JUSTIÇA FEDERAL
Tribunal Regional Federal da 2ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação
Regionalização de Serviços de TI



CENTRAL REGIONAL DE SERVIÇOS DE TI

Agosto/2014
V 1.1

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

Conteúdo

INTRODUÇÃO 4
1. Ficha Inicial do Projeto 5
2. Cronograma 7
3. Ficha do Serviço 8
4. Detalhamento do Serviço 11
4.1. Contratos previstos 11
4.2. Principais responsabilidades da Central Regional de Serviços de TI 11
4.3. Responsabilidades do serviço de Suporte Técnico Local 12
4.4. Horário de atendimento 12
4.5. Serviço de suporte baseado nos 3 P's 12
5. PESSOAS 14
5.1. Principais papeis. 14
5.2. Qualificação técnica 17
5.3. Dimensionamento da equipe da Central de Atendimento 25
6. PRODUTOS 26
6.1. Características do Software de Gerenciamento de Atendimento 26
6.2. Características do Software de Acesso Remoto 27
6.3. Software de inventário ou coleta de ativos 27
6.4. Sistema de Telefonia 27
6.5. Posto de trabalho 28
6.6. Sistema de base de conhecimento 28
6.7. Sistema de atendimento por chat 28
6.8. Sistema de Gerenciamento de Configuração 28
7. PROCESSOS 29
7.1. Fluxo Macro do Gerenciamento de Incidente 30
7.2. Fluxo de Abertura de Incidente 31
7.3. Fluxo de Tratamento de Incidente 32
7.4. Fluxo de Fechamento de Incidente 33
7.5. Scripts de atendimento de incidentes 34
7.6. Requisições de serviço 45
8. Anexos 46
8.1. Anexos I – Estatísticas de atendimento 46
8.2. Anexo II - Níveis de serviço 47
8.2.1. Níveis de Serviço da Central Regional de Serviços de TI 47
8.2.2. Níveis de Serviço do Suporte Técnico Local 48

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

8.3. Anexo III – Formulário de inclusão de serviço 50
8.4. Anexo IV – Mapeamento de tipos de atendimento. 51
8.5. Anexo V – Principais comunicações obrigatórias. 55
8.6. Anexo V – Critérios de priorização de incidentes. 59
8.7. Anexo VI – Simulação de SLA..... 60
8.8. Anexo VII – Relatório de Performance de Grupo Solucionador..... 61
8.9. Anexo VIII – Relatório de Performance de Infraestrutura 65
8.10. Anexo IX – Relatório de Performance de Serviço 68
8.11. Anexo X –Relatório Consolidado de Atendimento Técnico 72

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

INTRODUÇÃO

Atualmente cada uma das 3 unidades de TI da 2ª Região possui seu próprio serviço de atendimento técnico.

Cada um dos serviços existentes possui características próprias, não havendo convergência nos modelos utilizados.

Podem-se identificar, comparando os 3 modelos, diferentes estratégias, níveis de serviços, procedimentos operacionais, canais de atendimento, sistemas de informação, bases de conhecimento, modelos de contratação, entre outros aspectos operacionais.

Nesse contexto, com a perspectiva de uma crescente regionalização dos diversos serviços de TI disponíveis aos usuários da 2ª Região, o atendimento técnico tende a se tornar caótico. Não seria possível, por exemplo, se quer transferir de forma automatizada uma demanda de um usuário de uma equipe de TI para outra, já que hoje cada uma tem o seu próprio sistema de controle de atendimento.

Considerando que há uma média mensal de 6.200 atendimentos no âmbito da Região, não há como lidar com tal ordem de grandeza de demandas sem ferramentas de automação e processos integrados.

Nesse sentido, é importante os usuários terem um canal único de atendimento, permitindo o registro e monitoramento centralizado das demandas. Tal prática possibilitará uma melhor gestão dos serviços disponíveis aos usuários, através do monitoramento centralizado de incidentes, problemas e requisições relacionadas a cada serviço.

É importante ressaltar que a implementação de um canal centralizado implica, obrigatoriamente, em revisão completa dos processos de trabalho relacionados ao atendimento técnico na Região, sendo, portanto, uma boa oportunidade para promover também a reformulação de todo o serviço.

Este é o objetivo principal do presente trabalho: projetar um novo serviço de atendimento técnico de TI para a 2ª Região, a fim de otimizar recursos e processos, tendo como base as boas práticas da ITIL e buscando um maior nível de satisfação dos usuários internos da Justiça Federal da 2ª Região.

O novo serviço terá como eixos principais o fortalecimento do 1º nível de atendimento, buscando sanar a maior parte das demandas já no 1º contato do usuário, com processos de trabalho previamente definidos e documentados, bem como equipe técnica qualificada e capacitada.

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

JUSTIÇA FEDERAL
Tribunal Regional Federal da 2ª Região

1. Ficha Inicial do Projeto

Identificação do Projeto

Projeto *Central Regional de Serviços de TI*
Órgão *TRF2*
Identificação do gerente *George Gaio / STI – TRF2*

Histórico de Registro

Versão	Data	Autor	Descrição
0.1	*30/05/2013*	*George*	Elaboração do documento

1. Justificativa

Com a previsão de regionalização de serviços, é importante os usuários terem um canal único de atendimento, permitindo o registro e monitoramento centralizado das demandas. Tal prática possibilitará uma melhor gestão dos serviços disponíveis aos usuários, através do monitoramento centralizado de incidentes, problemas e requisições relacionados a cada serviço de TI.

2. Objetivo do Projeto

Disponibilizar um serviço de atendimento técnico de TI aos usuários internos da 2ª Região, estabelecendo um canal centralizado para registro, atendimento e acompanhamento de demandas.

3. Escopo do Projeto

Definir fluxos de atendimento regional.
Definir o escopo dos serviços a serem contratados.
Definir a estratégia de contratação.
Especificar e contratar os serviços definidos
Implementar o novo serviço

4. Alinhamento Estratégico

Objetivo estratégico: Aperfeiçoar a governança de Tecnologia da Informação na Justiça Federal.
Indicador: Índice de gestão de TI.

5. Partes envolvidas

Direção da STI/TRF	*Concepção do novo serviço de atendimento*

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

	técnico.
DISUT/TRF2, CSTI/SJRJ,SESUT/SJES	*Revisão de toda a documentação produzida, fornecimentos de insumos sobre os serviços prestados atualmente, elaboração dos artefatos do MCTI.*
COPLAN/TRF2	*Revisão de toda a documentação produzida. Elaboração dos fluxos das requisições de cada tipo de serviço.*

6. Entregas, Cronograma Macro e Custos Estimados

Conforme Anexo.

7. Beneficiário

Magistrados, servidores, estagiários e demais usuário internos dos serviços de TI.

8. Demanda legal

Tribunal de Contas da União. Acórdão 1.233/2012-TCU-Plenário.
9.13. Recomendar, com fundamento na Lei 8.443/1992, art. 43, inciso I, c/c RITCU, art. 250, inciso III, ao Conselho Nacional da Justiça (CNJ) que:

9.13.8. Estabeleça a obrigatoriedade de que os entes sob sua jurisdição formalizem processos de gestão de serviços para si, incluindo, pelo menos, gestão de configuração, gestão de incidentes e gestão de mudança, observando as boas práticas sobre o tema (e.g., NBR ISO/IEC 20.000, Itil; subitem II.7);

9. Recebimento

AGE	Data	Assinatura

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

2. Cronograma

Id	Modo da Tarefa	Nome da tarefa	Duração	Início	Término	Predece	Nomes dos recursos
1		**Planejar contratação de atendimento Regional**	**162 dias**	**Ter 22/04/14**	**Qua 03/12/14**		
2		Disparar DOD	1 dia	Ter 22/04/14	Ter 22/04/14		Alcione
3		Homologar fluxo de atendimento regional	6 dias	Ter 22/04/14	Ter 29/04/14		Magno, Lucia, Abeijon, George, Pedro, Renato
4		Adequar formato do fluxo	19 dias	Qui 01/05/14	Ter 27/05/14	3	Pedro, Renato
5		Levantamento de dados complementares	34 dias	Qua 30/04/14	Seg 16/06/14	3	Abeijon, Edson, Lanamar
6		Elaborar escopo do serviço a ser contratado	29 dias	Qua 30/04/14	Seg 09/06/14	3	George
7		Homologar escopo do serviço	3 dias	Ter 10/06/14	Qui 12/06/14	6	Magno, Lucia, Abeijon, Pedro, Renato
8		Elaborar fluxos das requisições de serviço mapeadas na etapa 5	122 dias	Ter 17/06/14	Qua 03/12/14	5	Pedro, Renato
9		Elaborar Termo de referência	20 dias	Sex 13/06/14	Qui 10/07/14	7	George
10		Homologar Termo de referência	3 dias	Sex 11/07/14	Ter 15/07/14	9	Magno, Lucia, Abeijon, Patrícia, Pedro Renato
11		Pesquisa de preços	10 dias	Qua 16/07/14	Ter 29/07/14	10	Alcione
12		Elaborar artefatos do MCTI	8 dias	Qua 16/07/14	Sex 25/07/14	10	Magno, Lucia, Abeijon, Patrícia
13		Homologar artefatos do MCTI	2 dias	Seg 28/07/14	Ter 29/07/14	12	Magno, Lucia, Abeijon, Patrícia, Pedro, Renato
14		Encaminhar SEQ para prosseguimento	1 dia	Qua 30/07/14	Qua 30/07/14	11;13	Alcione
15		**Contratar serviço de atendimento regional**	**91 dias**	**Qui 31/07/14**	**Qui 04/12/14**	**14**	
16		Seleção do fornecedor (Licitação)	3 meses	Qui 31/07/14	Qua 22/10/14		Administração
17		Homologação e assinatura do contrato	30 dias	Qui 23/10/14	Qua 03/12/14	16	Administração
18		Inicio da vigência contratual	1 dia	Qui 04/12/14	Qui 04/12/14	17	Gestor
19		**Campanha de divulgação do novo serviço**	**7 dias**	**Sex 05/12/14**	**Seg 15/12/14**	**18**	
20		Preparar campanha	6 dias	Sex 05/12/14	Sex 12/12/14		Gestor, Contratada
21		Inicio da divulgação do serviço	1 dia	Seg 15/12/14	Seg 15/12/14	20	Gestor, Contratada
22		Inicio do serviço de atendimento na SJES	1 dia	Ter 16/12/14	Ter 16/12/14	21	
23		Inicio do serviço de atendimento no TRF	1 dia	Ter 16/12/14	Ter 16/12/14	21	
24		Incio do serviço de atendimento na SJRJ	1 dia	Seg 22/12/14	Seg 22/12/14	21	

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

3. Ficha do Serviço

JUSTIÇA FEDERAL
Tribunal Regional Federal da 2ª Região
Secretaria de Tecnologia da Informação

Serviço:

Central Regional de Serviços de TI

Objetivo do Serviço:

Disponibilizar canal centralizado de atendimento técnico de TI na 2ªRegião

Versão	Data	Autor	Descrição
1.0	*27/05/2013*	*George*	Elaboração do documento

A) Informações básicas do serviço:

Abrangência: *(Local ou Regional)*	Gestor:	Público alvo: *(Interno / Externo)*	Data de início:
Regional	STI/TRF	Interno	16/Dez/2014

B) Opções do serviço:

Opção	Finalidade	Público Alvo	Cenários típicos de uso
Telefone	Atendimento imediato de 1º Nível	Usuários internos dos serviços de TI	Reportar incidentes, principalmente os de maior urgência, bem como solicitar outros serviços do catálogo.
Web	Registro de demanda para posterior atendimento.	Usuários internos dos serviços de TI	Reportar incidentes e solicitar outros serviços do catálogo pela rede interna do Tribunal (Web)
E-mail	Registro de demanda para posterior atendimento.	Usuários internos dos serviços de TI	Reportar incidentes e solicitar outros serviços do catálogo por e-mail.
Chat	Atendimento imediato de 1º Nível	Usuários internos dos serviços de TI	Opção destinada principalmente a usuários internos que não possuem ramal telefônico na mesa, podendo reportar incidentes, bem como solicitar outros serviços do catálogo por chat.

C) Principais SLAs:

Descrição	SLA
Horário de Funcionamento:	12x5 (segunda a sexta das 08:00 às 20:00) Plantão - Sábados, Domingos e Feriados (12:00 às 17:00hs)
Horário de Suporte:	N/A
Disponibilidade:	>95% na janela de funcionamento
Janela de manutenção padrão	Fora do horário de funcionamento

D) Requisitos para uso:

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

TÉCNICOS:	Possuir matrícula no sistema SIGA
NÃO TÉCNICOS	Nenhum

E) Tipos de requisições

Descritos no Anexo IV

F) Tipos de incidentes

Descritos no Anexo IV

G) Estimativa/Capacidade de demanda:

Conforme estatísticas do Anexo I

H) Principais Regras de negócio:

- Usuário sempre deve ser informado do prazo de atendimento/retorno no momento do registro do atendimento.
- Sempre que o nível de serviço não for cumprido, usuário deve ser informado sobre nova previsão.
- Dever haver confirmação do usuário antes do fechamento de atendimentos.

I) Plano de divulgação:

A ser elaborado, podendo contemplar a comunicação via sistema de som, Intranet, e-mails, desktops, etc.

J) Monitoramento do Serviço

Níveis de serviço descritos no Anexo II

K) Links uteis

Descrição	Link
Abertura pela web	Ainda não disponível
Catálogo de serviços	Ainda não disponível
Base de conhecimento	Ainda não disponível
Página do serviço	Ainda não disponível

L) Normas vinculadas

Numero	Descrição	Link

TRF2MEM201404448A

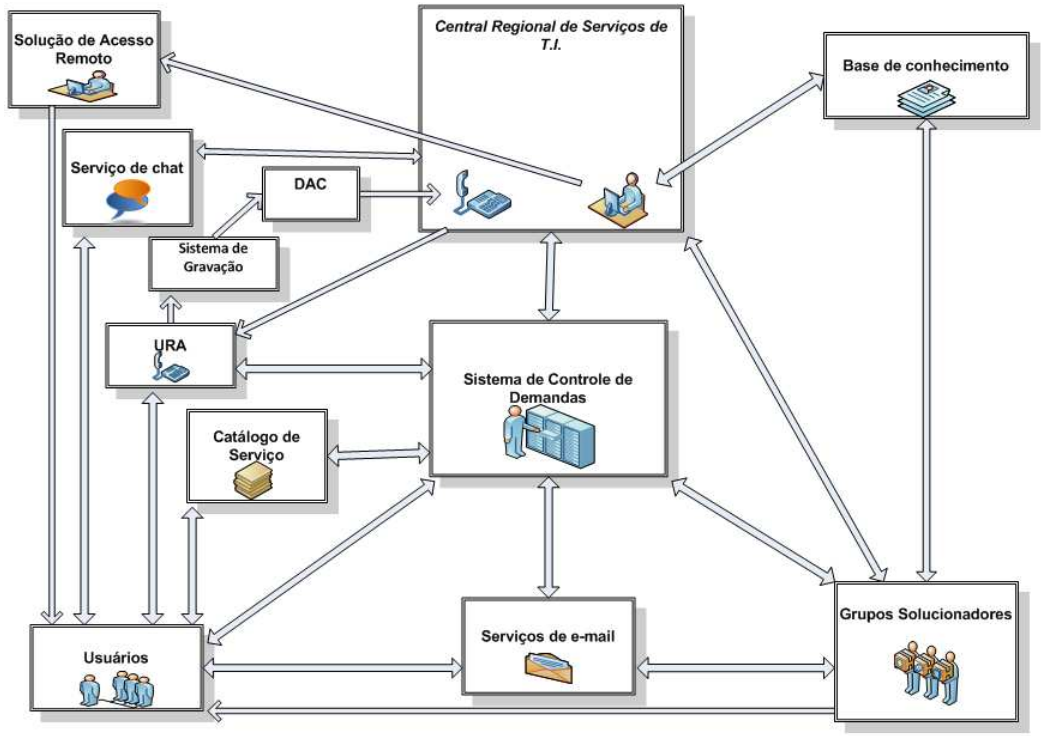
Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

-	-	-

M) Relação de itens de configuração do serviço:

Tipo	Identificação	Descrição	Vínculo / Obs
Telefonia		Unidade de Resposta audível	
Sistema		Sistema SIGA Serviços Base de Conhecimento Catálogo de serviços	
Contratos		Contrato de apoio – Service Desk Contrato de apoio – Suporte Local SJRJ Contrato de apoio – Suporte Local SJES Contrato de apoio – Suporte Local TRF2	
Postos de trabalho		Mobiliário e microcomputadores para uso dos prestadores de serviço	
Processos		Processos de trabalho documentados	

N) Diagrama básico da arquitetura do serviço:



TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

4. Detalhamento do Serviço

4.1. Contratos previstos

A) CONTRATO 1: **Central Regional de Serviços de TI (1º Nível)**

> Central única (modelo centralizado), localizada no TRF2, para atender os 3 órgãos da região, sendo todos os incidentes e requisições registrados em um só lugar, com menor custo, visão gerencial global e melhor aproveitamento dos recursos (técnicos e humanos).

B) CONTRATO 2: **Serviço de Suporte Técnico Local (2º Nível)**

> Suporte técnico prestado localmente (em cada localidade), implementando o 2º Nível de atendimento (1 contrato por órgão), para atender as demandas escaladas pela Central Regional de Serviços, via sistema.

Principais Considerações:

- Fortalecer o 1º nível de atendimento, de forma que todas as demandas tecnicamente viáveis de serem atendidas no âmbito do 1º nível (sem necessidade de escalonamento) sejam efetivamente fechadas no primeiro contato com o usuário.
- Estabelecer processos e procedimentos comuns para todas as localidades;
- Tornar as habilidades e competências locais conhecidas e disponíveis para as outras localidades;
- Garantir a compatibilidade da infraestrutura de hardware, software e rede em âmbito regional;
- Utilizar critérios comuns de escalada e priorização de incidentes para todas as localidades;
- Utilizar métricas e níveis de serviço comuns;
- Implementar uma base de dados e conhecimento regionais.
- Implementar um catálogo regional de serviços.

4.2. Principais responsabilidades da Central Regional de Serviços de TI

- Primeiro atendimento e tentativa de solução;
- Registro do incidente / requisição;
- Feedback com o usuário;
- Geração de relatórios gerenciais;
- Direcionamento do incidente aos grupos solucionadores (Internos ou externos).
- Monitoramento do cumprimento de Níveis de Serviço dos grupos solucionadores (internos ou externos)

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

- Fechamento de incidentes / requisições
- Direcionamento para pesquisa de satisfação
- Atendimento de plantão
- Atualização da base de conhecimento
- Elaborar relatórios de desempenho do serviço de atendimento técnico.
- Adotar medidas de contingência para o registro e tratamento de atendimentos no caso de indisponibilidade do Sistema de Controle de atendimento ou de outros itens de configuração necessários ao perfeito funcionamento do serviço de atendimento.

4.3. Responsabilidades do serviço de Suporte Técnico Local

- Realizar o atendimento técnico presencial (Mesa do usuário)
- Atuar como 2º Nível de atendimento técnico de incidentes;
- Atender requisições de serviço que demandem atuação local;
- Instalação de novos equipamentos;
- Remanejamento e recolhimento de equipamentos;
- Registrar o andamento do atendimento técnico (atividades realizadas ou pendentes)
- Verificar/Testar cabeamento/pontos de rede, quanto a qualidade do sinal.
- Manutenção de equipamentos (sem fornecimento de peças).
- Atendimento de demandas especiais, fora do horário normal, mediante ordem de serviço.

4.4. Horário de atendimento

Serviço	Horário
Central Regional de Serviços	Segunda a Sexta das 8:00 às 20:00hs Sábados, Domingos e Feriados das 12:00 às 17:00
Suporte Técnico Local	A ser definido por cada órgão, em função da demanda da localidade.

4.5. Serviço de suporte baseado nos 3 P's

Pessoas
Equipe treinada, comprometida, papéis e responsabilidades bem definidos.

Processos
Previamente definidos e documentados, buscando sempre a otimização dos procedimentos e agilidade do atendimento.

Produtos

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

Uso de ferramentas/tecnologias necessárias a implementação, execução e gerenciamento do serviço.

É importante ressaltar que no desenvolvimento do trabalho de projeto do novo serviço não foram levadas em consideração eventuais limitações técnicas ou operacionais existentes atualmente. Procurou-se projetar o serviço considerando a situação ideal de funcionamento, adotando-se tal modelo como meta final.

Em face do exposto, no momento da efetiva implementação, ajustes podem ser necessários visando compatibilizar os processos de trabalho aos recursos dos produtos e ferramentas disponíveis no momento da implantação, sem prejuízo de aperfeiçoamento ao longo do tempo, de forma a atingir o modelo inicial definido.

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

5. PESSOAS

5.1. Principais papeis.

Papeis desempenhados por servidores	Principais responsabilidades
Gestor do contrato da Central Regional de Serviços de TI	• Monitorar diariamente o desempenho do Service Desk, adotando medidas corretivas necessárias. • Receber e tratar escalações hierárquicas pertinentes • Fiscalizar desempenho da equipe • Avaliar e propor ações de melhorias nos processos de trabalho • Fazer a interface entre o Service Desk e os Gestores de Grupos Solucionadores • Garantir o cumprimento dos Níveis de Serviço estabelecidos • Gerenciar o tratamento de incidentes críticos. • Gerir o Sistema de Controle de Atendimento de TI.
Gestor do contrato de Suporte TRF Gestor do contrato de Suporte SJES Gestor do contrato de Suporte SJRJ Gestor de Subseção	• Monitor diariamente o desempenho do Suporte Técnico Local, adotando medidas corretivas necessárias. • Receber e tratar escalações hierárquicas pertinentes. • Fiscalizar desempenho da equipe • Avaliar e propor ações de melhorias nos processos de trabalho • Fazer a interface entre o serviço de Suporte Técnico Local e os Gestores de Grupos Solucionadores. • Garantir o cumprimento dos Níveis de Serviço estabelecidos
Administrador da Base de Conhecimento	• Aprovar inclusão/alteração de artigos na base de conhecimento; • Zelar pela atualização da base de conhecimento; • Garantir a correta indexação dos artigos (vínculo com os respectivos serviços)
Administrador do Catálogo de Serviços	• Atualizar as informações do catálogo de serviços; • Zelar pela atualização do catálogo de serviço;

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

Gestor de Grupo Solucionador	• Gerir o serviço do respectivo grupo solucionador. • Receber e tratar escalações hierárquicas relacionadas ao grupo solucionador. • Garantir o cumprimento dos Níveis de Serviço estabelecidos
Administrador de configuração de estações de trabalho	• Manter perfil padrão de configuração das estações de trabalho da região. • Manter relação de softwares homologados para uso na região.
Gestor do parque de equipamentos do TRF Gestor do parque de equipamentos do SJRJ Gestor do parque de equipamentos do SJES	• Controlar a movimentação interna de equipamentos, realizada pela equipe de Suporte Local • Monitorar a distribuição de novos equipamentos
Monitor de Qualidade	• Auditar um percentual previamente definido de ligações telefônicas, por intermédio de audição. • Gerar relatórios mensais de recomendações, bem como de avaliação de cada Analistas de Suporte. • Monitorar resultados das avaliações de atendimento técnico feitas pelos usuários.
Gestor de problemas	• Interface com os grupos solucionadores para o rápido tratamento de problemas. • Monitorar o fechamento dos problemas. • Garantir a inclusão de todos os Erros Conhecidos na Base de Conhecimento.
Gestor de eventos	• Orientar a execução das Ordens de Serviço

Papeis da Central Regional de Serviços	Principais responsabilidades
Analista de Suporte Técnico (equipe de suporte telefônico)	Receber e registrar as demandas de atendimento Priorizar, conforme critérios estabelecidos pela contratante. Diagnosticar e tratar, realizando o atendimento técnico de 1o nível. Escalonar o atendimento quando necessário.
Analista de Suporte Técnico (Equipe de suporte via chat)	
Analista de Suporte Técnico (Equipe de suporte de demandas por e-mail/web)	

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

TRF2MEM201404448A

Analista de Base de Conhecimento	Elaborar novos artigos para inclusão na base de conhecimento. Revisar e propor alterações nos artigos existentes.
Supervisor da Central Regional de Serviços	Gerir a equipe técnica da contratada. Garantir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Serviços. Atuar como mais um ponto de escalonamento interno, auxiliando os Analistas de Suporte Técnico em caso de elevada carga de atendimentos ou necessidade de maior experiência. Elaborar estatísticas e relatórios de acompanhamento Monitorar as atividades da equipe técnica da Central Regional de Serviços, tomando as ações necessárias para garantir o adequado desempenho das atividades. Participar de reuniões sobre mudanças em serviços. Monitorar a fila de atendimento e tomar as medidas necessárias para garantir o cumprimento dos níveis de serviço.
Gerente da Central Regional de Serviços	Gerir a equipe técnica da contratada, incluindo os supervisores. Garantir a qualidade dos serviços prestados pela Central de Serviços. Atuar como mais um ponto de escalonamento interno, auxiliando os Supervisores Comunicar a contratante qualquer problema que possa impactar o negócio da contratante. Elaborar relatórios de acompanhamento Representar a Central Regional de Serviços em reuniões com a contratante
Monitor de Nível de Serviço	Identificar atendimentos com prazo de conclusão próximos Manter o usuário informado, através de contato telefônico, sobre o andamento do atendimento, sempre que o mesmo não for concluído no 1º nível, Informar previsão atualizada de conclusão do atendimento, sempre que o nível de serviço estabelecido for ultrapassado.
Analista de monitoramento de problemas	Monitorar, de forma on-line, os tipos de incidentes que estão sendo registrados na Central de

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

	Serviços, de forma a antecipar a identificação da ocorrência de problemas, acionando o respectivo fluxo.
Técnico de encerramento de atendimento	Entrar em contato telefônico com o usuário para confirmar a possibilidade de fechamento do atendimento. Direcionar o usuário para a pesquisa de satisfação. Registrar o fechamento do atendimento.

Papeis do Serviço de Suporte Local	Principais responsabilidades
Analista de Suporte Local Especializado	Prestar o atendimento presencial das demandas recebidas Atuar como nível especializado de atendimento, nas demandas de maior complexidade ou criticidade.
Técnico de Suporte Local	Prestar o atendimento presencial das demandas recebidas
Gerência de Serviços	Gerir a equipe técnica local da contratada em localidades com mais de 3 técnicos.
Gerência de Serviço das Susbeções	Gerir a equipe técnica da contratada de todas as localidades com menos de 3 técnicos.
Técnico de Manutenção de equipamentos	Monitorar, de forma on-line, os tipos de incidentes que estão sendo recebidos pela Central Regional de Serviços de TI, de forma a identificar problemas nos serviços disponíveis aos usuários.

5.2. Qualificação técnica

Papeis desempenhados por servidores	Competências

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

TRF2MEM201404448A

Gestor do contrato da Central Regional de Serviços de TI	• Certificação Itil Foundation • Função de Direção • Treinamento de Atendimento a clientes • Treinamento de Gestão de Contratos Públicos • Treinamento no sistema de controle de atendimento
Gestor do contrato de Suporte TRF Gestor do contrato de Suporte SJES Gestor do contrato de Suporte SJRJ Gestor de Subseção	• Treinamento ITIL V3 • Treinamento de Atendimento a clientes • Treinamento de Gestão de Contratos Públicos • Cargo de supervisão / Direção • Treinamento no sistema de controle de atendimento
Administrador da Base de Conhecimento	• Treinamento ITIL V3 • Treinamento no sistema de controle de atendimento • Conhecimento do sistema de base de conhecimento
Administrador do Catálogo de Serviços	• Treinamento ITIL V3 • Treinamento de Atendimento a clientes • Treinamento no sistema de controle de atendimento • Conhecimento do sistema de base de conhecimento
Gestor de Grupo Solucionador	• Treinamento ITIL V3 • Treinamento de Atendimento a clientes • Treinamento no sistema de controle de atendimento • Conhecimento do sistema de base de conhecimento • Cargo de supervisão / Direção
Responsável por nível de serviço	• Treinamento ITIL V3 • Treinamento de Atendimento a clientes • Treinamento no sistema de controle de atendimento • Conhecimento do sistema de base de conhecimento
Administrador de configuração de estações de trabalho	• Treinamento ITIL V3 • Treinamento no sistema de controle de atendimento • Conhecimento do sistema de base de conhecimento

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

Gestor do parque de equipamentos do TRF Gestor do parque de equipamentos da SJRJ Gestor do parque de equipamentos da SJES	• Conhecimento das ferramentas e sistemas usados no processo. • Treinamento no sistema de controle de atendimento • Conhecimento do sistema de base de conhecimento
Monitor de Qualidade	• Treinamento ITIL V3 • Treinamento de Atendimento a clientes • Treinamento no sistema de controle de atendimento • Conhecimento do sistema de base de conhecimento
Gestor de problemas	• Treinamento ITIL V3 • Treinamento de Atendimento a clientes • Treinamento no sistema de controle de atendimento • Conhecimento do sistema de base de conhecimento
Gestor de eventos	Organização Trabalho em equipe Ótimo relacionamento interpessoal

Papeis da Central Regional de Serviços	Competências
Analista de Suporte Técnico Analista de Base de Conhecimento Analista de monitoramento de problemas Analista de encerramento de atendimento Monitor de Nível de Serviço Supervisor de Serviços Gerente da Central Regional de Serviços	Características pessoais • Técnicas de resolução de problemas; • Prática de auto-estudo e pesquisa; • Trabalho em equipe; • Foco em resultados; • Comprometimento com prazos, qualidade, missão e diretrizes do atendimento; • Comportamento ético;

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

	• Ótimo relacionamento interpessoal. • Boa fluência verbal Habilidades comportamentais • Ouvir com atenção, sem tentar adivinhar o problema; • Usar linguagem adequada; • Expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita, como quanto na falada. • Educação • Cordialidade • Demonstrar interesse pelo problema e ter disposição em solucioná-lo; • Administrar conflitos; • Explicar as etapas do processo de atendimento para levar tranquilidade. • Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações qu fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho. Conhecimento técnico • Curso Superiro Completo na área de Tecnologia da Informação. • 6 meses de experiência em Centrais de Serviços / Help Desk de TI. • Certificação Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST) ou Microsoft Certified Enterprise Desktop Support Technician on Windows 7; • Certificação de MS Office Specialist (MOS) em Word 2010 ou superiorTreinamento em atendimento ao público. • Certificado Itil Foundation V3 • Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, Excel, etc). • Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP. • Elaboração e utilização de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI. • Demais conhecimentos técnicos necessários a prestação dos serviços.

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

	Conhecimentos do ambiente da contratante • Treinamento no sistema de controle de atendimento • Conhecimento do sistema de base de conhecimento • Estrutura organizacional • Principais demandas • Perfil de usuários • Grupos solucionadores e respectivos gestores
Gerente da Central Regional de Serviços	• Possuir experiência mínima de 6 meses em atividade de supervisão/gerência de serviços de Help Desk / Service Desk de TI.
Supervisor de Serviços	• Possuir experiência mínima de 6 meses em atividade de supervisão de serviços de Help Desk / Service Desk de TI.

Papeis do Serviço de Suporte Local	Competências
Analista de Suporte Local Especializado Gerência de Serviços Gerência de Serviço das Susbeções	Características pessoais • Técnicas de resolução de problemas; • Prática de auto-estudo e pesquisa; • Trabalho em equipe; • Foco em resultados; • Comprometimento com prazos, qualidade, missão e diretrizes do atendimento; • Comportamento ético; • Ótimo relacionamento interpessoal. • Boa fluência verbal Habilidades comportamentais • Ouvir com atenção, sem tentar adivinhar o problema; • Usar linguagem adequada; • Experessar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita, como quanto na falada.

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

	• Educação • Cordialidade • Demonstrar interesse pelo problema e ter disposição em solucioná-lo; • Administrar conflitos; • Explicar as etapas do processo de atendimento para levar tranquilidade. • Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações qu fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho. Conhecimento técnico • Curso Superiro Completo na área de Tecnologia da Informação. • 6 meses de experiência em Centrais de Serviços / Help Desk de TI. • Certificação Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST) ou Microsoft Certified Enterprise Desktop Support Technician on Windows 7; • Certificação de MS Office Specialist (MOS) em Word 2010 ou superiorTreinamento em atendimento ao público. • Certificado Itil Foundation V3 • Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, Excel, etc). • Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP. • Elaboração e utilização de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI. • Demais conhecimentos técnicos necessários a prestação dos serviços. Conhecimentos do ambiente da contratante • Treinamento no sistema de controle de atendimento • Conhecimento do sistema de base de conhecimento • Estrutura organizacional • Principais demandas • Perfil de usuários

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

	• Grupos solucionadores e respectivos gestores
Gerência de Serviços Gerência de Serviço das Subseções	• Possuir experiência mínima de 6 meses em atividade de supervisão de equipe de suporte técnico de TI.
Técnico de suporte local	Características pessoais • Técnicas de resolução de problemas; • Prática de auto-estudo e pesquisa; • Trabalho em equipe; • Foco em resultados; • Comprometimento com prazos, qualidade, missão e diretrizes do atendimento; • Comportamento ético; • Ótimo relacionamento interpessoal. • Boa fluência verbal Habilidades comportamentais • Ouvir com atenção, sem tentar adivinhar o problema; • Usar linguagem adequada; • Experessar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita, como quanto na falada. • Educação • Cordialidade • Demonstrar interesse pelo problema e ter disposição em solucioná-lo; • Administrar conflitos; • Explicar as etapas do processo de atendimento para levar tranquilidade. • Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações qu fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho. Conhecimento técnico • Ensino médio completo. • 6 meses de experiência em Centrais de Serviços / Help Desk de TI. • Certificação Microsoft Certified Desktop Support Technician (MCDST) ou

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

	Microsoft Certified Enterprise Desktop Support Technician on Windows 7; • Certificação de MS Office Specialist (MOS) em Word 2010 ou superiorTreinamento em atendimento ao público. • Certificado Itil Foundation V3 • Domínio da operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows, MS-Office, Internet Explorer, Chrome, Firefox, Excel, etc). • Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP. • Elaboração e utilização de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI. • Demais conhecimentos técnicos necessários a prestação dos serviços. Conhecimentos do ambiente da contratante • Treinamento no sistema de controle de atendimento • Conhecimento do sistema de base de conhecimento • Estrutura organizacional • Principais demandas • Perfil de usuários Grupos solucionadores e respectivos gestores
Técnico de Manutenção de equipamentos	• Ensino médio completo, com formação técnica em eletrônica. • Experiência de no mínimo 6 meses em manutenção de equipamentos de informática.

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

5.3. Dimensionamento da equipe da Central de Atendimento

O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos no edital, bem como observando-se o quantitativo de referência listado a seguir:

Central Regional de Serviços de TI	Atendimento por dia
Analista de Suporte Técnico	16
Outros papeis	Mínimo
Monitor de Nível de Serviço	2
Analista de Base de Conhecimento	2
Gerente da Central Regional de Serviços	1
Supervisor da Central Regional de Serviços	2
Analista de monitoramento de problemas	2
Analista de encerramento de atendimento	3

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

6. PRODUTOS

Central Regional de Serviços

- Software de gerenciamento de atendimento;
- Software de Acesso Remoto;
- Software de Base de Conhecimento;
- Sistema de Telefonia
- Sala com espaço físico adequado;
- Postos de trabalho;
- Impressora monocromática para uso compartilhado;
- Serviço de correio eletrônico
- Sistema de atendimento por chat
- Sistema de Gerenciamento de Configuração

Suporte Técnico Local

- Software de gerenciamento de atendimento;
- Software de Base de Conhecimento;
- Telefonia
- Sala com espaço físico adequado;
- Postos de trabalho;
- Impressora monocromática para uso compartilhado;
- Serviço de correio eletrônico
- Dispositivo de comunicação móvel

6.1. Características do Software de Gerenciamento de Atendimento

- Funcionalidades compatíveis com os scripts de atendimento descritos no item 7.5
- Visualização consolidada do histórico do atendimento;
- Pesquisa de atendimentos por número, usuário, unidade demandante, serviço e grupo solucionador escalado.
- Priorização automática dos incidentes (de acordo com os critérios definidos);
- Visualização dos atendimento por ordem de prioridade/Nível de serviço.
- Agendamento de atendimento (videoconferências, eventos, etc), com suspensão da contagem de prazo até o efetivo inicio do atendimento.
- Controle e alerta dos prazos de atendimento e solução;
- Escalonamento funcional para grupos de solução;
- Escalonamento hieráquico segundo critérios previamente definidos (estouro de SLA, usuário VIP, etc);
- Interface com email e telefone (URA);
- Geração de diversos relatórios (operacionais e gerenciais);
- Painel de controle – dashboard / cockpit, incluindo monitoramento on-line dos tipos de incidentes que estão sendo abertos, de forma a agilizar a identificação da ocorrência de problemas.

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

- Classificação do tipo de atendimento (incidente, requisição, problema, etc).
- Disponibilizar, para cada incidente, número de identificação único, categorização de abertura e fechamento (2 a 4 níveis), prioridade (podendo ser ajustada ao longo do atendimento), data/hora de registro, data/hora limite de fechamento (estabelecida em função da prioridade), usuário e unidade demandante, usuário e unidade do interlocutor, usuário e unidade cadastrante, dados de contato com o usuário (telefone e e-mail), status, descrição dos sintomas, grupo solucionador escalado, atividades realizadas para sanar o problema, usuário e data/hora de fechamento, itens de configuração relacionados, outros atendimento relacionados, itens da base de conhecimento relacionados, forma de atendimento (telefone, acesso remoto, presencial).
- Cadastro de grupos solucionadores, incluindo dados de contato da equipe e identificação do respectivo Gestor.
- Disponibilizar ao analista de Suporte Técnico informações sobre indisponibilidade registrada de serviços, incluindo estimativa de retorno.
- Workflow para tratamento automatizado de requisições de serviço e incidentes pré-definidos (modelos).
- Views para geração de relatórios e planilhas dinâmicas, de forma independente da aplicação.
- Abertura automática de incidentes a partir do gerenciamento de eventos.

6.2. Características do Software de Acesso Remoto

- Obrigatoriedade de permissão do usuário para o acesso remoto;
- Interação apenas por acesso a tela do usuário (sem acesso a pastas via rede);
- Permitir o acompanhamento pelo usuário das ações realizadas;
- Permitir a gravação das ações realizadas.
- Opção de chat com o usuário.

6.3. Software de inventário ou coleta de ativos

- Inventário eletrônico de hardware e software da estação;
- Permitir ao analista de Suporte Técnico visualizar a configuração da estação e softwares instalados, a partir do número do patrimônio, IP ou nome da máquina (A identificação do equipamento deve ser de fácil acesso pelo Desktop do usuário).

6.4. Sistema de Telefonia

- DAC – Software de distribuição automática das chamadas;
- URA – Unidade de resposta audível

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

- Interface de troca de dados entre a URA e o Sistema de Gerenciamento de Atendimento
- Compatibilidade do ambiente com os scrips de atendimento definidos no item 7.5
- Painel de acomapanhamento on-line da fila de espera da URA.
- Estatísticas e relatórios de accompanhaento

6.5. Posto de trabalho

- Cada Analista de Suporte Técnico deve dispor:
- Microcomputador com 2 monitores
- Ramal telefônico
- Headset
- Ergonomia do espaço físico (Bancadas confortáveis, cadeiras com encosto e braços, local com iluminação adequada, ambiente silencioso).

6.6. Sistema de base de conhecimento

- Recurso de pesquisa textual no conteúdo dos artigos
- Possibilidade de definição de palavras chaves/indicadores, possibilitando a recuperação apenas de itens com a palavra chave/indicador especificado na consulta.
- Categorização de artigos por assunto.
- Identificador único por artigo, preferencialmente curto, facilitando a digitação e referência entre os atendentes.
- Permitir fluxo de elaboração, revisão e aprovação.
- Controle de prazo de revisão dos artigos inseridos.
- Relatório de artigos com prazo de revisão vencido, bem como indicação do referido status na consulta do artigo.
- Inserção de artigos sem a exigência de necessidade de redigitação.

6.7. Sistema de atendimento por chat

- Disponibilizado pela contratada
- Atendimento via Web, sem necessidade de instalação na estação do usuário:
- Controle automático de fila de atendimento, informando ao usuário a posição inicial na fila e alterações posteriores.
- Permitir a identificação do Analista de Suporte Técnico que está realizando o atendimento.
- Gravação automática do histórico das mensagens.
- Emitir estatísticas de atendimento, incluindo tempo médio de espera na fila e tempo médio de atendimento.

6.8. Sistema de Gerenciamento de Configuração

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

- Cadastramento de itens de configuração e respectivos atributos.
- Relacionamento entre itens de configuração.
- Incidentes, problemas, mudanças e erros conhecidos relacionados.

7. PROCESSOS

É necessário documentar todos os procedimentos pertinentes ao trabalho da Central Regional de Serviços de TI. Desde os processos de trabalho até a documentação técnica pertinente ao serviço.

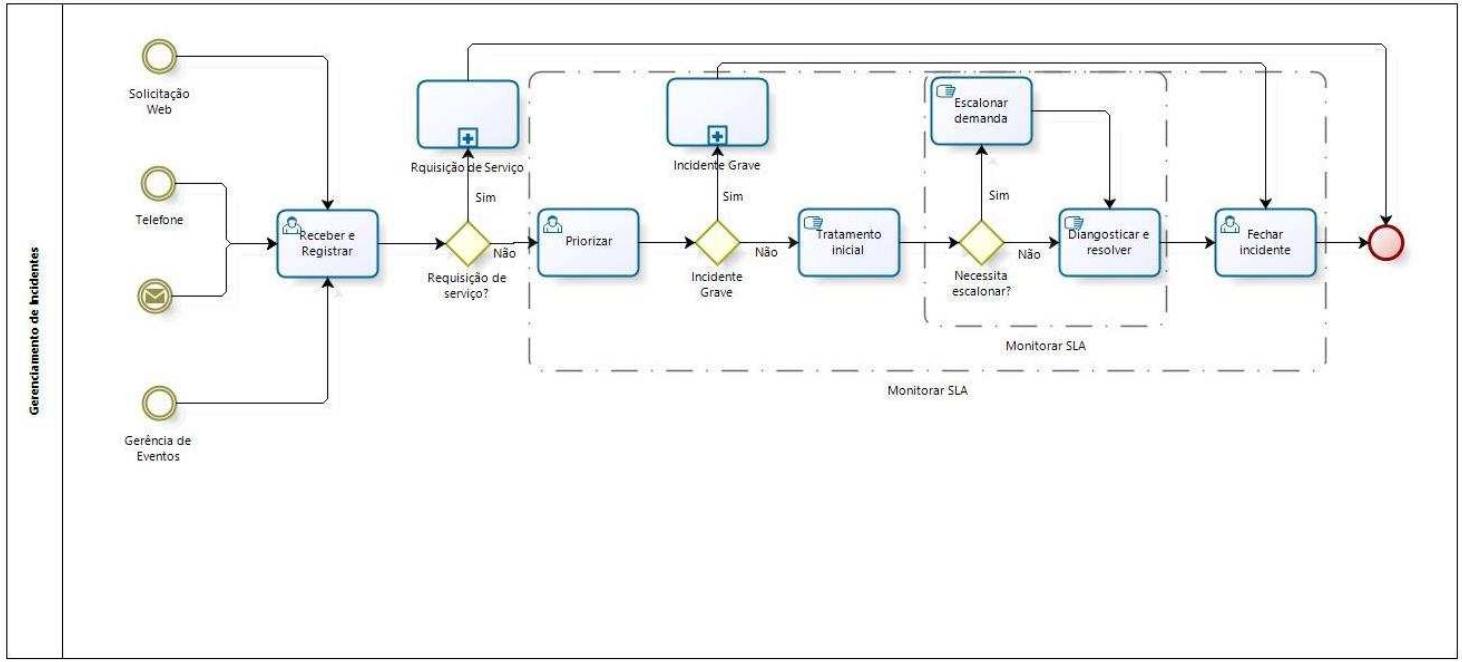
Todos esses procedimentos devem estar em uma base de dados única. Os procedimentos devem ser atualizados e revisados periodicamente.

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

7.1. Fluxo Macro do Gerenciamento de Incidente

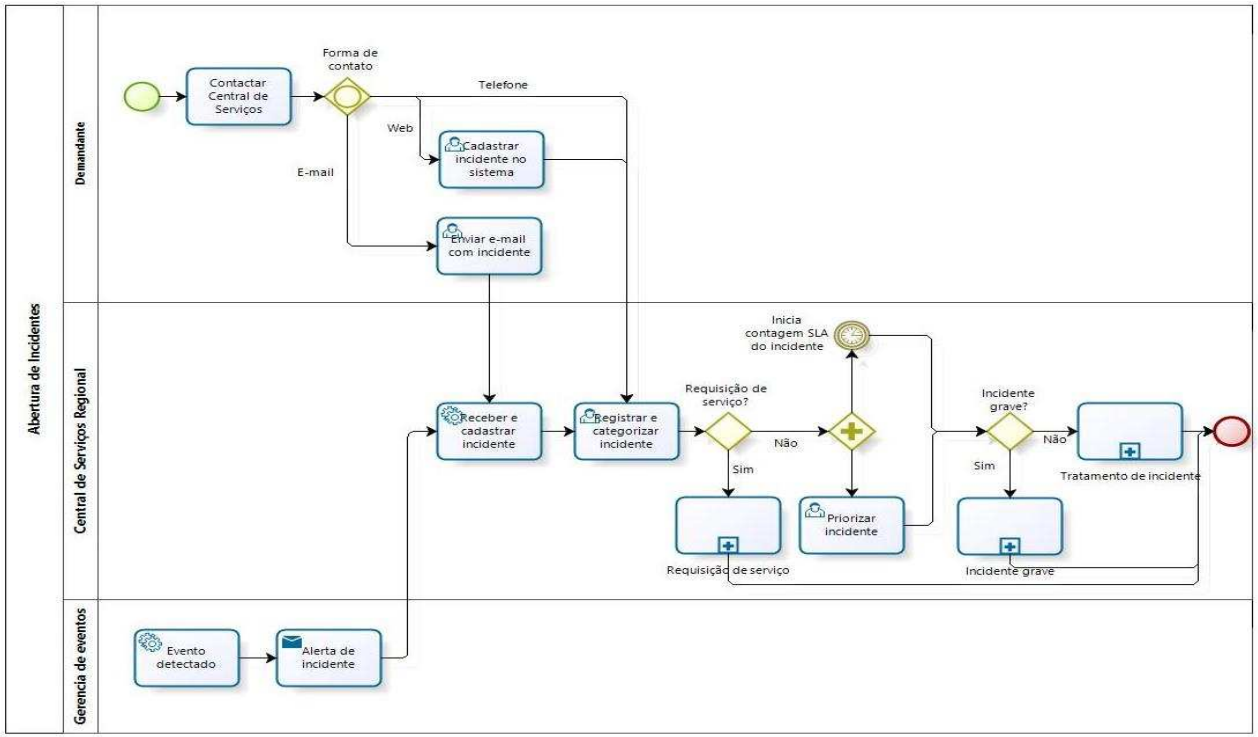
Objetivo: Restaurar a operação normal de um serviço o mais rápido possível e minimizar os impactos para o negócio.



Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

TRF2MEM201404448A

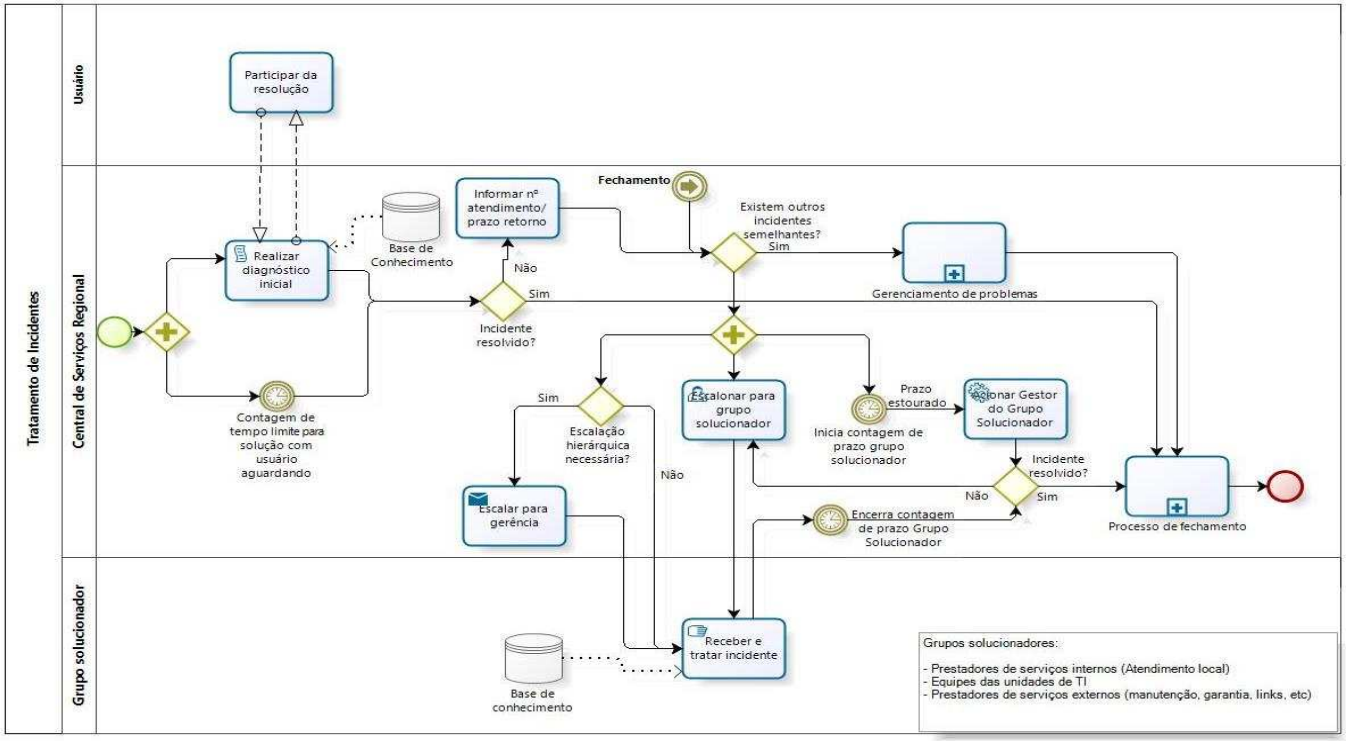
7.2. Fluxo de Abertura de Incidente



TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

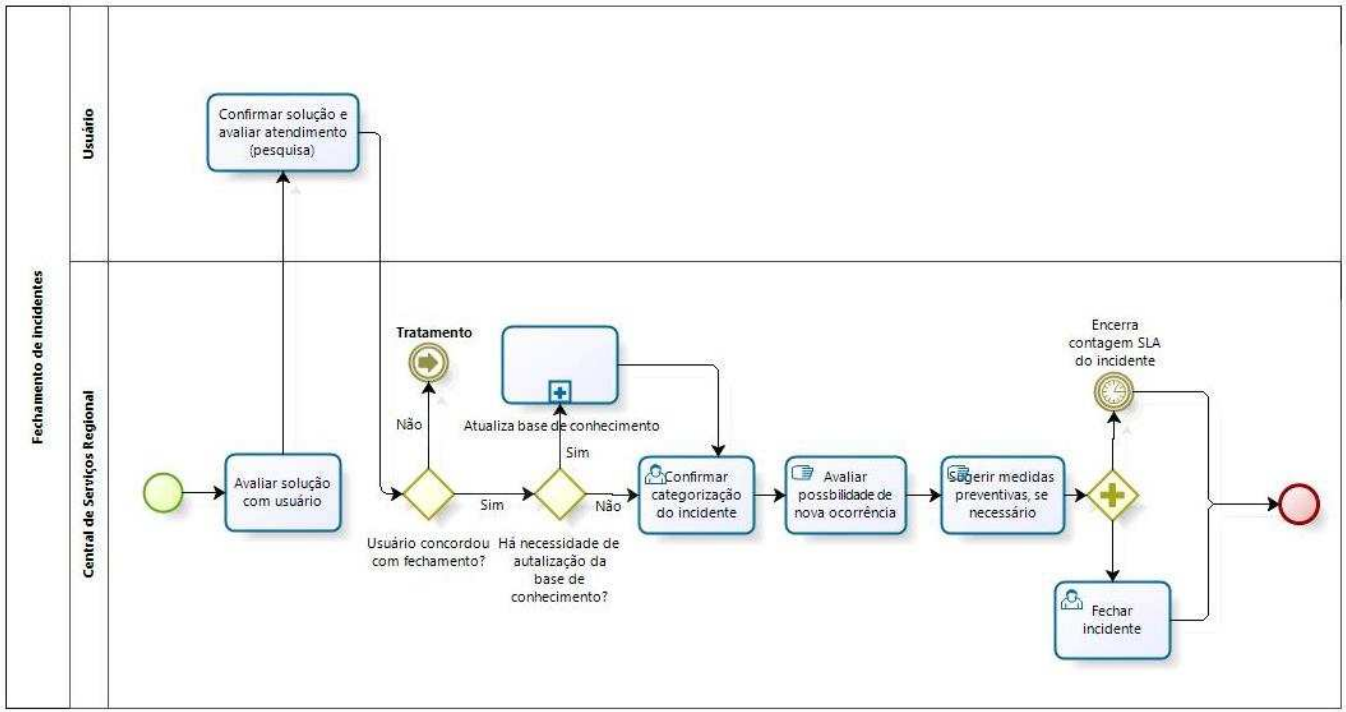
7.3. Fluxo de Tratamento de Incidente



Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

TRF2MEM201404448A

7.4. Fluxo de Fechamento de Incidente

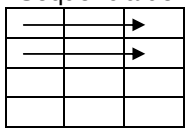


Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

TRF2MEM201404448A

7.5. Scripts de atendimento de incidentes

Sequência de leitura dos scripts:



Fluxo A - Contactar Central de Serviços / Telefone

USUÁRIO	URA	SISTEMA
1.Liga para a central	***2."Central de serviços de Tecnologia da Informação, digite a sua matrícula"***	
3.Digita a matrícula	4. (A) Atendente disponível: Transfere a ligação para o atendente passando o número da matrícula e o telefone de origem para o sistema, encerrando a URA e passando para o fluxo D. Neste momento a gravação da ligação deve ser iniciada.	
	4. (B) Atendente não disponível: "***No momento todos os ramais estão ocupados, você é o <posição na fila> a ser atendido. Se preferir que o atendente entre em contato com o telefone <ramal de origem> quando estiver disponível digite 2 a qualquer momento***." Entra no ciclo de espera, até que um atendente fique disponível, passando para o passo 4 (A), ou até que o usuário digite a opção 2. Ciclo de espera: Musica de fundo com informações / notícias relacionadas à área de TI (atualização periódica das mensagens).	
5. Digita a opção 2, se desejar que o atendente retorne a ligação.	6. Passa para o sistema a matrícula do usuário e ramal de origem.	7. Registra matrícula, ramal, lotação e e-mail no pré-cadastro do atendimento. Retorna para a URA o número do atendimento.

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

TRF2MEM201404448A

	8. “***Por favor, anote o número do seu atendimento: <número do atendimento>. Repetindo: Atendimento número <número do atendimento>. Obrigado, nossa previsão de retorno é de até 15 minutos.***”. Encerra o fluxo da URA e a ligação.	

Fluxo B: Contactar Central de Serviços / E-mail

USUÁRIO	SISTEMA
1.Envia e-mail para a Central	2. Registra e-mail do remetente no pré-cadastro do atendimento. 3. Envia e-mail de resposta para o e-mail do remetente da msg “***Sua solicitação foi registrada com número <número do atendimento>. Aguarde o contato da Central de Serviços de TI. Nosso prazo de retorno é de até 30 minutos.***”

Fluxo C: Contactar Central de Serviços / WEB

USUÁRIO	SISTEMA
1. Informa matrícula, serviço, tipo de incidente e descrição, bem como confirma ramal, e-mail e localização.	2. “**Sua solicitação foi registrada com o número <número do atendimento>. Aguarde o contato da Central de Serviços. *Nosso prazo de retorno é de até 20 minutos*”**.

Fluxo C: Contactar Central de Serviços / Catálogo de Serviços

USUÁRIO	SISTEMA
1. Entra na página do serviço no catálogo e seleciona a ação	2. Cai na página de cadastramento WEB, já com respectivo IC e ação preenchidos.

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

TRF2MEM201404448A

desejada.	
3. Preenche os demais campos do registro de atendimento.	4. “**Sua solicitação foi registrada com o número <número do atendimento>. Aguarde o contato da Central de Serviços.”**.

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

Fluxo D: Tratamento do incidente

USUÁRIO	ATENDENTE DA CENTRAL	SISTEMA
		1. Busca usuário no sistema com base na matrícula capturada pela URA e preenche o campo solicitante na tela de cadastro do atendimento. Realiza o pré-cadastro, gerando o número do atendimento. Exibe as seguintes informações: Nome, Cargo, Lotação, Localização, Ramal, Classificação do usuário, Observação do usuário. Lista dos últimos 5 atendimentos em andamento do mesmo usuário (numero, ic, ação), outros 5 últimos atendimentos abertos da mesma unidade (numero, ic, ação). Exibir a descrição de cada atendimento ao passar o mouse por cima. Exibir link para ver histórico completo. Exibir cronômetro na tela iniciando a contagem do prazo de atendimento do 1º nível. Exibir ao lado do formulário de cadastro o script do atendente (texto HTML cadastrado no sistema), conforme abaixo: ---------- **“Bom dia/tarde/noite, analista de suporte <seu nome>, falo com o Dr./Dra. <nome do usuário>?**” Em caso negativo: “**Por favor, me informe o número de sua matrícula?**” Confirmando a identidade: “**Em que posso ajudar?**” Caso o atendimento seja para outra pessoa: ***“Por favor, me informe o nome da pessoa que precisa do***

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

TRF2MEM201404448A

		atendimento?" Atualizar o campo solicitante Selecionar opções de priorização Diagnosticar e tentar solucionar utilizando a base de conhecimento
	2. Atende ligação transferida. "**Bom dia/tarde/noite, analista de suporte <nome atendente>, falo com o Dr./Dra. <nome do usuário>?**"	
3. Confirma identificação informada no sistema.	4 (A). Em caso negativo: "**Por favor, informe o número de sua matrícula?**". Repetir confirmação de identificação junto ao usuário 4 (B). Em caso positivo: "**Em que posso ajudar?**"	
5. Descreve solicitação.	6. (A) Requisição de serviço: Sub-processo de requisição de serviço. 6. (B) Incidente: Se o atendimento solicitado for para outro usuário, incluir na descrição do atendimento a matrícula do interlocutor (já confirmada no passo anterior). Depois solicitar a matrícula de quem precisa do atendimento "***Por favor, me informe o nome da pessoa que precisa do atendimento?***"	
7. Informa nome do usuário que necessita do atendimento.	8. Altera a matrícula do solicitante na tela de cadastro.	9. Repete a etapa 1.
	10. Preenche campo Item de Configuração e Ação	11. Exibir atendimentos em aberto com mesmo IC / ação (número, ic, ação). Exibir opções de priorização: Impacto: [ ] Apenas 1 usuário afetado [ ] Vários usuários na mesma lotação/localidade afetados [ ] Público externo afetado [ ] Serviço indisponível

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

		Urgência: [ ] Normal [ ] Horário limite (eventos agendados, etc) [ ] Necessidade de Atendimento imediato * Cada item selecionado terá uma pontuação vinculada para fins do cálculo da prioridade do atendimento. Usuários pré-determinados também terão pontuação vinculada para somar aos itens selecionados.
	12.Seleciona opções de priorização	13. Calcula SLA do incidente. - Exibe lista de artigos da base de configuração vinculados ao conjunto "item de configuração / ação".
	14. Diagnóstico e tentativa de solução Se for necessário intervenção no equipamento: Usuário magistrado: Passa para o passo 15 (B). Usuário não magistrado: **"Sr <nome>, preciso realizar um acesso remoto ao equipamento para verificar o problema. Por favor, selecione o ícone "Dados do equipamento" no Desktop e me informe o nome do computador"** Utiliza ferramenta de acesso remoto para tentar resolver o problema.	
	15 (A) Incidente solucionado: Sub-processo de fechamento 15 (B) Incidente não solucionado: Verifica se existem outros incidentes iguais pela lista exibida pelo sistema. Sim: Sub-processo de Gerenciamento de Problema	
	Não: Grupo solucionador indicado integrado ao sistema: Selecionar próximo grupo solucionador e escalonar. Grupo solucionador não integrado ao sistema	16. - Escalona para grupo solucionador selecionado pelo atendente da central. - Pergunta se há necessidade de escalonamento hierárquico ? Nos casos abaixo o sistema deve realizar o escalonamento hierárquico automaticamente:

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

TRF2MEM201404448A

	(empresas externas): Executar procedimento específico de abertura de atendimento para o grupo solucionador indicado. Anexar o comprovante de abertura no atendimento.	1 – Atendimento relacionado a magistrado. 2 – Incidente sendo escalonado pela 3ª vez. 3 - Serviço crítico indisponível. 4 – Atendimento voltou da situação pronto para terminar.
	17. Seleciona opção Sim/Não quanto a necessidade de escalonamento hierárquico.	18- Se SIM: Encaminhar e-mail para endereço pré-estabelecido. - Habilitar incidente para aparecer na pesquisa de escalonamento hierárquico.
		19 - Habilitar incidente para aparecer na pesquisa incidentes em andamento.
	20. "*Sr. <nome>, estou acionando a equipe que vai dar continuidade ao seu atendimento. O prazo previsto de atendimento é de até <SLA calculado> horas*."**	

Fluxo E: Fechamento do incidente

USUÁRIO	ATENDENTE DA CENTRAL	SISTEMA	URA
	1. Se for atendimento de 1º nível: Passa para a etapa 7(A).	2. Habilitar incidente para aparecer na lista de atendimento prontos para fechamento.	
	3. Entra no atendimento pendente de fechamento.	4. Além dos dados do incidente, exibir script de fechamento do atendente, conforme abaixo: Liga para o ramal do usuário: ***"Bom dia/tarde/noite, meu é <nome do atendente>, eu sou analista de suporte da central de Serviços de TI e gostaria de confirmar se o Sr. teve a sua solicitação de <descrição do***	

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

TRF2MEM201404448A

		atendimento> atendida e se eu posso concluir o atendimento? **Se sim,** ***"Obrigado, estou registrando a conclusão do atendimento. Peço que aguarde na linha para efetuar a avaliação do nosso serviço. Obrigado e um bom dia/tarde/noite".*** Verificar se há necessidade de atualizar a base de conhecimento. Verificar possibilidade de nova ocorrência do atendimento e sugerir medidas preventivas Fechar incidente **Se não** ***"O que ficou pendente?"*** Registrar no atendimento e escalonar.	
	5. Liga para o ramal do usuário. ***"Bom dia/tarde/noite, meu é <nome do atendente>, eu sou analista de suporte da central de Serviços de TI e gostaria de confirmar se o Sr. teve a sua solicitação de <descrição do atendimento> atendida e se eu posso concluir o atendimento?***		

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

6.Usuário informa se pode concluir ou não o atendimento.	7(A). Pode ser concluído: ***"Obrigado, estou registrando a conclusão do atendimento. Peço que aguarde na linha para efetuar a avaliação do nosso serviço. Obrigado e um bom dia/tarde/noite".*** Transfere a ligação para a pesquisa de satisfação da URA, passando o número do atendimento. Verificar se há necessidade de atualização da base de conhecimento? SIM: Sub-processo de atualização da base de conhecimento. Avaliar possibilidade de nova ocorrência do mesmo incidente e sugerir medidas preventivas, se necessário.	8.Registrar no sistema: Categorização do incidente em até 2 nívies (validação da categorização feita na abertura). Abertura de problema, se necessário, visando registrar medidas preventivas sugeridas. Fechar atendimento.	9(A). Se houve fechamento no 1º nível: Informe uma nota de 0 a 9 quanto ao grau de satisfação com o profissional que fez o seu atendimento? Informe uma nota de 0 a 9 quanto ao grau de satisfação com a solução adotada? Se nota < 4, "**Por favor, após o beep informe o motivo de sua insatisfação para que possamos melhorar os nossos serviços**". 9(B). Se o atendimento não foi fechado no 1º nível: Informe uma nota de 0 a 9 quanto ao grau de satisfação com o atendimento? Se nota < 4, "**Por favor, após o beep informe o motivo de sua insatisfação para que possamos melhorar os nossos serviços**". Grava notas e msgs vinculados ao numero do incidente atendimento " **Obrigado, a Central de Serviços de TI continua a sua disposição**". Encerra ligação.

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

	7 (B). Não pode ser concluído: ***"O que ficou pendente?"*** Registra informação do usuário no atendimento, caso tenha relação com a demanda original. Caso contrário orientar o usuário de abrir um novo atendimento. ***"Sr., estou solicitando o prosseguimento do atendimento. O prazo de retorno é de x horas. Agradeço a atenção e desejo um Bom dia/tarde/noite***". Volta para etapa 15(B) do fluxo B	10. Registrar informação do usuário	

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

Fluxo F: Atendimento do Grupo Solucionador

GRUPO SOLUCIONADOR	ATENDENTE DA CENTRAL	SISTEMA
		1. Habilita atendimento para visualização pelo grupo solucionador. A lista deve ser ordenada por data/hora limite do término do SLA do grupo solucionador, bem como indicando se o atendimento é relativo a incidente ou requisição. Inicia contagem de prazo do grupo solucionador • Se nível de serviço estourar antes do término do atendimento do grupo solucionar, sistema deve encaminhar e-mail para endereço previamente definido para o grupo solucionador.
	2. Realiza o atendimento e registra o andamento	
	3 (A). Atendimento foi concluído.	4(A). Registrar as seguintes informações: - Descrição do problema encontrado - Procedimento realizado para solução - Item utilizado da base de conhecimento (Número). Conclui contagem de prazo do grupo solucionador e registra no atendimento. Encerra atendimento do grupo solucionador Passa para o fluxo E (Fechamento do incidente)
	3 (B). Há necessidade de atuação de outro grupo solucionador.	4(B). Registrar as seguintes informações: - Descrição do problema encontrado - Procedimento realizado até o momento - Próximos passos indicados Conclui contagem de prazo do grupo solucionador Habilita atendimento para aparecer na relação de atendimentos devolvidos para a central.

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

		Encerra atendimento do grupo solucionador Volta para a etapa 15(B) do fluxo B.

Obs: Trechos da cor azul descritos nos scripts não farão parte da implementação inicial do serviço.

7.6. Requisições de serviço

O fluxo de atendimento regional de cada tipo de requisição de serviço será elaborado pela COPLAN/TRF antes do início da prestação do serviço.

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

8. Anexos

8.1. Anexos I – Estatísticas de atendimento

	TRF			SJRJ			SJES		
Mês	Incidentes	Requisições	Outros	Incidentes	Requisições	Outros	Incidentes	Requisições	Outros
mai/13	487	887	15	------	3.829	------	------	740	------
jun/13	667	1.372	38	------	3.758	------	------	596	------
jul/13	617	1.208	40	------	3.476	------	------	686	------
ago/13	602	1.202	20	------	4.108	------	------	742	------
set/13	511	1.444	46	------	3.880	------	------	543	------
out/13	476	1.225	42	------	3.379	------	------	548	------
nov/13	323	872	13	------	2.681	------	------	401	------
dez/13	319	567	19	------	1.925	------	------	543	------
jan/14	495	743	36	------	3.186	------	------	868	------
fev/14	477	793	13	------	3.502	------	------	598	------
mar/14	303	946	28	------	2.856	------	------	432	------
abr/14	460	999	35	------	2.676	------	------	444	------
Média mensal	478	1.022	29	------	3.271	------	------	595	------

Usuários	TRF	SJRJ	SJES	CJF*	CEDIDOS**
Servidores	1308	2.738	566	243	194
Magistrados	54	215	41	0	0
Estagiários #	83	344	61	0	0
Terceirizados ##	476	851	232	0	0
Totais	1.921	4.148	900	243	194

Obs:

Não há classificação de Incidentes / Requisições nos sistemas atualmente em uso nas Seccionais, sendo todos os atendimentos contabilizados como Requisições no presente documento.

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

8.2. Anexo II - Níveis de serviço

Métricas devem ser definidas para o acompanhamento de performance, monitoramento do processo e motivação da equipe, para que os objetivos sejam alcançados.

8.2.1. Níveis de Serviço da Central Regional de Serviços de TI

	Índice	Descrição	Meta	Glosa
A)	Tempo médio de espera – telefone	Tempo médio que o usuário aguarda na fila do atendimento telefônico para ser atendido.	< 20 seg	2% sobre o valor mensal, mais 0,5% para cada 1 segundo acima da meta
B)	Taxa de abandono após 20 segundos	Percentual de usuários que desligam ou são desconectados, após 20 segundos de espera e antes de serem transferidos para um Analista de Suporte Técnico.	< 15%	2% sobre o valor mensal, mais 0,05% para cada ocorrência.
C)	Solução no 1º contato	Percentual de chamados resolvidos no 1º nível em até 15 minutos.	> 60%	2% sobre o valor mensal, mais 0,5% para cada 1% abaixo da meta.
D)	Tempo de escalonamento de chamados prioritários	Tempo em que o usuário interage com o atendimento de 1º Nível (por telefone/chat) até o escalonamento de um chamado classificado como de prioridade “Imediata”.	< 5 minutos	0,1% sobre o valor mensal para cada ocorrência.
E)	Tempo médio de retorno Web	Tempo médio que o usuário aguarda entre o registro da demanda via web e o fechamento ou escalonamento da demanda.	< 90 minutos	2% sobre o valor mensal, mais 0,5% para cada 1 minuto acima da meta
F)	Tempo médio de retorno E-mail	Tempo médio que o usuário aguarda entre o registro da demanda via e-mail e o fechamento ou escalonamento da demanda.	< 2 horas	2% sobre o valor mensal, mais 0,5% para cada 1 minuto acima da meta
G)	Tempo médio de espera - chat	Tempo médio que o usuário aguarda na fila do chat para ser atendido.	< 5 minutos	2% sobre o valor mensal, mais 0,25% para cada 30 segundos acima da meta
H)	Chamados reabertos	Percentual de chamados concluídos no 1º Nível e reabertos pelo usuário.	< 2%	2% sobre o valor mensal, mais 0,05% para cada ocorrência.
I)	Fechamento de chamados	Tempo médio para confirmação da conclusão do chamado com o usuário e respectivo fechamento ou escalonamento do chamado.	< 2 horas	2% sobre o valor mensal, mais 0,5% para cada 1 minuto acima da meta

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

J)	Erros de escalonamento	Percentual de chamados escalonados de forma indevida (por não seguir procedimento definido na base de conhecimento ou por categorização equivocada do chamado).	< 5%	2% sobre o valor mensal, mais 0,05% para cada ocorrência.
K)	Atendimentos no prazo definido	Percentual de atendimentos realizados dentro do nível de serviço estabelecido para o tipo de serviço.	> 95%	2% sobre o valor mensal, mais 0,05% para cada ocorrência.
L)	Atendimentos reclamados	Percentual de atendimentos reclamados quanto a demora no atendimento ou postura do profissional	< 2%	2% sobre o valor mensal, mais 0,05% para cada ocorrência.
M)	Perfis profissionais não atendidos	Quantidade de perfis profissionais previstos no Anexo D1 não alocados na prestação do serviço.	= 0	7% sobre o valor mensal por ocorrência.
N)	Profissionais não qualificados	Quantidade de profissionais alocados sem alguma das competências previstas no Anexo B1	= 0	4% sobre o valor mensal por ocorrência.
O)	Estabilidade da equipe	Quantidade de profissionais desligados da empresa no período de apuração, independente da razão, exceto quando solicitado pela contratante.	= 0	5% sobre o valor mensal por ocorrência

8.2.2. Níveis de Serviço do Suporte Técnico Local

	Índice	Descrição	Meta	Glosa
A)	Prioridade IMEDIATA	Tempo entre o recebimento, atendimento e a devolução do chamado para a Central Regional de Serviços.	< 30 minutos	1% do valor mensal para cada ocorrência.
B)	Prioridade ALTA (1 hora)	Percentual de atendimentos realizados no prazo de 1 hora (Tempo entre o recebimento, atendimento e a devolução do chamado para a Central Regional de Serviços.	> 95%	2% do valor mensal, mais 0,05% para cada ocorrência.
C)	Prioridade MEDIA (2 horas)	Percentual de atendimentos realizados no prazo de 2 horas (Tempo entre o recebimento, atendimento e a devolução do chamado para a Central Regional de Serviços.	> 95%	2% do valor mensal, mais 0,05% para cada ocorrência.
D)	Prioridade BAIXA (4 horas)	Percentual de atendimentos realizados no prazo de 4 horas (Tempo entre o	> 95%	2% do valor mensal, mais 0,05% para cada

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

		recebimento, atendimento e a devolução do chamado para a Central Regional de Serviços.		ocorrência.
E)	Prioridade PLANEJADA	Percentual de atendimento realizados na data e hora agendadas	= 100%	1% do valor mensal para cada ocorrência.
F)	Atendimentos reabertos	Percentual de atendimentos concluídos pela contratada e reabertos pelo usuário.	< 5%	2% sobre o valor mensal, mais 0,05% para cada ocorrência.
G)	Atendimentos reclamados	Percentual de atendimentos reclamados quanto a demora no atendimento ou postura do profissional.	< 2%	2% sobre o valor mensal, mais 0,05% para cada ocorrência.
H)	Perfis profissionais não atendidos	Quantidade de perfis profissionais previstos no Anexo D2 não alocados na prestação do serviço.	= 0	7% sobre o valor mensal por ocorrência.
I)	Profissionais não qualificados	Quantidade de profissionais alocados sem alguma das competências previstas no Anexo B1	= 0	4% sobre o valor mensal por ocorrência.
J)	Estabilidade da equipe	Quantidade de profissionais desligados da empresa no período de apuração, independente da razão, exceto quando solicitado pela contratante.	= 0	5% sobre o valor mensal por ocorrência

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

8.3. Anexo III – Formulário de inclusão de serviço

Para que um novo serviço ou tipo de requisição passe a ser atendido pela Central Regional de Serviço de TI, as seguintes informações devem ser estabelecidas previamente:

CENTRAL REGIONAL DE SERVIÇOS DE TI
Inclusão de Novo Serviço

Nome do serviço:	
Link para o respectivo item do catálogo	
Unidade responsável	

Requisições previstas	Grupo solucionador	Procedimento de atendimento (Link para item da base de conhecimento	SLA

Principais incidentes previstos	Grupo solucionador	Procedimento de atendimento (Link para item da base de conhecimento)	SLA

A unidade responsável deve realizar uma apresentação do novo serviço para a equipe da Central Regional de Serviços de TI e respectivos grupos solucionadores envolvidos no processo.

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

8.4. Anexo IV – Mapeamento de tipos de atendimento.

Item de configuração/ Serviço	Classificação	Chamado/Ação
Equipamentos e softwares		
Estação de trabalho	Requisição	Solicitar novo equipamento
	Requisição	Substituir equipamento
	Requisição	Recolher equipamento
	Requisição	Configurar equipamento
	Requisição	Esclarecer dúvida no uso
	Requisição	Remanejar de local
	Incidente	Reportar uma falha
Impressora	Requisição	Solicitar novo equipamento
	Requisição	Substituir equipamento
	Requisição	Recolher equipamento
	Requisição	Remanejar de local
	Requisição	Configurar equipamento
	Requisição	Esclarecer dúvida no uso
	Incidente	Reportar uma falha
Scanner	Requisição	Solicitar novo equipamento
	Requisição	Substituir equipamento
	Requisição	Recolher equipamento
	Requisição	Configurar equipamento
	Requisição	Esclarecer dúvida no uso
	Requisição	Remanejar de local
	Incidente	Reportar uma falha
Notebook	Requisição	Solicitar novo equipamento
	Requisição	Substituir equipamento
	Requisição	Recolher equipamento
	Requisição	Configurar equipamento
	Incidente	Reportar uma falha
Tablet e outros dispositivos móveis	Requisição	Solicitar novo equipamento
	Requisição	Substituir equipamento
	Requisição	Recolher equipamento
	Requisição	Configurar equipamento
	Requisição	Esclarecer dúvida no uso
	Incidente	Reportar uma falha
Terminal de auto-atendimento	Requisição	Solicitar novo equipamento
	Requisição	Substituir equipamento
	Requisição	Recolher equipamento
	Requisição	Remanejar de local
	Requisição	Esclarecer dúvida no uso
	Requisição	Configurar equipamento
	Incidente	Reportar uma falha

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

Leitor de código de barras	Requisição	Solicitar novo equipamento
	Requisição	Substituir equipamento
	Requisição	Recolher equipamento
	Incidente	Reportar uma falha
Software	Requisição	Instalar software homologado
	Requisição	Solicitar software não homologado
	Requisição	Desinstalar software
	Incidente	Reportar uma falha
Comunicação		
Correio eletrônico (e-mail)	Requisição	Criar nova conta
	Requisição	Criar de lista de distribuição
	Requisição	Reinicializar senha
	Requisição	Redirecionar mensagens
	Incidente	Reportar uma falha
Videoconferência/ Gravação de Audiências	Requisição	Agendar suporte para vídeo
	Incidente	Reportar uma falha
	Requisição	Remanejar/Instalar equipamento
Divulgação no login	Requisição	Disponibilizar mensagem no login de rede
Pandion	Requisição	Configurar equipamento
	Incidente	Reportar uma falha
Portais de Informação e colaboração		
Moodle	Incidente	Fora do ar
	Incidente	Moodle sem acesso à Internet
	Incidente	Time-out
	Incidente	Lentidão
	Requisição	Criar usuário e BD para o moodle
	Incidente	Problema no moodle, via proxy
	Incidente	Problema de cache no Moodle
	Requisição	Instalação
	Requisição	Upload de arquivos
Wordpress	Requisição	Incluir arquivos
	Incidente	Probl. De exibição de imagens dos temas instalados
	Incidente	Documento word corrompido
	Requisição	Disponibilizar pasta
	Requisição	Acesso ao repositório
	Incidente	Fora do ar
	Requisição	Exportar Banco
	Requisição	Atualização de PHP
	Requisição	Atualização no DNS
	Requisição	Acrescentar pasta
	Requisição	Realizar alterações
	Requisição	Backup
	Requisição	Cópia de Banco
Sharepoint	Requisição	Acesso ao SharePoint e a rede trf2digital

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

	Requisição	Atualização do grupo de acesso
	Incidente	Reportar uma falha
Colabore	Incidente	Reportar uma falha
Intranet	Incidente	Reportar uma falha
Site do Tribunal	Incidente	Reportar uma falha
Site da SJRJ	Incidente	Reportar uma falha
Site da SJES	Incidente	Reportar uma falha
Jurisprudência	Incidente	Reportar uma falha
Boletim Interno	Incidente	Reportar uma falha
Hospedagem de portais	Requisição	Disponibilizar novo portal em homologação
	Requisição	Disponibilizar novo portal em produção
Mobilidade		
Acesso remoto VPN	Requisição	Solicitar serviço
	Incidente	Acesso bloqueado
	Incidente	Reportar uma falha
Acesso remoto Go-Global	Requisição	Solicitar serviço
	Incidente	Acesso bloqueado
	Incidente	Reportar uma falha
BYOD (Equip.particular)	Requisição	Configurar e-mail
	Requisição	Habilitar equipamento na rede sem fio
	Requisição	Reportar uma falha
Rede sem fio	Requisição	Habilitar equipamento na rede sem fio
	Incidente	Reportar uma falha
Webmail	Requisição	Habilitar acesso
	Incidente	Reportar uma falha
Serviços de rede		
Acesso a rede	Requisição	Criar nova conta
	Requisição	Reinicializar senha
	Incidente	Reportar uma falha
Acesso a internet	Requisição	Liberar acesso a sites
	Incidente	Reportar uma falha
	Requisição	Download de arquivo
Pasta de rede	Requisição	Criar nova pasta de rede
	Requisição	Aumentar espaço de pasta existente
	Requisição	Renomear pasta
	Requisição	Configurar compartilhamento
	Incidente	Reportar uma falha
Sistemas de informação		
Chamados comuns a todos os sistemas de informação	Requisição	Desativar ou desinstalar
	Incidente	Corrigir lentidão
	Incidente	Corrigir indisponibilidade
	Requisição	Reinicializar senha
	Requisição	Pedir permissão de acesso
	Requisição	Criar relatório ou consulta

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

	Requisição	Alterar relatório ou consulta
	Requisição	Esclarecimento de dúvidas
	Incidente	Reportar uma falha
	Requisição	Solicitar melhorias
	Requisição	Adaptar software
Desenvolvimento de novos Sistemas/Soluções	Requisição	Detalhar pedido
Hospedagem de aplicações	Requisição	Disponibilizar nova aplicação em homologação
	Requisição	Disponibilizar nova aplicação em produção
Certificado Digital	Requisição	Configurar equipamento
	Incidente	Perda de validade
	Incidente	Reportar uma falha

.

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

8.5. Anexo V – Principais comunicações obrigatórias.

As seguintes comunicações devem ser feitas periodicamente:

Pela Central Regional de Serviços de TI

Comunicação / Frequência	Propósito / Destinatário	Conteúdo	Fonte
1. Relatório de performance de grupo solucionador, incluindo a Central de Serviços. Mensal	Permitir que os gerentes dos grupos solucionadores avaliem seu atendimento e implementem eventuais ajustes. Todos os gerentes de TI e de grupos solucionadores	Conteúdo Geral e por grupo solucionador: Estatísticas completas de incidentes, indicando também os 10 tipos de maior incidência e respectivas recomendações sugeridas. Estatísticas completas de requisições de serviço, indicando também as 10 de maior demanda e recomendações sugeridas. Cumprimento de níveis de serviço (comparativo do desempenho esperado e entregue). Resultados das avaliações dos usuários dos atendimentos com a participação do grupo solucionador. Estatística de atendimento por colaborador. 10 Maiores demandantes (usuários, unidades, andares e prédios) Comparativos históricos	Registros de incidentes e problemas. Reuniões de equipes Avaliações de atendimento Monitoramento dos serviços Desempenho individual de colaboradores.
2. Relatório de Performance de Infraestrutura Mensal	Detectar problemas de infraestrutura que mais impactaram no atendimento técnico e garantir as respectivas medidas corretivas Equipe de infraestrutura.	Comparativo entre a performance atual e a esperada. Comparativo histórico de performance. Falhas com maior impacto no atendimento. Eventos registrados no período.	Log de eventos Registro de incidentes e problemas
3. Relatório de performance	Informar sobre cumprimento	Comparativo entre a performance atual e a	Log de eventos Registro de

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

dos serviços constantes do catálogo de serviços. Mensal	de níveis de serviço acordados com o Gestor de Negócio do serviço. Gestores de negócio.	esperada. Comparativo histórico de performance. Estatísticas de incidentes Estatísticas de requisições de serviço Maiores demandantes Indicadores de desempenho do serviço	incidentes e problemas Dados de desempenho do serviço
4. Relatório Consolidado de Atendimento Técnico. Mensal	Permitir avalação do serviço de atendimento técnicos. Todos os gerentes de TI e de grupos solucionadores	Cumprimento dos níveis de serviço previstos no Anexo A1. Estatísticas completas de incidentes, indicando também os 10 tipos de maior incidência e respectivas recomendações sugeridas. Estatísticas completas de requisições de serviço, indicando também as 10 de maior demanda e recomendações sugeridas. Cumprimento de níveis de serviço (comparativo do desempenho esperado e entregue). Resultados das avaliações dos usuários 10 Maiores demandantes (usuários, unidades, andares e prédios) Comparativos históricos	Registros de incidentes e problemas. Reuniões de equipes Avaliações de atendimento Monitoramento dos serviços
5. Ocorrência de Incidente crítico A cada evento	Permitir ações imediatas de investigação e confirmação da serveridade. Gestor do contrato	Descrição resumida do incidente Impacto Tempo estimado de solução, se disponível. Providências já adotadas.	Registro de incidentes e eventos Reuniões ou contatos com grupos solucionadores.
6. Comunicação com usuários e clientes Conforme demanda	Confirmar entrega de serviços, comunicar andamento de solicitação, obter feedback, notificar sobre mudanças previstas, etc. Usuários e	De acordo com o contexto do processo envolvido, não devendo utilizar linguagem, termos ou jargão técnico, sendo profissional e tratando usuários e clientes com respeito.	De acordo com o processo envolvido.

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

	clientes.		

1. Além das comunicações acima descritas, cabe a contratada realizar outras comunicações necessárias ou previstas nos scripts de atendimento e na base de conhecimento da contratante;
2. As informações necessárias para produção dos relatórios deverão ser obtidas pela contratada através de consultas ao sistema de controle de atendimento, pelo acesso direto ao banco de dados do referido sistema, bem como através de registros manuais feitos pela contratada ao longo do processo de atendimento, se necessário.
3. Os relatórios previstos nos itens 1, 2, 3 e 4 devem seguir os modelos constantes dos anexos L, M, N e O.
4. A contratada deve disponibilizar aplicação para emissão dos referidos relatórios pela
   Web, de forma on-line (meses anteriores e parcial do mês). O código fonte da aplicação desenvolvida deve ser disponibilizado para uso da contratante.
5. A contratada deverá encaminhar mensalmente o respectivo relatório de performance para cada Grupo Solucionador (Relatório do item 1), bem como o relatório de cada serviço (Relatório do item 3)
6. A contratante poderá solicitar ajustes/complementações nos relatórios e demais comunicações aprestadas pela contratada.

Serviço de Suporte Local

Comunicação / Frequência	Propósito / Destinatário	Conteúdo	Fonte
1. Relatório de acompanhamento mensal dos Serviços. Mensal	Permitir avaliação do atendimento técnico e implementação de ajustes. Gestor do contrato	Estatísticas completas de incidentes e requisições, indicando também os 10 tipos de maior incidência e respectivas recomendações sugeridas. Cumprimento de níveis de serviço (comparativo do desempenho esperado e entregue).	Registros de incidentes e problemas. Reuniões de equipes Desempenho individual de colaboradores.

Por todos os gerentes e grupos solucionadores envolvidos na Operação de Serviços

Comunicação / Frequência	Propósito / Destinatário	Conteúdo	Fonte
Procedimentos	Permitir a		

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

que impactam na prestação dos serviços de TI A cada evento	ciência e eventuais providências de terceiros. Todos os gerentes de TI e grupos solucionadores	Descrição resumida do procedimento. Resultados esperados Impactos previstos Tempo de duração Recomendações	Logs de operação Registros de incidentes e problemas Agenda de manutenção e mudanças.

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

8.6. Anexo V – Critérios de priorização de incidentes.

Prioridade	Descrição
Imediato	Incidentes ocorridos durante a realização de eventos (audiências, videoconferências, palestras, etc) ou demandados por usuários prioritários.
Alto	Serviços fora do ar.
Médio	Usuário impossibilitado de utilizar o serviço
Baixo	Demais incidentes
Planejado	Atendimento previamente agendado

Impacto/Urgência	Baixo	Médio	Alto
Baixo	1	2	3
Médio	2	4	6
Alto	3	6	9

Prioridade	Valor
Alta	7 a 9
Média	4 a 6
Baixa	1 a 3

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

8.7. Anexo VI – Simulação de SLA

Central Regional + Suporte Local

		Minutos	Minutos	Minutos	Minutos	Horas	Horas
Prioridade / Canal		Meta 1º nível Fechamento ou Escalonamento	Meta Suporte Local	Total	SLA usuário Total + 20%	SLA em Horas	SLA Final
Imediata	Telefone	5	20	25	30	0,5	30 min
	Chat	10	20	30	36	0,6	35 min
	Web	90	20	110	132	2,2	2h
	E-mail	120	20	140	168	2,8	3h
Alta	Telefone	15	60	75	90	1,5	2h
	Chat	20	60	80	96	1,6	2h
	Web	90	60	150	180	3	3h
	E-mail	120	60	180	216	3,6	4h
Media	Telefone	15	120	135	162	2,7	3h
	Chat	20	120	140	168	2,8	3h
	Web	90	120	210	252	4,2	4h
	E-mail	120	120	240	288	4,8	5h
Baixa	Telefone	15	240	255	306	5,1	5h
	Chat	20	240	260	312	5,2	5h
	Web	90	240	330	396	6,6	7h
	E-mail	120	240	360	432	7,2	7h

Obs: Foi considerado no cálculo o tempo de espera no chat para o inicio de atendimento (5 min).
Foi desconsiderado o tempo de espera no telefone para incio do atendimento (20 seg).

		SLA Usuário	Contratual
SLA máximo (Prioridade Baixa)	Telefone	5 horas	4,3
	Chat	5 horas	4,3
	Web	7 horas	5,5
	E-mail	7 horas	6,0

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

8.8. Anexo VII – Relatório de Performance de Grupo Solucionador

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

Relatório de Performance de Grupo Solucionador
<nome do grupo> - Mês: xxxxxx

Cumprimento de Níveis de Serviço

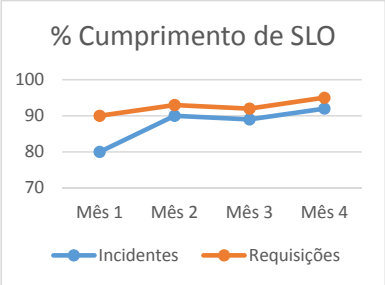
Mês atual

Prioridade	Percentual do total	OLA	Tempo Médio	% cumprimento OLA
Imediata				
Alta				
Média				
Baixa				
Planejada				

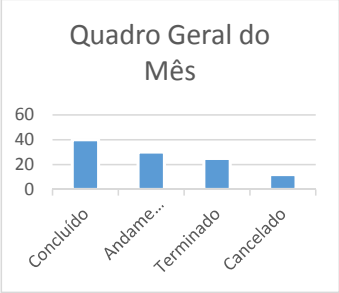
Mês anterior

Prioridade	Percentual do total	OLA	Tempo Médio	% cumprimento OLA
Imediata				
Alta				
Média				
Baixa				
Planejada				

Evolução Mensal



Chamados por status



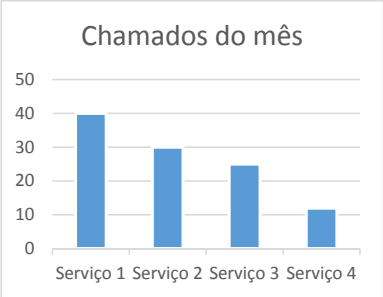
Relação de chamados por ação

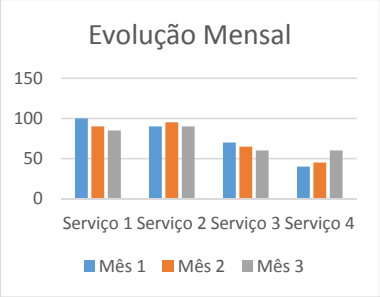
Ação	Inc. / Req.	Mês 1		Mês 2		Mês 3		%	Tempo total	% Cumprimento OLA
		Qt.	Tempo Médio	Qt.	Tempo Médio	Qt.	Tempo Médio			

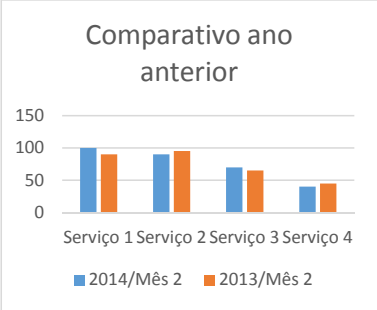
TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

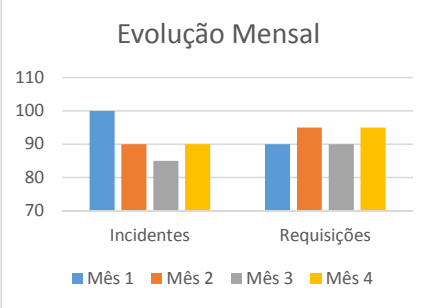
Chamados por serviço

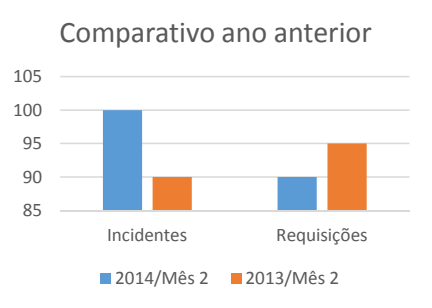




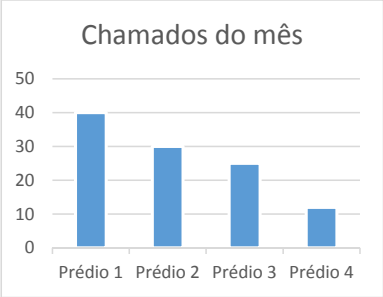


Chamados por tipo





Chamados por localidade



Relação de chamados por colaborador

Colaborador	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Qt.	Avaliaç	Avaliação

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

							Media /dia	ão usuário	atendimento
	%	Tempo Médio	%	Tempo Médio	%	Tempo Médio			

Top 10

Unidades demandantes

Unidade	Qt.	% do Total	% Cumprimento OLA

Usuários demandantes

Usuário	Unidade	Qt.	% do Total	% Cumprimento OLA

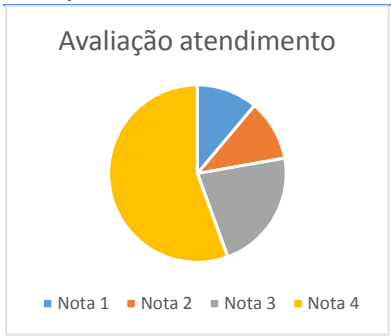
Relação de Elogios / sugestões

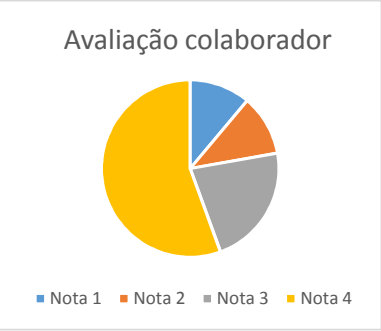
Usuário	Unidade	Descrição

Relação de Reclamações

Usuário	Unidade	Descrição

Avaliação de atendimento





Observações / Recomendações

Texto livre

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

8.9. Anexo VIII – Relatório de Performance de Infraestrutura

Relatório de Performance de Infraestrutura
(Chamados decorrentes de incidentes de infraestrutura)
Mês: xxxxxx

Cumprimento de Níveis de Serviço

Mês atual

Prioridade	Percentual do total	OLA	Tempo Médio	% cumprimento OLA
Imediata				
Alta				
Média				
Baixa				
Planejada				

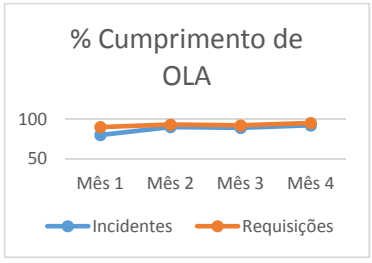
Fechados no 1º Nível: xx %

Mês anterior

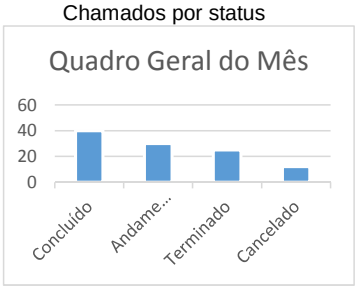
Prioridade	Percentual do total	OLA	Tempo Médio	% cumprimento OLA
Imediata				
Alta				
Média				
Baixa				
Planejada				

Fechados no 1º Nível: xx %

Evolução Mensal



Chamados por status



Relação de chamados por categoria

Categoria	Mês 1		Mês 2		Mês 3		%	Tempo total	% Cumprimento OLA
	Qt.	Tempo Médio	Qt.	Tempo Médio	Qt.	Tempo Médio			

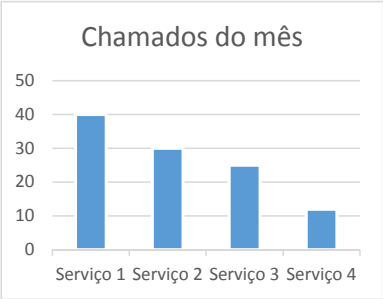
Relação de chamados por evento automático recebido

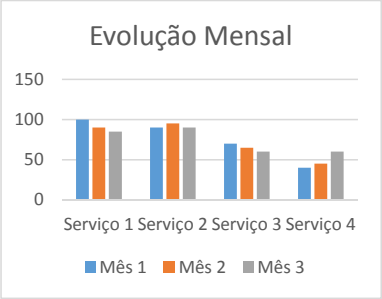
Evento	Mês 1		Mês 2		Mês 3		%	Tempo total	% Cumprimento OLA
	Qt.	Tempo Médio	Qt.	Tempo Médio	Qt.	Tempo Médio			

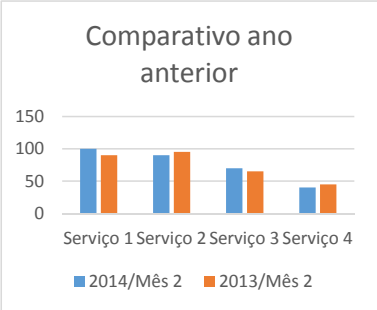
TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

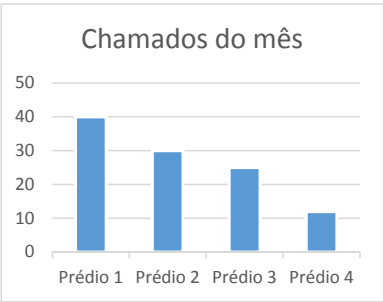
Chamados por serviço

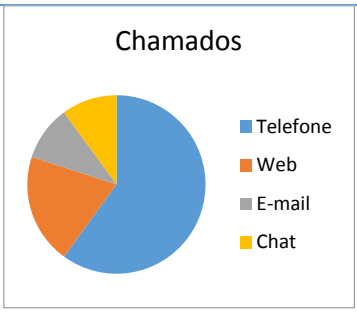






Chamados por localidade / canal





Relação de chamados por colaborador

Colaborador	Mês 1		Mês 2		Mês 3		Qt. Media/ dia	Avaliação usuário	Avaliação atendimento
	%	Tempo Médio	%	Tempo Médio	%	Tempo Médio			

Top 10

Unidades demandantes

Unidade	Qt.	% do Total	% Cumprimento OLA

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

Usuários demandantes

Usuário	Unidade	Qt.	% do Total	% Cumprimento OLA

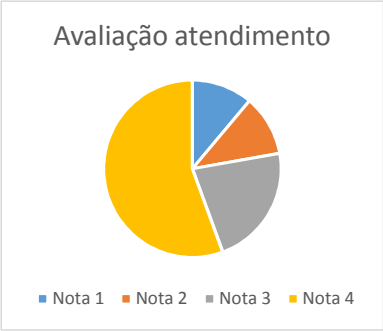
Relação de Elogios / sugestões

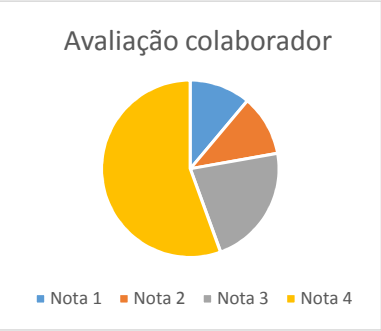
N.chamado	Data/hora	Usuário	Unidade	Descrição

Relação de Reclamações

N.chamado	Data/hora	Usuário	Unidade	Descrição

Avaliação de atendimento





Observações / Recomendações

Texto livre

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

8.10. Anexo IX – Relatório de Performance de Serviço

Relatório de Performance de Serviço
<nome do serviço> - Mês: xxxxxx

Cumprimento de Níveis de Serviço

Mês atual

Prioridade	Percentual do total	OLA	Tempo Médio	% cumprimento OLA
Imediata				
Alta				
Média				
Baixa				
Planejada				

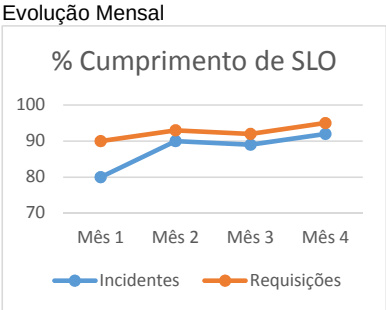
Fechados no 1º Nível: xx %

Mês anterior

Prioridade	Percentual do total	OLA	Tempo Médio	% cumprimento OLA
Imediata				
Alta				
Média				
Baixa				
Planejada				

Fechados no 1º Nível: xx %

Evolução Mensal



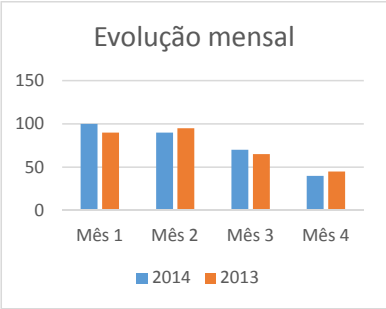
Relação de chamados por ação

Ação	Inc. / Req.	Mês 1		Mês 2		Mês 3		%	Tempo total	% Cumprimento OLA
		Qt.	Tempo Médio	Qt.	Tempo Médio	Qt.	Tempo Médio			

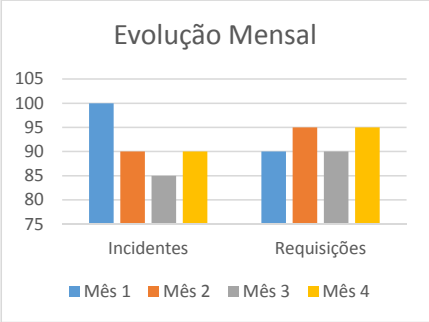
TRF2MEM201404448A

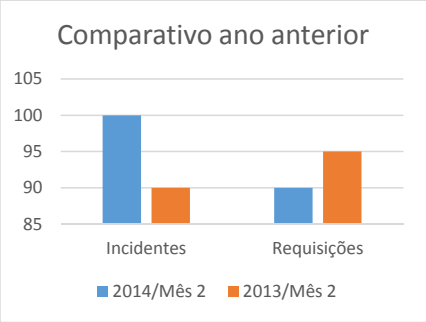
Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

Chamados por mês

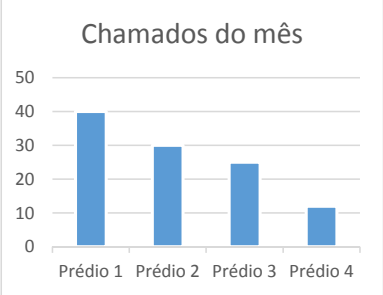


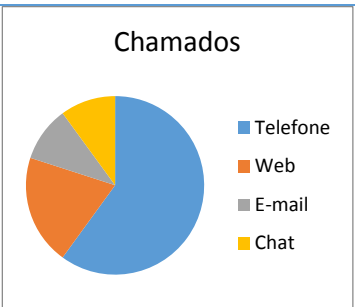
Chamados por tipo





Chamados por localidade





Top 10

Unidades demandantes

Unidade	Qt.	% do Total	% Cumprimento OLA

Usuários demandantes

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

Usuário	Unidade	Qt.	% do Total	% Cumprimento OLA

Relação de Elogios / sugestões

N.chamado	Data/hora	Usuário	Unidade	Descrição

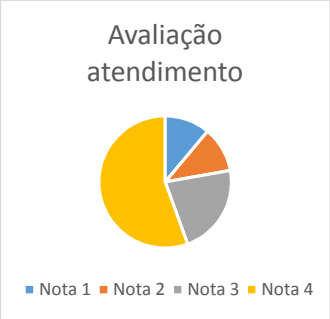
Relação de Reclamações

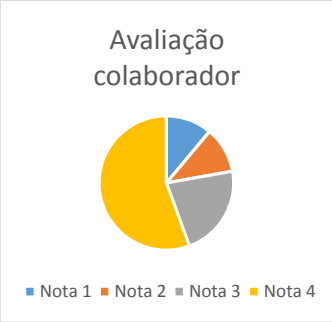
N.chamado	Data/hora	Usuário	Unidade	Descrição

Avaliação de atendimento

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action





Observações / Recomendações

Texto livre

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

8.11. Anexo X –Relatório Consolidado de Atendimento Técnico

Relatório Consolidado de Atendimento Técnico
(Considerando todos os grupos solucionadores)
Mês: xxxxxx

Cumprimento de Níveis de Serviço

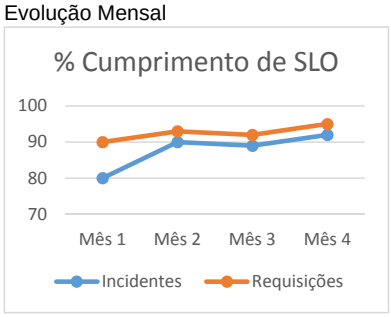
Mês atual

Prioridade	Percentual do total	OLA	Tempo Médio	% cumprimento OLA	% cumprimento SLA
Imediata					
Alta					
Média					
Baixa					
Planejada					

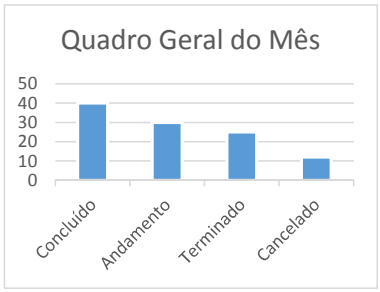
Mês anterior

Prioridade	Percentual do total	OLA	Tempo Médio	% cumprimento OLA	% cumprimento SLA
Imediata					
Alta					
Média					
Baixa					
Planejada					

Evolução Mensal



Chamados por status



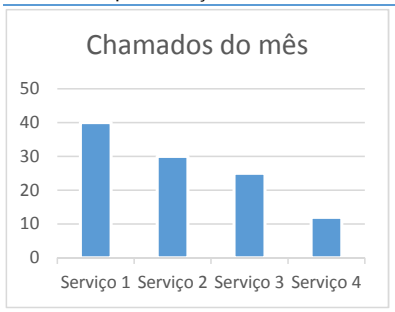
Relação de chamados por ação

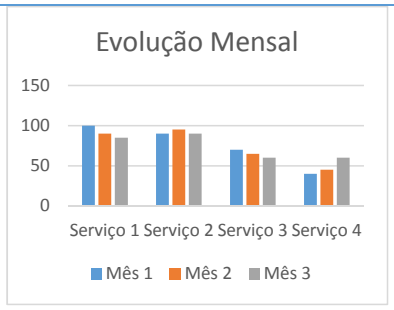
Ação	Inc. / Req.	Mês 1		Mês 2		Mês 3		%	Tempo total	% Cumprimento	
		Qt.	Tempo Médio	Qt.	Tempo Médio	Qt.	Tempo Médio			OLA	SLA

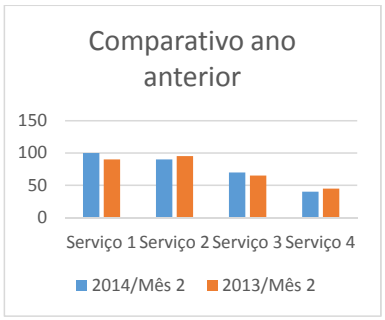
TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

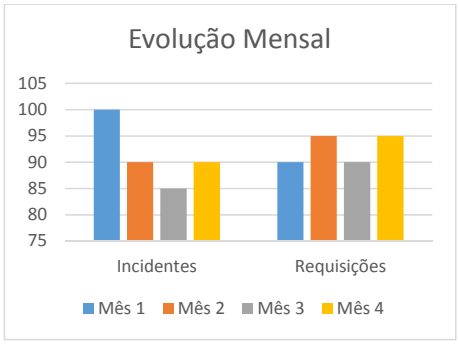
Chamados por serviço

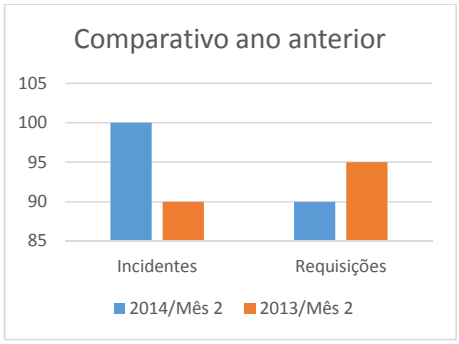




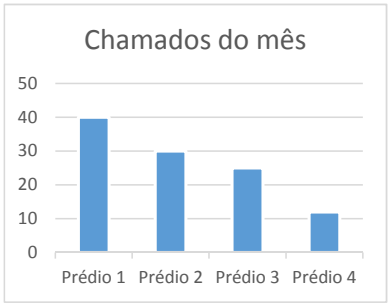


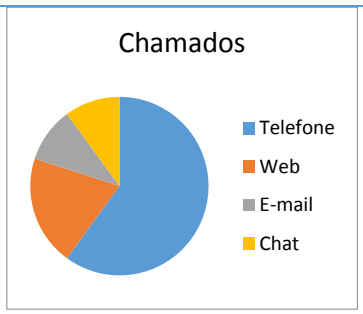
Chamados por tipo





Chamados por localidade





TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action

Relação de chamados por colaborador

Colaborador	Mês 1		Mês 2		Mês 3		Qt. média / dia	Avaliação usuário	Avaliação atendimento
	%	Tempo Médio	%	Tempo Médio	%	Tempo Médio			

Top 10

Unidades demandantes

Unidade	Qt.	% do Total	% Cumprimento OLA	% Cumprimento SLA

Usuários demandantes

Usuário	Unidade	Qt.	% do Total	% Cumprimento OLA	% Cumprimento SLA

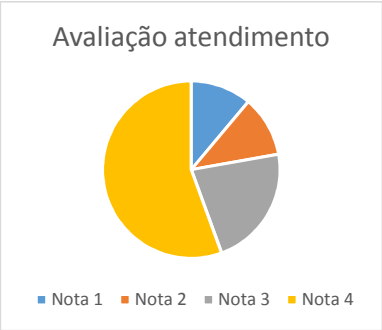
Relação de Elogios / sugestões

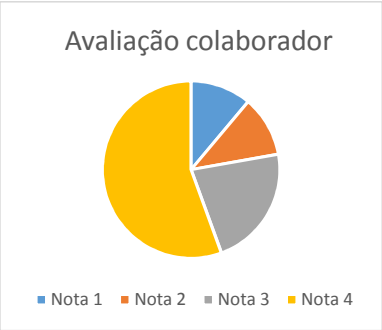
N.chamado	Data/hora	Usuário	Unidade	Descrição

Relação de Reclamações

N.chamado	Data/hora	Usuário	Unidade	Descrição

Avaliação de atendimento





Cumprimento dos Níveis de Serviço da Central de Serviços (previstos no Anexo A1)

Item	Índice	Meta	Valor no Mês	Glosa prevista	Valor da Glosa

Observações / Recomendações

Texto livre

TRF2MEM201404448A

Assinado digitalmente por GEORGE GAIO FIGUEIRA REGO DA COSTA.
Documento Nº: 1289035.11483179-1038 - consulta à autenticidade em
https://siga.jfrj.jus.br/sigaex/autenticar.action