



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO**

Sumário

1. Objetivo	2
2. Definições	2
3. Processo: Cumprimento de Requisição	3
3.1. Papéis e Responsabilidades	3
3.2. Fluxo do Processo	7
3.3. Entradas e Saídas do Processo	8
3.4. Descrição do Fluxo do Processo	8
4. Matriz RECI (RACI)	12
5. Controles do Processo	14
5.1. Indicadores do Processo	14
6. Histórico de Revisão e Periodicidade	15



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO**

1. Objetivo

Definir o processo de cumprimento de requisições a ser implantado pela área de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Maranhão, em alinhamento ao processo ITIL responsável por gerenciar o ciclo de vida de todas as solicitações de serviços dos usuários de TI.

Estas solicitações são serviços pré-aprovados e de baixo custo. Dúvidas ou informações sobre os serviços também são tratadas por este processo. Incidentes não fazem parte do escopo desse processo, sendo tratados pelo processo de Gerenciamento de Incidente.

Algumas solicitações de serviços poderão ter seu prazo de execução e cumprimento diferenciados, normalmente negociados entre as partes requeridas. Outras solicitações podem requerer uma aprovação conforme seu escopo.

2. Definições

ANS: Acordo de Nível de Serviço;

Base de conhecimento: Banco de dados lógico contendo dados e informações usadas pelo Gestor (Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC);

Catálogo de Serviços: Relação dos serviços de TI fornecidos pela DIA;

PRAdm: Processo administrativo eletrônico referente ao acompanhamento da execução do processo de trabalho;

Requisição de serviço: Requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, preferencialmente disponível no Catálogo de Serviços, por exemplo, uma requisição para informações ou aconselhamento, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário;

Gestor: Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO

3. Processo: Cumprimento de Requisição

3.1. Papéis e Responsabilidades

PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
Dono do Processo	Diretor de Informática e Automação	<ol style="list-style-type: none">1. Patrocinar, projetar, alterar o gerenciamento do processo e suas métricas.2. Definir a estratégia do processo.3. Assistir no desenho do processo.4. Assegurar que a documentação do processo esteja adequada, disponível e atualizada.5. Definir políticas e padrões adequados a serem empregados em todo o processo.6. Periodicamente revisar a estratégia do processo e assegurar que esteja adequado. Alterá-lo sempre que necessário.7. Realizar melhorias no processo.8. Desenvolver os modelos de requisição de serviço e fluxos de trabalho.9. Atuar com os donos de outros processos, incidente, evento, acesso e problema, a fim de assegurar uma abordagem entre o processo de cumprimento de requisição e os demais.
Gerente do Processo	Coordenador de Atendimento ao Usuário	<ol style="list-style-type: none">1. Atuar em conjunto com o Dono do Processo de Cumprimento de Requisição para planejar e coordenar todas as atividades do processo.2. Assegurar que os Analistas dos Grupo Solucionadores e da Central de Serviços de TI executarão corretamente as atividades do processo de Cumprimento de Requisição no sentido de:<ul style="list-style-type: none">- Preencher corretamente o registro da requisição de serviço, com informações claras, objetivas e coerentes;- Implementar a melhor solução disponível na base de conhecimento e relacioná-la corretamente ao registro da requisição de serviço.3. Garantir a execução das atividades do processo.4. Designar as pessoas para os papéis requeridos.5. Desenhar os Modelos de Requisição de Serviço assim como os fluxo de trabalho.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO

PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
		<ol style="list-style-type: none">6. Avaliar, regularmente, as possíveis alterações de prioridade das requisições de serviço registradas na central de serviços.7. Realizar auditorias dos registros de requisição de serviço a fim de encontrar falhas na execução do processo.8. Garantir as interfaces com os demais processos.9. Elaborar e reportar indicadores, tanto na periodicidade definida quanto sob demanda, para apoio em decisões gerenciais.10. Manter o <i>dashboard</i> de requisição de serviço atualizado diariamente para demonstração dos status, prioridades e serviços atendidos.11. Supervisionar as ações para obter um feedback dos clientes referente à qualidade das atividades do processo.12. Assistir as equipes identificando as necessidades e recursos para cumprir adequadamente a demanda das atividades do cumprimento de requisição.13. Realizar treinamentos sobre o processo, bem como orientar pontualmente quando necessário.14. Identificar, avaliar e implementar melhorias no processo.15. Comparecer às reuniões do Comitê Consultivo de Mudança – CCM – quando sua presença for solicitada.16. Avaliar a execução das mudanças do tipo padrão e reportar ao Gerente de Mudança quando incidentes ocorrerem após sua execução.
Analista da Central de Serviços	Atendentes terceirizados, estagiários e servidores da DIA	<ol style="list-style-type: none">1. Ser o ponto único de contato com o(s) usuário(s).2. Assegurar que as requisições de serviço sejam registradas e contenham as informações necessárias.3. Assegurar que as requisições de serviço registradas sejam devidamente classificadas e priorizadas em conformidade com o catálogo de serviços, com as exceções tratadas devidamente pelo responsável da Central de Serviços de TI.4. Designar as requisições de serviço para outros grupos solucionadores quando necessário.5. Designar as requisições de serviço para o responsável(is) pela aprovação quando necessário.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO

PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
		<ol style="list-style-type: none">6. Prover a avaliação inicial e determinar quais recursos devem ser engajados para o cumprimento de requisições.7. Prover a comunicação, rastreabilidade, propriedade e monitoramento das requisições de serviço.8. Registrar e atribuir ao registro das requisições de serviço as atividades para o cumprimento da requisição.9. Monitorar o andamento e status das requisições de serviço designadas aos grupos solucionadores.10. Encerrar as requisições de serviço.
Grupo Aprovador	Servidores da DIA responsáveis pelos serviços que originou a requisição	<ol style="list-style-type: none">1. Atuar como aprovador no cumprimento das requisições de serviços encaminhadas pela Central de Serviços.2. Manter a Central de Serviços informada sobre a sua atuação em requisições de serviços.3. Aprovar ou reprovar as requisições de serviços fornecendo devida justificativa.4. Apontar melhorias no processo para o Gerente de Cumprimento de Requisição.
Grupo Solucionador	Servidores da DIA responsáveis pelos serviços que originou a requisição	<ol style="list-style-type: none">1. Analisar as requisições de serviço designadas pela Central de Serviços de TI e/ou outros grupos solucionadores.2. Buscar dados adicionais junto ao(s) usuário(s) do serviço requisitado para auxiliar na análise da requisição de serviço.3. Prover a execução da requisição de serviço do serviço de TI, encontrada na base de conhecimento.4. Documentar no registro da requisição de serviço as ações realizadas para o cumprimento da requisição para o serviço solicitado e publicá-las ou atualizá-las na base de conhecimento.5. Notificar o responsável pela Central de Serviços de quando forem publicados novos procedimentos na base de conhecimento.6. Quando necessário, registrar requisições de mudança (RDM), para cumprir uma requisição de serviço.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO

PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
		7. Solicitar apoio gerencial para minimizar os impactos e agilizar a execução das requisições de serviço.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO

3.3. Entradas e Saídas do Processo

ENTRADAS	SAÍDAS
<ul style="list-style-type: none">– Solicitações para requisições de serviço;– Requisições de diversas fontes como: Telefone, e-mail ou ferramenta ITSM;– Requisição de dúvida;– Requisição de informação;– Formulários de autorização;– Requisições de trabalho.	<ul style="list-style-type: none">– Requisições de serviço cumpridas;– Requisições de serviço concluídas;– Requisições de serviço canceladas;– Requisições de Mudanças do tipo Padrão;– Registro de solicitação de requisição de serviço atualizado;– Requisições de serviço aprovadas;– Requisições de serviço reprovadas;– Ativos ou ICs atualizados;– Relatórios do processo;– Registro de melhorias do processo.

3.4. Descrição do Fluxo do Processo

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	1.1 REGISTRAR a Requisição	Usuário de TIC	Usuário contata a central de serviços, em seu 1º Nível de suporte, para informar a sua necessidade. Este contato pode ocorrer via ferramenta, e-mail ou telefone.
	1.2 REGISTRAR ou complementar requisição de serviço	Analista da Central	Ao receber uma solicitação de requisição de serviço do processo atender usuários, o analista da central de serviços registra ou complementa as informações da requisição.
	1.3 CLASSIFICAR e priorizar requisição de serviço	Analista da Central	A categorização é realizada pelo analista da central de serviços através das informações obtidas do usuário e sua solicitação. Todas as informações levantadas devem ser documentadas no registro da requisição de serviço. A priorização se dá de forma automática, de acordo com regras de negócio definidas pela organização e parametrizadas no Gestor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
			Ao classificar o analista da central de serviços deverá indicar qual PROJETO/SERVIÇO pertence a solicitação. Caso não seja encontrado no catálogo de serviços, o analista deverá escalonar para o Gerente do Processo. Do contrário segue para a atividade 1.4 PESQUISAR Instrução de Trabalho.
	1.4 PESQUISAR Instrução de Trabalho	Analista da Central	Ao classificar a requisição, o analista da central de serviços verificará no banco de dados por um procedimento, Instrução de Trabalho, que o permita atender à requisição. Toda requisição que necessite um acesso ou algum recurso financeiro, deve ser encaminhada para aprovação. O procedimento também deve conter essa informação.
	1.5 APLICAR Instrução de Trabalho	Analista da Central	Em posse da instrução de trabalho, o analista deverá aplicá-la para atender à necessidade do usuário. Caso a solicitação necessite de fornecimento de item indisponível, o analista deverá comunicar o usuário solicitante. Nesse caso, o registro da requisição terá seu status alterado para “Pendente de Fornecedor” e o prazo previsto para seu cumprimento. O tempo de atendimento para esse status é interrompido.
	1.6 DOCUMENTAR cumprimento da requisição	Analista da central	O analista que atuou no atendimento da requisição deverá fazer o registro das suas tarefas realizadas relatando as informações relevantes.
	1.7 AVALIAR Requisição	Gerente do Processo	Para solicitações que não constem no catálogo de serviços o gerente do processo deverá analisá-las se se trata de um serviço de TI e que possa ser atendido. Em caso de um serviço de TI existente, mas não conste no catálogo de serviços, o gerente do processo deverá liberar para atendimento devolvendo o chamado para o analista de origem e notificando o gerente do processo de catálogo de serviços de TI sobre a solicitação e a ausência do mesmo na ferramenta. Não se tratando de um serviço de TI, o gerente do processo enviará uma notificação ao usuário e encerrará o atendimento. Caso a solicitação seja uma demanda, o gerente do processo enviará uma notificação ao usuário informando-o com os detalhes relevantes de sua solicitação. O chamado receberá o status de cancelado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	1.8 INFORMAR liberação da requisição	Gerente do Processo	O gerente do processo deverá informar no registro do chamado as informações relevantes para a continuidade de cumprimento da requisição.
	1.9 SOLICITAR aprovação	Analista da central	O analista da central de serviços deve verificar se o serviço precisa ou não de aprovação para ser executado. Caso seja necessário, o analista deve submeter a requisição a um grupo aprovador. Toda requisição que necessite um acesso ou algum recurso financeiro, deve ser encaminhada para aprovação. A instrução de trabalho também deve conter essa informação.
	1.10 ANALISAR requisição	Grupo aprovador	O grupo/pessoa responsável pela aprovação receberá a requisição e avaliará a solicitação quanto aos riscos, impactos e custos.
	1.11 DOCUMENTAR parecer	Grupo aprovador	O grupo/pessoa responsável pela aprovação deverá, obrigatoriamente, evidenciar ou justificar a aprovação ou reprovação da solicitação. A mesma deverá constar no registro da requisição.
	1.12 INFORMAR usuário	Analista da central	O analista da central de serviços deverá informar o usuário solicitante da reprovação e sua solicitação. Esta atividade será realizada de forma manual somente se o usuário entrar em contato com a central de serviços. A ferramenta fará um envio de e-mail notificando o usuário.
	1.13 ENCAMINHAR para grupo solucionador	Analista da central	O analista da central de serviços, ao identificar que a requisição não é elegível em primeiro nível, deve encaminhá-la para o grupo solucionador indicado. Esse encaminhamento poderá ser automático, quando o grupo solucionador e a elegibilidade do serviço estiverem pré-configurados no catálogo de serviços.
	1.14 ANALISAR requisição	Grupo solucionador	Ao receber uma requisição de serviço, o grupo solucionador de 2º nível deve analisá-la para verificar se compete ao grupo ou se deve ser encaminhada a outro grupo solucionador e, se para atendê-la, será necessária uma mudança do tipo padrão.
	1.15 ENCAMINHAR para grupo solucionador apropriado	Grupo solucionador	Ao identificar que uma requisição de serviços encaminhada para a fila do grupo não faz parte do seu escopo, o analista de 2º nível de encaminhá-la ao grupo mais indicado para atender a requisição.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	1.16 ATUAR no cumprimento da requisição	Grupo solucionador	Se compete ao grupo solucionador, esse atua no cumprimento da requisição, conforme procedimento definido na base de conhecimento. Caso o serviço necessite do fornecimento de item indisponível em estoque, o grupo deve comunicar ao solicitante e alterar o status da requisição para "Pendente Fornecedor e o prazo previsto para o seu cumprimento. Nesse caso, a contagem do SLA será interrompida até a disponibilidade do item solicitado.
	1.17 REQUER uma mudança padrão	Grupo solucionador	Caso seja necessária uma mudança para executar o serviço requisitado, o fluxo segue para o processo de gerenciamento de mudanças com o registro de uma mudança do tipo padrão.
	1.18 MUDANÇA padrão executada	Grupo solucionador	A mudança do tipo padrão será executada logo após sua aprovação dando sequência ao processo de cumprimento de requisição com a solicitação do usuário sendo realizada.
	1.19 DOCUMENTAR cumprimento da requisição	Grupo solucionador	O analista do grupo solucionador que atuou no cumprimento da requisição deve registrar no Gestor que o chamado foi resolvido, devendo informar o(s) item(ns) de configuração envolvido(s) com a requisição. Caso seja necessário, deverá corrigir a categorização do chamado. As tarefas executadas para atender à solicitação devem ser documentadas e publicadas na forma de uma instrução de trabalho na base de conhecimento.
	1.20 VALIDAR requisição	Usuário solicitante	O usuário deverá validar a requisição de serviço solicitada pelo mesmo. O usuário terá 02 (dois) dias úteis para realizar essa validação. Ao final desse prazo, a requisição será encerrada automaticamente.
	1.21 ENCERRAR solicitação	Usuário solicitante	Encerramento do registro da solicitação. Um e-mail de confirmação será enviado automaticamente para o usuário contendo um link para responder a pesquisa de satisfação.
	1.22 RESPONDER pesquisa de satisfação	Usuário solicitante	Com o encerramento do chamado, pelo usuário ou ao final do prazo de dois dias úteis, este receberá um e-mail contendo um link para a pesquisa de satisfação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	1.23 INFORMAR motivo da reabertura	Usuário solicitante	Dentro do prazo de dois dias úteis, o usuário poderá reabrir o chamado. Para a reabertura do chamado, o usuário deve justificar o motivo e registrá-lo. Este chamado será então devolvido para a central de serviços na atividade de classificação e priorização do chamado para que seja novamente classificado, se necessário, e priorizado. Um chamado reaberto deve ter obrigatoriamente sua prioridade elevada.

4. Matriz RECI (RACI)

Atividades	Usuário de TIC ou VIP	Gerente do Processo	Supervisor da Central de Serviços	Analista da Central de Serviços	Grupo Solucionador	Grupo Aprovador
1.1 REGISTRAR a Requisição	E	R	-	I	-	-
1.2 REGISTRAR ou complementar requisição de serviço	-	R	-	E	-	-
1.3 CLASSIFICAR e priorizar requisição de serviço	-	C	R	E	-	-
1.4 PESQUISAR Instrução de Trabalho	-	R	C	E	-	-
1.5 APLICAR Instrução de Trabalho	-	R	-	E	-	-
1.6 DOCUMENTAR cumprimento da requisição	-	R	-	E	-	-
1.7 AVALIAR Requisição	-	R/E	-	-	-	-
1.8 INFORMAR liberação da requisição	-	R/E	-	I	-	-
1.9 SOLICITAR aprovação	-	R	-	E	-	I
1.10 ANALISAR requisição	-	R	-	-	-	E
1.11 DOCUMENTAR parecer	-	R	-	I	-	E
1.12 INFORMAR usuário	I	R	-	E	-	-
1.13 ENCAMINHAR para grupo solucionador	-	R	-	E	I	-
1.14 ANALISAR requisição	-	R	-	-	E	-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO

Atividades	Usuário de TIC ou VIP	Gerente do Processo	Supervisor da Central de Serviços	Analista da Central de Serviços	Grupo Solucionador	Grupo Aprovador
1.15 ENCAMINHAR para grupo solucionador apropriado		R	-	-	E	-
1.16 ATUAR no cumprimento da requisição	I	R	-	-	E	-
1.17 REQUER uma mudança padrão	-	R	-	-	E	-
1.18 MUDANÇA padrão executada	-	R	-	-	E	-
1.19 DOCUMENTAR cumprimento da requisição	-	R	-	-	E	-
1.20 VALIDAR requisição	E	R	-	-	-	-
1.21 ENCERRAR solicitação	E	R	-	-	-	-
1.22 RESPONDER pesquisa de satisfação	E	R	-	-	-	-
1.23 INFORMAR motivo da reabertura	E	R/C	I	I	-	-

LEGENDA: R – Responsável (*Accountable*) | E – Executor (*Responsible*) | C – Consultado (*Consulted*) | I – Informado (*Informed*)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
PROCESSO CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO

5. Controles do Processo

5.1. Indicadores do Processo

Descrição	Total de requisições de serviço registradas por status
Periodicidade	Semanal e Mensal
Meta	N/A
Cálculo	Quantidade total de registros classificadas por status.

Descrição	Tempo médio de atendimento da requisição. Levantar o tempo médio para cumprir uma requisição de serviço.
Periodicidade	Mensal
Meta	N/A
Cálculo	Soma do tempo total das requisições do mês anterior / Quant. de requisições atendidas

Descrição	Total de requisições de serviço atendidas no prazo.
Periodicidade	Semanal e Mensal
Meta	>85%
Cálculo	$(\text{Quant. de requisições atendidas no prazo do período} / \text{Total de registros fechados das requisições dentro do período}) \times 100$ <small>*Deve ser dentro do período medido (diário, no dia. Mensal, no mês).</small>

Descrição	Porcentagem de requisições de serviço concluídas por analista
Periodicidade	Semanal e Mensal
Meta	N/A
Cálculo	$(\text{Quant. Total de requisições atendidas no período} / \text{quant. Total de requisições concluídas}) \times 100$

