 Universidade Federal de São João del-Rei	NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
	Função Central de Serviços
Objetivo do documento:	Descrever a função Central de Serviços
Responsável pela informação:	Núcleo de Tecnologia da Informação (NTINF)
Elaborado em:	Novembro de 2020

Histórico de Alterações

Data	Responsável	Observações
10/11/2020	Anyole Miranda	Criação do Documento
28/05/2021	Rodrigo Carvalho	Atualização de Diagramas de Atendimento

1. Objetivo do Processo

Esse documento tem como objetivo apresentar a função Central de Serviços do Núcleo de Tecnologia da Informação (NTINF) da Universidade Federal de São João del-Rei (UFSJ).

Segundo o ITIL, a Central de Serviços é o “ponto único de contato entre o provedor de serviço e os usuários. Uma central de serviço típica gerencia incidentes, requisições de serviço e também a comunicação com os usuários”.

2. Aplicação

A função central de serviços é aplicável às solicitações de serviços que são prestados pelo NTINF na UFSJ.

3. Definições e abreviações

- SAC – Sistema de Abertura de Chamados
- BPMN - *Business Process Model And Notation*

4. Regras gerais

- Incidente ou requisição de serviço passam pela central de serviços;
- Registro de todos os detalhes relevantes dos incidentes/requisições de serviço
- Resolução dos incidentes/requisições de serviço quando possível;
- Manter os usuários informados do progresso dos atendimentos.

5. Interfaces com demais processos

Segue uma breve descrição do relacionamento da função Central de Serviços com outros processos do gerenciamento de serviços de TI:

NTINF/UFSJ

- **Gerenciamento de incidentes:** quando um chamado for identificado como um incidente, a central de serviços o direciona para o processo de gerenciamento de incidentes;
- **Cumprimento de requisição:** quando um chamado for identificado como uma solicitação de determinado serviço prestado pela TI, a central de serviços o direciona para o processo cumprimento de requisição.

6. Entradas e saídas

6.1. Entradas

- Solicitações;

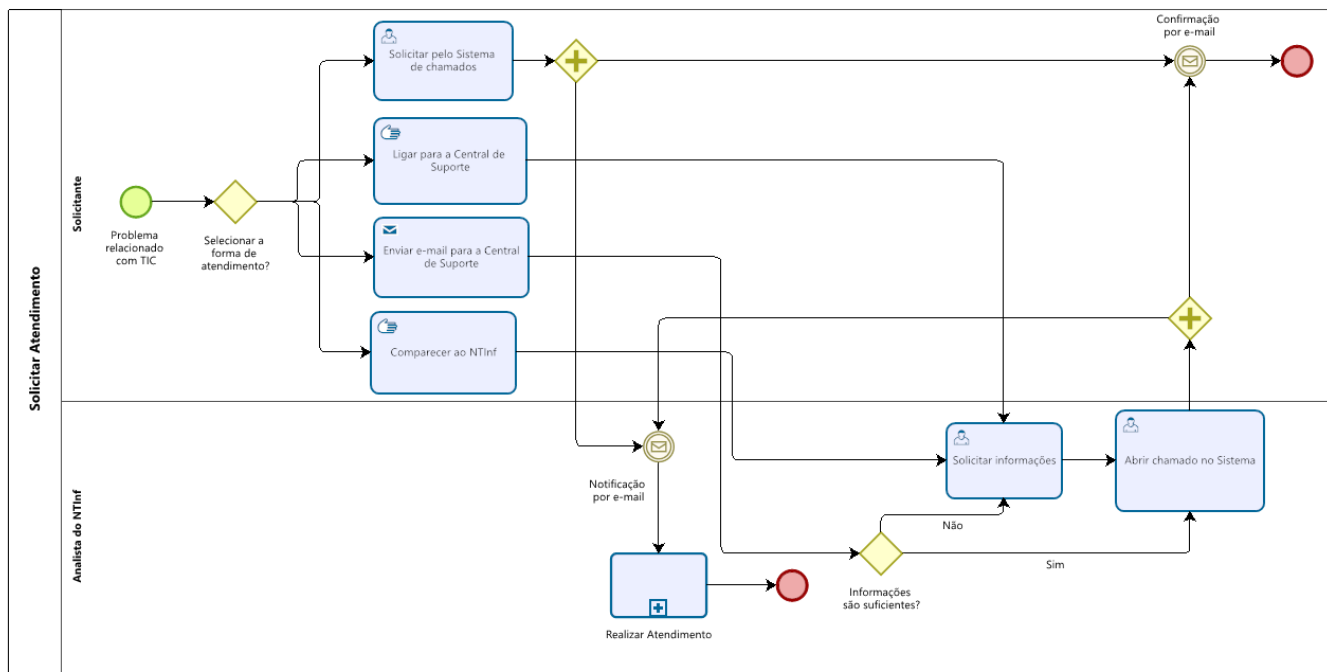
6.2. Saídas

- Incidentes
- Requisições de serviços

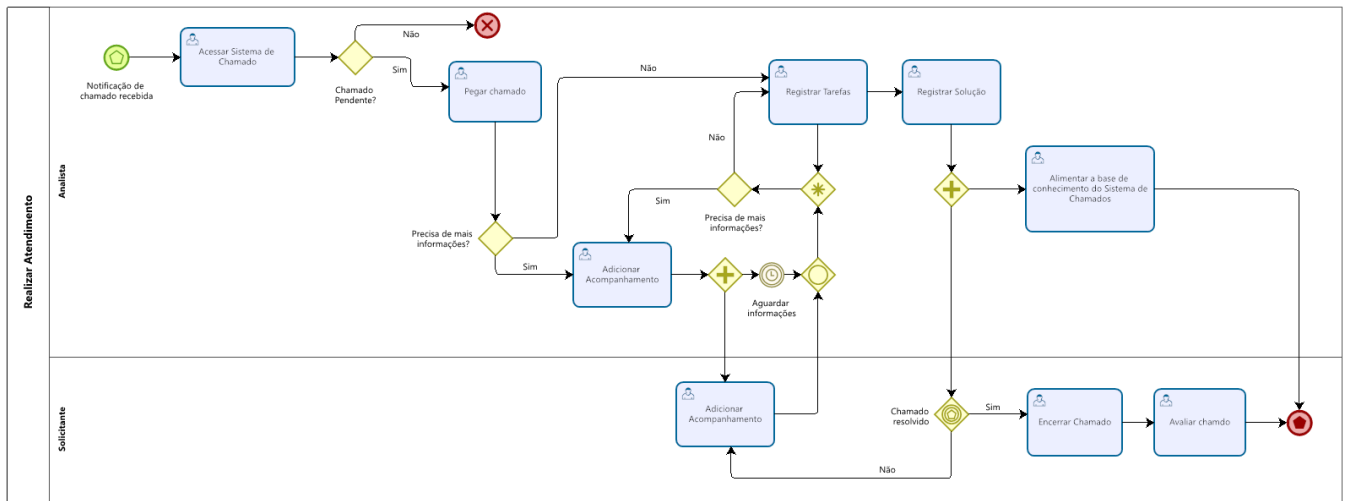
7. Detalhamento dos principais subprocessos

A notação BPMN foi utilizada para criar três fluxos para representar as principais atividades para a função Central de Serviços: Atender usuários, Realizar acompanhamento e Monitorar Chamados.

7.1.1. Atender usuários

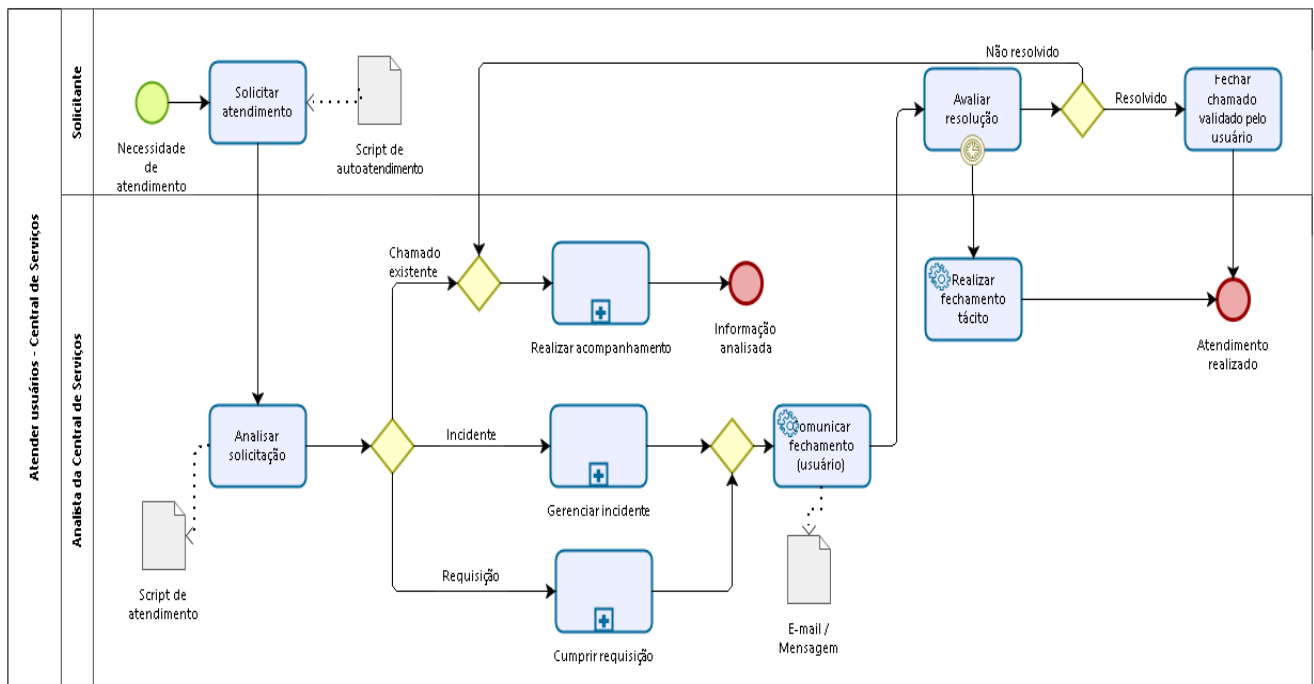


Solicitar Atendimento



Powered by bizagi

Realizar Atendimento



Fluxo de Atendimento Detalhado

7.1.1.1. Solicitar atendimento

Para solicitar ou informar a falha de um serviço, o usuário deve entrar em contato com a central de serviços por telefone, web ou e-mail. Para alguns casos, o usuário terá à sua disposição um script de autoatendimento com soluções que podem ser aplicadas para resolver sua solicitação sem a necessidade de abertura de um chamado. Observação: os scripts de autoatendimento deverão ser desenvolvidos pela equipe do NTINF da UFSJ, como forma de comunicar soluções ao usuário, que podem ser aplicadas por ele, eliminando a necessidade de solicitar o atendimento.

7.1.1.2. Analisar solicitação

Ao atender um usuário ou receber uma solicitação, o analista da central de serviços deve:

- Analisar as informações e, se necessário, solicitar informações complementares (ex.: mensagem de erro, equipamento inoperante ou não);
- Para usuário não cadastrado no SAC, deverá ser informado ao usuário os requisitos necessários para ter acesso a ferramenta web;
- Em caso de solicitações através de telefone ou e-mail, consultar o SAC para verificar se há registro de um incidente ou requisição de serviço para a solicitação recebida.

7.1.1.3. Realizar acompanhamento

Caso já exista um registro de incidente ou requisição de serviço para a solicitação recebida, o fluxo seguirá conforme subprocesso realizar acompanhamento.

7.1.1.4. Gerenciar incidentes

Se a solicitação do usuário trata-se de um novo chamado referente a um incidente, o fluxo segue para o subprocesso gerenciar incidentes.

7.1.1.5. Cumprir requisição

Se a solicitação do usuário trata-se de um novo chamado referente a uma requisição de serviço, o fluxo segue para o subprocesso cumprir requisição.

7.1.1.6. Comunicar fechamento (usuário)

Após o chamado ser solucionado, o SAC envia um e-mail/mensagem para o usuário solicitante, comunicando a solução adotada e solicitando sua avaliação, com foco no encerramento definitivo.

7.1.1.7. Avaliar resolução

Ao receber o comunicado, o usuário solicitante avalia se a sua solicitação foi de fato resolvida, registrando essa informação no SAC. No caso de não ter sido resolvida, o usuário deve informar à central de serviços quais pontos não foram atendidos. O usuário disporá de um prazo máximo de 10 (dez) dias para a conclusão desta atividade. Se neste prazo ele não registrar sua avaliação acerca da solução, o chamado será encaminhado automaticamente para a atividade “Realizar fechamento tácito”. Observação: o prazo para fechamento tácito poderá ser reavaliado pelo NTINF, caso necessário.

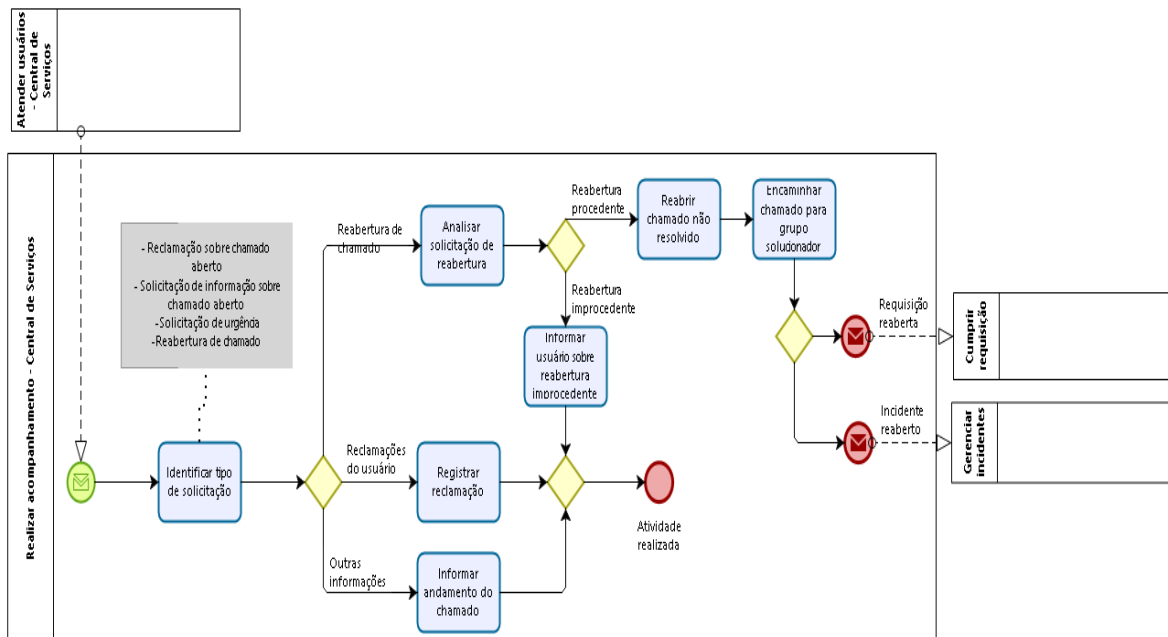
7.1.1.8. Fechar chamado validado por usuário

Se o usuário registrar no sistema que sua solicitação foi resolvida, o sistema fecha o chamado automaticamente. Nesse caso, o chamado não poderá ser reaberto. Se depois disso, o usuário perceber que sua solicitação não foi de fato resolvida, ele deverá abrir um novo chamado.

7.1.1.9. Realizar fechamento tácito

Se o usuário não registrar sua avaliação sobre a solução dentro do prazo estipulado (10 dias), o SAC fecha automaticamente o chamado, registrando o encerramento tácito. Nesse caso, o chamado não poderá ser reaberto. Se depois disso, o usuário perceber que sua solicitação não foi de fato resolvida, ele deverá abrir um novo chamado.

7.1.2. Realizar acompanhamento



7.1.2.1. Identificar tipo de solicitação

Quando o analista da central de serviços identifica um chamado existente para a solicitação do usuário, ele deve registrar as informações repassadas pelo usuário no respectivo chamado.

O analista também deve avaliar as seguintes situações para decidir como proceder:

- Se a solicitação corresponde a um pedido para reabertura de chamado;
- Se a solicitação trata-se de uma reclamação ou solicitação de urgência no atendimento;
- Se a solicitação trata-se de um pedido de informações e o chamado não está solucionado.

7.1.2.2. Analisar solicitação de reabertura

Quando a solicitação for referente a uma reabertura de chamado, o analista deve avaliar as informações repassadas pelo usuário e avaliar a solução informada no chamado. Nesta atividade, poderá ser necessário entrar em contato com o analista que encerrou tecnicamente o atendimento para sanar eventuais dúvidas.

7.1.2.3. Reabrir chamado não resolvido

Caso identifique que o chamado realmente não foi resolvido, conforme informado pelo usuário, o analista da central de serviços deve reabrir o chamado. A reabertura implicará a continuidade da contagem de tempo de atendimento do chamado. Após reabrir o chamado, o analista deve registrar toda a sua atuação sobre o caso.

7.1.2.4. Encaminhar chamado para grupo solucionador

Com as informações atualizadas, o analista encaminha o chamado ao grupo solucionador mais indicado para a resolução do chamado.

7.1.2.5. Registrar reclamação

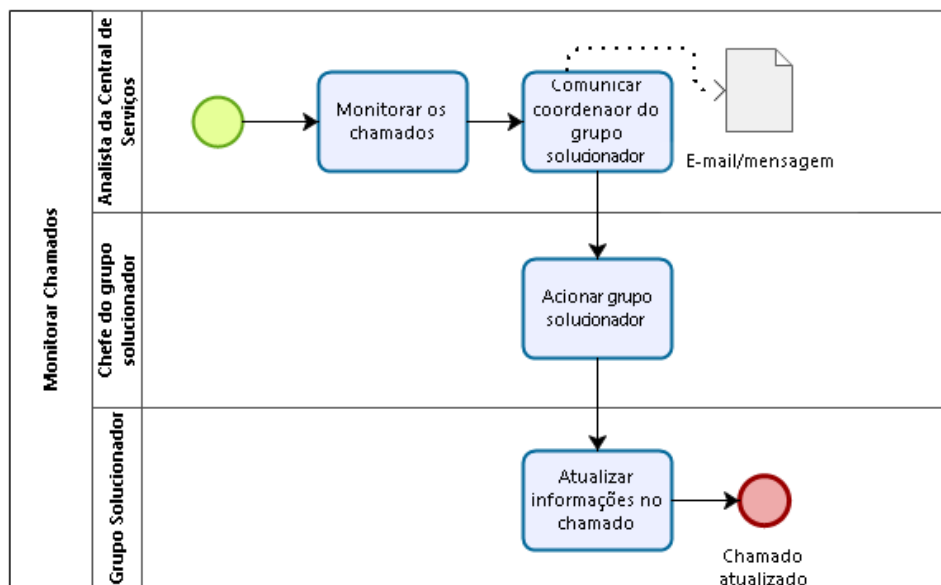
Ao atender uma reclamação sobre um chamado, o analista da central de serviços deve registrar a reclamação no chamado. Posteriormente, entrar em contato com a chefia do grupo solucionador NTINF/UFSJ

responsável pelo chamado e solicitar informações sobre o seu andamento, bem como sobre o prazo estimado para sua resolução, para posterior retorno ao usuário.

7.1.2.6. Informar andamento do chamado

Para casos de solicitação de informação sobre um chamado aberto, o analista da central de serviços deve prestar esclarecimentos ao usuário e repassar as informações que estiverem disponíveis no chamado. Adicionalmente, deve orientar o usuário sobre a possibilidade de acompanhar o status do chamado pela web.

7.1.3. Monitorar os chamados



7.1.3.1. Monitorar os chamados

Ao longo do dia, o analista da central de serviços realiza a monitoração dos chamados nas diversas filas de atendimento, adotando as ações cabíveis para que cada chamado possua um técnico responsável atribuído.

7.1.3.2. Comunicar chefe do grupo solucionador

Caso um chamado não possua um técnico atribuído para atendimento, o analista da Central de Serviços deve informar ao chefe do grupo solucionador por meio de um e-mail/mensagem.

7.1.3.3. Acionar grupo solucionador

Ao ser informado sobre a situação do chamado, o chefe do grupo solucionador aciona e solicita providência ao grupo solucionador.

7.1.3.4. Atualizar informações no chamado

O grupo solucionador deve atualizar o chamado com informações sobre o técnico responsável por realizar o atendimento.

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 gerenciamento da função central de serviços pode-se citar os seguintes papéis:

- **Grupo solucionador:** Manter a central de serviços informada sobre a sua atuação em chamados (incidentes e requisições) e apoiar a central de serviços, quando solicitado.
- **Chefe do grupo solucionador:** Coordenar o setor de desenvolvimento de sistemas de informação (SEDSI) ou o setor de internet e redes (SETIR).
- **Analista da central de serviços:** Atuar como ponto único de contato entre os usuários e a TI, recebendo e registrando solicitações e mantendo o usuário informado sobre o andamento de seus chamados, até a sua resolução.
- **Solicitante:** Solicitar atendimento ou informar uma falha no serviço.

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES (RACI)			
Atividades da função Central de Serviços	Analista da Central de Serviços	Grupo solucionador	Solicitante
Disponibilizar informações de controle para a direção e demais processos	A/R	-	-
Registrar as ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias.	A/R	-	-
Subprocesso Atender usuários			
Atividades do subprocesso	Analista da Central de Serviços	Grupo solucionador	Solicitante
Solicitar atendimento	-	-	A/R
Analisar solicitação	A/R	-	-
Realizar acompanhamento (se for o caso após a análise)	A/R	-	-
Gerenciar incidentes (se for o caso após a análise)	A/R	-	-
Cumprir requisição (se for o caso após a análise)	A/R	-	-
Comunicar fechamento (usuário)	A/R	-	I
Avaliar resolução	A	-	R
Fechar chamado validado por usuário	-	-	A/R
Realizar fechamento tácito	A/R	-	-
Subprocesso Realizar acompanhamento			
Atividades do subprocesso	Analista da Central de Serviços	Grupo solucionador	Solicitante

Identificar tipo de solicitação	A/R	-	-
Analisar solicitação e reabertura	A/R	-	-
Reabrir chamado não resolvido	A/R	-	-
Encaminhar chamado para grupo solucionador	A/R	I	-
Informar usuário sobre reabertura impropriedade	A/R	-	I
Registrar reclamação	A/R	I	-
Informar andamento do chamado	A/R	-	I
Subprocesso Monitorar os chamados			
Atividades do subprocesso	Analista da Central de Serviços	Grupo solucionador	Chefe do grupo solucionador
Monitorar os chamados	A/R	-	-
Comunicar coordenador do grupo solucionador	A/R	-	-
Acionar grupo solucionador	-	I	A/R
Atualizar informações no chamado	-	A/R	I

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 SAC.

Indicador	Quantidade de chamados realizados no período
Objetivo	Analisar a quantidade de chamados realizados por período
Fonte	SAC
Periodicidade	Semanal, mensal, semestral e anual
Regra de Cálculo	Todos os incidentes + requisições de serviços
Meta	A definir

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

Indicador	Níveis de satisfação dos usuários
Objetivo	Analisar os níveis de satisfação dos usuários, por meio de pesquisa de satisfação em cinco níveis: Excelente, Muito Bom, Bom, Ruim, Muito Ruim
Fonte	SAC
Periodicidade	Mensal
Regra de Cálculo	Quantidade de chamados fechados classificados por nível de satisfação
Meta	A definir

Indicador	Distribuição dos tipos de atendimento por categoria
Objetivo	Avaliar as categorias responsável pela maior quantidade de incidentes e requisições.
Fonte	SAC
Periodicidade	Mensal
Regra de Cálculo	Listagem dos 10 serviços que mais concentraram chamados no mês.
Meta	A definir

Indicador	Relação dos chamados por Unidade Organizacional
Objetivo	Identificar qual unidade organizacional responsável pela maior parte dos incidentes e requisições
Fonte	SAC
Periodicidade	Mensal
Regra de Cálculo	Quantidade de chamados abertos por unidade organizacional
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.