

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLOGIA
CURSO DE CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO

ALLAN BORGES CAMPOS

**GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI BASEADO NAS PRÁTICAS
ITIL: UM ESTUDO DE CASO UTILIZANDO A FERRAMENTA OTRS**

São Luís
2016

Allan Borges Campos

**GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI BASEADO NAS PRÁTICAS
ITIL: UM ESTUDO DE CASO UTILIZANDO A FERRAMENTA OTRS**

Monografia apresentada ao curso de
Ciência da Computação da
Universidade Federal do Maranhão,
como parte dos requisitos
necessários para obtenção do grau
de Bacharel em Ciência da
Computação.

Orientadora: Prof. Ma. Maria
Auxiliadora Freire

Coorientador: Eng. Esp. João Carlos
Lima Pereira

São Luís
2016

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Núcleo Integrado de Bibliotecas/UFMA

Borges Campos, Allan.

Gerenciamento de Serviços de TI baseado nas práticas
ITIL: um estudo de caso utilizando a ferramenta OTRS /
Allan Borges Campos. - 2016.
62 f.

Coorientador(a): João Carlos Lima Pereira.

Orientador(a): Maria Auxiliadora Freire.

Monografia (Graduação) - Curso de Ciência da
Computação, Universidade Federal do Maranhão, São Luís,
2016.

1. Gerenciamento de Serviços de TI. 2. ITIL. 3.
Tecnologia da Informação (TI). I. Auxiliadora Freire,
Maria. II. Carlos Lima Pereira, João. III. Título.

Allan Borges Campos

**GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI BASEADO NAS PRÁTICAS
ITIL: UM ESTUDO DE CASO UTILIZANDO A FERRAMENTA OTRS**

Monografia apresentada ao curso de
Ciência da Computação da
Universidade Federal do Maranhão,
como parte dos requisitos
necessários para obtenção do grau
de Bacharel em Ciência da
Computação.

Aprovada em: 02 / 09 / 2016

Banca Examinadora

Maria Auxiliadora Freire

Prof.^a Ma. Maria Auxiliadora Freire (Orientadora)
Mestra em Ciência de Engenharia
Universidade Federal do Maranhão

Portela

Prof.^o Me. Carlos Eduardo Portela Serra de Castro
Mestre em Informática
Universidade Federal do Maranhão

Samy

Prof.^o Dr. Samyr Béliche Vale
PhD em Ciência da Computação
Universidade Federal do Maranhão

João Carlos Lima Pereira

Esp. João Carlos Lima Pereira
Engenheiro Especialista

A minha família e
Queridos amigos.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus que me ajudou a ter forças e de superar todos os desafios enfrentados durante minha caminhada na Universidade.

À minha orientadora, Maria Auxiliadora, pela paciência que demonstrou ao longo dessa jornada.

Ao meu coorientador, João Carlos Pereira, por todo o apoio e paciência.

Aos meus pais, Raimundo José Braga Campos e Maria de Lourdes Borges Campos, aos meus irmãos, Ayllana Karine Borges Campos e Anderson Henrique Borges Campos que sempre deram apoio e confiaram em mim.

Aos meus amigos, Emerson Almeida, Thiago Ferreira, Ivanaldo Junior, Bruno França, Alberto Tugeiro, Alexandre Galvão e Fabricio Araújo pelo apoio e força para continuar lutando pelos meus objetivos.

Aos meus amigos do curso, Edilson Santos, Josué Amaral, George Santos e André Abreu que vivenciaram cada momento dessa jornada, estando presente nos momentos bons e ruins.

E a todas as pessoas que acreditaram e torceram por mim.

“A riqueza que é fácil de ganhar é fácil de perder; quanto mais difícil for para ganhar, mais você terá.”

Provérbios 13:11

RESUMO

Atualmente, as organizações estão inteiramente dependentes da Tecnologia da Informação (TI). Devido ao mercado ser bastante exigente e em rápido crescimento, estas organizações tem buscado aperfeiçoamento, investimento e alinhando, cada vez mais, a TI às suas estratégias de negócio. A adoção de técnicas e metodologias na área de TI é o que diferencia uma organização no mercado hoje em dia. Há várias metodologias quando se refere ao gerenciamento de serviços de TI, entre elas a que se destaca mundialmente é o *framework* ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). Esta monografia apresentará o conceito e os fundamentos da ITIL com um estudo de caso, onde uma organização adota esta metodologia em busca de melhorias no seu gerenciamento de serviços de TI.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação (TI), Gerenciamento de Serviços de TI, ITIL.

ABSTRACT

Currently, organizations are entirely dependent on the Information Technology (IT). Because the market is very demanding and fast-growing, these organizations have sought improvement, investment and aligning, increasingly, IT with your business strategies. The adoption of techniques and methodologies in IT is what differentiates an organization in the market today. There are several methods when it comes to managing of IT services, among them the one that stands out is the worldwide ITIL framework (*Information Technology Infrastructure Library*). This paper will present the concept and fundamentals of ITIL with a case study where an organization adopts this approach in order to improve its management of IT services.

Keywords: Information Technology (IT), IT Service Management, ITIL.

ABREVIATURAS E SÍMBOLOS

AD	- <i>Active Directory</i>
ASP	- <i>Active Server Pages</i>
CA	- <i>Contrato de Apoio</i>
COBIT	- <i>Control Objectives for Information and Related Technology</i>
FAQ	- <i>Frequently Asked Questions</i>
GSTI	- <i>Gerenciamento de Serviços de TI</i>
HTML	- <i>Hyper Text Markup Language</i>
IBGE	- <i>Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística</i>
IC	- <i>Item de Configuração</i>
ID	- <i>Identificação</i>
ISO	- <i>International Organization for Standardization</i>
ITIL	- <i>Information Technology Infrastructure Library</i>
LPAD	- <i>Lightweight Directory Access Protocol</i>
OCG	- <i>Office of Government Commerce</i>
OTRS	- <i>Open Technology Real Services</i>
PSL	- <i>Prefeitura de São Luís</i>
RACI	- <i>Responsável Autoridade Consultado Informado</i>
RDM	- <i>Requisição de Mudança</i>
SEMFAZ	- <i>Secretaria Municipal da Fazenda</i>
SLA	- <i>Service Level Agreement</i>
SQL	- <i>Structured Query Language</i>
STM	- <i>Sistema Tributário Municipal</i>
SUAINFO	- <i>Superintendência da Área de Informática</i>
TI	- <i>Tecnologia da Informação</i>
VNC	- <i>Virtual Network Computing</i>

FIGURAS

Figura 1: Gerenciamento de serviços de TI.	18
Figura 2: Ciclo de Vida do Serviço.	18
Figura 3: Feedback contínuo.	21
Figura 4: Central de Serviço Centralizada	27
Figura 5: Processo de Gerenciamento de Incidentes.	37
Figura 6: Abertura de Chamado pelo telefone.....	40
Figura 7: Média Geral da Pesquisa de Satisfação	52
Figura 8: Quantidade de atendimentos mensais.	52
Figura 9: Distribuição por área de atuação.	53
Figura 10: Quantidade de chamados por tipo.	53

TABELAS

Tabela 1: Comparação entre adotantes e não adotantes de TI.	17
Tabela 2: Matriz RACI do Gerenciamento de Incidentes.	36
Tabela 3: Matriz de Prioridade de Incidentes.	42
Tabela 4: Tempo para resolver cada incidente com base em sua prioridade.	42
Tabela 5: Comparação do Modelos de TI.	54

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	13
1.1 Justificativa	13
1.2 Objetivo geral	14
1.2.1 Objetivos específicos	14
1.3 Organização do trabalho	15
2. ITIL – INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY	16
2.1 Histórico da ITIL	16
2.2 Gerenciamento de serviços de TI	17
2.3 O ciclo de vida do serviço da ITIL	18
2.4 Vantagens	21
3. SERVIÇOS DE TI BASEADO NAS MELHORES PRÁTICAS DA ITIL	23
3.1 Justificativa para o uso da ITIL	23
3.2 Função da central de serviços	24
3.3 Papéis e responsabilidades	24
3.3.1 Gestor do processo de gerenciamento de incidentes	24
3.3.2 Analista de primeiro nível	25
3.3.3 Analista de segundo nível	25
3.4 Central de serviços	26
3.5 Tipo de central de serviços	26
3.6 Papel da central de serviços	27
3.7 Objetivo da central de serviços	28
3.8 Ferramenta OTRS	29
3.8.1 Sistema OTRS	30
3.8.2 Chamados – Solicitações dos usuários	30
3.8.3 Filas de atendimento	31
3.8.4 Estado dos chamados	31
3.8.5 Tipo de chamado	32
3.9 Gerenciamento de incidentes e requisições	32
3.9.1 Objetivos do processo de gerenciamento de incidentes	33
3.9.2 Políticas de gerenciamento de incidentes	33
3.9.3 Processo de gerenciamento de incidente	36
3.9.4 Entrada do processo	37
3.9.5 Identificação de incidentes	37
3.9.6 Registro dos incidentes	38

3.9.7	Categorização de incidentes	39
3.9.8	Priorização de incidentes	41
3.9.9	Incidente grave	43
3.9.10	Diagnóstico inicial	43
3.9.11	Escalonamento de incidente	44
3.9.12	Investigação e diagnóstico	46
3.9.13	Resolução e recuperação	47
3.9.14	Encerramento do incidente	48
3.9.15	Saída do processo	49
4.	RESULTADOS OBTIDOS COM A IMPLANTAÇÃO DO ITIL	51
5.	CONCLUSÃO	55
5.1	Trabalhos futuros	56
ANEXO I	57
ANEXO II	60
REFERÊNCIAS	61

1. INTRODUÇÃO

As organizações e instituições, tanto no âmbito privado, quanto governamental, têm buscado excelência na qualidade de serviço, alinhando estrategicamente a TI ao seu negócio.

A cada ano aumenta a quantidade de organizações investindo em Governança de TI para as práticas de controle, monitoramento e gestão. Estas organizações dependem de ferramentas, técnicas e métodos que possam auxiliá-las a gerenciar a TI, de forma que os seus investimentos nesta área lhe proporcionem a melhoria da qualidade dos serviços prestados e um aumento da produtividade através da TI. Uma das metodologias em gerenciamento de serviços de TI é a Biblioteca de Infraestrutura para a Tecnologia de Informação, ou *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), em inglês, acrônimo mais utilizado no Brasil. Esta metodologia tem sido utilizada por diversas instituições públicas e privadas com objetivo de agregar valor ao negócio entregando qualidade de serviços de TI aos seus clientes internos e externos.

Este trabalho mostra os fundamentos da ITIL e apresenta um estudo de caso para a melhoria dos serviços da Central de Serviços de TI, implantada atualmente na Secretaria Municipal da Fazenda (SEMFAZ) de São Luís utilizando as boas práticas da ITIL, sendo eficiente e trazendo melhorias para a organização.

1.1 Justificativa

Com mercado bastante exigente na qualidade dos serviços de TI, o OGC - *Office of Government Commerce* uma organização do governo do Reino Unido responsável pelos processos de negócio do governo, criou serviços de gerenciamento visando melhorias no atendimento aos clientes. A estratégia de ter um ponto único de contato do usuário ou cliente com a equipe de TI contribui significativamente para melhorar a qualidade da comunicação entre as partes envolvidas e

resolver o problema de maneira mais rápida e eficiente. Estes processos possibilitam a melhor disponibilidade dos profissionais de TI a fim de criar novas estratégias e melhorias.

A SEMFAZ, instituição estudada neste trabalho, possuía uma grande deficiência no suporte de TI para os seus usuários. A central de atendimento não conseguia atender a grande demanda de chamados em tempo aceitável, gerando assim insatisfação dos seus clientes. Com a utilização da ferramenta OTRS - *Open Technology Real Services*, baseada em boas práticas da ITIL na operação de serviços, e otimizando os processos que englobam essa central de serviços é possível melhorar a qualidade dos serviços prestados pela equipe de TI e diminuir o tempo de atendimento. Os processos contemplados pela operação de serviços são voltados ao dia-a-dia da operação de TI e estes precisam ser melhorados.

1.2 Objetivo geral

Este trabalho tem como objetivo apresentar a metodologia ITIL que fornece boas práticas eficientes e eficazes de gerenciamento de serviços de TI e que pode ser adotada por qualquer organização que tenha a TI como uma área de grande importância ao negócio, além de realizar um estudo de caso, apresentando o processo de gerenciamento de Incidentes e a função da Central de Serviços de TI na SEMFAZ, visando a melhoria do seu gerenciamento de serviço de TI e os resultados obtidos após essa implementação.

1.2.1 Objetivos específicos

- a) Descrever sobre a Central de Serviços de TI.
- b) Apresentar a ferramenta OTRS para o gerenciamento dos chamados.
- c) Descrever a implementação do processo de Gerenciamento de Incidentes na fase de Operação de Serviços da ITIL.

d) Analisar os resultados das melhorias com aplicação das boas práticas de ITIL no processo de gerenciamento de incidentes na SEMFAZ.

1.3 Organização do trabalho

Esta monografia está organizada em cinco capítulos. O primeiro capítulo corresponde à introdução do trabalho contextualizando a importância da Tecnologia da Informação, a justificativa e os objetivos deste trabalho.

No Capítulo 2, apresenta os conceitos e fundamentos das melhores práticas ITIL e suas vantagens.

No Capítulo 3, apresenta os conceitos e fundamentos da Central de Serviços de TI e o processo de gerenciamento de incidentes na organização.

No Capítulo 4, apresenta os resultados obtidos após a implantação das boas práticas de ITIL na organização.

No Capítulo 5, finalizando o trabalho com as conclusões obtidas e as considerações finais.

2. ITIL – INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) é o *framework* que utiliza as melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI no mundo todo. A utilização dessas melhores práticas, fornecendo orientações para todos os tipos de provedores de serviço, se refere a como entregar os serviços de TI com qualidade, lidando com estruturas de processos, funções e outras habilidades para gestão de uma organização. A adoção da ITIL na TI das organizações as ajuda a atingirem seus objetivos de negócio e tais práticas podem ser adotadas e adaptadas conforme as necessidades de cada organização como um guia e não uma norma a ser seguida. Hoje a ITIL é apenas referenciada como uma marca, apesar de ter nascido inicialmente como acrônimo de *Information Technology Infrastructure Library*. Baseada em ciclo de vida de serviço, ITIL já na versão 3, possui 5 fases ou estágios onde existe um livro para cada um deles.

2.1 Histórico da ITIL

A ITIL nasceu no final dos anos 80 pelo governo britânico, através do escritório conhecido hoje como OGC (*Office for Government Commerce*), pela necessidade do governo precisar ter seus processos organizados na área da Tecnologia da Informação. A primeira versão foi um conjunto de biblioteca de 40 livros, junção das melhores práticas e processos para o gerenciamento dos serviços de TI. Somente na década 90 quando foi adotada por várias organizações e as publicações se popularizaram, a ITIL foi reconhecido como um padrão no gerenciamento de serviços de TI (GSTI). Na sua versão 2, diminuiu o número de publicações para 7 livros no ano 2000 e hoje já na versão 3, que foi lançada em 2007 e atualizado em 2011, consiste em 5 livros principais de acordo com uma estrutura de ciclo de vida de serviços. Em 2013, a empresa Axelos tornou-se proprietária da ITIL, uma joint venture formada pelo *Cabinet Office* (Gabinete do Governo) do Reino Unido e a empresa

Capita, responsável pela manutenção de todo o portfólio das melhores práticas e certificações profissionais associadas.

2.2 Gerenciamento de serviços de TI

Atualmente a informação tem se tornado algo de muito valor para o negócio e de acordo com Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE em 2008, 80% das organizações utilizam a TI nos seus processos de negócio para terem mais eficiência e eficácia, detalhada na tabela 1.

Tabela 1: Comparação entre adotantes e não adotantes de TI. Fonte: IBGE

CARACTERÍSTICAS DA FIRMA	ADOA TI	NÃO ADOA TI
Produtividade (média em R\$)	58.985,01	28.090,22
Pessoal Ocupado (média)	471,76	111,9
Estoque de Capital (em R\$)	47.900.000	5.024.826
Controle de Capital (% das estrangeiras)	15,06	4,11
Exportadora (% das exportadoras)	54,44	24,69
Tempo de Estudo Médio (média em anos)	8,84	7,84
Retenção de funcionários (média percentual)	22,29	8,54
Capacidade de absorção (% das que possuem)	41,32	13,67
Número de observações	1353	6062

De acordo com (AXELOS, 2011), a ITIL descreve definições em alguns termos:

- Serviço: Um meio de entregar valor aos clientes, facilitando os resultados que os clientes querem alcançar, sem ter que assumir custos e riscos.
- Serviço de TI: Um serviço fornecido por um provedor de serviços de TI que é composto de uma combinação de tecnologia da informação, pessoas e processos.
- Gerenciamento de serviços: Um conjunto especializado de habilidades organizacionais para fornecer valor para o cliente em forma de serviços.

- Gerenciamento de serviços de TI: A implementação e o gerenciamento da qualidade dos serviços de TI de forma a atender às necessidades de negócio. O gerenciamento de serviços de TI é feito pelos provedores de serviços de TI por meio da combinação adequada de pessoas, processos e tecnologia da informação, ilustrado na figura 1.

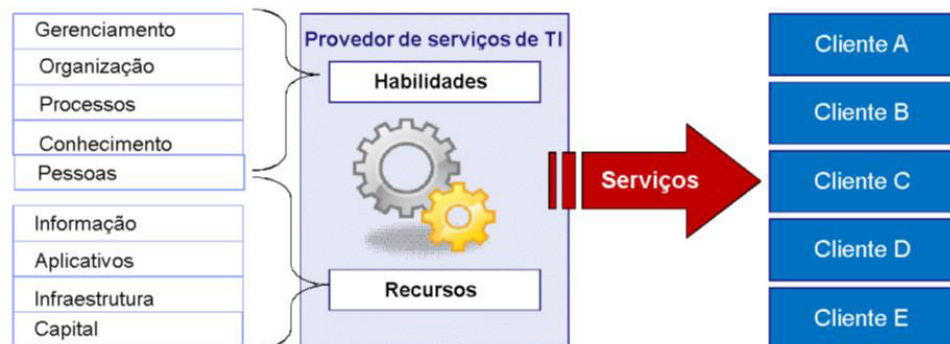
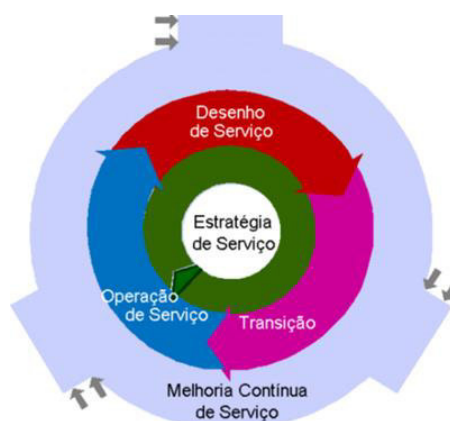


Figura 1: Gerenciamento de serviços de TI.
Fonte: TI Exames

2.3 O ciclo de vida do serviço da ITIL

A ITIL v3 está estruturado em um ciclo de vida que é composto por cinco fases ou estágios, são elas: Estratégia de Serviço, Desenho de Serviço, Transição de Serviço, Operação de Serviço e Melhoria Contínua de Serviço. De acordo com (AXELOS, 2011), o ciclo de vida do serviço é um modelo que fornece uma visão dos estágios do serviço desde a sua concepção até a sua retirada, conforme a figura 2:



© Crown copyright 2011 Reproduced under licence from AXELOS

Figura 2: Ciclo de Vida do Serviço.
Fonte: TI Exames

De acordo com (ALMEIDA, 2015), segue a definição de cada fase e os seus processos:

- **Estratégia de Serviço:** É o núcleo do ciclo de vida do serviço, onde se define as estratégias para as atividades de gerenciamento de serviços. Define a perspectiva, os planos e os padrões que um provedor de serviço precisa executar para atender aos resultados de negócio de uma organização. Segue os processos da fase de estratégia de serviço:
 - Gerenciamento estratégico para serviços de TI;
 - Gerenciamento de portfólio de serviço;
 - Gerenciamento financeiro para serviços de TI;
 - Gerenciamento de demanda;
 - Gerenciamento de relacionamento de negócio.

- **Desenho de Serviço:** Fornece orientações sobre a concepção e desenvolvimento de serviços de acordo com as exigências do cliente e da abordagem estratégica. O desenho de serviço inclui o desenho de serviços, as práticas que o regem, processos e políticas requeridas para realizar a estratégia do provedor de serviço e facilitar a introdução de serviços nos ambiente suportados. Segue os processos da fase de desenho de serviço:
 - Coordenação de desenho;
 - Gerenciamento de catálogo de serviço;
 - Gerenciamento de nível de serviço;
 - Gerenciamento de disponibilidade;
 - Gerenciamento de capacidade;
 - Gerenciamento de continuidade de serviço de TI;
 - Gerenciamento de segurança da informação;
 - Gerenciamento de fornecedor.

- **Transição de Serviço:** Fornece orientações sobre a transição de serviços novos ou modificados, incluindo o desenvolvimento e aperfeiçoamento de capacidades. A transição de serviço

garante que serviços novos, modificados ou obsoletos atendam às expectativas do negócio como documentado nas etapas de estratégia de serviço e desenho de serviço do ciclo de vida.

Segue os processos da fase de transição de serviço:

- Planejamento e suporte da transição;
 - Gerenciamento de mudança;
 - Gerenciamento de configuração e de ativo de serviço;
 - Gerenciamento de liberação e implantação;
 - Validação e teste de serviço;
 - Avaliação de mudança;
 - Gerenciamento de conhecimento.
- **Operação de Serviço:** Abrange a gestão da entrega dos serviços no dia a dia, incluindo otimização da eficácia e eficiência. A operação de serviço coordena e desempenha as atividades e os processos requeridos para entregar e gerenciar serviços em níveis acordados para usuários de negócio e clientes. Segue os processos da fase de operação de serviço:
 - Gerenciamento de Evento;
 - Gerenciamento de Incidente;
 - Cumprimento de Requisição;
 - Gerenciamento de Problema;
 - Gerenciamento de Acesso.

A operação de serviço inclui as seguintes funções: Central de Serviço, gerenciamento técnico, gerenciamento de operações de TI e gerenciamento de aplicativo.

- **Melhoria contínua de Serviço:** Fornece orientações sobre a manutenção de criação de valor e alinhamento contínuo às mudanças nas necessidades de negócios. A melhoria contínua de serviço garante que os serviços estejam alinhados com as necessidades do negócio em mudança por meio da identificação e da implementação de melhorias para os serviços de TI que

suportam os processos de negócio. O desempenho do provedor de serviço de TI é continuamente medido e as melhorias são feitas para processos, serviços de TI e a infraestrutura de TI de forma a aumentar a eficiência, a eficácia e a eficácia de custo. A melhoria contínua de serviço inclui o processo de melhoria de sete etapas. Na figura 3 mostra o *feedback* contínuo das fases do ciclo de vida.

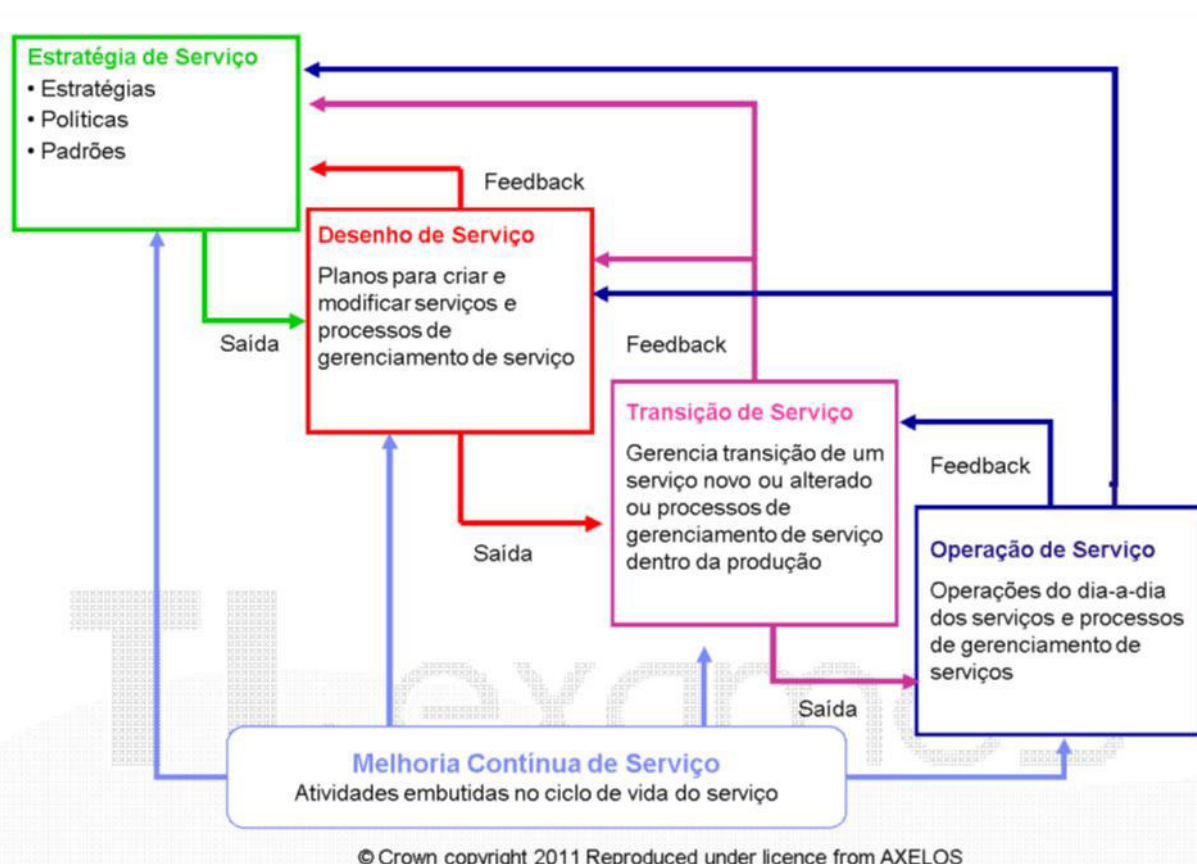


Figura 3: *Feedback* contínuo.

Fonte: TI Exames

2.4 Vantagens

A maior vantagem da adoção das melhores práticas da ITIL em uma organização é a sua capacidade de agregar valor ao negócio, tornando-se a área de TI não apenas uma área de suporte aos usuários, mas também passando a ter preocupação com o seu alinhamento ao negócio da organização, buscando melhoria, transparência e qualidade

nos seus serviços. Algumas razões para adoção da ITIL, de acordo com (AXELOS, 2011):

- Metodologia independente de plataforma tecnológica: A ITIL pode ser aplicável em qualquer organização de TI pois não se baseia em uma plataforma tecnológica;
- Metodologia não prescritiva: É um guia das melhores práticas de gerenciamento de TI que podem ser adotadas e adaptadas conforme as necessidades de cada organização e seus clientes;
- Fonte das melhores práticas: As práticas contidas na ITIL são de experiências dos melhores provedores de serviços no mundo.

Seguem alguns dos seguintes benefícios que as organizações podem obter adotando as práticas da ITIL, de acordo com (AXELOS, 2011):

- Monitoramento, medição e otimização dos serviços de TI;
- Gerenciamento de serviços de TI e de toda a organização;
- Entrega de serviços com qualidade e garantia para os clientes;
- Gerenciamento do investimento e orçamento da área de TI;
- Gerenciamento dos riscos;
- Otimização e redução de custos;
- Melhoramento da interação e relacionamento com clientes;
- Possibilita a adoção de uma abordagem padrão para o gerenciamento de serviços na organização.

3. SERVIÇOS DE TI BASEADO NAS MELHORES PRÁTICAS DA ITIL

Este estudo tem por objetivo formalizar a metodologia do processo de atendimento aos serviços de TI, seja o atendimento fruto de incidentes ou requisições de serviços, além de estabelecer a criação da função da Central de Serviços de TI a qual atuará na SEMFAZ-PSL como ponto único de contato com os clientes internos da Superintendência da Área de Informática (SUAINFO), gerando valor à organização atuando estrategicamente no atendimento ao cliente com o foco em serviços.

Tal processo surgiu da necessidade da SEMFAZ-PSL e modelado de acordo com as diretrizes do negócio da secretaria, seguindo o padrão mundial como base da ITIL edição 2011.

3.1 Justificativa para o uso da ITIL

As implantações da Central de Serviços de TI e do processo de gerenciamento de incidentes e requisição de serviços demandam novas capacidades, habilidades e um formato diferenciado da maneira na qual acontece o atendimento, para execução e suporte às demandas de serviços de TI.

Os fatores resultantes de uma excelente gestão de processos estão na redução de perdas, minimização de retrabalho, aumento da satisfação do cliente e do retorno sobre investimentos.

A área de Tecnologia da Informação tem necessidade de gerenciar seus serviços de forma eficaz e atender seus clientes e demandas como parte do escopo de um projeto corporativo principal, em que ao mesmo tempo procura atender os requisitos demandados pelo cliente dos serviços da SUAINFO, seja as áreas de negócios ou departamentos internos, e aos principais interessados.

3.2 Função da central de serviços

Uma operação de serviço para ser efetiva não pode depender apenas de processos, deve ser levado em conta também uma infraestrutura estável e pessoas devidamente qualificadas. Para que isso seja possível, a Operação de Serviço dispõe de várias funções que executam tarefas operacionais. Essas funções incluem grupos de pessoas qualificadas que realizam uma ou mais atividades e processos do ciclo de vida dos serviços de TI.

Dentre as quatro principais funções da Operação de Serviço, este projeto visa a definição da Central de Serviços de TI.

A única forma que um usuário terá para se comunicar sobre interrupção, solicitação ou para realizar uma requisição de mudança de um serviço, será através da Central de Serviços. E, além disso, a Central de Serviços também estabelece um ponto de coordenação para vários grupos e processos de TI.

3.3 Papéis e responsabilidades

Este tópico trata de como os papéis e responsabilidades de serviços contribuem para as práticas de gerenciamento de serviços de TI na SEMFAZ.

3.3.1 Gestor do processo de gerenciamento de incidentes

As responsabilidades do gestor do processo de gerenciamento de incidentes tipicamente incluem planejar e suportar a gestão de ferramentas de gerenciamento de incidentes, coordenar as interfaces entre o gerenciamento de incidentes e outros processos de gerenciamento de serviços, conduzir de forma eficiente e eficaz o processo de gerenciamento de incidentes, produzir informação de gerenciamento, gerenciar o trabalho do pessoal de suporte ao incidente (do primeiro e segundo nível), monitorar a eficácia do gerenciamento de

incidentes e realizar recomendações para melhoria, desenvolver e manter os sistemas de gerenciamento de incidentes, gerenciar incidentes graves, desenvolver e manter o processo e procedimentos de gerenciamento de incidentes

O papel do gerente de incidente será atribuído ao supervisor da Central de Serviços, e é importante que o gerente de incidente tenha autoridade para gerenciar incidentes de forma eficaz através do primeiro, segundo e terceiro nível de atendimento.

3.3.2 Analista de primeiro nível

Este papel é o de fornecer suporte de primeiro nível para incidentes quando eles ocorrem com o processo de gerenciamento de incidentes. É comum encontrar este papel combinado com a função de analista da Central de Serviços. Suas principais responsabilidades incluem registrar os incidentes, encaminhar os incidentes para os grupos de especialistas de apoio quando necessário, analisar a correta priorização, classificação e apoio inicial, fornece propriedade, monitoramento, rastreamento e comunicação de incidentes, dar a resolução e recuperação de incidentes nas quais não sejam atribuídos a grupos de suporte especializado, encerrar os incidentes, acompanhar o estado e progresso para resolução de incidentes, manter os usuários e a Central de Serviços informados sobre o progresso dos incidentes e, escalar incidentes, quando necessários, por políticas de escalonamento estabelecido.

3.3.3 Analista de segundo nível

A TI da SEMFAZ deve manter uma equipe composta por colaboradores com maiores habilidades técnicas do que a Central de Serviços e com mais tempo para se dedicar ao diagnóstico e resolução de incidentes, sem interferência de interrupções telefônicas.

Muitas vezes há vantagens de analistas de segundo nível estarem localizados próximos à Central de Serviços, pois esta proximidade pode facilitar a qualidade da comunicação e o movimento de pessoal entre os grupos, que pode ser útil para o treinamento e sensibilização ou durante períodos com grande volume de chamados ou na falta de pessoal. O Analista de segundo nível dá suporte às redes de dados e voz, suporte aos servidores, suporte aos *desktops*, gerenciamento de sistemas e suporte de banco de dados.

3.4 Central de serviços

A Central de Serviços da TI possui uma importância vital para a SEMFAZ-PSL, pois ela é o ponto único de contato com os usuários da TI e tem por objetivo reestabelecer, ao cliente/usuário, o serviço com problema, comunicando-se com ele, preferencialmente, a partir de chamada telefônica ou e-mail via ferramenta de chamados. A Central de Serviços da SEMFAZ lida com incidentes, escala incidentes, gerencia as requisições, responde as dúvidas e tem uma interface com solicitação de mudança.

A Central de Serviços é um elemento importante na TI da SEMFAZ-PSL, portanto não deve ser subestimada de forma alguma. Esta central de serviços é capaz de mudar a forma na qual a TI da SEMFAZ opera seus serviços gerando valor ao negócio e trazendo qualidade no atendimento ao cliente.

3.5 Tipo de central de serviços

Em relação aos tipos de central de serviços, foi adotado na SEMFAZ a Central de Serviços Centralizada, ou seja, uma central posicionada geograficamente em um único local, atendendo predominantemente os clientes e usuários localizados em um mesmo prédio e com características que mais se adequam ao negócio.

Uma Central de Serviço Centralizada, ilustrada na figura 4, pode ser mais eficaz e também ajudar a reduzir os custos ao invés de se ter várias centrais de serviço espalhadas.

O seu modo de operar faz com que a equipe lide com um maior número de chamados, ocasionando uma familiarização com eventos frequentes, o que contribui para uma resolução mais rápida dos mesmos.

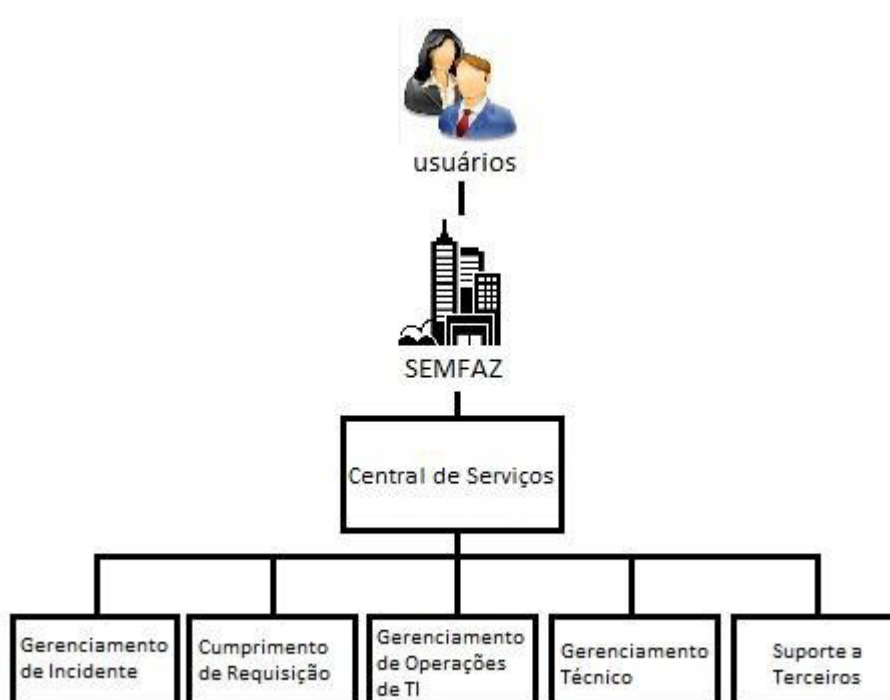


Figura 4: Central de Serviço Centralizada

3.6 Papel da central de serviços

A SEMFAZ deve compreender a importância da adoção de uma Central de Serviços como melhor abordagem para lidar com o primeiro suporte ao cliente. Os benefícios devem ser considerados como melhoria no serviço ao cliente, proporcionando a percepção da melhoria e satisfação, aumento da acessibilidade através de um ponto único de contato aos clientes, proporcionando comunicação e informação, melhorando a qualidade e a agilidade das respostas às solicitações do usuário ou cliente, melhoria no trabalho em equipe e comunicação, maior

concentração e uma abordagem proativa para prestação de serviços, redução dos impactos negativos no negócio, melhor gestão na infraestrutura e controle, melhoria no uso dos recursos do suporte da TI, aumento da produtividade do pessoal do negócio e gestão da informação mais significativa para apoio à decisão.

Além disso, a Central de Serviços também oferece uma excelente experiência para quem trabalha nela e deseja seguir carreira na área de Tecnologia da Informação.

3.7 Objetivo da central de serviços

O principal objetivo da Central de Serviços é o estabelecimento de um ponto único de contato com o usuário, para registrar e gerenciar tanto os incidentes quanto as requisições de serviço.

A equipe da Central de Serviços é responsável pela execução do gerenciamento do incidente e os processos necessários para restaurar o serviço ao seu estado normal para os usuários o mais rápido possível.

Responsabilidades específicas incluirão registro de todos os detalhes relevantes da solicitação de incidente ou requisição, atribuindo códigos de categorização e priorização, fornecendo uma investigação e diagnóstico de primeira linha, resolvendo solicitações de incidentes ou requisições sempre que contatado pela primeira vez, escalando solicitações de incidentes ou requisições que não possam ser resolvidos dentro do prazo, mantendo o usuário sempre informado sobre o progresso, finalizando todos os incidentes, requisições e chamados resolvidos, conduzindo a satisfação dos usuários ou clientes no retorno de chamados como acordado, mantendo-os informados sobre o progresso do incidente, notificando-os sobre mudanças iminentes ou interrupções acordadas.

3.8 Ferramenta OTRS

A SEMFAZ adotou o OTRS – *Open Technology Real Services* como ferramenta padrão para gestão de serviços. O OTRS é uma aplicação instalada em um servidor web e é usado via browser (Internet Explorer, Chrome ou Firefox).

O componente básico do OTRS contém todas as funções centrais da aplicação e o sistema de chamado.

Segue abaixo as características:

- Fácil manuseio com qualquer navegador, incluindo telefones celulares ou outros computadores móveis;
- Interface web para administrar o sistema, tratar as solicitações dos clientes, criar novos chamados, verificar o estado, responder chamados existentes e mecanismos de busca;
- Possibilidade de personalizar com diferentes temas;
- Suporte para vários idiomas;
- Integração com e-mails e suporte para anexos de e-mail;
- Conversão automática de HTML em mensagens de texto simples (aumento da segurança para conteúdo sensível e permite mais rápida pesquisa);
- Suporte para filtro de mensagens de spam;
- Auto respostas para os clientes, configuráveis para cada fila;
- Notificações de e-mail para os agentes sobre os novos chamados, *follow-ups* ou chamados desbloqueados;

Chamados:

- Visão de fila e visão rápida de novos pedidos;
- Bloqueios de chamados;
- Modelos de resposta automática configuráveis por fila;

- Histórico do chamado e visão geral de todos os eventos para um chamado – mudanças de estados dos chamados, respostas, notas, etc.;
- Adição de notas;
- Possibilidade de definir listas de controle de acesso para os chamados;
- Encaminhamento de chamados para outros endereços de e-mail;
- Transferência de chamados entre filas;
- Definição e alteração de prioridade de um chamado;
- Contagem de tempo de trabalho para cada chamado;

3.8.1 Sistema OTRS

O sistema OTRS roda em vários sistemas operacionais (Linux, Solaris, FreeBSD, OpenBSD, Mac OS 10.x, Microsoft Windows), tem suporte a ASP, tem integração com dados do cliente via AD, eDirectory ou OpenLDAP, faz a criação de identificador próprio para o chamado, suporte para vários sistemas de banco de dados, como por exemplo, MySQL, PostgreSQL, Oracle, MSSQL, framework para criar estatísticas, autenticação para os clientes através de banco de dados, LDAP, HTTPAuth ou Radius, suporte de contas de usuários, grupos de usuários e funções, suporte de diferentes níveis de acesso para vários sistemas componentes ou filas, integração de textos de respostas padrão, suporte de sub filas, saudações e assinaturas diferentes podem ser definidos para cada fila, notificações de e-mail para os administradores, informações sobre atualizações via e-mail ou interface web, escalonamento de chamado e suporte para diferentes fusos horários.

3.8.2 Chamados – Solicitações dos usuários

A Central de Serviços recebe várias solicitações de usuários. Se for utilizado o e-mail, por exemplo, existe o risco de que o usuário não tenha resposta, envia mais de um e-mail reportando o mesmo

problema, ter seu problema analisado por dois técnicos simultaneamente, respostas diferentes para o mesmo problema, além de não ter o controle exato sobre pendências e tempo de resolução. Tais riscos uma vez materializados, geram descontrole, baixa qualidade de atendimento e insatisfação.

Por outro lado, se for utilizado um sistema de gerenciamento em conformidade com as boas práticas da ITIL, os pedidos dos usuários são reconhecidos e controlados. O sistema avisa que o chamado foi recebido quando o técnico iniciou o atendimento e quando foi encerrado. Respostas podem ser padronizadas e detalhadas.

3.8.3 Filas de atendimento

As filas de atendimento são divididas por área da Superintendência da Área de Informática (SUAINFO), as filas disponíveis para alocação dos chamados são: Central de Serviços, Infraestrutura, Banco de Dados, Desenvolvimento e o Suporte Técnico.

3.8.4 Estado dos chamados

O estado do chamado é um atributo de muita importância para o ciclo de vida do atendimento, dependendo do estado o chamado poderá ou não necessitar de diferenciada atenção para que o grupo que realizar o fechamento do chamado não seja negativado por um atendimento.

Existem cinco estados de chamados disponíveis. No estado de “aberto” o chamado estará contando normalmente o tempo e os colaboradores deverão estar trabalhando na resolução deste chamado, normalmente o chamado fica no estado de aberto no início do atendimento, pois quando se inicia a resolução o chamado deverá mudar o estado para Em andamento.

No estado de “Em Andamento” o chamado estará em resolução e o tempo de atendimento estará sendo contabilizado normalmente. No

estado “Aguardando cliente” o chamado estará pausado aguardando informações para possibilitar o atendimento do chamado, o cliente deverá responder por e-mail e o chamado voltará automaticamente para estado de Aberto e voltará a ser contabilizado normalmente.

Já no estado de “Pendente Solucionador Externo” o chamado precisa de intervenção de um terceiro, seja ele um fornecedor ou terceirizado, nesse caso o chamado continua contando o tempo, pois o contrato com fornecedor externo é de responsabilidade da SUAINFO e o cliente final não poderá ser impactado por isso. E por fim o estado “Encerrado”, neste estado o chamado é finalizado e uma mensagem é enviada para o cliente informado a resolução do atendimento, caso o cliente continue com problema ou o chamado não atingiu o objetivo solicitado, o cliente poderá reabrir o chamado, simplesmente respondendo o e-mail de fechamento.

3.8.5 Tipo de chamado

Outro atributo de grande importância é o tipo de chamado, dependendo deste atributo o chamado também deverá ter maior atenção, dos tipos disponíveis existe o Incidente, que em caso de incidente o chamado deverá ser solucionado o mais rápido possível, a equipe de 2º nível da SUAINFO deverá fornecer uma base de conhecimento para que a equipe da Central de Serviços seja capaz de solucionar reincidentes, em termos do tipo de Requisição, que em caso de requisição deve se levar em consideração o tempo de atendimento combinado com o cliente para que a requisição não atinja o tempo acordado.

3.9 Gerenciamento de incidentes e requisições

Um incidente é definido pela ITIL como interrupção não prevista, queda da qualidade dos serviços de TI ou falha dos Itens de Configuração (ICs) que ainda não impactaram no serviço de TI (Por exemplo, falha em um dos discos rígidos num conjunto de espelhos).

Gerenciamento de incidentes e requisições na SEMFAZ é o processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os incidentes e requisições. Incidentes podem ser encontrados pela equipe técnica, detectado e relatado pelas ferramentas de monitoramento de evento, comunicado dos usuários pela Central de Serviços, ou relatado por terceiros, parceiros ou fornecedores.

O propósito do gerenciamento de incidente foca na restauração do serviço ao seu estado normal o mais rápido possível e em minimizar os possíveis impactos nas operações de negócios.

3.9.1 Objetivos do processo de gerenciamento de incidentes

O processo de gerenciamento de incidentes na SEMFAZ tem como objetivo garantir que os métodos e procedimentos padronizados sejam usados para obter uma resposta eficiente e rápida, análise, documentação, gestão e comunicação de incidentes em curso, aumentar a visibilidade e comunicação dos incidentes para negócio e a equipe de suporte de TI, assim como melhorar a percepção de negócios da TI através do uso de uma abordagem profissional em resolver rapidamente e comunicar incidentes quando ocorrem, alinhar as atividades de gerenciamento de incidentes e prioridades com as do negócio e manter a satisfação dos usuários com a qualidade dos serviços de TI.

3.9.2 Políticas de gerenciamento de incidentes

A Política de Gerenciamento de Incidentes na SEMFAZ inclui uma comunicação pontual e efetiva dos incidentes e seus estados, resultando em um bom funcionamento da Central de Serviços, ou seja, coordenar a comunicação para todos os que foram impactados pelos incidentes e todos os que trabalham para resolvê-los. O público que recebe essas comunicações sobre incidentes deve ser considerado para garantir que eles a compreendam.

Incidentes devem ser resolvidos dentro de prazos aceitáveis para o negócio. Isto implica em que os níveis de serviço acordados, os níveis operacionais e Contratos de Apoio (CA) devem estar facilmente disponíveis e acessíveis para o incidente. Recursos apropriados para trabalhar o incidente devem ser disponibilizados e também deve ser fornecido o acesso adequado às tecnologias e recursos necessários para trabalhar as questões e desenvolver planos para atender os níveis de serviço esperados.

A satisfação do cliente deve ser mantida em todos os momentos. Isto quer dizer que os níveis de habilidades adequadas, para suporte orientado ao cliente e a equipe de apoio tecnicamente treinada, são efetivamente utilizados em todas as fases do processo.

Processamento e manuseio de incidentes devem estar alinhados com os níveis de serviço e com os objetivos globais para garantir que as atividades de gestão de incidentes possam suportar os níveis de serviço e objetivos de priorizar as atividades com base na real necessidade do negócio. Isso implica que os níveis de serviço exigidos e objetivos já são compreendidos e aceitos pelo negócio.

Todos os incidentes devem ser armazenados e gerenciados em um único sistema de gestão. Estados e informações detalhadas sobre o incidente devem ser uma fonte definitiva para informações de incidentes e suportar o acesso mais fácil para notificação e investigação. Tecnologias utilizadas para apoiar este sistema devem ser bem integradas com fácil interface para outras tecnologias de gerenciamento de serviços que usam ou fornecem informações relacionadas ao incidente.

Todos os incidentes devem ser inscritos em um esquema de classificação padrão que deve ser consistente em toda a SEMFAZ. Isso permite um acesso mais rápido às informações de incidentes e resolução de problemas. Esse procedimento oferece melhor suporte para o

gerenciamento de diagnóstico de problemas e tendência de atividades proativas. Isso implica que um conjunto estão disponíveis. A central de serviços e a equipe de tratamento de incidentes estão cientes sobre quais categorias existem e que a capacidade de entrar em categorias fora do padrão para incidentes é altamente restrita.

Registros de incidentes devem ser auditados regularmente para garantir que eles foram inseridos e classificados corretamente. Isso garante que informações de incidentes são precisas, corretamente classificadas e pode ser confiável por outras áreas. Isto implica que os registros de incidentes são auditados por uma fonte independente para precisão e perfeição. Mecanismos de *feedback* devem estar no local para comunicar os resultados de auditoria e questões a equipe de tratamento de incidentes.

Todos os registros de incidentes devem utilizar um formato comum e um conjunto de campos de informação. Isso garante que todas as informações necessárias sobre incidentes são disponibilizadas em um formato comum para apoiar as atividades de gerenciamento de incidentes e são facilmente compartilhadas entre outras áreas de apoio dependente de informações do incidente.

Um conjunto de critérios comuns e acordados para priorização e escalonamento de incidentes deve estar disponível sempre que necessário. Isso garante que os meios aceitos estão em vigor para incidentes priorizados e escalonados com base em políticas acordadas e não apenas determinadas por indivíduos dentro da organização de suporte de TI. Isto implica que os critérios para priorizar e escalar os incidentes são confirmados com antecedência, bem comunicados, e acordados tanto pela TI quanto pelo negócio. Na tabela 2, a matriz RACI (Responsável, Autoridade, Consultado e Informado) estabelece quatro principais atribuições em relação a processos e atividades:

Tabela 2: Matriz RACI do Gerenciamento de Incidentes.

Atividade / Papéis	Gerente do Processo	Central de Serviço	Segundo Nível	Usuário
Identificação de Incidentes	A	R		
Registro de Incidentes	A	R		
Categorização de Incidentes	A	R		
Priorização de Incidentes	A	R		
Avaliar Incidente Grave	A	R		
Diagnóstico Inicial	A	R		
Escalonamento de Incidente	A	R		
Investigação e Diagnóstico	A		R	IC
Resolução e Recuperação	A		R	IC
Encerramento do Incidente	A	R		

3.9.3 Processo de gerenciamento de incidente

A figura 5 mostra um fluxograma de atividades do processo de gerenciamento de incidentes que é usado como referência na SEMFAZ para tratamento de incidentes.

Como qualquer processo, deve ser identificado um gatilho ou estímulo para o gerenciamento de incidentes tais como os incidentes que podem ser desencadeados de várias maneiras. O meio mais comum é quando um usuário contata a central de serviços ou conclui um registro de incidente no serviço web, mas cada vez mais incidentes são gerados automaticamente através de ferramentas de gerenciamento de eventos.

A equipe técnica pode observar possíveis falhas e levantar um incidente, ou pedir para a Central de Serviços fazê-lo, de modo que a falha possa ser abordada. Alguns incidentes também podem surgir através de fornecedores, que podem enviar alguma forma de notificação de uma dificuldade potencial ou real que precisa de atenção.

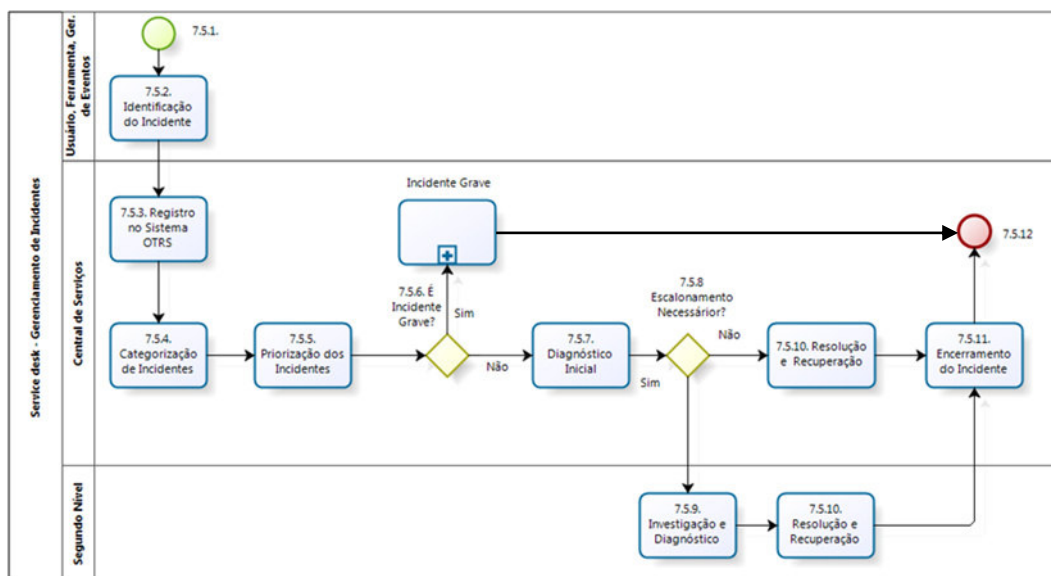


Figura 5: Processo de Gerenciamento de Incidentes.

3.9.4 Entrada do processo

Exemplos de entradas para o processo de gerenciamento de incidentes podem incluir informações sobre os itens de configurações (ICs) e seus estados, informações sobre erros conhecidos e suas soluções, comunicação e *feedback* sobre os incidentes e seus sintomas, comunicação e *feedback* sobre Requisição de Mudanças (RDMs) e lançamentos que foram implementados ou planejados para implementação, comunicação dos eventos que foram desencadeados de um gerenciamento de evento, objetivo operacional e de níveis de serviço, *feedback* dos clientes sobre o sucesso das atividades de resolução de incidentes e qualidade global das atividades de gestão de incidentes e critérios acordados para priorização e escalonamento de incidentes.

3.9.5 Identificação de incidentes

A SEMFAZ, através da sua Central de Serviços de TI, atua nos incidentes o mais rápido possível.

- Fase – Operação;
- Processo – Gerenciamento de Incidentes;
- ID da atividade – 7.5.2;

- Nome da Atividade – Identificação de Incidentes;
- Entrada – Incidentes;
- Saída – Registro dos Incidentes no OTRS;
- Ferramenta – Ferramenta de Monitoramento, um chamado no OTRS, uma ligação ou e-mail;
- Responsável – Central de Serviço;
- Procedimento – A SEMFAZ sempre monitora seus componentes a fim de encontrar possíveis falhas para tomar ações preventivas. Tais ações evitam que os clientes sejam impactados e entrem em contato com a Central de Serviços e também possibilita uma melhor compreensão do incidente caso ele aconteça.

3.9.6 Registro dos incidentes

A SEMFAZ mantém um registro histórico contendo o registro de todos os incidentes, que contém qualquer informação relevante relacionada à natureza do incidente.

- Fase – Operação;
- Processo – Gerenciamento de Incidentes;
- ID da Atividade – 7.5.3;
- Nome da Atividade – Registro do Incidente no Sistema OTRS;
- Entrada – Identificação dos Incidentes;
- Saída – Categorização dos Incidentes;
- Ferramenta – OTRS;
- Responsável – Central de Serviços;
- Procedimentos – As informações para ser registradas servem para que os incidentes sejam escalonados para outros grupos de suporte, que terão todas as informações relevantes em mãos para ajuda-los. Os membros da Central de Serviços da SEMFAZ registra os chamados com as seguintes informações necessárias:

- Número de referência único;
- Categorização de incidentes, conforme o Anexo I – Catálogo de Serviços;
- Urgência do incidente;
- Impacto do incidente;
- Registro data/hora;
- Nome da pessoa ou grupo que está registrando o incidente;
- Método como foi notificado (telefone, e-mail, pessoalmente e etc.);
- Nome/departamento/telefone/local do usuário;
- Método de retorno (telefone, e-mail e etc.);
- Descrição de sintomas;
- Estados de incidentes (aberto, aguardando, fechado e etc.);
- Item de Configuração relacionado;
- Dar suporte para pessoa na qual o incidente está alocado;
- Problemas relacionados/erro conhecido;
- Atividades realizadas para resolver o incidente e quando estes ocorreram;
- Resolução de data e hora;
- Encerramento de categoria;
- Data e hora de encerramento.

Na medida em que surgirem mais atividades para resolver incidentes, o registro de incidentes deve ser atualizado com informações para manter um registro histórico completo. Exemplos disso podem incluir a mudança da categorização ou de prioridade, uma vez que mais diagnósticos ou atividades de escalonamento tenham ocorrido.

3.9.7 Categorização de incidentes

A categorização de incidentes serve para ajudar a estabelecer tendências para o uso no gerenciamento de problemas, gerenciamento de fornecedores e outras atividades do Gerenciamento de Serviço de TI.

A categorização de incidentes funciona determinando o código de categoria de incidente mais adequado a determinado registro de incidentes.

- Fase – Operação;
- Processo – Gerenciamento de Incidentes;
- ID da Atividade – 7.5.4;
- Nome da Atividade – Categorização de Incidentes;
- Entrada – Registro de Incidentes;
- Saída – Priorização de Incidentes;
- Ferramenta – Base de Conhecimento ou FAQ do OTRS contendo o Catálogo de Serviços;
- Responsável – Central de Serviços;
- Procedimento – Faça uma análise separada dos incidentes dentro de cada categoria de alto nível, conforme Figura 6, que deve ser usada para decidir as categorias de baixo nível que serão necessárias, tais como em “Tipo de Solicitação” e “Descrição de Serviços”.

Criar novo ticket por telefone
All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.

* Tipo:

* Utilizador do cliente:

ID de Cliente:

* Para a fila:

* Serviço:

* Nível de serviço:

Proprietário:

* Assunto:

Opções: [Utilizador do cliente]

* Texto:

B I U S
[ícones de formatação]

Formatar Tipo de ... Tam...
[ícones de fontes e cores]

Anexo: Nenhum arquivo selecionado

Próximo estado do ticket:

Prazo de pendência (para os estados "pendentes ..."):

Prioridade:

Figura 6: Abertura de Chamado pelo telefone
 Fonte: OTRS.

Os incidentes são monitorados durante todo o seu ciclo de vida para suportar o manuseio e a elaboração de relatórios sobre o estado de incidentes. Dentro do sistema de gerenciamento de incidentes, os códigos de estados podem estar ligados aos incidentes, indicando qual a fase do ciclo de vida.

3.9.8 Priorização de incidentes

Um aspecto importante no registro de cada incidente é o acordo e a atribuição de uma priorização adequada, pois isso irá determinar como incidente é tratado tanto por ferramentas quanto pelo pessoal de suporte.

A priorização pode levar em conta normalmente a urgência do incidente (a rapidez com que a empresa precisa de um resolução) e o nível de impacto nos negócios que está causando.

Uma indicação do impacto é muitas vezes o número de usuários que estão sendo afetados. Em alguns casos, e muito importante, a perda de serviço para único usuário pode ter um grande impacto nos negócios – tudo depende de quem está tentando fazer e o que – assim, números por si só não são suficientes para avaliar a prioridade geral.

Uma forma eficaz de cálculo destes elementos é derivada de um nível global de prioridade para cada incidente, conforme a seguir no sistema de Prioridade de Incidentes.

- Fase – Operação;
- Processo – Gerenciamento de Incidentes;
- ID da Atividade – 7.5.5;
- Nome da Atividade – Priorização de Incidentes;
- Entrada – Categorização de Incidentes;
- Saída – Avaliar Incidente grave;
- Ferramenta – Base de Conhecimento ou FAQ do OTRS;
- Responsável – Central de Serviços;

- Procedimento – Os incidentes devem ser priorizados através de um código, conforme a tabela 4, para determinar como o incidente deve ser tratado tanto por ferramentas de apoio quanto pelo pessoal de apoio. Priorização pode ser determinada levando-se em conta tanto a urgência do incidente e o impacto que está causando no nível de negócio, conforme a tabela 3. Um indício de impacto é constantemente o número de usuários que foram afetados. Em alguns casos a perda de serviço por um único usuário pode resultar um impacto grave nos negócios, tudo depende de quem está tentando fazer o que. Números por si só não são suficientes para avaliar a prioridade geral. Outros fatores que podem também contribuir para influenciar os níveis são o risco de vida ou danos graves, o número de serviços afetados pode ser múltiplo, efeitos nas reputações dos negócios e violações regulatórias ou legislativas.

Tabela 3: Matriz de Prioridade de Incidentes.

		Impacto		
		Alto	Médio	Baixo
Urgência	Alto	1	2	3
	Médio	2	3	4
	Baixo	3	4	5

Tabela 4: Tempo para resolver cada incidente com base em sua prioridade.

Código de Prioridade	Descrição	Tempo Alvo de Resolução
1	Crítico	4 horas
2	Alto	8 horas
3	Médio	24 horas
4	Baixo	48 horas
5	Planejado	Planejado

3.9.9 Incidente grave

Os incidentes graves devem ser tratado diretamente com os coordenadores da SEMFAZ, pois são aqueles incidentes que têm um alto impacto nas áreas de negócio.

- Fase – Operação;
- Processo – Gerenciamento de Incidentes;
- ID da Atividade – 7.5.6;
- Nome da Atividade – Incidente grave;
- Entrada – Priorização de incidentes;
- Saída – Diagnóstico inicial;
- Ferramenta – Base de Conhecimento ou o FAQ do OTRS;
- Responsável – Central de Serviços e coordenadores;
- Procedimento – Um incidente grave têm um alto impacto nas áreas de negócio e deve ser tratado imediatamente pelos coordenadores da SEMFAZ. Procedimentos separados são necessários para tratar incidentes graves, com limites tempo menores e com alta prioridade

3.9.10 Diagnóstico inicial

Deve-se buscar, na realização da etapa do diagnóstico inicial, todos os incidentes abertos, mesmo que a Central de Serviços não tenha habilidade para tal, já que isto pode ser útil para uma perfeita categorização e um correto encaminhamento para fila de atendimento no OTRS.

- Fase – Operação;
- Processo – Gerenciamento de Incidentes;
- ID da Atividade – 7.5.7;
- Nome da Atividade – Diagnóstico Inicial;
- Entrada – Avaliar Incidente grave;
- Saída – Escalonamento de Incidente;

- Ferramenta – Base de Conhecimento ou o FAQ do OTRS;
- Responsável – Central de Serviços;
- Procedimento – É responsabilidade dos analistas da Central de Serviços, efetuar os primeiros diagnósticos, ainda com o cliente ao telefone, caso o chamado tenha se originado dessa forma. Devem tentar descobrir sintomas do incidente, determinar o que aconteceu de errado para corrigir, executar os *scripts* de diagnóstico e informações de erros conhecidos, buscar um diagnóstico rápido e preciso, e pode resolver e até mesmo finalizar o incidente enquanto o usuário continua ao telefone, porém a finalização do incidente só será válida se a resolução e a recuperação estiverem de acordo e bem-sucedidas.

Se o analista não puder resolver o incidente enquanto o usuário está ao telefone, mas há uma perspectiva de que a Central de Serviços possa ser capaz de fazê-lo dentro do prazo acordado, ou seja, 15 minutos, sem ajuda de outros grupos de apoio, o analista deve informar o usuário os seus objetivos, dar um número de referência e tentar encontrar uma solução na base de conhecimento ou no FAQ do OTRS.

3.9.11 Escalonamento de incidente

Há dois tipos de escalonamento de incidentes: Escalonamento hierárquico e escalonamento funcional.

A decisão da Central de Serviços em escalonar o incidente hierarquicamente, ou seja, para o gestor hierárquico da Central de Serviços, ou para o segundo nível de atendimento, ou seja, para um grupo especializado, deve ter como base o conhecimento adquirido através da “passagem de bastão” do primeiro para o segundo nível. Esse conhecimento deve estar registrado e disponível em uma Base de Conhecimento ou o FAQ do OTRS.

- Fase – Operação;

- Processo – Gerenciamento de Incidentes;
- ID da Atividade – 7.5.8;
- Nome da Atividade – Escalonamento de Incidente;
- Entrada – Diagnóstico Inicial;
- Saída – Investigação e Diagnóstico;
- Ferramenta – Base de Conhecimento ou o FAQ do OTRS;
- Responsável – Central de Serviços;
- Procedimento:
 - Escalonamento funcional – Caso a Central de Serviços não for capaz de resolver o incidente, ela deve escaloná-lo para outra equipe de suporte, que no caso pode ser uma equipe ou grupo especializado, para lidar com o incidente. Caso este grupo de suporte também não consiga lidar com o incidente, deve-se então escaloná-lo para outro nível mais especializado, tal como o terceiro nível, que normalmente atua como o fabricante ou construtor do serviço. Embora o incidente esteja sendo tratado por outro departamento, o proprietário do incidente será responsável por acompanhar o progresso, mantendo os usuários informados e, finalmente, pelo encerramento incidente.
 - Escalonamento hierárquico – Se os incidentes são de natureza grave (por exemplo, os incidentes de alta prioridade) os coordenadores de TI devem ser notificados. Caso as etapas de “investigação e diagnóstico” e “resolução e recuperação” estejam demorando muito ou difíceis, devemos usar um escalonamento hierárquico que pode ser iniciado pelos clientes afetados ou pela gestão de clientes e deve continuar até o nível de gestão para que os coordenadores seniores fiquem cientes e possam se preparar para tomar as medidas necessárias, tais como alocação de recursos adicionais ou envolver fornecedores.

Os níveis exatos e prazos para escalonamento funcional e hierárquica precisam ser acordados, levando em conta as metas do Acordo de Nível de Serviço, e incorporado em ferramentas de suporte que podem ser usados para policiar e controlar o fluxo de processos dentro de prazos acordados. A Central de Serviços deve manter o usuário informado sobre qualquer escalada relevante que ocorrer e garantir que o registro de incidente seja atualizado para manter um histórico completo das ações.

3.9.12 Investigação e diagnóstico

Um incidente relatado provavelmente vai requerer algum grau de investigação e diagnóstico. Cada um dos grupos de suporte de segundo nível envolvidos com o tratamento de incidentes irá investigar e diagnosticar o que deu errado e todas essas atividades devem ser completamente documentados no registro de incidente do OTRS, de modo que o registro histórico completo de todas as atividades seja mantido em todos os momentos.

- Fase – Operação;
- Processo – Gerenciamento de Incidentes;
- ID da Atividade – 7.5.9;
- Nome da Atividade – Investigação e Diagnóstico;
- Entrada – Escalonamento de Incidente;
- Saída – Resolução e Recuperação;
- Ferramenta – Base de Conhecimento ou o FAQ do OTRS;
- Responsável – Segundo Nível de Suporte;
- Procedimentos – Esta investigação deve incluir as ações de estabelecer exatamente o que deu errado, compreender a ordem cronológica dos eventos, confirmar o impacto do incidente, incluindo o número e variedade de usuários afetados, identificar quaisquer eventos que poderiam ter provocado o incidente e pesquisar sobre conhecimento detalhado que procuram ocorrências anteriores, pesquisando incidente,

registros de problemas e/ou bancos de dados de erros conhecidos ou logs de erros dos fabricantes/fornecedores.

3.9.13 Resolução e recuperação

Ao encontrar uma resolução, o segundo nível, ou a Central de Serviços (Primeiro Nível), caso o incidente não tenha sido escalonado, devem aplicar a resolução e recuperação, além de testar a solução.

Os testes devem ser suficientes para provar que a tentativa de recuperação não vai agravar mais ainda a situação e que o serviço será reestabelecido ao estado normal.

- Fase – Operação;
- Processo – Gerenciamento de Incidentes;
- ID da Atividade – 7.5.10;
- Nome da Atividade – Resolução e Recuperação;
- Entrada – Investigação e Diagnóstico;
- Saída – Encerramento do Incidente;
- Ferramenta – O OTRS ou qualquer outro sistema, conforme a ação necessária;
- Responsável – Segundo nível e primeiro Nível (Central de Serviços), caso o Incidente não tenha sido escalonado;
- Procedimento – As ações específicas a serem realizadas e as pessoas que vão estar envolvidas na tomada das ações de recuperação podem variar, dependendo da natureza da falha, a Central de Serviços pode solucionar um problema junto ao usuário, escalonando para atendimento local, ou remotamente usando o software para assumir o controle do computador para diagnosticar e implantar uma resolução. Grupos de suporte especializados pode ser convocados para implantar ações de recuperação específicas e o grupo de resolução deve passar o incidente de volta para a Central de Serviços para o seu encerramento.

3.9.14 Encerramento do incidente

Esta etapa refere-se à finalização do Incidente, assim como o encerramento do chamado. A Central de Serviço deverá encaminhar uma pesquisa de satisfação, caso seja indicado.

Assim que o incidente for resolvido, a Central de Serviços deve notificar ao usuário, se estiver de acordo e satisfeito com o serviço, o incidente deve ser finalizado.

- Fase – Operação;
- Processo – Gerenciamento de Incidentes;
- ID da Atividade 7.5.11;
- Nome da Atividade – Encerramento dos Incidentes;
- Entrada – Revisão das Ações;
- Saída – Fim do Processo;
- Ferramenta – O OTRS, adicionando um novo erro, atualizando o FAQ ou a base de dados de erros conhecidos. No registro do chamado, o atendente deve registrar todas as ações para a conclusão e resolução do chamado;
- Responsável – Central de Serviços para o encerramento final e o segundo nível que atendeu o Incidente conclui a finalização;
- Procedimento – A Central de Serviços também checa o encerramento da classificação, que verifica e confirma inicialmente se a categoria de incidente estava correta ou, posteriormente, se a categorização estiver incorreta deve-se atualizar o registro de modo que uma categorização correta do incidente seja registrada no encerramento, para facilitar a orientação futura do grupo de resolução, conforme necessário. Pesquisa de satisfação do usuário, que realiza uma pesquisa de satisfação dos usuários por retorno via telefone ou e-mail para obter um percentual de incidentes acordados, conforme a necessidade. A SEMFAZ, pode, inicialmente, elaborar uma lista de incidentes, tais como os relacionados com os Sistemas de

Missão Crítica, que serão feitas as pesquisas de satisfação, para posteriormente estudar a possibilidade de aplicar esta pesquisa para 100% dos incidentes tratados pela TI. A documentação de incidentes procura qualquer detalhe pendente e garante que o registro de incidente no OTRS está totalmente documentado num registro histórico completo com um nível suficiente de detalhes do chamado. Problema em curso ou recorrente, onde determina se o incidente dos processos de operação de serviço foi resolvido sem a causa ser identificado. Nesta situação, é provável que o incidente pudesse recorrer e exigir mais ação preventiva para evitar isso. Em todos esses casos, determinar se um registro de problema relacionados com o incidente já foi recolhido. Se não, deve-se levantar um novo registro de problema em conjunto com o processo de gestão de problema de modo que a ação preventiva seja iniciada. Pode-se adotar um método de finalização automática de requisição depois de certo período, porém os usuários e as equipes de TI devem estar cientes e de acordo sobre essa decisão. Pode ser inadequado o uso deste método para certo tipos de incidentes, como incidentes graves, que envolvam clientes VIPs e etc.

3.9.15 Saída do processo

Exemplos de saídas do processo de gerenciamento de incidentes podem incluir incidentes resolvidos e as medidas tomadas para alcançar sua resolução, registros de gerenciamento de incidentes atualizados com precisão nos detalhes e histórias do incidente, classificação atualizada dos incidentes para serem usadas para apoiar as atividades proativas de gerenciamento de problemas, validar incidentes que não recorreram de problemas já solucionados, levantamento dos registros de problemas, *feedback* dos incidentes relacionados a mudanças e implementações, *feedback* de satisfação dos clientes que vivenciaram o incidente, identificação dos itens de configuração associados ou impactados pelo incidente, *feedback* do

nível e qualidade do monitoramento de tecnologias e do gerenciamento de atividades e, comunicação sobre os incidentes e detalhes do histórico de resolução para auxiliar na identificação da qualidade do serviço global.

4. RESULTADOS OBTIDOS COM A IMPLANTAÇÃO DO ITIL

Após a implantação do projeto de gerenciamento de incidente e requisição, que está em produção cerca de 1 ano e 8 meses, muitos resultados foram obtidos, como a melhora da imagem da TI. No início, após a implantação em 2015 uma pesquisa de satisfação foi realizada, e foi obtido um resultado de 64% dos clientes internos satisfeitos. Já em uma nova Pesquisa de Satisfação – Anexo II, realizada em agosto de 2016, 52 dos clientes internos da SEMFAZ responderam à pesquisa, que obteve um resultado de 100% de melhora no atendimento ao cliente após a implantação da Central de Serviços de TI, em relação ao antigo sistema de atendimento, ou seja, adoção das práticas da ITIL trouxe um grande avanço da TI da SEMFAZ, entregando os seus serviços com mais qualidade e eficiência.

Nas perguntas, onde o cliente responde seu nível de satisfação como ótimo, bom, regular ou ruim, em relação ao atendimento via telefone, o resultado foi de 50% ótimo, 44% bom, 6% regular e 0% ruim, em relação ao atendimento via e-mail a classificação foi de 33% ótimo, 59% bom e apenas 8% regular, isso implica que a maioria dos clientes estão satisfeitos mas o resultado também mostra que pode melhorar mais, seja na rapidez, eficiência do atendimento e na clareza de comunicação na qual obteve um resultado de 44% ótimo, 52% bom e apenas 4% regular.

De todas as perguntas nenhum cliente respondeu que o atendimento está em um nível ruim, o que agradou toda equipe de TI. As melhorias vão surgindo com passar do tempo com o amadurecimento das melhores práticas da ITIL aplicada na SEMFAZ e buscando uma maior satisfação dos clientes através dos seus serviços e gerando assim mais valor para o negócio. A figura 7 mostra o gráfico com as estatísticas da Pesquisa de Satisfação por média geral das respostas.

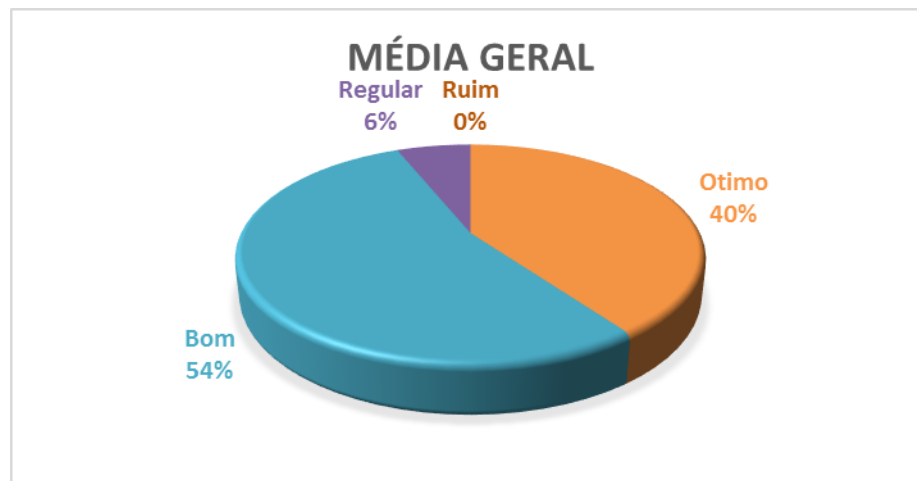


Figura 7: Média Geral da Pesquisa de Satisfação

Além da pesquisa, foi analisado algumas estatísticas através de gráficos geradas pelo sistema OTRS:

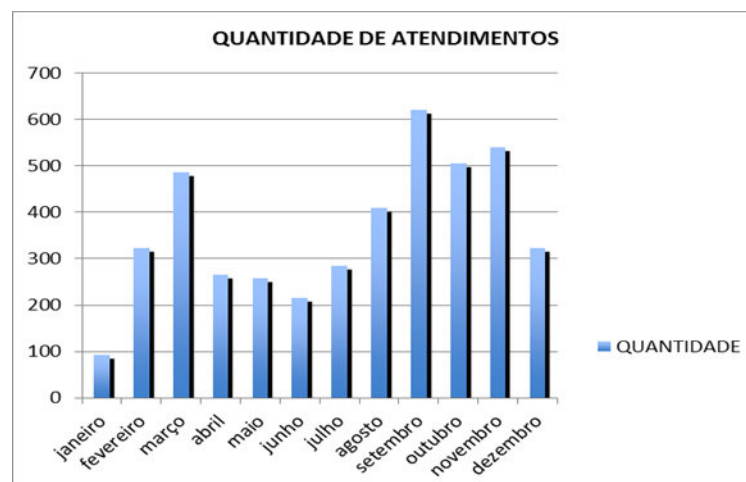


Figura 8: Quantidade de atendimentos mensais.
Fonte: OTRS

Como visualizado na figura 8, percebe-se que houve um grande aumento de chamados entre o mês de agosto e o mês de novembro de 2015, isto por conta da implantação do novo sistema tributário chamado STM, que integra todos os serviços da SEMFAZ, antes visto pelos funcionários de forma descentralizada e sem integração. Mas no mês de dezembro e adiante a quantidade de chamados caiu bastante, pois grande parte de incidentes e requisições referente ao novo sistema foram sendo solucionados.

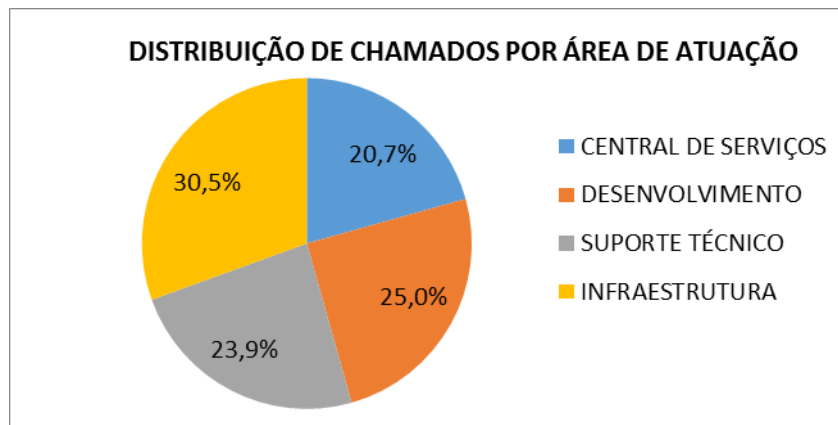


Figura 9: Distribuição por área de atuação.

Na figura 9, mostra que a área de Infraestrutura e a de Desenvolvimento são as mais acionadas para resolução de incidentes e requisições com 30,5% e 25% respectivamente, ou seja, grande parte desses chamados escalonados para essas áreas envolve sistemas, acesso à rede local e outras atividades internas do setor de TI da SEMFAZ, enquanto a Central de Serviços de TI fica com 20,7% dos chamados solucionando incidentes remotamente via VNC (*Virtual Network Computing*) e atendendo requisições, caso a Central de Serviços tenha autorização para atende-las.

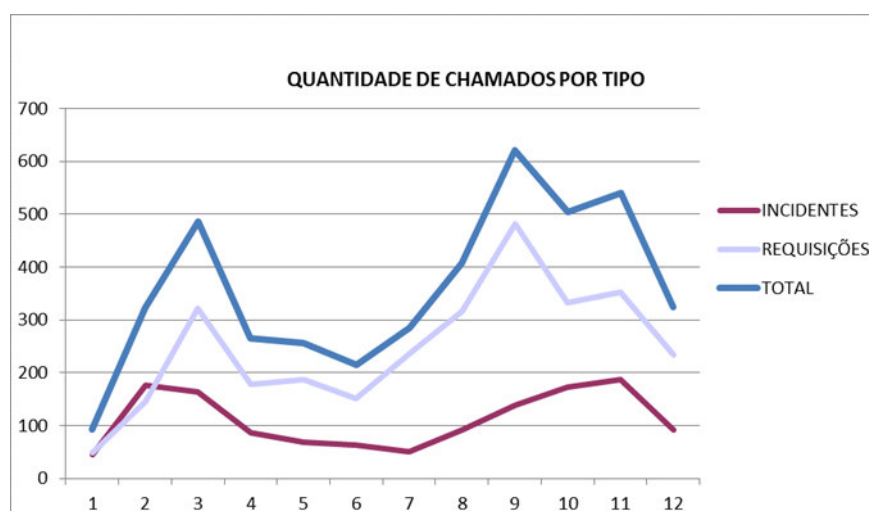


Figura 10: Quantidade de chamados por tipo.
Fonte: OTRS

Na figura 10, visualiza-se a quantidade de chamados por tipo, onde a maioria dos chamados são solicitações feitas pelos clientes internos. No mês de novembro e dezembro percebe-se que o número de requisições e incidentes caíram, o que é bom para a equipe de TI.

O Catálogo de Serviços foi um dos pontos fortes, pois mostra os serviços que a TI atende e os serviços que estão fora do seu alcance, deixando o cliente ciente disto. A área de Desenvolvimento começou a gerar mais valor, ou seja, parou de apagar mais incêndios para passar mais tempo dedicando-se a realizar mais projetos para SEMFAZ. Segue na tabela 5 as vantagens e desvantagens do modelo antigo e do novo modelo referente ao atendimento dos serviços da TI:

Tabela 5: Comparação do Modelos de TI.

	Vantagens	Desvantagens
Modelo Antigo	Boa comunicação internamente nas equipes; Divisão das equipes.	Desorganização; Sem registro e controle dos incidentes; Sem divisão das atividades de suporte ao usuário, apesar de haver uma equipe somente para atender a esta atividade; Falta de <i>feedback</i> para os clientes; Pouco tráfego de informação;
Modelo Novo (Boas práticas da ITIL)	Melhoria de processo; <i>Feedback</i> para os clientes; Registros das atividades; Entrega de valor aos clientes; Ótima comunicação com os clientes; Melhor gerenciamento das Equipes; Tempo dedicado para projetos;	Pouco amadurecimento do projeto de gerenciamento de incidente e requisição devido a sua recente implantação.

5. CONCLUSÃO

As organizações que possuem a TI alinhada aos negócios tem buscado aperfeiçoamento tecnológico para se manter em um mercado competitivo nos dias atuais. Para a organização buscar uma TI de qualidade e que entregue valor a baixo custo, é necessário que sejam adotadas técnicas e metodologias de gerenciamento de serviços de TI.

Foi mostrado os conceitos e os fundamentos da ITIL, que se encontra estruturado em um ciclo de vida que contém cinco fases ou estágios, onde em cada fase existe processos, funções e atividades para o gerenciamento de serviços de TI buscando a melhoria para entrega do serviço.

Além disso, foi mostrado um estudo de caso onde a SEMFAZ que possuía uma TI sem muito gerenciamento e controle dos seus processos, a solução foi adotar a ITIL para o gerenciamento de seus serviços de TI, implantando a Central de Serviços TI que tem como objetivo gerenciar os incidentes e requisições através de uma ferramenta *open source* chamada OTRS.

Após a implantação das melhores práticas da ITIL, os resultados obtidos surpreenderam, melhorando a satisfação dos clientes e da produtividade das equipes de TI, pois a TI passou a ter maior controle dos incidentes e requisições atendendo-os de acordo com o nível de serviço acordado com o cliente. Toda organização que buscar um sucesso no mercado de trabalho deve adotar essas metodologias de gerenciamento de serviços de TI, principalmente a ITIL que pode ser adotada por qualquer organização.

Muitos desafios ainda vão existir para um gerenciamento de incidentes de sucesso, como a habilidade em detectar incidentes o quanto antes, convencer todos os funcionários, que todos os incidentes devem ser registrados, disponibilidade de informações sobre os

problemas e erros conhecidos e entre outros grandes desafios que a TI enfrenta no dia a dia.

5.1 Trabalhos futuros

Realizar um estudo das diferenças da ITIL com as outras metodologias que aprimora os serviços entregues pela TI que existem disponível no mercado, como o COBIT (*Control Objectives For Information And Related Technology*) e a ISO 20000 (*International Organization for Standardization*).

ANEXO I

CATALOGO DE SERVIÇOS DE TI						
SERVIÇOS DE IMPRESSÃO						
Suporte, instalação, mapeamento e remanejamento de Impressoras na SEMFAZ.						
Tipo de Solicitação	Descrição do Serviço	Tipo do Processo	Necessita aprovação do Gestor	SLA	Horário de Atendimento	Área
Suporte 1º Nível a Serviços de Impressão	Realização de Suporte de Impressoras SEMFAZ. Em caso de manutenção específica é feita remotamente através da Central de Serviços	Incidente	Não	4h	Horário Comercial 08:00/12:00 - 14:00/18:00h	Central de Serviços
Suporte a falhas nos Serviços de Impressão	Realização de Suporte de Impressoras SEMFAZ. Em caso de manutenção específica a mesma é enviada para assistência técnica.	Incidente	Não	8h / Planejado	Horário Comercial 08:00/12:00 - 14:00/18:00h	Suporte Técnico
Instalação	Instalação das Impressoras SEMFAZ. A impressora já deve estar disponível para instalação.	Requisição	Não	8h	Horário Comercial 08:00/12:00 - 14:00/18:00h	Suporte Técnico
Mapeamento	Mapeamento da Impressoras SEMFAZ.	Requisição	Não	4h	Horário Comercial 08:00/12:00 - 14:00/18:00h	Suporte Técnico
Remanejamento	Remanejamento de Impressoras SEMFAZ. Os remanejamentos entre localidades necessita de avaliação, neste caso justificar o motivo da solicitação.	Requisição	Sim	8h	Horário Comercial 08:00/12:00 - 14:00/18:00h	Suporte Técnico

SERVIÇOS DE EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA Suporte a falhas no Desktop, Notebook, Mouse, Teclado e Monitor. Instalação e configuração de equipamentos. Remanejamento de Desktops.						
Tipo de Solicitação	Descrição do Serviço	Tipo do Processo	Necessita aprovação do Gestor	SLA	Horário de Atendimento	Área
Suporte a falhas em Equipamentos de Informática	Reparo dos equipamentos que estão dentro do padrão da empresa e dentro das instalações da SEMFAZ, não serão realizados reparos a equipamentos de terceiros ou fora do padrão da empresa. Em caso de mouse ou teclado danificados os mesmos são substituídos, os demais equipamentos são enviados para assistência/manutenção.	Incidente	Não	8h / Planejado	Horário Comercial 08:00/12:00 - 14:00/18:00h	Suporte Técnico
Remanejamento	Para remanejamentos de Desktops e Scanner é aprovação do Gestor imediato. Remanejamento entre localidades não é permitido.	Requisição	Sim	8h	Horário Comercial 08:00/12:00 - 14:00/18:00h	Suporte Técnico
Instalação	Disponibilização de novo computador. Necessário justificativa para avaliação da solicitação pela equipe de TI. Depende da disponibilidade de recursos.	Requisição	Sim	8h	Horário Comercial 08:00/12:00 - 14:00/18:00h	Suporte Técnico

SERVIÇOS DE INTERNET Disponibilizar acesso à Internet dentro das políticas de segurança.						
Tipo de Solicitação	Descrição do Serviço	Tipo do Processo	Necessita aprovação do Gestor	SLA	Horário de Atendimento	Área
Liberação de sites	Avaliação da solicitação de acordo com a política de segurança da informação da SEMFAZ. Necessário informar o site	Requisição	Sim	2h	Horário Comercial 08:00/12:00 - 14:00/18:00h	Segurança da Informação

	junto com justificativa.					
Suporte a falhas no acesso à Internet	Atendimento referente a problemas no serviço de internet.	Incidente	Não	4h	Horário Comercial 08:00/12:00 - 14:00/18:00h	Segurança da Informação
Bloqueio de acesso à internet	Bloqueio à internet. Somente Gestor Imediato solicita bloqueio de acesso a internet dos colaboradores de sua equipe.	Requisição	Sim	2h	Horário Comercial 08:00/12:00 - 14:00/18:00h	Segurança da Informação
Informações/Dúvidas	Informações/Dúvidas relacionadas a utilização correta do serviço que não se trate de erro.	Requisição	Não	4h	Horário Comercial 08:00/12:00 - 14:00/18:00h	Central de Serviços
Acesso à rede Visitantes	Acesso à rede para Visitantes, necessário aprovação do Gestor.	Requisição	Sim	2h	Horário Comercial 08:00/12:00 - 14:00/18:00h	Infraestrutura
Solicitação de acesso à internet na rede de Funcionários	Acesso à internet necessita de aprovação do Gestor Imediato. Normalmente está aprovada no processo de admissão do colaborador.	Requisição	Sim	2h	Horário Comercial 08:00/12:00 - 14:00/18:00h	Segurança da Informação

ANEXO II

Pesquisa de Satisfação

1º Questão: Qual o seu nível de satisfação em relação ao atendimento da Central de Serviços?

Ótimo Bom Regular Ruim

2º Questão: Qual o seu nível de satisfação em relação ao atendimento da Central de Serviços via e-mail?

Ótimo Bom Regular Ruim

3º Questão: Qual o tempo de resolução dos problemas via e-mail?

1 hora 1 hora a 2 horas 2 horas a 4 horas

4 horas a 8 horas 8 horas ou mais

4º Questão: Qual o seu nível de satisfação em relação ao Suporte Presencial (técnicos que vão até o seu local de trabalho)?

Ótimo Bom Regular Ruim

5º Questão: Qual o seu nível de satisfação em relação a clareza na comunicação?

Ótimo Bom Regular Ruim

6º Questão: Após o funcionamento da Central de Serviços de TI, o atendimento melhorou em relação ao antigo sistema de atendimento?

Sim Não

7º Questão: De forma geral, qual o seu nível de satisfação com a Central de Serviços de TI? Ótimo Bom Regular Ruim

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, J. Introdução ao ciclo de vida do ITIL, 2015. Disponível em: <<http://www.itnerante.com.br/profiles/blogs/introdu-o-ao-ciclo-de-vida-do-til>> acesso em: 3 de abr. de 2016.

AXELOS. *Best Practice Solutions*. ITIL. Disponível em: <<https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil>> acesso em: 20 de jul. de 2016.

AXELOS. *Global Best Practice*. ITIL® *Continual Service Improvement*, 2011a.

AXELOS. *Global Best Practice*. ITIL® *Service Strategy*, 2011b.

AXELOS. *Global Best Practice*. ITIL® *Service Operation*, 2011c.

AXELOS. *Global Best Practice*. ITIL® *Service Transition*, 2011d.

AXELOS. *Global Best Practice*. ITIL® *Service Design*, 2011e.

FAGURY, T. Implantando a Governança de TI, 2012. Disponível em: <<http://fagury.com.br/sys/wp-content/uploads/2010/09/apostila-til-v3-3.pdf>> acesso em: 15 de jul. de 2016.

MARCOS, A. S. F. Fundamentos do Gerenciamento de Serviços de TI. 2ª Edição, 2013.

MAGALHÃES, I. L.; PINHEIRO, W. B. Gerenciamento de Serviços de TI na Prática – Uma abordagem com base na ITIL. São Paulo: Novatec Editora, 2007.

MENDONÇA, M. A. A.; FREITAS, F. A.; SOUZA, J. M. Tecnologia da Informação e produtividade na Indústria Brasileira, 2008. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rae/article/view/36047/34833>> acesso em: 11 de jun. 2016.

OLIVEIRA, A. O que é ITIL, 2009. Disponível em: <<http://www.mundoitil.com.br/>> acesso em: 5 de jun. de 2016.

PINHEIRO, F. R. TIEXAMES. Fundamentos da ITIL em Gerenciamento de Serviço de TI, 2011. Disponível em: <http://www.tiexames.com.br/curso_ital_v3_foundation.php> acesso em: 10 de ago. de 2016.

PINHEIRO, F. R. TIEXAMES. Fundamentos da ITIL em Gerenciamento de Serviço de TI, 2011. Disponível em: <http://www.tiexames.com.br/Amostra_Apostila_ITIL_V3_Foundation.pdf> acesso em: 20 de ago. de 2016.