



JUSTIÇA DO TRABALHO
TRT da 3ª Região (MG)

Função Central de Serviços de TIC

Índice

1. Controle de versão.....	3
2. Introdução.....	3
3. Visão Geral da Central de Serviços de TIC.....	3
4. Objetivos, atividades e benefícios da Central de Serviços de TIC.....	4
5. Estrutura organizacional da Função Central de Serviços de TIC.....	4
6. Entradas e Saídas.....	6
7. Regras Gerais.....	6
8. Indicadores de Desempenho - KPIs.....	7
9. Catálogo de Serviços.....	7
10. Alterações em relação à versão anterior.....	7

1. Controle de versão

Versão	Descrição	Data	Autor
Versão 2.2	Revisão do documento	11/09/2018	Ariane Nésio
Versão 2.3	Alterações descritas no item 9	17/10/2019	Fernanda Machado Otávio Almeida

2. Introdução

Este documento tem como objetivo ser o guia geral da Função Central de Serviços de TIC da instituição. Este documento é destinado a todas as áreas que suportam os serviços de TIC.

3. Visão Geral da Central de Serviços de TIC

A Central de Serviços de TIC é uma unidade funcional composta por uma equipe responsável por tratar uma variedade de eventos de serviços, devendo ser o ponto único de contato do usuário para as operações correntes de TIC do Tribunal. Assim, é uma área de grande importância estratégica para a prestação de serviços de suporte técnico e é diretamente responsável pela percepção e satisfação dos usuários.

A Central de Serviços de TIC recebe as solicitações dos usuários através de chamadas telefônicas ou de chamados registrados via ferramenta web disponível na Intranet. Cabe à equipe da Central registrar e tratar todos os chamados recebidos, solucionando ou encaminhando ao setor responsável.

A Central de Serviços de TIC é de vital importância para a organização, e seu bom funcionamento tem impacto em todas as áreas de TI. No caso de deficiência em outras áreas da organização de TI, a Central pode realizar alguma compensação no atendimento aos usuários. Mas quando a Central falha, mesmo o bom funcionamento das demais áreas será impactado negativamente.

A estrutura da Central de Serviços de TIC deve corresponder às necessidades do Tribunal, tanto em sua distribuição geográfica quanto em quantitativo e treinamento do pessoal. Deve considerar também a quantidade de locais, complexidade das solicitações, escopo dos serviços e outros fatores que impactam na prestação dos serviços.

Em alinhamento com os requisitos do negócio, a alta gerência da TI deve decidir a natureza das requisições a serem atendidas, especificando-as em um catálogo de serviços e definindo quais grupos internos da Central irão atendê-las.

4. Objetivos, atividades e benefícios da Central de Serviços de TIC

O objetivo básico da Central de Serviços de TIC é resolver requisições para as quais possua as permissões necessárias e restaurar o serviço ao normal, o mais rápido possível, nas demandas de incidentes. Neste contexto, “restauração do serviço” deve ser entendida da maneira mais abrangente possível, desde uma solução técnica até a simples resposta a um questionamento do usuário, ou seja, qualquer atividade que permita aos usuários finais trabalharem satisfatoriamente.

Para atender a esse objetivo, a Central deve executar as seguintes tarefas:

- ✓ Ser o ponto primário de contato para os usuários reportarem falhas dos serviços;
- ✓ Ser o ponto primário de contato para os usuários obterem atendimento a requisições de serviços;
- ✓ Registrar todos os detalhes relevantes para incidentes ou requisições de serviços oriundas dos usuários de TI do Tribunal, definindo a categorização e priorização corretas;
- ✓ Prover uma primeira linha de investigação e diagnóstico;
- ✓ Resolver incidentes e requisições de serviços para as quais esteja apta;
- ✓ Escalar aqueles incidentes ou requisições de serviços que não seja capaz de resolver, dentro dos tempos acordados;
- ✓ Manter os usuários informados do progresso de suas solicitações;
- ✓ Conduzir a realização de pesquisas de satisfação;
- ✓ Manter a comunicação com os usuários – notificá-los de mudanças e manutenções planejadas;
- ✓ Ser responsável pela condução de todo o ciclo de vida das requisições ou incidentes.

A implementação da Central de Serviços de TIC gera os seguintes benefícios:

- ✓ Melhor prestação de serviços aos clientes, melhoria da percepção e satisfação destes;
- ✓ Melhor acessibilidade aos serviços através do ponto único de contato;
- ✓ Melhoria do trabalho em equipe e das comunicações internas da TI;
- ✓ Melhoria do foco em prioridades e tratamento proativo dos serviços;
- ✓ Melhor gerenciamento e controle da infraestrutura;
- ✓ Melhor uso do pessoal de TI e maior produtividade dos usuários de negócio;
- ✓ Melhor informação para a tomada de decisão gerencial da TI.

5. Estrutura organizacional da Função Central de Serviços de TIC

A Central de Serviços de TIC é estruturada de forma a atender as necessidades da instituição, sempre respeitando as melhores práticas. Assim, a Central é organizada logicamente da seguinte forma:

- ✓ Atendimento de 1º Nível: Responsável pelo atendimento telefônico ou tratamento inicial dos chamados vindos via interface web, e tentativa de solução via base de conhecimento ou experiência dos seus atendentes;

- ✓ Atendimento de 2º Nível: Responsável pela solução de chamados que não foram possíveis de solução pelo primeiro nível;
- ✓ Atendimento presencial distribuído geograficamente: Equipes responsáveis por atender presencialmente questões que não possam ser sanadas por telefone ou acesso remoto;
- ✓ Atendimento de 3º Nível: Atendimento especialista, responsável pela solução de chamados escalados, não resolvidos pelas equipes anteriores.

As equipes componentes destas estruturas são coordenadas por supervisores que devem organizar os trabalhos conforme as definições estabelecidas no catálogo de serviços, especialmente no que se refere aos prazos, bem como zelar pelo controle, orientação e distribuição da carga de chamados entre os membros da equipe, prezando pela simpatia e cordialidade dos atendentes.

O Chefe da Central de Serviços de TIC é responsável por orientar e auxiliar os supervisores das equipes de 1º e 2º níveis e atendimento presencial, promovendo a integração entre estes e as demais áreas de TI. Cabe a ele também o repasse de incidentes graves, problemas e conhecimentos aos grupos de Solução de Microinformática e equipes de 3º nível para prosseguimento dos trabalhos.

A Central de Serviços de TIC deve ser percebida pelos usuários finais como uma entidade única, para a qual todas as requisições e comunicações de incidentes devem ser reportadas. Mesmo que fisicamente distribuída para efeitos de maior agilidade no atendimento presencial, a Central deve ter um mecanismo único de acesso para evitar que usuários em trânsito, por exemplo, tenham dúvidas sobre como relatar suas demandas. Presta-se ainda para melhorar o balanceamento de carga entre todas as equipes internas da Central. Desta forma, é provido um ramal único de acesso e uma ferramenta única entre as diversas equipes de atendimento da Central de Serviços de TIC, com visibilidade e gerenciamento centralizados.

A Central de Serviços de TIC do TRT3 está distribuída pelos prédios do Tribunal em Belo Horizonte, mas todas as suas partes são acessadas de maneira transparente para os usuários finais, de modo a permitir a implementação do “ponto único de contato”. Para isso, também são disponibilizadas as seguintes informações nos ativos de TI:

- ✓ Papel de parede em PCs e outros dispositivos provendo os meios de contato, identificação do equipamento (nome, endereço IP, etc);
- ✓ Campanhas periódicas de conscientização e produção de material de campanha interna de marketing sempre que possível;
- ✓ Disponibilização de meios de acesso via Intranet;
- ✓ Reforço em e-mails enviados internamente sobre os meios de contato com a Central de Serviços de TIC.

6. Entradas e Saídas

A Central de Serviços de TIC, através de sua estrutura lógica definida no item anterior, é a responsável por receber, registrar e conduzir todas as solicitações dos usuários finais de TI do Tribunal até suas definitivas resoluções. Para isso, precisa de um conjunto de dados de entrada:

- ✓ Informações sobre o estado de todos os eventos (incidentes e requisições de serviços) junto às demais equipes resolvedoras;
- ✓ Informações sobre problemas existentes;
- ✓ Catálogo de Serviços especificando os serviços e requisições a serem prestados no Tribunal;
- ✓ Acordos de Níveis de Serviço;
- ✓ Informações a respeito de Mudanças (registro, andamento, finalização);
- ✓ Base de Conhecimento de Gerenciamento de Serviços.

Para obter estas informações, a Central de Serviços de TIC tem interface com todos os processos de Gerenciamento de Serviços, a saber:

- ✓ Gerenciamento de Incidentes;
- ✓ Gerenciamento de Mudanças;
- ✓ Cumprimento de Requisição de Serviço;
- ✓ Gerenciamento de Nível de Serviços;
- ✓ Gerenciamento de Problemas;
- ✓ Gerenciamento de Liberações;
- ✓ Gerenciamento de Configuração;
- ✓ Gerenciamento de Catálogo de Serviços.

Para mais detalhes sobre estas interfaces, e para padronização e uniformização da informação, a documentação destes processos deve ser consultada, inclusive para identificar entradas, saídas e atividades a serem desempenhadas em cada processo.

7. Regras Gerais

A Central de Serviços de TIC tem como conjunto de regras gerais a serem seguidas aquelas definidas nos processos em que opera. Para conhecer este conjunto de regras, deve se consultar a documentação específica de cada processo.

8. Indicadores de Desempenho - KPIs

Tipo de Indicador	Operacional
O quê mede	Percentual de chamados resolvidos em 1º nível
Quem mede	Gestor da Central de Serviços de TIC
Quando medir	Trimestral
Onde medir	Ferramenta de Gerenciamento de Serviços
Por quê medir	Identificar a efetividade da Central de Serviços de TIC e necessidades de treinamentos ou recursos para a equipe
Como medir	Contabilizar o percentual de chamados resolvidos sem escalção para os demais níveis
META	A definir após alguns ciclos de apuração

Tipo de Indicador	Operacional
O quê mede	Percentual de chamados reabertos pelo usuário
Quem mede	Gestor da Central de Serviços de TIC
Quando medir	Trimestral
Onde medir	Ferramenta de Gerenciamento de Serviços
Por quê medir	Identificar necessidades de melhoria nos procedimentos de atendimento
Como medir	Contabilizar o percentual de chamados resolvidos e que foram reabertos pelo usuário
META	A definir após alguns ciclos de apuração

9. Catálogo de Serviços

Foi definido um catálogo de serviços padrão para todo o Gerenciamento de Serviços de TIC do Tribunal. A Central de Serviços de TIC é parte usuária deste catálogo, que deve ser mantido de maneira centralizada.

Para ter acesso ao catálogo de serviços de tecnologia da informação do Tribunal, deve ser consultado o documento “Catálogo de Serviços” ou verificada sua implementação na ferramenta de Gerenciamento de Serviços.

10. Alterações em relação à versão anterior

- Revisão geral de redação;
- No item 4, remoção da tarefa de atualização do banco de dados do gerenciamento de configuração, por ainda não está definido e implantado;

- No item 5, inserida referência aos supervisores das equipes e ao Chefe da Central;
- No item 8, inclusão da ficha dos indicadores.