUD do Poder Judiciário**. CNJ, 2019. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/painel-do-igovtic-jud-do-poder-judiciario/>>. Acesso em: 14 de nov. de 2019.

FERNANDES, Aguinaldo Aragon; ABREU, Vladimir Ferraz de. **Implantando a Governança de TI: da Estratégia à Gestão dos Processos e Serviços**. 3. Ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2012.

FERNANDES, Aguinaldo Aragon; DINIZ, José Luiz Diniz; ABREU Vladimir Ferraz de. **Governança Digital 4.0**. 3. Ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2019.

FERNANDES, Amós; FAGUNDES, Wanderson Luiz. **Governança de tecnologia da informação na administração pública. 2014**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Sistemas de Informação) – Faculdade do Espírito Santo – Multivix Cachoeiro de Itapemerim, 2014.

FILHO, Rubem Melendez. **Service Desk Corporativo: Solução com Base na ITIL V3**. 1. Ed. São Paulo: Novatec, 2011.

FREITAS, Marcos André dos Santos. **Fundamentos de Gerenciamento de Serviços de TI**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2013.

GARTNER. **Gartner Group**. 2020. <<https://www.gartner.com/document/3983681?ref=solrAll&refval=264535920>>. Acesso em: 15 de setembro de 2020.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projeto de Pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GODOY, A. S. **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades**. Revista de administração de empresas, SciELO Brasil, v. 35, n. 2, p. 57 – 63, 1995.

HDI, BRASIL, **Guia Prático de Indicadores com Benchmark** . 2018. <<http://www.hdibrasil.com.br>>. Acesso em 15 de Junho de 2020.

IBGC. **Instituto Brasileiro de Governança Corporativa**. 2019. Disponível em: <<https://www.ibcg.org/conhecimento>>. Acesso em: 30 set. 2019.

MAGALHAES, L. I.; PINHEIRO, B. P. **Gerenciamento de Serviços de T.I na Prática.Uma abordagem com base na ITIL** . São Paulo: Novatec, 2007.

PICCOLI, Ademir Milton. **Judiciário Exponencial**.. 1. Ed. São Paulo: Vidaria Livros, 2018.

SCHAEFER, Eduardo Dullius. **Estudo da Governança de TI Interinstitucional em um ambiente de Gestão de Projetos de TI em órgãos públicos**. 2017. 122 f. Dissertação (Mestre em Administração) - Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Administração, Contabilidade e Economia, Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre-RS, 2017.

SENA, Paula Viviane Dias de Sena. **Gerenciamento de Problemas Baseado na ITIL para Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia**. 2017. 122 f. Dissertação (Mestre em Ciência da Computação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Computação, Centro de Informática da Universidade Federal de Pernambuco, Recife-PE, 2017.

SETUBAL, Alice Carla de Sousa et al. **Gerenciamento de Incidentes e Requisições no Poder Judiciário do Tocantins**. International Journal of Development, Vol 09, Issue 12, pp 32358-32361, December 2019.<<https://www.journalijdr.com/sites/default/files/issue-pdf/17422.pdf>>Acesso. em 30 de Dezembro de 2019.

SETUBAL, Alice Carla de Sousa et al. **Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação no Poder Judiciário do Tocantins**. In: PRATA, David Nadler; BARBOZA, Gentil Veloso; ARAÚJO Humberto Xavier de Araújo (organizadores). **Tecnologias Computacionais Aplicadas ao Judiciário Tocantinense**. Tocantins: ESMAT, 2020. p. 129-145.

SOULA, José Maria Fiorino. **ISO/IEC 20000: Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação** 1. Ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2013.

TCU. Tribunal de Contas da União. Acórdão 1603/2008-Plenário. **Levantamento de auditoria. Situação da governança de TI na Administração Pública federal**. Brasília, 2008.

TCU. Tribunal de Contas da União (TCU). **Referencial Básico de Governança aplicável a órgãos e entidades da Administração Pública**. 2014.

TCU. Tribunal de Contas da União (TCU). **Relatório de Auditoria – Informatização de Processos Judiciais**. 2018.

TJTO. Tribunal de Justiça do Tocantins. Resolução 25 de 04 de Dezembro de 2014, **Dispõe sobre a aprovação do Planejamento Estratégico no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Tocantins, no período de 2015 a 2020**. Tocantins, 2014

TJTO. Tribunal de Justiça do Tocantins. Portaria Conjunta 01 de 13 de Março de 2020, **Recomenda a adoção de medidas temporárias de prevenção ao contágio pelo novo**

coronavírus (COVID-19) no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Tocantins. Tocantins, 2020.

TJTO. Tribunal de Justiça do Tocantins. Portaria Conjunta 02 de 23 de Março de 2020, **Recomenda a adoção de medidas temporárias de prevenção ao contágio pelo novo coronavírus (COVID-19) no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Tocantins.** Tocantins, 2020.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de pesquisa.** Liane Carly Hermes Zanella. –2. ed. reimp. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração. UFSC, 2013. 134 p.

APÊNDICES

APÊNDICE A – “GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO PODER JUDICIÁRIO DO TOCANTINS”

Publicado no Livro Tecnologias Computacionais Aplicadas ao Judiciário Tocantinense.

Pag 129. Acesso

http://esmat.tjto.jus.br/portal/images/stories/esmat/publicacoes/livro_mestrado/modelagem_computacional.pdf

IT SERVICES MANAGEMENT IN THE JUDICIARY OF TOCANTINS

Alice Carla de Sousa Setúbal¹ - alicesousa@tjto.jus.br

Tiago Sousa Luz² - tiago@tjto.jus.br

Gentil Veloso Barbosa - gentil@uft.edu.br³

RESUMO

Este artigo tem por objetivo analisar a implantação dos processos de gerenciamento para cumprimento de requisições e incidentes, fundamentado na biblioteca ITIL, Information Technology Infrastructure Library, no âmbito do Poder Judiciário do Tocantins (PJTO). Para esse propósito, são abordados os requisitos avaliados no Indicador de Governança, Gestão e Infraestrutura de Tecnologia da Informação – IgovTIC-JUD, divulgado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Também é apresentado um modelo para avaliação do Nível de Maturidade no gerenciamento da central de serviços e a descrição do processo de gerenciamento de cumprimento de requisições e incidentes com a apresentação das etapas. O estudo apresenta ainda o resultado da avaliação do Nível de Maturidade, como também os benefícios da implementação da ITIL, assim como as melhorias advindas da utilização de boas práticas no Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

PALAVRAS-CHAVE: CNJ, Governança de TI, Gerenciamento de Serviços de TI, PJTO, ITIL.

APÊNDICE B - MANAGEMENT OF REQUISITIONS AND INCIDENTES IN THE JUDICIARY OF TOCANTINS

Alice Carla de Sousa Setúbal - alicesousa@tjto.jus.br: Mestranda pela Escola Superior da Magistratura Tocantinense, Pós-Graduada em Gestão da Tecnologia da Informação. Analista Judiciário no Tribunal de Justiça do Tocantins (TJTO).

Tiago Sousa Luz - tiago@tjto.jus.br: Mestrando pela Escola Superior da Magistratura Tocantinense, Bacharelado em Sistemas de Informação FACTO. Assistente de Suporte Técnico no Tribunal de Justiça do Tocantins (TJTO).

Gentil Veloso Barbosa - gentil@uft.edu.br: Doutor pela Universidade Federal do Rio de Janeiro.

<http://journalijdr.com/management-requisitions-and-incidents-judiciary-tocantins>

Vol. 09, Issue, 12, pp. 32358-32361, December, 2019

ABSTRACT

This article aims to analyze the implementation of the processes of management of compliance with requests and incidents, based on the Information Technology Infrastructure Library (ITIL), in the Judiciary of Tocantins (PJTO). The description of the compliance management process of requests and incidents will be presented with the presentation of the steps. The study also presents the result of the maturity level assessment defined in COBIT, as well as the benefits of the implementation of ITIL, as well as the improvements arising from the use of good practices in information technology services management and Communication.

KEYWORDS: IT Governance, IT Service Management, ITIL.

APÊNDICE C –MODELO DE TABELA DE CATEGORIZAÇÃO

Os incidentes devem ser categorizados de acordo com os critérios estabelecidos por cada organização, podendo se basear no catálogo de serviços de negócio, no catálogo de serviços de TI e etc.

ITEM	CATEGORIA	NÍVEL	GRUPO DE ATENDIMENTO

APÊNDICE D – MODELO DE MATRIZ DE DEFINIÇÃO DE PRIORIDADE

A priorização é definida com base em uma matriz de risco entre a urgência do tratamento do incidente e o impacto que incidente causa na operação da organização. O impacto pode ser definido de acordo com alguns critérios:

- Quantidade de áreas afetadas
- Quantidade de serviços impactados
- Nível de exposição da imagem da organização
- Risco de perdas financeiras
- Conformidade com leis e regulamentações.

IMPACTO	URGÊNCIA	PRIORIDADE
Menor/Local	Baixo/Informativo	P5 – Muito Baixo
Moderado/Limitado	Baixo/Informativo	P5 – Muito Baixo
Significante/Grande	Baixo/Informativo	P4 – Baixo
Extensivo/Generalizado	Baixo/Informativo	P4 – Baixo
Menor/Local	Médio/Regular	P4 – Baixo
Moderado/Limitado	Médio/Regular	P4 – Baixo
Significante/Grande	Médio/Regular	P3 – Médio
Extensivo/Generalizado	Médio/Regular	P3 – Médio
Menor/Local	Alto/Rápido	P3 – Médio
Moderado/Limitado	Alto/Rápido	P3 – Médio
Significante/Grande	Alto/Rápido	P3 – Médio
Extensivo/Generalizado	Alto/Rápido	P2 – Alto
Menor/Local	Critico/Risco para o Negócio	P2 – Alto
Moderado/Limitado	Critico/Risco para o Negócio	P2 – Alto
Significante/Grande	Critico/Risco para o Negócio	P1 – Muito Alto (Crítico)
Extensivo/Generalizado	Critico/Risco para o Negócio	P1 – Muito Alto (Crítico)

APÊNDICE E – MODELO DE TABELA DE PRIORIZAÇÃO

A Tabela de priorização deverá ser preenchida conforme classificação do risco, definido na Matriz de Definição de Prioridade.

SERVIÇO	IMPACTO	URGÊNCIA	PRIORIDADE

**APÊNDICE F – MODELO DE TABELA DE ACORDO DE NÍVEL DE
SERVIÇO**

PRIORIDADE	DESCRIÇÃO	TEMPO PARA INÍCIO DA SOLUÇÃO (MINUTOS)	TEMPO MÁXIMO DE SOLUÇÃO (HORAS)
1	MUITO ALTO		

APÊNDICE G – MODELO DE TABELA DE USUÁRIO PRIORIÁRIO

A Classificação de usuário Prioritário, pode ser realizada de acordo com o critério definido pela organização. Ex: cargo do usuário.

CARGO	USUÁRIO PRIORIÁRIO SIM/NÃO

APÊNDICE H – MODELO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O Catálogo de Serviços registra e disponibiliza a relação e o detalhamento dos serviços ofertados pela Diretoria de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Tocantins aos seus usuários, sendo controlados e aferidos pelos processos de gestão do catálogo de serviço e gestão de acordo de nível de serviço – ANS.

Para elaboração do catálogo de serviços deve seguir os seguintes passos:

1. Listar todos os serviços e a descrição agrupados por categorias
2. Definir o tipo de serviço (Incidente ou Requisição)
3. Definir quem pode solicitar o serviço (servidores, magistrados, estagiários e etc)
4. Definir qual o grupo de atendimento vai atender o chamado (N1-ServiceDesk, N2-Suporte, N3-DASR, N3-Sistemas, N3-Banco de Dados)
5. Definir a prioridade do serviço, com base na tabela de Acordo de Nível de Serviços
6. De acordo com a prioridade o serviço será definido o prazo de solução do serviço.

CATEGORIA:					
SERVIÇO	DESCRIÇÃO	TIPO Requisição ou Incidente	QUEM PODE SOLICITAR	GRUPO ATENDIMENT O	TEMPO MÁXIMO DE SOLUÇÃO

APÊNDICE I – MODELO DE PROCESSO

IDENTIFICAÇÃO

NOME DO PROCESSO	
GERENTE	
UNIDADE	

DECLARAÇÃO DE VISÃO E MISSÃO

Descreva aqui o propósito do processo

OBJETIVOS

ESCOPO

VISÃO GERAL

Descrição Geral	
Entradas	
SubProcessos	
Atividades	
Saídas	
Gatilhos	
Ferramentas	

FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

Descrever as funções

OBSERVAÇÕES

Informações adicionais que entenda importante destacar, links, documentações.

APÊNDICE J – MODELO DE RELATÓRIO DE MONITORAMENTO

IDENTIFICAÇÃO

PROCESSO			
GERENTE			
UNIDADE			
Nº RELATÓRIO	001	PERÍODO DESTES RELATÓRIO	De: 00/00/2020
			Até: 00/01/2020
		PRÓXIMO RELATÓRIO	

Relatório Mensal de acompanhamento de chamados, conforme indicadores descritos abaixo:

INDICADORES MENSAIS

INDICADOR 1: Backlog	Periodicidade: Mensal
Objetivo: O número Total ou percentual de incidentes/requisições de serviço abertas comparado com sua idade e nível de serviço.	
Fórmula = (Quantidade de Incidentes e Requisições abertos vencidos/ Quantidade Total de Incidentes e Requisições abertos) * 100	
Referência de Alta Performance: 5% a 15%	
Fontes de Informação: Sistema de Gerenciamento de Chamados	

INDICADOR 2: Distribuição dos Tempos de Resolução do Incidente e Requisição	Periodicidade: Mensal
Objetivo: Medir o desempenho das Áreas de Solução em relação a resolução de incidentes/requisições, frente aos Acordos de Níveis de Serviços	
Fórmula = (Quantidade de Incidentes e Requisições resolvidos no prazo estabelecido por grupo solucionador/ Quantidade Total de Incidentes e Requisições resolvidos por grupo solucionador) * 100	
Referência de Alta Performance: no mínimo 85%	
Fontes de Informação: Sistema de Gerenciamento de Chamados	

INDICADOR 3: Taxa de Resolução em Primeiro Contato	Periodicidade: Mensal
Objetivo: O número de incidentes e requisições resolvidos durante as interações iniciais entre o usuário e a central de serviços	
Fórmula = (Quantidade de Incidentes e Requisições resolvidos no primeiro nível/ Quantidade Total de Incidentes e Requisições) * 100	
Referência de Alta Performance: 50 a 70% (para Centro de Suporte Corporativos)	
Fontes de Informação: Sistema de Gerenciamento de Chamados	

INDICADOR 4: Chamados por Agente de Service Desk	Periodicidade: Mensal
Objetivo: Medir a produtividade dos agentes de atendimento para fins de gestão de equipe e desempenho operacional	
Fórmula = Total de Chamados/Analista	
Referência de Alta Performance: 400 à 550 chamados/analista	
Fontes de Informação: Sistema de Gerenciamento de Chamados	

INDICADOR 5: Chamados Reabertos	Periodicidade: Mensal
Objetivo: Percentual de Incidentes e Requisições que são reabertos porque o serviço não foi restaurado ou a requisição não foi completada corretamente	
Fórmula = Quantidade de Incidentes e Requisições reabertos/Quantidade total de Incidentes e Requisições resolvidos) * 100	
Referência de Alta Performance: Até 1% do total de chamados resolvidos	
Fontes de Informação: Sistema de Gerenciamento de Chamados	

INDICADORES QUALITATIVOS

INDICADOR 6: Pesquisa de Satisfação do Usuário	Periodicidade: Contínua ou Periódica
Objetivo: Medir o grau de satisfação dos Usuários com os serviços prestados pelo Centro de Suporte	
Fórmula = $(\sum \text{das respostas} / \text{Quantidade Respostas}) * 100$	
Referência de Alta Performance: 85% a 95%	
Fontes de Informação: Sistema de Gerenciamento de Chamados	

APÊNDICE K – TABELA DE CATEGORIZAÇÃO

Item	Categoria	Nível	Grupo de Atendimento
1.	Antivírus	1	N1-ServiceDesk
2.	Aplicativos e Softwares	2	N2-Suporte
3.	Auditoria	2	N2-Suporte
4.	Banco de Dados	3	N3-Banco de Dados
5.	Certificação Digital	1	N1-ServiceDesk
6.	Computador	2	N2-Suporte
7.	Equipamentos e Periféricos	2	N2-Suporte
8.	Firewall	3	N3-Divisão de Redes
9.	Impressão	2	N2-Suporte
10.	Notebook	2	N2-Suporte
11.	Portais Web	3	N3-SSW
12.	Segurança da Informação	3	N3-Divisão de Redes
13.	Serviço de Cadastro e Acesso	1	N1-ServiceDesk
14.	Serviço de Rede e Internet	1	N1-ServiceDesk
15.	Serviços de Email	3	N3-SSW
16.	Serviços de Estação de Trabalho	2	N2-Suporte
17.	Serviços de Telefonia	2	N1-ServiceDesk
18.	Sistema e-GESP	2	N2-SuporteEgesp
19.	Sistema EPROC	2	N2-SuporteEproc
20.	Sistema GISE	3	N3-SuporteGISE
21.	Sistema SEI	3	N3-Suporte_SEI
22.	Sistemas Administrativos	3	N3-SSA
23.	Sistemas CNJ	1	N1-ServiceDesk
24.	Sistemas ESMAT	3	N3-Suporte_ESMAT
25.	Sistemas Extrajudiciais	3	N3-Suporte_GISE

26.	Sistemas Judiciais	3	N3-Suporte_SSJ
27.	Tunning e Desempenho	3	N3-Banco de Dados

APÊNDICE L – TABELA DE PRIORIZAÇÃO

Categoria	Serviço	Impacto	Urgência	Prioridade
Antivirus	Solicitação	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Antivirus	Dúvidas	Moderado/Limitado	Médio/Regular	4
Antivirus	Erro ou falha	Extensivo/Generalizado	Alto/Rápido	2
Aplicativos e Softwares	Instalar Software	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Aplicativos e Softwares	Suporte a Software	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Aplicativos e Softwares	Software não funciona	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Aplicativos e Softwares	Audiência	Extensivo/Generalizado	Alto/Rápido	2
Auditoria	Dúvidas	Moderado/Limitado	Baixo/Informativo	5
Auditoria	Solicitação	Moderado/Limitado	Baixo/Informativo	5
Auditoria	Erro ou falha	Extensivo/Generalizado	Baixo/Informativo	5
Certificado Digital	Solicitação de Certificado Digital e Token	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Certificado Digital	Desbloqueio de Token	Extensivo/Generalizado	Crítico/Risco para o Negócio	1
Certificado Digital	Renovação de Certificado Digital	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Certificado Digital	Esquecimento de Senha	Extensivo/Generalizado	Crítico/Risco para o Negócio	1
Documento de Conhecimento	Classificar categoria Incidente	Significante/Grande	Baixo/Informativo	4
Documento de Conhecimento	Classificar categoria de RFC	Significante/Grande	Baixo/Informativo	4
Equipamentos e Periféricos	Unidades Móveis	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Equipamentos e Periféricos	Erro ou falha	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Firewall	Solicitação	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Firewall	Dúvidas	Moderado/Limitado	Médio/Regular	4
Firewall	Erro ou falha	Extensivo/Generalizado	Alto/Rápido	2
Impressão	Suporte a Impressora	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Impressão	Instalar Impressora	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Impressão	Falha no Serviço de Impressão	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Impressão	Atolamento	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Portais WEB	Dúvidas Portais Web	Moderado/Limitado	Médio/Regular	4
Portais WEB	Manutenção Portais Web	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Portais WEB	Erro ou falha	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Segurança da informação	Bloquear Site	Moderado/Limitado	Médio/Regular	4
Segurança da	Liberar Site	Moderado/Limitado	Médio/Regular	4

informação				
Segurança da informação	Erro ao acessar	Extensivo/Generalizado	Alto/Rápido	2
Serviço de cadastro e acesso	Novo Cadastro	Extensivo/Generalizado	Crítico/Risco para o Negócio	1
Serviço de cadastro e acesso	Alterar Cadastro	Menor/Local	Médio/Regular	4
Serviço de cadastro e acesso	Liberar Cadastro	Menor/Local	Alto/Rápido	3
Serviço de cadastro e acesso	Cancelar Cadastro/Acesso	Menor/Local	Alto/Rápido	3
Serviço de cadastro e acesso	Alterar senha de acesso	Menor/Local	Alto/Rápido	3
Serviço de cadastro e acesso	Desbloqueio de senha	Significante/Grande	Crítico/Risco para o Negócio	1
Serviço de cadastro e acesso	Criar	Menor/Local	Baixo/Informativo	5
Serviço de rede e Internet	Ativar Ponto de Rede	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Serviço de rede e Internet	Compartilhamento de Rede	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Serviço de rede e Internet	Falhas de conexão de rede e compartilhamento	Extensivo/Generalizado	Crítico/Risco para o Negócio	1
Serviços de E-mail	Falha ao enviar	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Serviços de E-mail	Falha ao receber	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Serviços de E-mail	Falha no anexo	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Serviços de E-mail	Spam	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Serviços de Estação de trabalho	Devolução	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Serviços de Estação de trabalho	Dúvidas	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Serviços de Estação de trabalho	Empréstimo	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Serviços de Estação de trabalho	Manutenção Preventiva	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Serviços de Estação de trabalho	Movimentação	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Serviços de Estação de trabalho	Solicitar Novo	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Serviços de Estação de trabalho	Substituição	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Serviços de Estação de trabalho	Teste	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Serviços de Estação de trabalho	Não Liga	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Serviços de Estação de trabalho	Travando	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Serviços de Estação de trabalho	Lento	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Serviços de telefonia	Novo Ramal	Extensivo/Generalizado	Alto/Rápido	2
Serviços de telefonia	Alterar Ramal	Extensivo/Generalizado	Alto/Rápido	2

		do		
Serviços de telefonia	Remover Ramal	Extensivo/Generalizado	Alto/Rápido	2
Serviços de telefonia	Falha de linha telefônica	Extensivo/Generalizado	Alto/Rápido	2
Sistema eGESP	Dúvidas	Menor/Local	Médio/Regular	4
Sistema eGESP	Relatório	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Sistema eGESP	Ajuste	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Sistema eGESP	Erro ou falha	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Sistema Eproc	Dúvidas	Moderado/Limitado	Médio/Regular	4
Sistema Eproc	Manutenção	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Sistema Eproc	Erro ou falha	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Sistema Eproc	Relatório	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Sistema Gise	Dúvidas	Menor/Local	Médio/Regular	4
Sistema Gise	Manutenção	Significante/Grande	Médio/Regular	3
Sistema Gise	Erro ou falha	Significante/Grande	Médio/Regular	3
Sistema Gise	Relatório	Significante/Grande	Médio/Regular	3
Sistema SEI	Dúvidas	Moderado/Limitado	Médio/Regular	4
Sistema SEI	Manutenção	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Sistema SEI	Erro ou falha	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Sistema SEI	Relatório	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Sistemas Administrativos	Manutenção	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Sistemas Administrativos	Dúvidas	Moderado/Limitado	Médio/Regular	4
Sistemas Administrativos	Erro ou falha	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Sistemas Administrativos	Relatório	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Sistemas CNJ	Suporte aos Sistemas	Extensivo/Generalizado	Alto/Rápido	2
Sistemas CNJ	Falha nos Sistemas	Significante/Grande	Crítico/Risco para o Negócio	1
Sistemas ESMAT	Dúvidas	Moderado/Limitado	Médio/Regular	4
Sistemas ESMAT	Manutenção	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Sistemas ESMAT	Erro ou falha	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Sistemas Extrajudiciais	Dúvidas	Menor/Local	Médio/Regular	4
Sistemas Extrajudiciais	Erro ou falha	Significante/Grande	Médio/Regular	3
Sistemas Extrajudiciais	Manutenção	Significante/Grande	Médio/Regular	3
Sistemas Extrajudiciais	Relatório	Significante/Grande	Médio/Regular	3
Sistemas Judiciais	Dúvidas	Moderado/Limitado	Médio/Regular	4
Sistemas Judiciais	Manutenção	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Sistemas Judiciais	Erro ou falha	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3
Sistemas Judiciais	Relatório	Moderado/Limitado	Alto/Rápido	3

APÊNDICE M – CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

Categoria	Serviço	Tipo	Quem pode Solicitar	Grupo de Atendimento	Tempo máximo para início da solução	Tempo Máximo de solução
Antivirus	Solicitação	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Antivirus	Dúvidas	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	35 min	4 h
Antivirus	Erro ou falha	Incidente	Todos	N1 - ServiceDesk	20 min	2 h
Aplicativos e Softwares	Instalar Software	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Aplicativos e Softwares	Suporte a Software	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Aplicativos e Softwares	Software não funciona	Incidente	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Aplicativos e Softwares	Audiência	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	20 min	2 h
Auditoria	Dúvidas	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	40 min	5 h
Auditoria	Solicitação	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	40 min	5 h
Auditoria	Erro ou falha	Incidente	Todos	N1 - ServiceDesk	40 min	5 h
Certificado Digital	Solicitação de Certificado Digital e Token	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Certificado Digital	Desbloqueio de Token	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	15 min	1 h
Certificado Digital	Renovação de Certificado Digital	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Certificado Digital	Esquecimento de Senha	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	15 min	1 h
Documento de Conhecimento	Classificar categoria Incidente	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	35 min	4 h
Documento de Conhecimento	Classificar categoria de RFC	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	35 min	4 h
Equipamentos e Periféricos	Unidades Móveis	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Equipamentos e Periféricos	Erro ou falha	Incidente	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Firewall	Solicitação	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Firewall	Dúvidas	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	35 min	4 h
Firewall	Erro ou falha	Incidente	Todos	N1 - ServiceDesk	20 min	2 h
Impressão	Suporte a Impressora	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Impressão	Instalar Impressora	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h

Impressão	Falha no Serviço de Impressão	Incidente	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Impressão	Atolamento	Incidente	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Portais WEB	Dúvidas Portais Web	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	35 min	4 h
Portais WEB	Manutenção Portais Web	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Portais WEB	Erro ou falha	Incidente	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Segurança da informação	Bloquear Site	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	35 min	4 h
Segurança da informação	Liberar Site	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	35 min	4 h
Segurança da informação	Erro ao acessar	Incidente	Todos	N1 - ServiceDesk	20 min	2 h
Serviço de cadastro e acesso	Novo Cadastro	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	15 min	1 h
Serviço de cadastro e acesso	Alterar Cadastro	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	35 min	4 h
Serviço de cadastro e acesso	Liberar Cadastro	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Serviço de cadastro e acesso	Cancelar Cadastro/Acesso	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Serviço de cadastro e acesso	Alterar senha de acesso	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Serviço de cadastro e acesso	Desbloqueio de senha	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	15 min	1 h
Serviço de cadastro e acesso	Criar	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	40 min	5 h
Serviço de rede e Internet	Ativar Ponto de Rede	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Serviço de rede e Internet	Compartilhamento de Rede	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Serviço de rede e Internet	Falhas de conexão de rede e compartilhamento	Incidente	Todos	N1 - ServiceDesk	15 min	1 h
Serviços de E-mail	Falha ao enviar	Incidente	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Serviços de E-mail	Falha ao receber	Incidente	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Serviços de E-mail	Falha no anexo	Incidente	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Serviços de E-mail	Spam	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Serviços de Estação de	Devolução	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h

trabalho						
Serviços de Estação de trabalho	Dúvidas	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Serviços de Estação de trabalho	Empréstimo	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Serviços de Estação de trabalho	Manutenção Preventiva	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Serviços de Estação de trabalho	Movimentação	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Serviços de Estação de trabalho	Solicitar Novo	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Serviços de Estação de trabalho	Substituição	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Serviços de Estação de trabalho	Teste	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Serviços de Estação de trabalho	Não Liga	Incidente	Todos	N2 - Suporte EPROC	30 min	3 h
Serviços de Estação de trabalho	Travando	Incidente	Todos	N2 - Suporte EPROC	30 min	3 h
Serviços de Estação de trabalho	Lento	Incidente	Todos	N2 - Suporte EPROC	30 min	3 h
Serviços de telefonia	Novo Ramal	Requisição	Todos	N2 - Suporte EPROC	20 min	2 h
Serviços de telefonia	Alterar Ramal	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	20 min	2 h
Serviços de telefonia	Remover Ramal	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	20 min	2 h
Serviços de telefonia	Falha de linha telefônica	Incidente	Todos	N1 - ServiceDesk	20 min	2 h
Sistema eGESP	Dúvidas	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	35 min	4 h
Sistema eGESP	Relatório	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Sistema eGESP	Ajuste	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Sistema eGESP	Erro ou falha	Incidente	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Sistema Eproc	Dúvidas	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	35 min	4 h
Sistema Eproc	Manutenção	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Sistema Eproc	Erro ou falha	Incidente	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h

Sistema Eproc	Relatório	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Sistema Gise	Dúvidas	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	35 min	4 h
Sistema Gise	Manutenção	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Sistema Gise	Erro ou falha	Incidente	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Sistema Gise	Relatório	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Sistema SEI	Dúvidas	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	35 min	4 h
Sistema SEI	Manutenção	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Sistema SEI	Erro ou falha	Incidente	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Sistema SEI	Relatório	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Sistemas Administrativos	Manutenção	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Sistemas Administrativos	Dúvidas	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	35 min	4 h
Sistemas Administrativos	Erro ou falha	Incidente	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Sistemas Administrativos	Relatório	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	30 min	3 h
Sistemas CNJ	Suporte aos Sistemas	Requisição	Todos	N1 - ServiceDesk	20 min	2 h
Sistemas CNJ	Falha nos Sistemas	Incidente	Todos	N1 - ServiceDesk	15 min	1 h
Sistemas ESMAT	Dúvidas	Requisição	Todos	N2-ESMAT	35 min	4 h
Sistemas ESMAT	Manutenção	Requisição	Todos	N2-ESMAT	30 min	3 h
Sistemas ESMAT	Erro ou falha	Incidente	Todos	N2-ESMAT	30 min	3 h
Sistemas Extrajudiciais	Dúvidas	Requisição	Todos	N3-SuporteGISE	35 min	4 h
Sistemas Extrajudiciais	Erro ou falha	Incidente	Todos	N3-SuporteGISE	30 min	3 h
Sistemas Extrajudiciais	Manutenção	Requisição	Todos	N3-SuporteGISE	30 min	3 h
Sistemas Extrajudiciais	Relatório	Requisição	Todos	N3-SuporteGISE	30 min	3 h
Sistemas Judiciais	Dúvidas	Requisição	Todos	N2-SSJ	35 min	4 h
Sistemas Judiciais	Manutenção	Requisição	Todos	N2-SSJ	30 min	3 h
Sistemas Judiciais	Erro ou falha	Incidente	Todos	N2-SSJ	30 min	3 h
Sistemas Judiciais	Relatório	Requisição	Todos	N2-SSJ	30 min	3 h

APÊNDICE N – PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES E REQUISIÇÕES

NOME DO PROCESSO	GERENCIAMENTO DE INCIDENTES E REQUISIÇÕES DE TIC
GERENTE	ALICE CARLA DE SOUSA SETÚBAL
UNIDADE	CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

DECLARAÇÃO DE VISÃO E MISSÃO

O propósito do processo de gerenciamento de incidentes é restaurar a operação normal de serviço, o mais rápido possível e minimizar o impacto negativo sobre as operações do negócio, garantindo assim que os níveis acordados de qualidade de serviços sejam mantidos.

O propósito do processo de gerenciamento de requisições é executar as requisições de serviços dos usuários que não estão relacionadas a incidentes e são serviços pré-aprovados, com baixo ou nenhum impacto na operação de TI e que podem ser realizados sem a necessidade de planejamento e aprovação do Gerenciamento de Mudanças.

OBJETIVOS

- Colocar a disposição dos usuários um canal, através do qual possam solicitar e receber serviços;
- Proporcionar aos usuários e clientes informação sobre a disponibilidade de serviços e procedimento para obter esses serviços;
- Assegurar que métodos padronizados sejam usados para uma resposta rápida e eficiente, análise, documentação, gerenciamento e comunicação de incidentes;
- Aumentar a percepção do negócio e de TI através do uso de uma abordagem profissional para resolver rapidamente e comunicar incidentes quando eles ocorrerem;
- Alinhar as atividades de gerenciamento de incidentes e prioridades com os da organização;
- Manter a satisfação dos usuários com a qualidade dos serviços de TI;
- Aumentar a visibilidade e a comunicação de incidentes ao negócio e de suporte ao pessoal de TI;

ESCOPO

O gerenciamento de incidentes inclui qualquer evento que interrompa ou que possa causar a interrupção de um serviço. Inclui eventos que não comunicados diretamente pelos usuários através da central de atendimento.

O cumprimento de requisição é o processo que executa as requisições de serviço dos usuários que não estão relacionadas a incidentes e são serviços pré-aprovados, com baixo ou nenhum impacto na operação de TI, e que podem ser realizados sem a necessidade de planejamento e aprovação do gerenciamento de mudança.

VISÃO GERAL

Descrição Geral	Gerenciamento de Incidentes e Requisições de TIC
Entradas	<ul style="list-style-type: none"> • Central de Serviços de TIC
SubProcessos	<ul style="list-style-type: none"> • Incidentes Graves • Aprovação de Requisição
Atividades	<ul style="list-style-type: none"> • Identificação • Registro • Classificação • Priorização • Escalonamento • Investigação e Diagnóstico • Resolução • Encerramento
Saídas	<ul style="list-style-type: none"> • Informações sobre Incidentes para todos os outros processos. • Identificação de Incidentes relacionados com Itens de Configuração. • Incidentes resolvidos para a Central de Serviços. • Abertura de Registros de Problemas. • Abertura de Requisições de Mudanças.
Gatilhos	<ul style="list-style-type: none"> • Os incidentes podem ter muitos gatilhos. O caminho mais habitual é um usuário que entra em contato com a central de serviços ou envia um chamado através do

	Sistema de Gerenciamento de Chamados, que pode ser acessado através da Internet.
Ferramentas	Sistema de Gerenciamento de Chamados Assyst v10 disponibilizada através do link http://servicedesk.tjto.jus.br/assystnet/
Documentação	<ul style="list-style-type: none"> • Manual do Sistema: http://intranet.tjto.jus.br/index.php/arquivos/send/14-manuais/78-service-desk-manual. • Manual do Processo;

FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

- Responsabilidades operacionais
- Dono do processo
 - Garantir que o processo seja adequado ao propósito.
 - Desenhar Modelos de Incidentes e fluxo de trabalho para tratamento de incidentes.
 - Trabalhar junto com outros donos de processo para garantir que uma abordagem integrada esteja sendo adotada para o Gerenciamento de Incidentes e Requisições.
- Usuários do processo
 - Usuários de TIC do PJTO;
 - Usuários internos: servidores, magistrados, estagiários e etc
 - Usuários externos: advogados, Ministério Público e outros órgãos que utilizam o sistema de processo judicial eletrônico (eproc).

MEDIÇÕES E MÉTRICAS DO PROCESSO

- Principais indicadores de desempenho
 - Número total de incidentes e requisições.
 - Número e a porcentagem de incidentes graves.
 - Porcentagem de incidentes e requisições gerenciados no prazo acordado.
- Objetivos e prazos
- Revisões de processos, avaliações e auditorias

OBSERVAÇÕES

Informações adicionais que entenda importante destacar, links, documentações.

- Manual do Processo
- Fluxo do Processo

APÊNDICE O – RELATÓRIO DE MONITORAMENTO

IDENTIFICAÇÃO

PROCESSO	Gerenciamento de Incidentes e Requisições		
GERENTE	Alice Carla de Sousa Setúbal		
UNIDADE	Central de Serviços de TIC		
Nº RELATÓRIO	001	PERÍODO DESTE RELATÓRIO	De: 01/01/2020
			Até: 31/05/2020
		PRÓXIMO RELATÓRIO	

Relatório Mensal de acompanhamento de chamados, conforme indicadores descritos abaixo:

- Gerar Planilha de indicadores para cada grupo de atendimento

INDICADORES QUANTITATIVOS

INDICADOR 1: Backlog	Periodicidade: Mensal
Objetivo: O número Total ou percentual de incidentes/requisições de serviço abertas comparado com sua idade e nível de serviço.	
Fórmula = (Quantidade de Incidentes e Requisições abertos vencidos/ Quantidade Total de Incidentes e Requisições abertos) * 100	
Referência de Alta Performance: 5% a 15%	
Fontes de Informação: Sistema de Gerenciamento de Chamados	

INDICADOR 2: Distribuição dos Tempos de Resolução do Incidente e Requisição	Periodicidade: Mensal
Objetivo: Medir o desempenho das Áreas de Solução em relação a resolução de incidentes/requisições, frente aos Acordos de Níveis de Serviços	
Fórmula = (Quantidade de Incidentes e Requisições resolvidos no prazo estabelecido por grupo solucionador/ Quantidade Total de Incidentes e Requisições resolvidos por grupo solucionador) * 100	
Referência de Alta Performance: no mínimo 85%	
Fontes de Informação: Sistema de Gerenciamento de Chamados	

INDICADOR 3: Taxa de Resolução em Primeiro Contato	Periodicidade: Mensal
Objetivo: O número de incidentes e requisições resolvidos durante as interações iniciais entre o usuário e a central de serviços	
Fórmula = (Quantidade de Incidentes e Requisições resolvidos no primeiro nível/ Quantidade Total de Incidentes e Requisições) * 100	
Referência de Alta Performance: 50 a 70% (para Centro de Suporte Corporativos)	
Fontes de Informação: Sistema de Gerenciamento de Chamados	

INDICADOR 4: Chamados por Agente de Service Desk	Periodicidade: Mensal
Objetivo: Medir a produtividade dos agentes de atendimento para fins de gestão de equipe e desempenho operacional	

Fórmula = Total de Chamados/Analista
Referência de Alta Performance: 400 à 550 chamados/analista
Fontes de Informação: Sistema de Gerenciamento de Chamados

INDICADOR 5: Chamados Reabertos	Periodicidade: Mensal
Objetivo: Percentual de Incidentes e Requisições que são reabertos porque o serviço não foi restaurado ou a requisição não foi completada corretamente	
Fórmula = Quantidade de Incidentes e Requisições reabertos/Quantidade total de Incidentes e Requisições resolvidos) * 100	
Referência de Alta Performance: Até 1% do total de chamados resolvidos	
Fontes de Informação: Sistema de Gerenciamento de Chamados	

INDICADORES QUALITATIVOS

INDICADOR 6: Pesquisa de Satisfação do Usuário	Periodicidade: Contínua ou Periódica
Objetivo: Medir o grau de satisfação dos Usuários com os serviços prestados pelo Centro de Suporte	
Fórmula = (∑ das respostas/Quantidade Respostas) * 100	
Referência de Alta Performance: 85% a 95%	
Fontes de Informação: Sistema de Gerenciamento de Chamados	

COLETA DE DADOS

Indicador 1 – Backlog					
Referência de Alta Performance: 5% a 15%					
Referência	Chamados Abertos	Chamados Abertos Vencidos	Meta (Máximo)	Resultado	Observação
Janeiro	38	25	15%	65.79%	Máximo 15 %
Fevereiro	40	17	15%	42.50%	
Março	49	26	15%	53.06%	
Abril	28	21	15%	75.00%	
Maiο	50	35	15%	70.00%	
Total	205	124	15%	60.49%	

Indicador 2 – Distribuição dos Tempos de Resolução do Chamado					
Referência de Alta Performance: no mínimo 85%					
Grupo Solucionador: Todos					
Referência	Chamados Resolvidos no prazo	Total de Chamados Resolvidos	Meta	Resultado	Observação
Janeiro	603	1147	90%	53%	
Fevereiro	823	1548	90%	53%	
Março	769	1630	90%	47%	
Abril	501	1032	90%	49%	
Maiο	760	1401	90%	54%	
Total	3456	6758		51%	

Indicador 2 – Distribuição dos Tempos de Resolução do Chamado					
Referência de Alta Performance: no mínimo 85%					
Grupo Solucionador: N1-ServiceDesk					
Referência	Chamados Resolvidos no prazo	Total de Chamados Resolvidos	Meta (Mínimo)	Resultado	Observação
Janeiro	432	448	90%	96,4%	
Fevereiro	576	580	90%	99,3%	
Março	560	584	90%	95,9%	
Abril	338	352	90%	96%	
Maiο	356	365	90%	97,5%	
Total	2262	2329		97%	

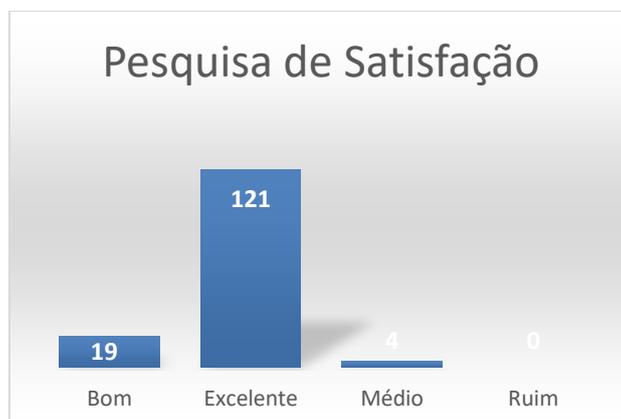
Indicador 3 – Taxa de Resolução em Primeiro Contato					
Referência de Alta Performance: 50 a 70%					
Referência	Chamados resolvidos no Primeiro Nível	Total de Chamados Resolvidos	Meta	Resultado	Observação
Janeiro	448	1147	50%	39%	
Fevereiro	580	1548	50%	37%	
Março	584	1630	50%	36%	
Abril	352	1032	50%	34%	
Maio	365	1401	50%	26%	
Total	2329	6758		34%	

Indicador 4 – Chamados por Agente de Service Desk					
Grupo Solucionador: N1-ServiceDesk					
Referência de Alta Performance: 400 à 550 chamados/analista					
Referência	Quantidade Chamados Atendidos	Quantidade de Analistas	Máximo	Resultado	Observação
Janeiro	1586	5	550	317	Chamados registrados+ligações
Fevereiro	1851	6	550	309	
Março	1457	6	550	243	
Abril	1087	5	550	217	
Maio	1157	6	550	193	
Total	7138				

Indicador 5 – Chamados Reabertos					
Referência de Alta Performance: Até 1% do total de chamados resolvidos					
Referência	Quantidade Chamados Reabertos	Quantidade de Chamados Resolvidos	Máximo	Resultado	Observação
Janeiro	204	1147	11.47	18%	
Fevereiro	209	1548	15.48	14%	
Março	122	1630	16.3	7%	
Abril	93	1032	10.32	9%	
Maiο	115	1401	14.01	8%	
Total					

INDICADOR 6: Pesquisa de Satisfação do Usuário	Periodicidade: Contínua ou Periódica
Objetivo: Medir o grau de satisfação dos Usuários com os serviços prestados pelo Centro de Suporte	
Fórmula = $(\sum \text{das respostas} / \text{Quantidade Respostas}) * 100$	
Referência de Alta Performance: 85% a 95%	
Fontes de Informação: Sistema de Gerenciamento de Chamados	

Resposta				
Bom	Excelente	Médio	Ruim	Total
19	121	4	0	144



ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

INDICADOR 1: Backlog	Periodicidade: Mensal
Análise dos dados: - Considerando o período analisado, observa-se que a meta de chamados abertos vencidos, não está sendo cumprida	
Recomendações: - Analisar os chamados com prazo vencido de cada grupo solucionador, para verificar quais os motivos do não cumprimento dos prazos acordados. - Avaliar os prazos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço	
INDICADOR 2: Distribuição dos Tempos de Resolução do Chamado	Periodicidade: Mensal
Análise dos dados: - Considerando o período analisado, observa-se que a meta de atendimento dos Acordos de Níveis de Serviços não está sendo cumprida. - Foi observado que os atendimentos realizados pelo Nível 1 estão sendo resolvidos no prazo estabelecido, sendo necessário mensurar o indicador para cada grupo solucionador.	
Recomendações: - Analisar o indicador de cada grupo solucionador, para verificar quais os motivos do não cumprimento dos prazos acordados. - Avaliar os prazos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço para cada grupo solucionador. - O atendimento dos tempos de resolução dos chamados depende diretamente do desempenho das áreas solucionadoras.	
INDICADOR 3: Taxa de Resolução em Primeiro Contato	Periodicidade: Mensal
Análise dos dados: - Considerando o período analisado, observa-se que a meta não está sendo alcançada; - A meta proposta é 50%, no entanto a média do período ficou em 34% - A redução deste indicador pode ser causada por um conjunto de motivos: <ul style="list-style-type: none"> • Inexistência ou ineficiência do processo de Gerenciamento de Problemas, com a consequente indisponibilidade de uma base de conhecimento robusta. • Falta de capacitação dos analistas de primeiro nível na utilização das ferramentas disponíveis • Complexidade ou falta de estrutura dos scripts de atendimento 	
Recomendações: - Reunir com a equipe da Central de Serviços - Avaliar a necessidade de realização de capacitação para atendimento dos chamados - Avaliar o percentual de chamados relacionados ao sistema EPROC, visto que os analistas de Nível 1 ainda não foram capacitados para resolver os chamados - Implantar o processo de gerenciamento da base de conhecimento - Os analistas devem atualizar a base de conhecimento - Elaboração dos scripts de atendimento.	
INDICADOR 4: Chamados por Agente de ServiceDesk	Periodicidade: Mensal
Análise dos dados: - Este indicador foi medido somente para os agentes do Nível 1, que são servidores terceirizados e	

<p>trabalham na Central de Serviços</p> <ul style="list-style-type: none"> - A quantidade de atendimentos foi medida pelos chamados registrados no sistema de Gerenciamento de Chamados e a quantidade de ligações recebidas no período - Considerando o período analisado, observa-se que a quantidade de chamados por Agente está abaixo do recomendado pelo HDI Brasil. - Se a quantidade de chamados por agente estiver baixa, pode haver espaço para redução da equipe, ou pode estar havendo falta de registro de chamados.
<p>Recomendações:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reunir com o Comitê de Gestão de TIC - CGTIC - Orientar Analistas e Usuários para que todos os chamados sejam registrados - Analisar junto ao CGTIC a possibilidade incluir novos serviços para os Agentes do Nível 1. Ex: suporte dos sistemas e-PROC e e-Gesp.

INDICADOR 5: Chamados Reabertos	Periodicidade: Mensal
<p>Análise dos dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - O indicador mede o desvio na qualidade da resolução dos chamados, sendo fundamental o seu acompanhamento. - O percentual de incidentes e requisições que são fechados e reabertos porque o serviço não foi restaurado ou a requisição não foi completada corretamente - A referência de Alta Performance deste indicador é de até 1% do total de chamados resolvidos, observando a média do período o resultado é de 11% - O crescimento do indicador pode ocorrer em virtude de uma séria de fatores: <ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitação dos analistas no processo no tocante às tecnologias que suportam os serviços de TIC • Inexistência ou ineficiência no processo de gerenciamento de problemas • Inexistência ou ineficiência de uma base de conhecimento - Importante analisar se trata-se de falta de efetividade na solução do chamado, ou se trata de um erro novo - Os chamados resolvidos, tem um prazo de 5 dias úteis para o usuário se manifestar, caso o usuário não se manifeste o chamado é fechado automaticamente 	
<p>Recomendações:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisar se os chamados estão sendo reabertos devido à um erro novo e orientar os usuários para que abra novo chamado - Analisar se os analistas precisam de capacitação nas ferramentas utilizadas no PJTO - Elaborar o processo de Gerenciamento de Problemas - Elaborar o processo de Gerenciamento da Base de Conhecimento 	

INDICADOR 6: Pesquisa de Satisfação do Usuário	Periodicidade: Mensal
<p>Análise dos dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A pesquisa de satisfação pode ser respondida pelo usuário depois do fechamento do chamado - Observa-se que do total de 6758 chamados resolvidos, somente 73 chamados foram avaliados. Resultando apenas em 1% de resposta da pesquisa. - Mesmo considerando que o resultado dos chamados avaliados é de 100% de satisfação, sugerimos que sejam realizadas campanhas de divulgação para incentivar o usuário a responder à pesquisa. - Além disso pode ser realizada uma pesquisa anual ou periódica para avaliar os níveis de satisfação geral dos usuários. 	
<p>Recomendações:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reunir com o Comitê Gestor de TIC - CGTIC - Realizar campanha de divulgação para que os usuários respondam a pesquisa de satisfação. 	

RECOMENDAÇÕES E OPORTUNIDADES DE MELHORIAS

Sugestões de Melhoria:

1. Revisar os Acordos de Níveis de Serviços;
2. Revisar o Catálogo de Serviços;
3. Capacitar os Analistas nas ferramentas utilizadas no PJTO;
4. Realizar campanha de divulgação incentivando os usuários a responderem a pesquisa de satisfação;
5. Realizar pesquisa de satisfação anual;
6. Elaborar processo de gerenciamento da base de conhecimento;
7. Elaborar processo de Gerenciamento de Problemas.
8. Elaborar processo para incidentes graves
9. Elaborar fluxo de requisições que precisam de aprovação

OBSERVAÇÕES

Informações adicionais que entenda importante destacar, links, documentações.

Deve ser elaborado um Plano de Melhoria Contínua para monitoramento constante do ciclo de vida dos serviços de TIC.

Além dos indicadores propostos, poderão ser elaborados indicadores para monitorar também as ligações recebidas na Central de Serviços, tais como ligações recebidas e abandonadas.

Após a reunião realização com o Comitê Gestor de TIC, as recomendações aprovadas serão incluídas em um Plano de Melhoria Contínua.

ANEXOS

ANEXO A – POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI

MINUTA - INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº , DE DE ABRIL DE 2020.

Dispõe sobre a Política de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (TI), no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Tocantins.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO TOCANTINS, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 211, de 15 de dezembro de 2015, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que dispõe sobre a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), para o período 2015-2020.

CONSIDERANDO a Resolução nº 25, de 04 de dezembro de 2014, que dispõe sobre o Planejamento Estratégico no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Tocantins e estabelece os macrodesafios do Poder Judiciário para o período 2015-2020, em especial o que trata da “Melhoria da Infraestrutura e Governança de TIC”;

CONSIDERANDO a Resolução nº 10, de 19 de maio de 2016, que dispõe sobre o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Tocantins e estabelece os objetivos estratégicos da Diretoria de Tecnologia da Informação Poder Judiciário para o período 2016-2020, em especial o que trata do objetivo “Aperfeiçoar a Governança e a Gestão” e “Promover a Adoção de Padrões Tecnológicos”;

CONSIDERANDO a necessidade de implantação de práticas que favoreçam a Governança da Tecnologia da Informação.

CONSIDERANDO a necessidade de definir diretrizes para o processo de gestão de serviços de TIC.

CONSIDERANDO o contido no processo SEI nº XXX.

RESOLVE:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Instituir a Política de Gerenciamento de Serviços de TIC (PGSTIC) no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Tocantins.

Art. 2º As disposições desse Ato aplicam-se ao gerenciamento e prestação de todos os serviços de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Tocantins.

CAPÍTULO II

DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Art. 3º Para os efeitos deste Ato aplicam-se as seguintes definições:

I - usuários: magistrados, servidores ocupantes de cargo efetivo ou em comissão, requisitados e cedidos, e, desde que previamente autorizados, empregados de empresas prestadoras de serviços terceirizados, consultores, advogados, peritos, estagiários e outras pessoas que se encontrem a serviço do Tribunal de Justiça, em caráter temporário, os recursos tecnológicos do PJTO;

II - recurso de tecnologia de informação: qualquer equipamento, dispositivo, serviço, infraestrutura, sistema de processamento da informação ou servidor da Diretoria de Tecnologia da Informação;

III - serviço de TIC: serviço baseado no uso da tecnologia da informação provido pela Diretoria de Tecnologia da Informação para um ou mais usuários, oferecendo apoio aos processos de negócio do Tribunal de Justiça do Tocantins é composto pela combinação de pessoas, processos e de tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço (ANS);

IV - provedor de serviço de TIC: unidade organizacional ou pessoa que oferece serviços de TIC para usuários internos ou usuários externos;

V - Acordo de Nível de Serviço (ANS): é um acordo entre o provedor de serviço de TIC e um usuário. O ANS descreve o serviço de TIC, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TIC e do usuário;

VI - catálogo de serviços: um catálogo de serviços relaciona os serviços de TIC ofertados aos clientes e suas respectivas características, condições de fornecimento e Acordos de Níveis de Serviços (ANS);

VII - incidente: uma interrupção não planejada de um serviço de TIC ou uma redução de sua qualidade;

VIII - requisição de serviço: demanda por um determinado serviço de TIC, a qual não afeta a sua prestação, não provoca a sua interrupção ou degradação da sua qualidade;

IX - problema: uma condição identificada originada por múltiplos incidentes que mostram sintomas comuns ou por um incidente significativo do qual não se conhece a causa;

X - Central de Serviços: É o ponto único de contato (PUC) entre o provedor de serviço e os usuários. Gerencia incidentes, requisições de serviço e também a comunicação com os usuários;

XI - impacto: o impacto pode ser definido em uma organização levando-se em consideração alguns dos critérios a seguir: a) quantidade de áreas afetadas da organização; b) quantidade de serviços impactados; c) nível de exposição da imagem da organização; d) risco de perdas financeiras; e) conformidade com leis e regulamentações;

XII - urgência: determinação do tempo máximo que uma organização pode suportar determinado impacto sem solução;

XIII - prioridade: é definida baseada em uma matriz de risco entre a urgência do tratamento do incidente e o impacto que ele causa na operação da organização;

XIV - gerenciamento de serviços de TIC: é um conjunto de capacidades organizacionais específicas (processos, métodos, funções, papéis e atividades) para prover valores aos usuários sob a forma de serviços;

XV - item de configuração: é qualquer componente que necessite ser gerenciado para que se possa entregar um serviço de TI;

XVI - tempo médio para restauração de serviço: é a medida do momento em que o item de configuração ou serviço de TI falhou até quando ele estiver completamente restaurado e executando sua funcionalidade normal;

XVII - janelas de manutenção: é uma grade de horários acordados e periódicos em que as alterações ou liberações são implantadas com o mínimo de impacto nos serviços, visando atuar de uma forma mais eficiente na diminuição do tempo de indisponibilidade não programado;

XVIII - índice de disponibilidade: é a porcentagem da disponibilidade de um serviço de TI dentro de um determinado período.

CAPÍTULO III DOS OBJETIVOS DA POLÍTICA

Art. 4º A gestão de serviços de TIC compreende a administração dos serviços que a Diretoria de Tecnologia da Informação provê ao Tribunal de Justiça do Tocantins, gerenciando-os desde a sua instalação até a sua manutenção.

Parágrafo único. A gestão de serviços de TIC de que trata o caput deste artigo compreende obrigatoriamente atividades de planejamento, elaboração, entrega, monitoramento, avaliação e ajustes contínuos dos serviços de TIC a serem oferecidos.

CAPÍTULO IV DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Art. 5º Será disponibilizado pela Diretoria de Tecnologia da Informação um catálogo de serviços.

Parágrafo único. O catálogo referido no caput deste artigo abrangerá todos os serviços que estão sendo fornecidos pela Diretoria de Tecnologia da Informação, contendo uma descrição do serviço, níveis de serviço, usuário e a pessoa/unidade organizacional responsável pela manutenção do referido serviço.

CAPÍTULO V DOS ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

Art. 6º O Comitê de Gestão de TIC deverá aprovar os Acordos de Níveis de Serviço entre as unidades do PJTO e a Diretoria de Tecnologia da Informação. O Acordo de Nível de Serviço contém no mínimo:

I - a descrição do serviço ofertado;

II - o tempo de solução do atendimento expresso em horas úteis;

§ 1º Os Acordos de Níveis de Serviços deverão ser revisados periodicamente a fim de identificar possíveis melhorias na forma de prestação dos serviços acordados ou ainda distorção nos níveis de expectativas de entrega de serviço.

CAPÍTULO VI DA ORGANIZAÇÃO DO SUPORTE

Art. 7º A Diretoria de Tecnologia da Informação organizará o suporte a usuários em equipes distribuídas em 3 (três) níveis de atendimento.

§ 1º O primeiro nível de atendimento é composto por um grupo de agentes que atenderão o chamado, mediante o uso de ferramentas complementares (base de conhecimento, software de controle remoto etc.) e treinamento adequado. Esse atendimento é realizado pela Central de Serviços da Diretoria de Tecnologia da Informação.

§ 2º Se o chamado não for solucionado pelo primeiro nível de atendimento, o segundo nível de atendimento, que é composto por técnicos com maiores conhecimentos sobre a área do chamado em questão, será acionado para solucioná-lo. Se necessário for, servidores da Divisão Manutenção e Suporte ao Usuário, Divisão de Sistemas de Informação serão escalados para compor o suporte de segundo nível. De acordo com a natureza do chamado e da necessidade, uma equipe de campo, composta por servidores, estagiários ou funcionários terceirizados, será escalada e irá ao usuário para solucionar o chamado registrado.

§ 3º Se o segundo nível não solucionar o chamado, o terceiro nível de atendimento, que é composto por servidores especializados, prestadores de serviço, fabricantes de hardwares ou softwares e consultores contratados, será escalado para solucionar o chamado.

§ 4º Se um incidente possuir a mesma causa-raiz de outros incidentes, o processo de Gerenciamento de Problemas será empregado pela Diretoria de Tecnologia da Informação para gerenciá-lo. Nesse processo, o usuário será notificado sobre o andamento da resolução do problema.

CAPÍTULO VII DA CENTRAL DE SERVIÇOS

Art. 8º Fica o Setor de Central de Serviços, ponto único de contato (PUC), responsável pelo recebimento centralizado dos chamados abertos pelas unidades administrativas.

Art. 9º São atribuições da Central de Serviços:

I - classificar e definir a prioridade dos chamados previamente registrados de acordo com a matriz “urgência x impacto”;

II - prestar atendimento de primeiro nível e atender a fila de chamados na ordem determinada de acordo com a sua prioridade;

III - avaliar incidentes e requisições de serviços e, quando necessário, encaminhar as solicitações de solução de problemas, mediante atendimento de segundo nível, às áreas responsáveis;

IV - manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento dos chamados por meio do sistema de gerenciamento de chamados;

V - monitorar o cumprimento dos acordos de níveis de serviço;

VI - criar e manter um banco de dados de erros conhecidos;

VII - criar e manter uma base de conhecimentos que auxiliem na resolução de chamados de primeiro nível.

Parágrafo único. Quando os incidentes registrados não forem resolvidos pela Central de Serviços, deverão ser escalonados para o segundo nível, com o objetivo de solucionar e restabelecer o serviço;

Art. 10. Os usuários deverão realizar o relacionamento com a Central de Serviços por intermédio do Portal da Central de Serviços ou por outros meios eletrônicos disponibilizados pela Diretoria de Tecnologia da Informação.

CAPÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 11. Diretrizes adicionais sobre o processo de gerenciamento de serviços de TIC serão descritas e mantidas em documentos à parte, disponíveis a partir da página principal da intranet ou em site específico mantido por este Tribunal.

Art. 12. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Palmas, XX de XXX de 2020

Desembargador HELVÉCIO DE BRITO MAIA NETO
Presidente