 Universidade Federal de São João del-Rei	NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
	Processo de Cumprimento de Requisição
Objetivo do documento:	Descrever o processo de Cumprimento de Requisição
Responsável pela informação:	Núcleo de Tecnologia da Informação (NTINF)
Elaborado em:	Novembro de 2020

Histórico de Alterações

Data	Responsável	Observações
01/11/2020	Anyole Miranda	Criação do Documento

1. Objetivo do Processo

Esse documento tem como objetivo apresentar o processo de cumprimento de requisição do Núcleo de Tecnologia da Informação (NTINF) da Universidade Federal de São João del-Rei (UFSJ).

Segundo o ITIL, o cumprimento de requisição é o “processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todas as requisições de serviço”. E requisição de serviço é “uma requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição para informações ou aconselhamento, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário”.

2. Aplicação

O processo de cumprimento de requisição é aplicável aos serviços de TI que são prestados pelo NTINF na UFSJ.

3. Definições e abreviações

- Base de conhecimento – local contendo dados e informações que auxiliem o atendimento as requisições.
- SAC – Sistema de Abertura de Chamados
- BPMN - *Business Process Model And Notation*

4. Regras gerais

- As requisições devem ser registradas, controladas, coordenadas e gerenciadas por todo o seu ciclo de vida por meio do SAC. Isso garante uma abordagem consistente e reproduzível para o tratamento das requisições e reduz o potencial conflito e a quantidade de requisições perdidas que possam surgir durante o tratamento;
- O processo deve permitir que os usuários sejam mantidos informados sobre suas requisições;

5. Interfaces com demais processos

Segue uma breve descrição do relacionamento do processo de cumprimento de requisições com outros processos do gerenciamento de serviços de TI:

- Gerenciamento de catálogo de serviços: garante que as solicitações disponíveis estão bem alinhadas e atualizadas para utilização dos usuários e vinculadas com os serviços do catálogo;

6. Entradas e saídas

6.1. Entradas

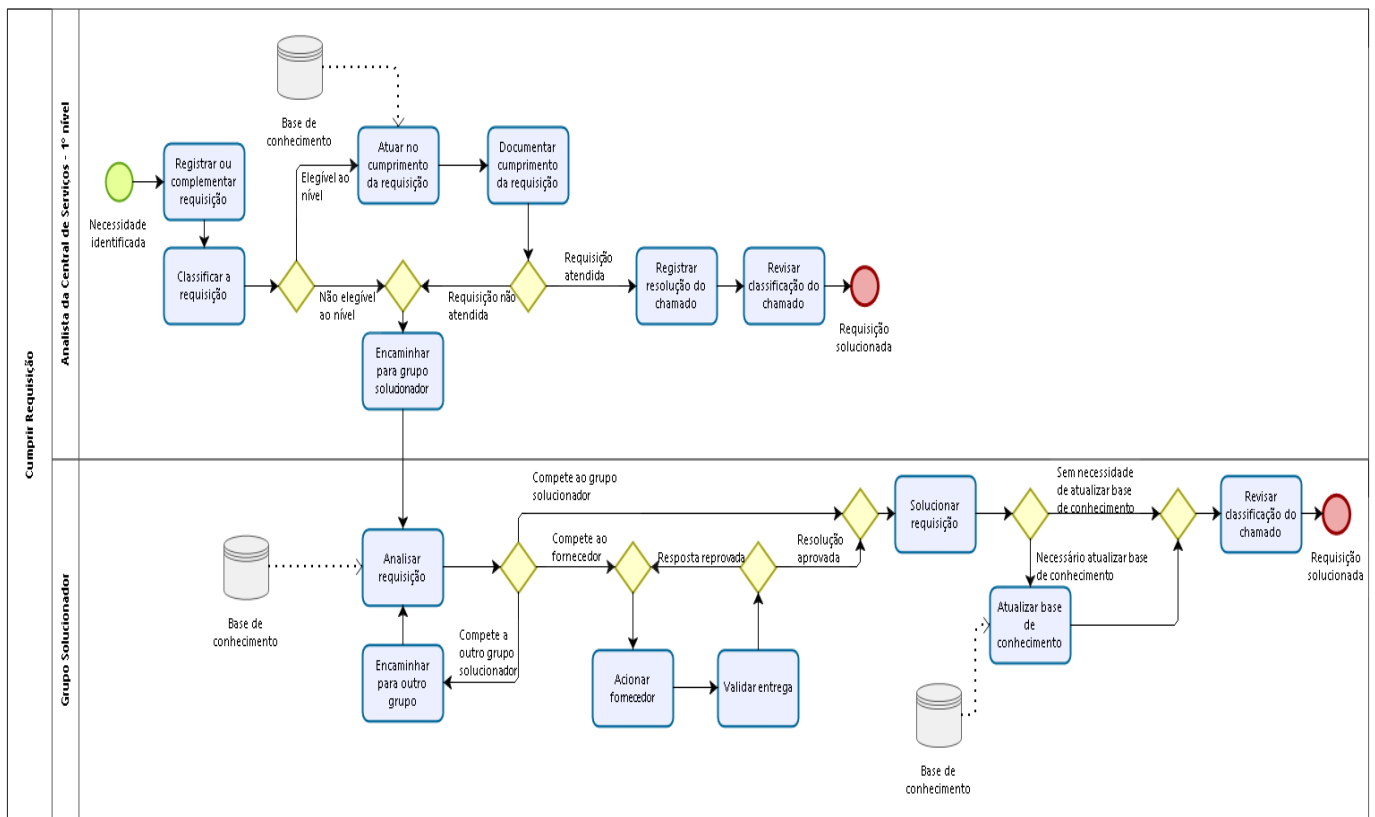
- Requisições de serviços;
- Pedidos de informações sobre serviços;

6.2. Saídas

- Informações sobre status de atendimento das requisições;
- Requisições de serviços atendidas;
- Requisições de serviços encerradas;
- Requisições de serviços canceladas;

7. Detalhamento dos principais subprocessos

A notação BPMN foi utilizada para criar fluxo para representar a principal atividade do processo: cumprir requisição.



7.1.1. Registrar ou complementar requisição (analista da central de serviços – 1º nível)

Ao receber uma solicitação de requisição de serviço do processo para atender usuários, o analista da central de serviços registra ou complementa as informações da requisição recebida via telefone ou e-mail.

Para os chamados abertos via web, o sistema automaticamente realiza o registro da requisição de serviço.

7.1.2. Classificar requisição (analista da central de serviços – 1º nível)

Essa atividade pode ocorrer de duas formas, conforme a opção de contato do solicitante:

- Quando o solicitante realiza a requisição através de e-mail ou telefone, o analista da central de serviços, após registrar ou complementar a requisição, faz a categorização do chamado. Todas as informações levantadas devem ser documentadas na requisição.
- Quando o meio de solicitação é via web, o analista da central de serviços deve verificar se a classificação está correta.

7.1.3. Atuar no cumprimento da requisição (analista da central de serviços – 1º nível)

O analista atua no cumprimento da requisição, conforme procedimento predefinido, que pode ser consultado na base de conhecimento.

7.1.4. Documentar cumprimento da requisição (analista da central de serviços – 1º nível)

O analista que atuou no cumprimento da requisição deve fazer o registro da sua atuação, descrevendo informações relevantes para o cumprimento daquele serviço em particular na base de conhecimento.

7.1.5. Registrar resolução do chamado (analista da central de serviços – 1º nível)

O analista que atuou no cumprimento da requisição deve registrar no SGS que o chamado foi resolvido devendo informar o tipo de solução aplicada.

7.1.6. Revisar classificação do chamado (analista da central de serviços – 1º nível)

O analista da central de serviços deve revisar se a classificação atribuída ao chamado está correta, realizando a devida adequação, se necessário.

7.1.7. Encaminhar para grupo solucionador (analista da central de serviços – 1º nível)

O analista da central de serviços, ao identificar que a requisição não é elegível em 1º nível, deve encaminhá-la para o grupo solucionador mais adequado.

7.1.8. Analisar requisição (grupo solucionador – 2º nível)

Ao receber uma requisição de serviço, o grupo solucionador deve analisá-la para verificar se compete ao grupo ou se deve ser encaminhada a outro grupo solucionador. A requisição recebida pode ser uma requisição de usuário que foi reaberta.

7.1.9. Encaminhar para outro grupo (grupo solucionador - 2º nível)

Ao identificar que uma requisição de serviços encaminhada para a fila do grupo não faz parte do seu escopo, o analista do grupo solucionador deve redirecioná-la ao grupo mais indicado para atender a requisição.

7.1.10. Acionar fornecedor (grupo solucionador - 2º nível)

Se ao buscar atender à solicitação o grupo solucionador identificar que para seu atendimento é necessário direcionar a solicitação a um fornecedor externo (de serviços ou de infraestrutura), deve acionar o fornecedor conforme as regras estabelecidas em contrato.

Caberá ao grupo solucionador acompanhar e monitorar o fornecedor no atendimento da solicitação, seguindo as regras do contrato.

7.1.11. Validar entrega (grupo solucionador - 2º nível)

Cabe ao grupo solucionador avaliar e validar a entrega efetuada pelo fornecedor.

7.1.12. Solucionar requisição (grupo solucionador - 2º nível)

O analista que atuou no cumprimento da requisição deve fazer o registro da sua atuação, descrevendo as informações relevantes para o cumprimento daquele serviço em particular e informando o tipo de solução aplicada.

7.1.13. Atualizar base de conhecimento (grupo solucionador - 2º nível)

Após atualizar o chamado com a solução atribuída, o grupo solucionador deve verificar se a solução adotada deve ser incluída na base de conhecimento. Em caso afirmativo, a inclusão deve ser realizada dentro do padrão estabelecido para o tipo de procedimento aplicado.

7.1.14. Revisar classificação do chamado (grupo solucionador - 2º nível)

O analista que atuou no cumprimento da requisição deve revisar se a classificação atribuída ao chamado está correta, realizando a devida adequação, se necessário.

8. Papéis e responsabilidades

A matriz de responsabilidades ou matriz RACI apresenta os papéis e responsabilidades dos participantes envolvidos em um processo.

A sigla RACI é oriunda da língua inglesa e suas letras significam:

- R (Responsibility - responsabilidade) é o responsável pela execução da atividade;
- A (Accountability - responsabilidade final) é o responsável por prestar contas do resultado final da atividade;
- C (Consulted - consultado) é a pessoa ou grupo de pessoas que devem ser consultadas para a realização de uma atividade;
- I (Informed - informado) pessoa ou grupo de pessoas que são informadas sobre a execução da atividade;

Para o processo de cumprimento de requisição pode-se citar os seguintes papéis:

- Dono do processo de cumprimento de requisição é o responsável operacional das atividades do processo.
- Analista de central de serviços: Executar as atividades relacionadas ao papel dentro do processo de cumprimento de requisição
- Grupo solucionador: Atuar no cumprimento das requisições de serviços encaminhadas pela central de serviços.

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES (RACI)			
Atividades do processo	Dono do Processo	Analista da Central de Serviços	Grupo solucionador
Disponibilizar informações de controle para a direção e demais processos	A/R	-	-
Registrar as ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias.	A/R	-	-
Subprocesso Cumprir Requisição			
Atividades do subprocesso	Dono do Processo	Analista da Central de Serviços	Grupo Solucionador
Registrar ou complementar requisição	-	A/R	
Classificar a requisição	-	A/R	
Atuar no cumprimento da requisição	-	R	A
Documentar cumprimento da requisição	-	R	A
Encaminhar para grupo solucionador	-	R/A	-
Registrar resolução do chamado	-	R	A
Revisar classificação do chamado	-	R	A
Analisar requisição	-	-	R/A
Encaminhar para outro grupo	-	-	R/A
Acionar fornecedor	-	-	R/A
Validar entrega	-	-	R/A
Solucionar requisição	-	-	R/A
Atualizar base de conhecimento	-	-	R/A

9. Indicadores de desempenho

Os indicadores descritos a seguir são uma proposta para a UFSJ iniciar a medição do desempenho desse processo, a ser implantado na ferramenta SGS.

Indicador	Quantidade de requisições solucionados
Objetivo	Analisar a quantidade de requisições solucionados em todos os níveis (1º e 2º Nível) por grupo solucionador por período
Fonte	SGS
Periodicidade	Mensal e anual
Regra de Cálculo	Quantidade de requisições solucionadas por grupo solucionador por período
Meta	A definir

Indicador	Backlog de requisições
Objetivo	Gerenciar a variação de requisições abertos e sem resolução no período.
Fonte	SGS
Periodicidade	Diário
Regra de Cálculo	Quantidade de requisições abertos – quantidade de requisições solucionadas
Meta	A definir

Indicador	Número de requisições por status e categoria
Objetivo	Medir o volume de requisições registradas no período para análise de capacidade e uso na melhoria contínua do processo
Fonte	SGS
Periodicidade	Semanal, mensal e anual
Regra de Cálculo	Quantidade de requisições registradas no período, por: · Status · Categoria de serviço
Meta	A definir

10. Referências

Axelos. **Glossário e abreviações ITIL**. 2012. Disponível em: <https://www.axelos.com/Corporate/media/Files/Glossaries/ITIL_2011_Glossary_BR-PT-v1-0.pdf>. Acesso em: 11 jan. 2017.

FREITAS, M. A. S. **Fundamentos do gerenciamento de serviços de TI: preparatório para a certificação ITIL V3 Foundation**. Rio de Janeiro: BRASPORT, 2010. 351p.