

# PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÕES

## 1 . Introdução

Este Processo tem como meta lidar com as requisições do Usuário, estas requisições se tratam de todo tipo de solicitação à área de TI. Geralmente sempre é tratado e atendido pela Central de Atendimento. A fim de não congestionar outros processos como o de Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Mudanças este processo pode ser tratado de forma diferente pela Gestão.

## 2 . Tarefas

### 2.1 Abrir Chamado/Requisição

Esta tarefa é executada pelo usuário solicitante através da Central de Serviços relatando um possível incidente. Essa solicitação pode ser formalizada via telefone ou via sistema de *service desk*.

### 2.2. Validar e categorizar Chamado/Requisição

Este processo é executado pela Central de Atendimento. A ação de validar consiste basicamente em verificar se o chamado de fato é um incidente, se trata de um serviço oferecido pela Secretaria de Informática e se a demanda já não foi formalizada por meio de outro chamado. Após essa validação e sempre que aplicável, a Central de Atendimento atribui ao chamado uma categoria mais adequada ao que é descrito pelo usuário, além de adicionar outras informações que serão úteis para o atendimento, a depender do caso. Essas informações adicionais normalmente são solicitadas ao usuário final com base no que é indicado nos documentos de conhecimento.

### 2.3 Atender/Encerrar Chamado

Este processo será executado pelos três níveis de atendimento e atenderá ao Acordo de Nível de Serviço contratado para cada nível, procurando mitigar ou contornar o Incidente dentro de um tempo aceitável, de forma que se reduza os impactos gerados nos serviços oferecidos ao usuário. Sempre que possível, é importante que o aprendizado adquirido nessa tarefa sirva de insumo para manter a base de conhecimento atualizada.

### 2.4 Escalonar Chamado/Requisição

Esta tarefa é executada principalmente pela Central de Atendimento e pelo nível 2; sempre que estes não dispuserem dos meios para atender ao chamado, ou ainda, ou se o chamado necessitar de um tempo de atendimento superior ao que está previsto no ANS para o respectivo nível, ou ainda se o chamado necessitar de aprovação. É importante ressaltar que o Escalonamento entre níveis deve ser o último recurso a ser utilizado para atendimento do incidente, ou seja, é desejável que os chamados sejam prioritariamente atendidos nos primeiros níveis.

## 2.5. Escalonar para Aprovação

Neste Processo a Central de Atendimento irá avaliar a necessidade de aprovação da requisição e esta irá escalonar para aprovação. O Aprovador, que poderá ser uma pessoa ou grupo/comissão de pessoas, irá decidir se o Chamado/Requisição será atendido de fato. Esta tarefa está muito relacionada a questões de orçamento, verificações de políticas de segurança e até de questões de legalidade da requisição.

## 2.6 Aprovar/Rejeitar Requisição

Neste Processo o perfil de Aprovador poderá atender à solicitação enviada ou rejeitar a mesma caso avalie que não seja adequada por alguma condição interna ou externa da Organização.

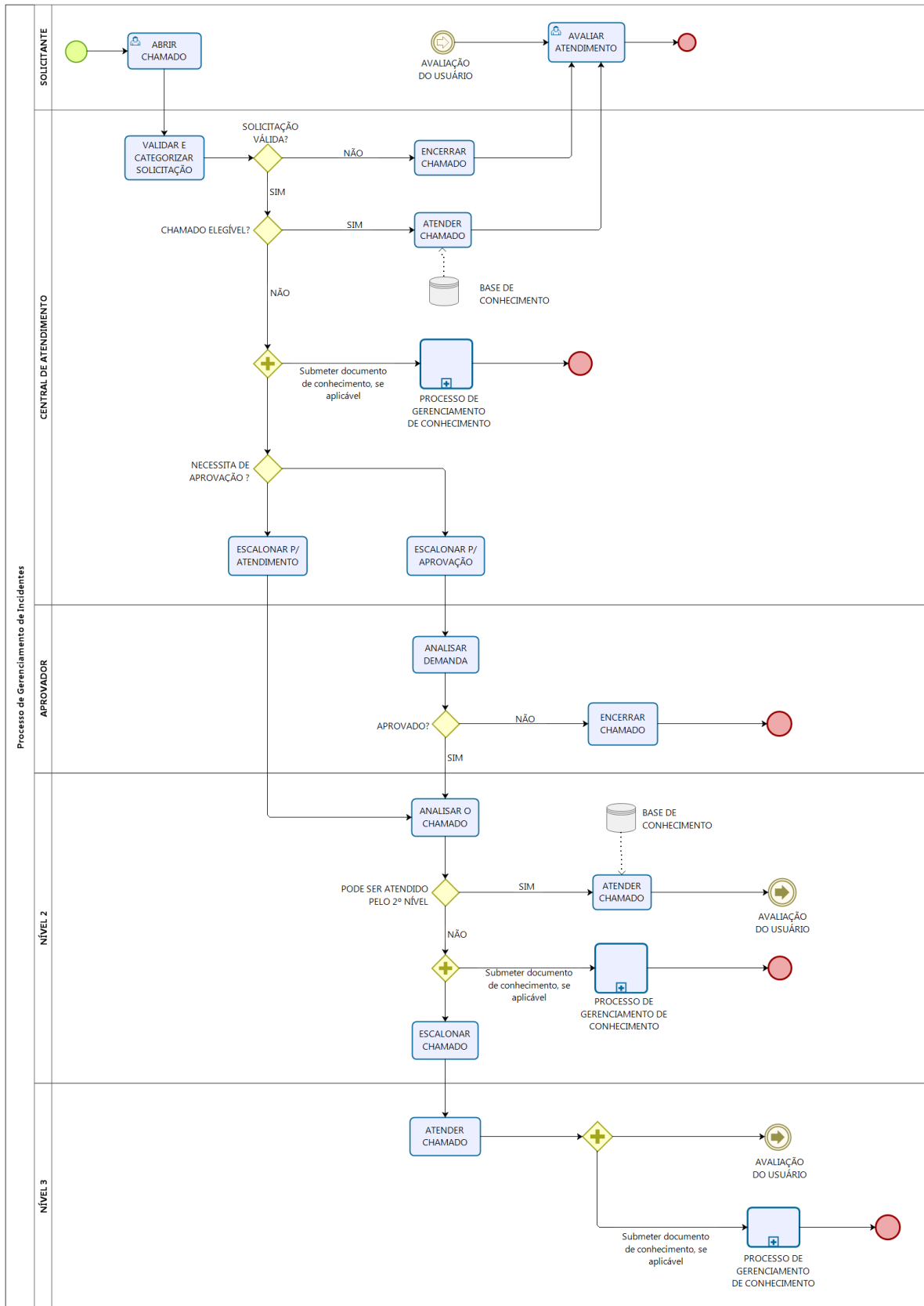
## 2.7. Submeter documento de conhecimento

O Processo de Gerenciamento de Conhecimento pode ser iniciado em qualquer nível, e seguirá paralelamente com suas etapas de confecção, homologação, etc. Os documentos publicados nesse processo, irão compor a base de conhecimento armazenada na solução de Service Desk da instituição.

## 2.8. Avaliar atendimento

Esta tarefa é executada pelo usuário que abriu o chamado reportando um incidente à Central de Serviços. A mesma consiste em avaliar o atendimento, verificando se o usuário foi atendido de maneira satisfatória. Esta avaliação deve ser feita através de um formulário de pesquisa de satisfação, o qual é recebido pelo usuário sempre que o chamado é encerrado.

### 3. Processo



#### 4. Matriz de Responsabilidades

PROCESSO	SOLICITANTE	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3	APROVADOR
Abrir Chamado/Requisição	R	C	I	I	
Categorizar Chamado/Requisição	I	R	I	I	
Atender/Encerrar chamado	C	R	R	R	
Avaliar atendimento	R	I	I	I	
Escalonar para Aprovação	I	R	I	I	I
Escalonar Chamado/Requisição	I	R	R		
Submeter Documento de Conhecimento		R	R	R	
Aprovar/Rejeitar Requisição	I	I	I	I	A
Cancelar/Descartar chamado	I	R	R	R	

Legenda:

R - Responsável

A - Aprova

C - Consultado

I – Informado