

**CENTRO UNIVERSITÁRIO EUROAMERICANO – UNIEURO  
PRÓ-REITORIA E PÓS-GRADUAÇÃO, PESQUISA E EXTENSÃO  
COORDENAÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU  
MBA EM GOVERNANÇA DE TI**

**CHRISTIAN THOMSEN  
CLÁUDIO BRAGA ZACHARIAS**

**APLICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS  
NO AMBIENTE DE HELP DESK DO STJ**

Brasília, Junho/2009



**CHRISTIAN THOMSEN  
CLÁUDIO BRAGA ZACHARIAS**

**APLICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS  
NO AMBIENTE DE HELP DESK DO STJ**

**Monografia apresentada como pré-requisito parcial  
para a conclusão do curso de MBA em Governança  
de TI do Centro Universitário Euroamericano –  
Unieuro.**

**Orientador: Prof. Dr. José Gonçalo dos Santos**

Brasília, Junho/2009

**CHRISTIAN THOMSEN  
CLÁUDIO BRAGA ZACHARIAS**

**APLICAÇÃO DE BOAS PRÁTICAS  
NO AMBIENTE DE SERVICE DESK DO STJ**

Esta monografia foi julgada adequada à obtenção do grau de Especialista em *Governança de TI* e aprovada em sua forma final pelo curso de Pós-graduação Lato Sensu em *Governança de TI* do Centro Universitário UNIEURO

Data de aprovação:

Banca Examinadora

---

Professor Dr. José Gonçalo dos Santos – Orientador  
Centro Universitário UNIEURO

---

Professor Dr. Paulo César Rodrigues Borges  
Centro Universitário UNIEURO

---

Professor Mauro César Sobrinho  
Centro Universitário UNIEURO

## AGRADECIMENTOS

Sempre em primeiro lugar a Deus, que nos acompanha durante toda a nossa jornada.

Ao Secretário de TI do STJ, o Sr. Francisco Paulo Soares que investiu na nossa capacitação e que tem nos apoiado desde o início na conclusão desse projeto.

Aos nossos pais e a nossa família por aceitarem e entenderem os longos períodos em que nos mantivemos ausentes nos períodos de estudo e pesquisa.

Em particular a Professora Edna Dias Canedo pelo ensino, orientação e, principalmente, pela paciência nos nossos momentos de dúvidas e angústia.

E aos demais professores do curso MBA Governança em TI deixamos os nossos sinceros agradecimentos pela rica contribuição que nos foi dada, compartilhando suas experiências e seus ensinamentos, imprescindíveis para a conclusão dessa monografia.

“A mente que se abre a uma nova idéia jamais voltará ao seu tamanho original.”

Albert Einstein

## RESUMO

Nos últimos anos, a utilização de boas práticas no Gerenciamento de Serviços de TI tem sido a melhor alternativa para organizações que buscam melhorar a qualidade dos serviços de TI e alinhá-los com as estratégias do negócio. Neste cenário, a biblioteca ITIL tem se tornado o padrão dominante e mais usado para se alcançar estas metas. Este trabalho foi desenvolvido a partir de um estudo de caso realizado no setor de *Help Desk* da Secretaria de TI do Superior Tribunal de Justiça focando os conceitos e recursos oferecidos pelo *framework* ITIL. Primeiramente são apresentados os conceitos da biblioteca ITIL, e em seguida a análise da situação atual, culminando com a aplicação de novas práticas. A partir deste ponto, foi possível demonstrar os avanços e melhorias alcançados pelo *Help Desk* e verificar a necessidade de se propor a ampliação do gerenciamento dos processos para a consolidação do futuro *Service Desk*.

**Palavras-Chave:** 1.Help Desk. 2.Boas práticas. 3.ITIL. 4.Superior Tribunal de Justiça.

## ABSTRACT

In recent years, the use of best practices in IT Service Management is the best alternative for organizations seeking to improve the quality of IT services and align them with the strategies of the business. In this scenario, the library ITIL has become the dominant standard and most used to achieve these goals. This work was developed from a case study conducted in the area of Help Desk from the IT Department of the Superior Court of Justice focusing on the concepts and resources offered by the ITIL framework. First are presented the concepts of the ITIL library, and then the analysis of the current situation, culminating with the implementation of new practices. From this point, it was possible to demonstrate the advances and improvements made by the Help Desk and verify the need to propose the expansion of the processes management for the future consolidation of the Service Desk.

**Key-words:** 1. Help Desk. 2. Good practices. 3. ITIL. 4. Superior Court of Justice.

**LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

Figura 1 – Organograma CDES. Fonte: STJ .....	4
Figura 2 – Organograma CIEP. Fonte: STJ .....	4
Figura 3 – Organograma CORE. Fonte: STJ .....	4
Figura 4 - Domínios do ITIL .....	8
Figura 5 – Modelo de referência de processos de TI .....	9
Figura 6 – Tela de Cadastro de Incidentes da antiga versão do Sistema SIGA ...	22
Figura 7 – Tela de Cadastro de Incidentes do Protótipo da Nova Versão do Sistema SIGA ....	33
Figura 8 – Painel de Chamados do Sistema SIGA .....	35
Figura 9 – DADOS DO CHAMADO – Visualizador de Chamados do Sistema SIGA .....	35
Figura 10 – DADOS DO CLIENTE/ESTAÇÃO – Visualizador de Chamados do Sistema SIGA .....	37
Figura 11 – ÁRVORE DO CHAMADO – Visualizador de Chamados do Sistema SIGA .....	37
Figura 12 – ANDAMENTOS – Visualizador de Chamados do Sistema SIGA .....	38
Figura 13 – RELATÓRIOS – Tabelas dos Sistema .....	39
Figura 14 – RELATÓRIOS – Estatística Atendimento .....	39
Figura 15 – RELATÓRIOS – Estatística Fornecedores .....	39
Figura 16 – RELATÓRIOS – Estatística Outros .....	39
Figura 17 – Base de Conhecimento (Moodle) .....	41



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Nível dos Usuários .....	28
Tabela 2 – Quantitativa de Equipamentos no STJ .....	29
Tabela 3 – Equipamentos X MTBF .....	29
Tabela 4 – Resultado entre o previsto e o ocorrido sob a ótica MTBF .....	30

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Relatório de Início do Atendimento por Hora .....	32
---------------------------------------------------------------	----

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- ANO – Acordo de Nível Operacional
- ANS – Acordo de Nível de Serviço
- CAP – Centro de Apoio a Projetos
- CDES – Coordenadoria de Desenvolvimento
- CIEP – Coordenadoria de Infra-Estrutura e Produção
- CORE – Coordenadoria de Relacionamento
- ITIL – Information Technology Infrastructure Library (Biblioteca de Infra-estrutura de TI)
- ISO – International Organization for Standardization (Organização Internacional de Normalização)
- KBA - Knowledge Base Administrator
- MBA – Master in Business Administration (Mestre em Administração de Negócios)
- MTBF – Mean Time Between Failure (tempo médio entre falhas);
- OLA - Operational Level Agreement
- SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente
- SAF – Secretaria de Administração e finanças
- SAREM – Seção de Acesso Remoto
- SEAGAB – Seção de Atendimento Presencial aos Gabinetes
- SEAJUD – Seção de Atendimento Presencial a Área Judiciária
- SEATAD – Seção de Atendimento Presencial a Área Administrativa
- SEGHS – Seção de Gerência de hardware e Software
- SGP – Secretaria de Gestão de Pessoas
- SIGA – Sistemas Integrados de Gerência de Atendimento
- SLA – Service Level Agreement
- SPOC – Single Point Of Contact
- TCU – Tribunal de Contas da União
- STI – Secretaria de Tecnologia da Informação
- STJ – Superior Tribunal de Justiça
- TI – Tecnologia da Informação

## SUMÁRIO

<b>1.</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
1.1.	Problema e Justificativa.....	1
1.2	Objetivo Geral.....	2
1.3	Objetivos Específicos.....	3
1.4.	Descrição da Organização. ....	3
1.5	Estrutura da Monografia.....	5
<b>2.</b>	<b>CONCEITOS E COMPONENTES ITIL .....</b>	<b>6</b>
2.1	Histórico sobre ITIL .....	6
2.2	Gerenciamento de Serviços de TI .....	7
2.3	ITIL no Gerenciamento de Serviços de TI .....	8
2.3.1	Suporte a Serviços - Service Support .....	9
2.3.2	Entrega de Serviços - Service Delivery .....	10
2.4	Realidade da ITIL .....	10
2.5	Conceituação da ITIL .....	11
2.6	Problemas com a implementação da ITIL .....	11
2.7	Melhorias com a implementação da ITIL .....	12
2.8	Implementação ITIL no mercado .....	13
<b>3.</b>	<b>GERENCIAMENTO DOS PROCESSOS ITIL .....</b>	<b>14</b>
3.1	Introdução .....	14
3.2	Gerenciamento de Configuração .....	15
3.3	Gerenciamento de Incidente .....	15
3.4	Gerenciamento de Problema .....	16
3.5	Gerenciamento de Mudança .....	16
3.6	Gerenciamento de Liberação .....	16
3.7	Central de Serviços .....	17
3.8	Gerenciamento de Nível de Serviço .....	17
3.9	Gerenciamento de Capacidade .....	18
3.10	Gerenciamento de Disponibilidade .....	18
3.11	Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI .....	18
3.12	Gerenciamento Financeiro .....	19
<b>4.</b>	<b>SITUAÇÃO PREGRESSA: A Central de Atendimento .....</b>	<b>20</b>
<b>5.</b>	<b>SITUAÇÃO ATUAL: O <i>Service Desk</i> do STJ .....</b>	<b>24</b>

5.1	Mapeamento e análise do ambiente operacional .....	27
5.1.1	Quantidade e maturidade dos usuários .....	27
5.1.2	Parque tecnológico de equipamentos .....	28
5.1.3	Histórico de Incidentes .....	31
5.1.4	Horário de Atendimento do Tribunal .....	31
5.1.5	Apresentação do Sistema SIGA e suas funcionalidades .....	32
5.1.6	Base de Conhecimento .....	39
5.1.7	Proposta de um novo SLA .....	41
<b>6.</b>	<b>PRÓXIMOS PASSOS PARA CONSOLIDAÇÃO DO <i>SERVICE DESK</i> ...</b>	<b>46</b>
<b>7.</b>	<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>47</b>
<b>8.</b>	<b>REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA .....</b>	<b>48</b>
	ANEXO A – Avaliação de Fornecedor SGP .....	49
	ANEXO B – Avaliação de Fornecedor SAF .....	50
	ANEXO C – SLA – Central IT .....	51
	ANEXO D – CONTRATO CORE – Service Desk .....	55
	ANEXO E – OLA – Coordenadoria De Infra-Estrutura .....	63

## 1. INTRODUÇÃO

A intenção de se fazer um MBA em Governança em TI surgiu da necessidade de aprimorar os conhecimentos dos gerentes da área de suporte do Superior Tribunal de Justiça, mais especificamente, no que diz respeito a Atendimento ao Usuário.

É intenção desse grupo aproveitar ao máximo os conhecimentos adquiridos nas diversas matérias estudadas nesse MBA, bem como, a experiência dos Mestres e Doutores que serão passadas através dos fóruns de dúvidas e, principalmente, no decorrer da elaboração desta monografia.

Este trabalho acadêmico não será apenas a conclusão de um curso de pós-graduação. Ele sairá do papel, tomando corpo e virando uma realidade prática na STI. Reuniões envolvendo as áreas de interesse da Coordenadoria de Relacionamento (CORE) com o Centro de Apoio a Projetos (CAP) já estão sendo realizadas para a criação/acompanhamento de um projeto que tem a sua implantação prevista para o segundo semestre de 2009.

### 1.1. Problema e Justificativa.

Há pouco mais de três anos, a CORE implantou a certificação ISO 9001:2000 nas áreas responsáveis pelo atendimento das demandas de TI de seus usuários. Seu escopo engloba “Recebimento, Processamento e Solução de Solicitações de Suporte em TI”, cuja certificação foi emitida pela BSI Management Systems, no dia quatro de novembro de 2005, através do Hold Certificate N° FS 97351.

A CORE, coordenadoria diretamente subordinada à Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), tem como premissa maior tratar das necessidades de seus usuários no que tange à assuntos de TI. Todo e qualquer tipo de suporte que o usuário necessitar será tratado por esta Coordenadoria. É nela em que se concentram o seu Call Center e suas três Seções de atendimentos presenciais.

Receber esse certificado e obedecer aos seus preceitos foi a materialização de uma antiga necessidade desta coordenadoria: padronizar o atendimento do cliente interno visando atendê-lo de uma forma melhor.

Muito se evoluiu da era anterior à ISO para os tempos atuais, e aqui elencamos algumas mudanças:

- a) evolução na forma de atender;

- b) aprimoramento dos sistemas descentralizados de coleta de informações de atendimento que fez gerar um único sistema gerenciador de todo o atendimento, o SIGA - Sistemas Integrados de Gerência de Atendimento;
- c) ampliação da estrutura de atendimento, tanto física, quanto de efetivo de pessoal;
- d) criação de parcerias com outras unidades internas do Superior Tribunal de Justiça (STJ), tais como: Secretaria de Administração e Finanças (SAF), Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP), Coordenadoria de Desenvolvimento (CDES), Coordenadoria de Infra-Estrutura e Produção (CIEP) e Seção de Gerência de Hardware e Software (SEGHS), todos aqui denominados fornecedores, que, a partir de então, começaram a dar maior apoio às necessidades desta coordenadoria, facilitando, em demasia, o cumprimento da nossa missão, e;
- e) sensibilização do Alto Escalão da necessidade da profissionalização do atendimento e da procura da melhoria contínua da prestação de serviços de TI.

Muito embora a implantação da ISO tenha trazido melhorias significativas, percebeu-se que, com a evolução das formas de prestação de serviços, com as crescentes exigências que os clientes demandam e, principalmente, com o aprimoramento das técnicas de aplicação de melhores práticas e de governança (especialmente na área de TI), viu-se a CORE obrigada a adequar a atual situação a essa realidade.

## 1.2 Objetivo Geral

O objetivo principal deste trabalho é o de desenvolver uma pesquisa descritiva, com foco nos principais conceitos, e recursos de gerenciamento de serviços de TI baseado em ITIL, culminando com a proposição de um novo modelo de gerenciamento de serviços de TI no setor de *Help Desk* utilizando as boas práticas da ITIL .

Além dos processos e função, a ITIL compreende vários outros aspectos e processos da área de TI, os quais não farão parte deste trabalho, porque não têm relação direta com os processos pertencentes ao escopo de estudo definido.

Dessa forma, tem-se como meta a descrição e implantação de um novo modelo de administração/monitoramento dos chamados técnicos que, a partir de agora, pode-se chamar de Gerenciamento de Incidentes (*Incident Management*)

### 1.3 Objetivos Específicos

São objetivos específicos deste trabalho:

- Apresentar o quadro em que se encontrava o *Call Center* antes da implantação de algumas das Boas Práticas que se deseja promover;
- Mostrar a evolução em que se encontra o protótipo da nova ferramenta de Gestão de Incidentes, o SIGA;
- Projetar os próximos passos assim que o Gerenciamento de Incidentes esteja definitivamente implantado e funcionando, seguindo todas as premissas do modelo de gerenciamento de serviços de TI alinhado a ITIL.

### 1.4. Descrição da Organização.

O Superior Tribunal de Justiça, com sede em Brasília/DF, tem em seus quadros um vasto departamento de TI que, na sua estrutura, é denominado de Secretaria de Tecnologia da Informação. Esta presta serviços de TI a cerca de 4.810 (quatro mil, oitocentos e dez) usuários internos e, ainda, a diversos usuários externos que utilizam os serviços WEB disponíveis, em especial o Sistema PUSH. Neste aplicativo estão hoje cadastrados pouco mais de 90.000 usuários. Possui, também, um parque tecnológico bastante diversificado com aproximadamente 4.623 estações de trabalho. Somados a este ambiente de infra-estrutura de hardware, existe uma complexa gama de sistemas informatizados que presta apoio às áreas fim do tribunal (Gabinetes e Judiciária), além da área administrativa.

Atualmente a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) é constituída por 3 (três) Coordenadorias. A CDES – Coordenadoria de Desenvolvimento, que é responsável pelo desenvolvimento e sustentação das aplicações e sistemas, a CIEP – Coordenadoria de Infra-Estrutura e Produção que possui a atribuição de manter a infra-estrutura de TI da organização e, finalizando, a CORE – Coordenadoria de Relacionamento prestadora de serviços de suporte técnico aos usuários. Esta, por sua vez, é a área objeto de trabalho desta monografia. Os organogramas das coordenadorias com as suas estruturas hierárquicas são apresentados nas figuras abaixo:

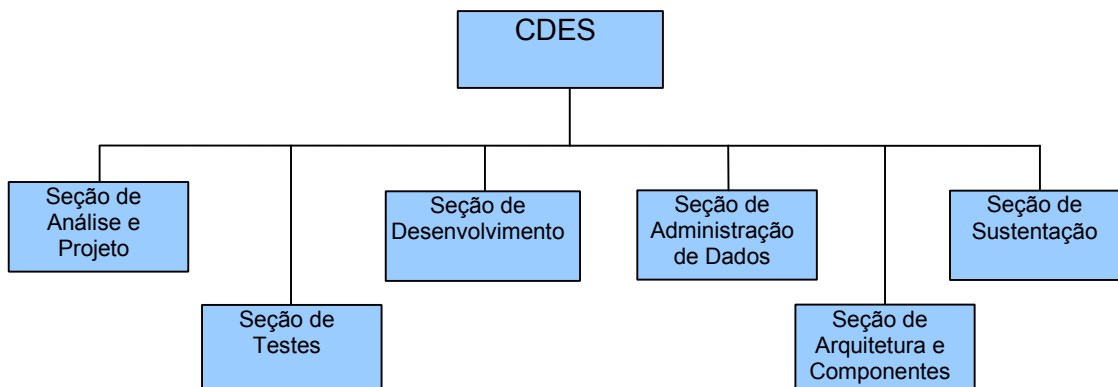


Figura 1 – Organograma CDES. Fonte: STJ

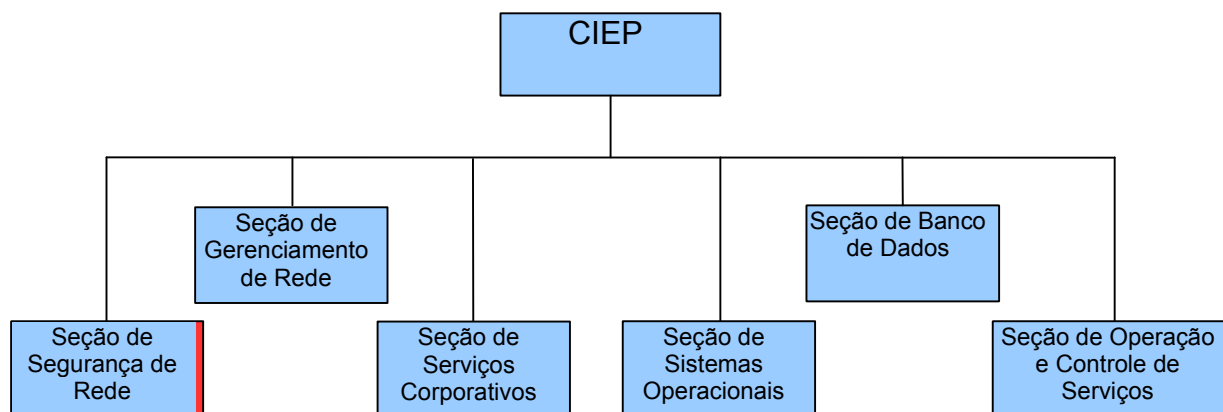


Figura 2 – Organograma CIEP. Fonte: STJ

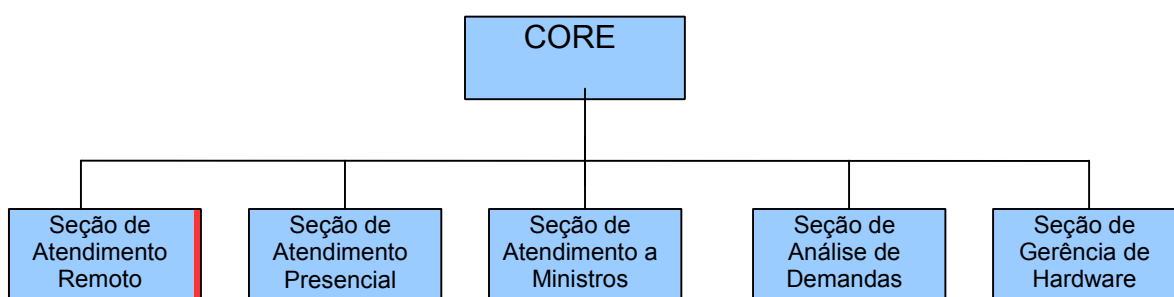


Figura 3 – Organograma CORE. Fonte: STJ

De acordo com a regulamentação de serviço das unidades organizacionais do STJ, segue as descrições das três coordenadorias da Secretaria de Tecnologia da Informação:



*A Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), subordinada ao Diretor-Geral, tem por finalidade prover soluções de tecnologia da informação, automação de processos, comunicação eletrônica e armazenamento de dados.*

*À Coordenadoria de Desenvolvimento (CDES) compete planejar, projetar e gerir sistemas e os aplicativos utilizados pelas unidades do Tribunal.*

*À Coordenadoria de Infra-Estrutura e Produção (CIEP) compete manter operacionais os sistemas de informação de toda a rede de comunicação de dados que atende o Tribunal, bem como desenvolver as atividades de prospecção e absorção de soluções de infra-estrutura tecnológica.*

*À Coordenadoria de Relacionamento (CORE) compete prover e manter o parque de hardware e software das estações de trabalho, prover suporte ao uso de soluções de tecnologia da informação para os usuários, bem como identificar novas demandas.*

*(STJ, Regulamento de Serviço, 2008).*

## **1.5 Estrutura da Monografia**

A presente monografia possui a seguinte estrutura:

Nos capítulos 1 e 2 há uma breve exposição da teoria do padrão ITIL.

O capítulo 3 irá dissertar sobre o passado. Nele serão apresentados as condições de trabalho antes da implantação dos novos conceitos de atendimento ao usuário de TI.

O capítulo 4 fará a apresentação do protótipo do novo sistema de gestão de incidentes – o SIGA, confeccionado com os preceitos de boas práticas de TI.

No capítulo 5 tratará do futuro. Nele serão tratados os passos futuros para uma maior abordagem dos demais departamentos da STI com o padrão ITIL, a fim de se ter a migração de *Help Desk* para *Service Desk*

E, por fim, o capítulo 6 que irá concluir esta monografia.

## 2. CONCEITOS E COMPONENTES ITIL

### 2.1 Histórico sobre ITIL

De acordo com Magalhães e Pinheiro (2007) a ITIL (Information Technology Infrastructure Library ) foi formada no final da década de 1980 pela CCTA (Central Communications and Telecom Agency), atual OGC (Office of Government Commerce), como um esforço para disciplinar e permitir a comparação entre as propostas dos diversos proponentes a prestadores de serviços de TI para o governo britânico, haja vista a grande adoção da metodologia de gerenciamento denominada outsourcing e da subcontratação de serviços de TI pelos seus diferentes órgãos, agências e instituições, objetivando garantir um mínimo de padronização de atendimento em termos de processos, terminologia, desempenho, qualidade e custo.

Durante a década de 1990, as práticas reunidas na ITIL passaram a ser adotadas pelas organizações européias privadas, uma vez que a ITIL foi concebida como um padrão aberto, sobretudo pelo grande enfoque em qualidade, garantido pela definição de processos e a proposição de melhores práticas para o Gerenciamento dos Serviços de TI, viabilizando a aderência à prática ISO 9.000 e ao modelo de referência da European Foundation for Quality Management (EFQM). Com o avançar dos anos, a ITIL passou a ser também utilizada pelos países da América do Norte, tornando-se o “padrão de fato” da atualidade no segmento de TI.

Em 2001, foram criados o EXIM (European Examination Institute for Information Science) e o ISEB (Information Systems Examination Board) para certificar empresas e profissionais de TI para o uso da ITIL.

Atualmente, o esforço de atualização e divulgação da ITIL, ao redor do mundo é realizado pelo ITSMF (Information Technology Service Management Forum), um fórum independente, reconhecido internacionalmente, presente em mais de 32 países, composto por usuários, fornecedores, organizações públicas e privadas e instituições de ensino, independentemente de tamanho ou atuação.

Dentre os fatores motivadores da atual corrida pela adoção das práticas reunidas na ITIL, pode-se citar o incremento dos seguintes aspectos:

- Custos de entrega e manutenção dos serviços de TI;
- Requerimentos da empresa em relação à qualidade e ao custo/benefício dos serviços de TI;
- Demanda em obter a medição do retorno dos investimentos em TI;

- Complexidade da infra-estrutura de TI;
- Ritmo de mudanças nos serviços de TI;
- Necessidade de disponibilidade dos serviços de TI;
- Aspectos relacionados com a segurança.

## 2.2 Gerenciamento de Serviços de TI

De acordo com Magalhães e Pinheiro (2007), o Gerenciamento de Serviços de TI é a gestão entre pessoas, processos e tecnologias, cujo objetivo é viabilizar a entrega e o suporte de serviços focados nas necessidades dos clientes e de modo alinhado à estratégia de negócio da empresa, alcançando objetivos de custo e desempenho estabelecidos no acordo de níveis de serviços entre a área de tecnologia da informação e as demais áreas de negócio da organização, independentemente do tipo ou tamanho, seja ela pública ou privada, ou um ambiente de escritório com apenas uma pessoa responsável pelos serviços de TI.

A equipe de TI deve executar e gerenciar os diversos processos de seu âmbito, entregando os serviços dentro do esperado em termos de custo e de nível de desempenho com as áreas de negócio da organização, não se esquecendo de atender aos objetivos estratégicos definidos para ela. É necessário o estabelecimento de metas de onde se deseja chegar e diagnosticar o ponto onde se está agora, para posteriormente elaborar um plano de ação que conduzirá a transformação do desempenho atual para o desejado.

Consoante Magalhães e Pinheiro (2007), para alcançar os objetivos do Gerenciamento de Serviços de TI, o mesmo deve passar a colaborar de forma estratégica com o negócio e permitir a medição de sua contribuição, entregando os serviços mais consistentes e estáveis, com uma menor ênfase na tecnologia.

Entre as vantagens de se adotar o Gerenciamento de Serviços TI está a exigência do incremento do profissionalismo com um enfoque na entrega de benefícios para os clientes e para a organização, a necessidade de indicadores de desempenho para a tomada de decisões, a definição de um ponto único de contato entre TI e as áreas clientes, a redução de custos dos processos e a adoção de melhores práticas.

### 2.3 ITIL no Gerenciamento de Serviços de TI

Para Magalhães e Pinheiro (2007) na ITIL, um serviço de TI é definido como “um ou mais sistemas de TI que habilitam um processo de negócio”, devendo-se levar em conta que um sistema de TI é uma combinação de hardware, software, facilidades, processos e pessoas.

Processo segundo ITIL é uma série conectada de ações, atividades e mudanças, executadas por pessoas com o objetivo de satisfazer um propósito ou atingir um objetivo.

A figura 01 mostra como é a representação gráfica da biblioteca ITIL com suas funções e processos interligados, permitindo o máximo alinhamento entre a área de TI e as demais áreas de negócio, de modo a garantir a geração de valor à organização.

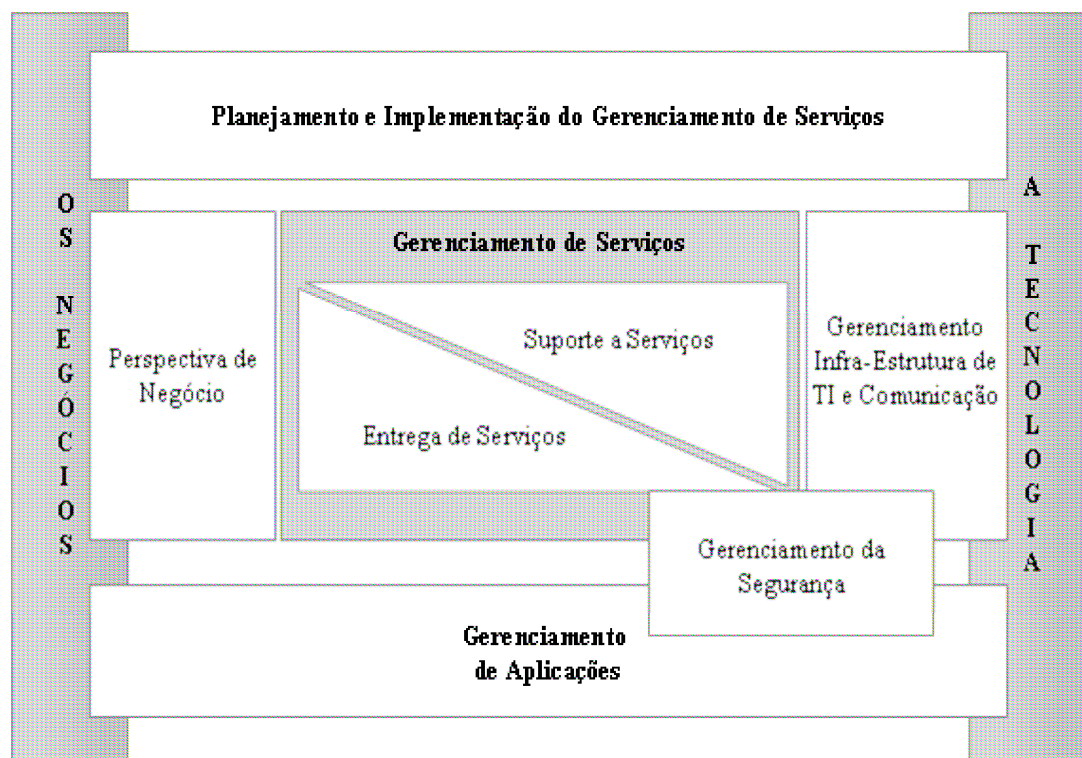


Figura 4 - Domínios do ITIL.  
Fonte: Fernandes e Abreu (2006).

Consoante Magalhães e Pinheiro (2007), para demonstrar a interatividade entre os processos descritos na ITIL, propõem-se a apresentação de um modelo de referência de processos para a área de TI, conforme demonstrado na figura 02, que apresenta o inter-relacionamento entre os processos da biblioteca, incluindo a função da Central de Serviços (*Service Desk*).

## Organização

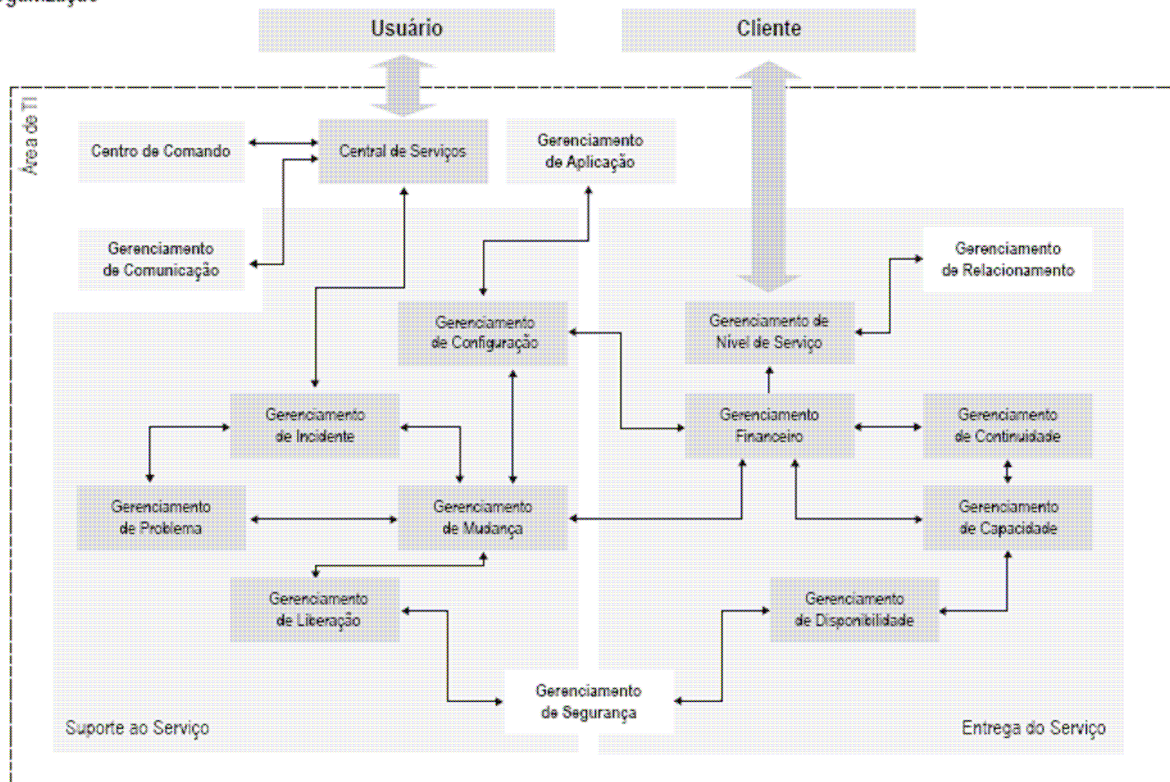


Figura 5 – Modelo de referência de processos de TI  
Fonte: Magalhães e Pinheiro (2007)

O modelo de referência de processos proposto possui duas áreas que será mostrado a seguir, em que os processos da ITIL são fundamentais para a sua operacionalização plena.

### 2.3.1 Suporte a Serviços - Service Support

Os processos desta área concentram-se nas tarefas de execução diária, necessárias para a manutenção dos serviços de TI já entregues e em utilização pela organização, conhecido como operacionais, são divididos em uma função chamada *Service Desk* e cinco processos, que são:

- Gerenciamento da Configuração (*Configuration Management*),
- Gerenciamento de Incidentes (*Incident Management*),
- Gerenciamento de Problema (*Problem Management*),
- Gerenciamento de Mudança (*Change Management*),
- Gerenciamento de Liberação (*Release Management*).

### 2.3.2 Entrega de Serviços - Service Delivery

Para a biblioteca ITIL, os processos desta área concentram-se nas atividades de planejamento em longo prazo dos serviços que serão demandados pela organização e na melhoria dos serviços já entregues e em utilização pela organização, conhecido como táticos, são divididos em cinco processos:

- Gerenciamento do Nível de Serviços (*Service Level Management*),
- Gerenciamento da Capacidade (*Capacity Management*),
- Gerenciamento da Disponibilidade (*Availability Management*),
- Gerenciamento da Continuidade dos Serviços de TI (*IT Service Continuity Management*),
- Gerenciamento Financeiro para Serviços de TI (*Financial Management*).

A ITIL não se limita aos processos nem às funções acima citadas, compreendendo vários outros aspectos e processos da área de TI, os quais não farão parte deste trabalho, porque não têm relação direta com os processos pertencentes ao escopo do estudo definido.

## 2.4 Realidade da ITIL

De acordo com Magalhães e Pinheiro (2007), a atenção crescente dada às melhores práticas reunidas na ITIL é vista pela comunidade de Gerenciamento de TI como uma possibilidade de ajuda às áreas de tecnologia da informação a conseguirem formar melhores acordos de nível de serviço e a respeitarem de forma mais eficiente os mesmos. Porém, o crescimento de algo bom é sempre acompanhado pelo inevitável lado ruim, representado pelo entendimento limitado ou errôneo do que venha a ser a ITIL, o que representa um perigo. Para compreender o que é a ITIL, é necessário olhar para o lado realista, ver o que ele oferece, assim como para aquilo que não corresponde à verdade.

A ITIL tem-se mantido relevante e aberto à evolução, realizando sabiamente uma distinção entre estabelecer a pedra básica dos processos de TI e ditar como devem ser tais processos. Contudo, já está ocorrendo confusão entre os diferentes fornecedores de serviços de TI, relativamente a esta distinção – prevendo todo o tipo de serviços de consultoria e produtos de software que afirmam ser essa biblioteca, mas que deixam seus compradores

perceberem o que essas afirmações representam. Em termos de consulta e planejamento, as linhas-mestre encontradas na biblioteca são bastante úteis, e a prática da consulta pode ajudar às áreas de tecnologia da informação a evoluírem para um Gerenciamento de Serviços de TI mais efetivo e econômico, segundo já foi referido. Mas é imprescindível ter atenção, pois não se pode pensar que ITIL consegue fornecer por si só a fórmula mágica para o sucesso. Para se alcançar o sucesso no Gerenciamento de serviços de TI, são necessários quatro aspectos básicos: serviços, processos, pessoas e tecnologia. A biblioteca apenas foca os processos, tratando os outros, na maior parte das vezes, de forma indireta.

## **2.5 Conceituação da ITIL**

De acordo com Magalhães e Pinheiro (2007), a ITIL não é uma metodologia para implementar processos de Gerenciamento de Serviços de TI –, mas um conjunto de melhores práticas flexível que permite adaptações para ir ao encontro das necessidades específicas. A ITIL não contém mapas detalhados dos processos –, ela fornece os fundamentos e as informações para a construção e a melhoria dos processos da área de TI e também não fornece instruções de trabalho – só a área de TI sabe como se trabalha.

ITIL é uma maneira de ajudar a criar uma mudança organizacional, ou seja, não oferece uma resposta sobre como colocar em prática o que está escrito nos livros, cada empresa deve planejar seus próprios processos com base nos princípios da ITIL.

## **2.6 Problemas com a implementação da ITIL**

Consoante Magalhães e Pinheiro (2007), ao adotar as melhores práticas reunidas na ITIL, a área de TI deve investir todo o empenho que for necessário para que elas sejam implementadas e cheguem a trazer o retorno esperado. Tal empenho envolve harmonizar a interação entre pessoas, processos e tecnologia, de forma a assegurar o Gerenciamento dos Serviços de TI. Neste processo é possível enfrentar os seguintes problemas:

- Falta de informação,
- Exagerada expectativa nos benefícios rápidos,
- Dificuldade para modificar a cultura da organização,
- Falta de comprometimento da equipe
- Falta de apoio dos altos executivos da organização.
- Deficiências de comunicação

## 2.7 Melhorias com a implementação da ITIL

Conforme Magalhães e Pinheiro (2007), para alcançar os benefícios propalados da adoção das melhores práticas reunidas na ITIL, é necessário que a organização que o adotou já tenha reconhecido a sua importância e esteja seriamente comprometida com a sua implementação, envolvendo toda a sua equipe, tanto da área de tecnologia da informação quanto nos setores de negócio. Com a obtenção do comprometimento de todos os envolvidos, os benefícios serão:

- Melhoria na qualidade dos serviços de TI, tornando-os mais confiáveis para o suporte à execução da estratégia de negócio;
- Alinhamento do plano de continuidade dos serviços de TI aos interesses da organização e maior probabilidade de sucesso na sua execução;
- Clareza na visão da atual capacidade da área de tecnologia da informação em entregar e suportar os serviços de TI demandados pela organização;
- Melhor informação sobre os atuais serviços de TI, possibilitando priorizar as alterações e melhorias necessárias;
- Aumento da flexibilidade para o negócio pela melhoria no conhecimento da área de TI sobre as reais necessidades do negócio;
- Maior motivação dos integrantes da equipe de TI derivada da melhoria na satisfação no trabalho, obtida por um conhecimento melhor da capacidade disponível e mais elevada gestão das expectativas, tanto de TI quanto dos clientes e usuários;
- Melhoria na satisfação dos clientes, pois a área de TI passa a conhecer e fornecer o que eles esperam;
- Aumento da flexibilidade e da capacidade de adaptação dos serviços de TI às mudanças impostas pela estratégia de negócio da organização;
- Diminuição nos prazos de atendimento de incidentes, solução de problemas e execução de mudanças, associadas ao aumento da taxa de sucesso em tais processos;
- Melhores compreensão e controle dos custos, possibilitando o acompanhamento dos investimentos e a conciliação das despesas operacionais, bem como a cobrança dos serviços de TI prestados aos clientes;



- Melhoria da imagem da área de tecnologia da informação pelo incremento da qualidade dos serviços de TI, atraindo novos clientes e encorajando o aumento da demanda de serviços de TI por parte da clientela atual;
- Priorização das ações de melhoria nos serviços, de acordo com as necessidades de atendimento dos níveis de serviços acordados com os clientes.

Desta relação de benefícios, alguns poderão ser dependentes ou ter maior expressão de acordo com o contexto da organização e do tipo de indústria em que ela atua, ou seja, os benefícios da biblioteca diferem de uma organização para outra. Pela mesma razão, outros benefícios que não aparecem no rol anterior poderão ser obtidos. O fundamental é que a adoção da ITIL permitirá a adoção de uma cultura de melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pela área de TI, que, no mínimo, garantirá a manutenção dos ganhos já obtidos.

## 2.8 Implementação ITIL no mercado

Justiça de Ontário - Ontario Justice Enterprise

Implementou ITIL em 1999 e criou um *Help/Service Desk* virtual que cortou os custos de suporte em 40%. (PINK ELEPHANT, 2009)

JPMorgan Chase

Implementou o Gerenciamento de Incidentes, Problemas e Mudanças em 2004 para melhorar as operações do *Service Desk*. Eliminou 500.000 chamadas de *Service Desk* e alcançou 93% de satisfação dos usuários. (PINK ELEPHANT, 2009)

VISA

Começou a utilizar as diretrizes de Gerenciamento de Incidentes em 2002, resultando em melhorias no monitoramento de rede e sistemas e uma redução no tempo de resolução de incidentes de até 75%. (PINK ELEPHANT, 2009)

### 3. GERENCIAMENTO DOS PROCESSOS ITIL

#### 3.1 Introdução

De acordo com Magalhães e Pinheiro (2007), o Gerenciamento de serviços de TI baseia-se em processos. Cada um deles é constituído por um conjunto de atividades interrelacionadas, a partir de um objetivo estipulado, executadas para atingir os resultados desejados. Um processo pode tornar-se bastante complexo, dependendo da organização, sendo que, para cada um, existe um método de gerenciamento específico. Assim, também deve existir um gerente de processo designado formalmente pela área de tecnologia de informação para coordená-lo. Um determinado processo não deve ser visto como isolado dos outros processos, pois eles estão inter-relacionados, razão pela qual o Gerenciamento de serviços é necessário, coordenando todos os processos para a obtenção dos mesmos objetivos, entre os quais estão os aumentos da qualidade de serviços, a diminuição dos custos e o aumento da previsibilidade do comportamento.

Os processos de suporte e de entrega aos serviços de TI descritos pela ITIL podem ser classificados em táticos e operacionais, em que os processos responsáveis pelo suporte dos serviços são do nível operacional e concentram-se nas tarefas de execução diária, necessárias para a manutenção dos serviços de TI já entregues e em utilização pela organização. Os processos que constituem esta área são: Gerenciamento de Configurações, Incidentes, Problemas, Mudanças, Liberações, e uma função, Central de Serviços (*Service Desk*).

Enquanto que os responsáveis pela entrega dos serviços pertencem ao nível tático, os processos dessa área concentram-se nas atividades de planejamento a longo prazo dos serviços que serão demandados pela organização e na melhoria dos serviços já entregues e em utilização pela organização. Os processos que constituem esta área são: Gerenciamento do Nível de Serviço, Capacidade, Disponibilidade, Continuidade dos Serviços e Financeiro.

Os processos do nível tático baseiam-se no relacionamento entre a área de TI e os seus clientes, as chamadas áreas de negócio. Os processos deste nível são particularmente responsáveis por estabelecer e garantir o cumprimento dos acordos efetuados com os clientes, bem como monitorar o atendimento das metas acordadas para o desempenho dos serviços. Já os do nível operacional respondem pela manutenção dos serviços de TI sob as condições acordadas com os clientes. A seguir, serão descritos os processos e a função da ITIL apresentados no modelo de referência de processos da área de TI.

### 3.2 Gerenciamento de Configuração

Conforme Magalhães e Pinheiro (2007), o processo de Gerenciamento de Configuração é o responsável pela criação do BDCG (Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração), o qual é constituído pelos detalhes dos itens de configuração empregados para o provisionamento e o Gerenciamento dos serviços de TI. Um item de configuração é um componente que faz parte ou está diretamente relacionado com a infra-estrutura de TI.

O Gerenciamento de configuração preocupa-se em fornecer um modelo lógico relativo à infra-estrutura de TI e serviços associados de forma a poder identificar, controlar, manter e verificar a existência de todos os componentes do modelo, notadamente o IC (item de configuração) que pode ser um componente físico ou lógico, bem como pode também ser composto por outros itens de configuração.

### 3.3 Gerenciamento de Incidente

Segundo Magalhães e Pinheiro (2007), o processo de Gerenciamento de Incidente é responsável pelo tratamento e pela resolução de todos os incidentes observados nos serviços de TI, visando o restabelecimento dos serviços no menor prazo possível. Para a sua operacionalização, ele se apóia na estrutura da Central de Serviços (*Service Desk*).

As principais atividades do Gerenciamento de Incidentes são:

- Identificação e documentação de todos os incidentes;
- Priorização (determinação de urgência) e categorização (avaliação de risco);
- Análise inicial do incidente e suporte;
- Correção de falhas e restauração de serviço;
- Fechamento de incidentes;
- Monitoração, acompanhamento e comunicação do progresso no tratamento dos Incidentes;
- Avaliação de incidentes e formulação de relatórios para melhoria dos serviços

Para Magalhães e Pinheiro (2007), a Central de Serviços (*Service Desk*) é um importante componente do provisionamento de serviços de TI para a organização. Ela é freqüentemente o primeiro ponto de contato dos usuários que, ao utilizarem um serviço de TI, percebem alguma coisa diferente do previsto. Os dois principais focos de uma Central de Serviços são o gerenciamento e a comunicação de incidentes.

### **3.4 Gerenciamento de Problema**

Para Magalhães e Pinheiro (2007), o processo de Gerenciamento de Problema é o responsável pela resolução definitiva e prevenção das falhas por trás dos incidentes que afetam o funcionamento normal dos serviços de TI. Isto inclui assegurar que as falhas serão corrigidas, prevenir a reincidência das mesmas e realizar uma manutenção preventiva que reduza a possibilidade de que venham a ocorrer.

### **3.5 Gerenciamento de Mudança**

Segundo Magalhães e Pinheiro (2007), o processo de Gerenciamento de Mudança tem a finalidade de assegurar que todas as mudanças necessárias nos itens de configuração serão realizadas conforme planejado e autorizado, o que inclui assegurar a existência de uma razão do negócio subjacente a cada mudança a ser realizada, identificar os Itens de Configuração envolvidos, testar o procedimento de mudança e garantir a existência de um plano de recuperação do serviço, caso algum imprevisto venha a ocorrer, como, por exemplo, o bloqueio inesperado de um item de configuração.

### **3.6 Gerenciamento de Liberação**

De acordo com Magalhães e Pinheiro (2007), o Gerenciamento de Liberação é o processo responsável pela implementação das mudanças no ambiente de infra-estrutura de TI, ou seja, pela colocação no ambiente de produção de um conjunto de itens de configuração novos ou que sofreram alterações, os quais foram testados em conjunto. Uma vez que uma ou mais mudanças são desenvolvidas, testadas e empacotadas para implementação, o processo de Gerenciamento de Liberação é responsável por introduzi-las na infra-estrutura de TI e gerenciar as atividades relacionadas com tal liberação.

O processo de Gerenciamento de Liberação também contribui para aumentar a eficiência da introdução de mudanças no ambiente de infra-estrutura de TI, combinando-as em uma única liberação e realizando a implementação das mesmas em conjunto.

### 3.7 Central de Serviços

A Central de Serviços (*Service Desk*) não é um processo de gerenciamento e sim uma função que tem por objetivo prover um único ponto de contato para os usuários visando a solução imediata de incidentes ou seu direcionamento para demais áreas operacionais de suporte. Também é uma função do Central de Serviços (*Service Desk*) a absorção do conhecimento documentado pela área de Gerenciamento de Problemas visando a solução imediata de incidentes e redução do impacto de novas tecnologias/serviços quando inseridas na empresa. Há diferentes tipos de Central de Serviços (*Call Center, Help Desk e Service Desk*), a seleção do mais apropriado para uma dada organização dependerá das necessidades para a implementação de sua estratégia de negócio.

Algumas Centrais de Serviços provêm apenas o registro das chamadas e quando detectam ser um incidente, transferem a chamada para uma outra equipe mais experiente e capacitada para o atendimento. Outros provêm um alto nível de serviço, possibilitando a resolução de grande parte dos incidentes reportados durante o período do atendimento, enquanto o usuário o está reportando. Também é responsável pela abertura, acompanhamento e fechamento de incidentes reportados pelos usuários. Faz parte de seu escopo manter os usuários informados, responder a questões e requisições simples de serviços, notadamente o tratamento de requisições de mudança, contratos de manutenção, etc.

### 3.8 Gerenciamento de Nível de Serviço

Para Magalhães e Pinheiro (2007), o processo de Gerenciamento do Nível de Serviço é a base para o gerenciamento dos serviços que a área de TI proporciona para a organização. Sua responsabilidade é assegurar que os serviços de TI, dentro dos níveis de serviços acordados, serão entregues quando e onde as áreas usuárias o definirem. Tal processo depende de todos os demais processos de entrega de serviços e seu gerente geralmente é o próprio gerente da área de TI, haja vista a sua importância para a imagem da área perante toda a organização.

O processo de Gerenciamento do Nível de Serviço pode ser dividido nos subprocessos de revisão dos serviços disponibilizados, revisão dos contratos de serviços com fornecedores externos, negociação com os clientes, desenvolvimento e monitoração dos acordos de nível de serviço, implementação das políticas e dos processos de melhoria contínua, estabelecimento de prioridades, planejamento do crescimento dos serviços, definição do

custo dos serviços em conjunto com o Gerenciamento Financeiro e da forma de ressarcimento destes custos.

### **3.9 Gerenciamento de Capacidade**

De acordo com Magalhães e Pinheiro (2007), o processo de Gerenciamento de capacidade é responsável pela disponibilização no tempo certo, no volume adequado e no custo apropriado dos recursos de infra-estrutura de TI necessário ao atendimento das demandas do negócio, garantindo que os recursos disponíveis sejam utilizados da forma mais eficiente possível. Para atingir seus objetivos, é imprescindível a identificação dos serviços de TI que serão requeridos pelas áreas de negócio da organização, a definição de qual infraestrutura da tecnologia da informação e quais os níveis de contingência serão necessários, além de calcular o custo dessa infra-estrutura.

O processo Gerenciamento de Capacidade pode ser dividido nos subprocessos de monitoração do desempenho, monitoração da carga de trabalho e demanda, dimensionamento da aplicação, projeção de recursos, projeção da demanda e estabelecimento de modelos.

### **3.10 Gerenciamento de Disponibilidade**

Consoante Magalhães e Pinheiro (2007), o Gerenciamento de Disponibilidade é o processo da ITIL que visa determinar os níveis de disponibilidade dos diversos serviços de TI a partir dos requerimentos do negócio. Uma vez definidos os níveis de disponibilidade, estes devem ser discutidos com as áreas-cliente, passando o resultado a constar nos acordos de nível de serviço assinados. A disponibilidade é, em geral, calculada com base em um modelo que considera a disponibilidade média e os impactos decorrentes dos pontos de falha mapeados com a utilização da técnica FTA (Fault Tree Analysis).

### **3.11 Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI**

De acordo com Magalhães e Pinheiro (2007) o processo de Gerenciamento da Continuidade dos Serviços de TI é o responsável pela validação dos planos de contingência e recuperação dos serviços de TI após a ocorrência de acidentes. Ele não trata apenas de

medidas reativas, mas também de medidas proativas decorrentes de ações de mitigação dos riscos de ocorrência de um desastre em primeira instância.

O Plano de Continuidade do Negócio é desenvolvido atualmente não apenas para garantir a recuperação e a disponibilização dos serviços de TI, mas também com uma visão de recuperação do processo de negócio, utilizando uma visão fim-a-fim, de modo que a organização volte o mais rápido possível a operar e a atender seus clientes finais, após a ocorrência de um desastre.

### **3.12 Gerenciamento Financeiro**

De acordo com Magalhães e Pinheiro (2007), o processo de Gerenciamento Financeiro é aquele cujo objetivo é determinar o verdadeiro custo de todos os serviços de TI e demonstrá-lo de maneira que a organização possa entendê-lo e utilizá-lo para o processo de tomada de decisão. Posteriormente, é responsável pelo estabelecimento dos mecanismos que viabilizem a cobrança do custo dos serviços de TI de seus respectivos clientes.

#### 4. SITUAÇÃO PREGRESSA: A Central de Atendimento

O Superior Tribunal de Justiça foi criado a partir da promulgação da Constituição de 1988. Porém, só em julho de 1993 é que foram inauguradas as atuais instalações. Naquela época, período em que o arcabouço tecnológico já despontava como protagonista, houve a preocupação em adequar as novas áreas do tribunal aos avanços necessários para um ambiente de TI.

Nesse período, por mais estranho que possa parecer, era comum o uso de máquinas de datilografar nas diversas seções do tribunal. E foi nesse período que começou a renovação/implantação de computadores em alguns setores chaves. Em função da novidade e da falta de conhecimento técnico dos clientes, pode-se concluir que havia “muita” demanda de suporte por parte dos nossos usuários. Por conta disso, a área de TI, que na época era chamada de CPD, se viu obrigada a criar grupos de técnicos capazes a fazer este atendimento.

As pessoas que foram designadas para esse trabalho eram as mesmas que desenvolviam os novos sistemas. Era muito comum o acúmulo de funções: a figura do atendente, desenvolvedor e analista de sistemas numa só pessoa. O contato do usuário era feito diretamente com o técnico responsável pelo sistema, através do ramal da própria seção. E este dava orientações não só do funcionamento dos respectivos programas, como prestava suporte a todas as demais dúvidas.

Com o passar do tempo, o número de usuários aumentou e, conseqüentemente, o número de chamados também. Tornou-se impossível, ao mesmo tempo, desenvolver, treinar e dar suporte às demandas. Daí surgiu a primeira mudança que muito se assemelha aos padrões atuais. Criou-se um departamento que tinha como atividade principal o desenvolvimento de sistemas e aplicativos, e outro responsável em fazer o atendimento. Para esse segundo, foram escolhidos aqueles técnicos que tinham mais desenvoltura no tratamento com pessoas. E esse grupo foi subdividido em três áreas, que são as seções de atendimentos presencial das áreas: administrativa, judiciária e gabinetes. Essa estrutura se deu acompanhando o quadro da organização definido no ato de criação do STJ.

Com a simples criação desses dois departamentos muito se evoluiu no que diz respeito a forma e a qualidade do atendimento. Entretanto, se por um lado houve um visível aprimoramento do atendimento, por outro houve um enorme acréscimo no número de solicitações de suporte. Afinal de contas, os avanços tecnológicos também evoluíram, e numa velocidade ainda maior.



Essas três áreas de suporte eram independentes. Da mesma forma era o modo, o nível e o tipo de controle de atendimento. O registro dos incidentes era descentralizado e impossível de mesclar. Com isso, dificultava, e muito, a capacidade do Coordenador em avaliar e julgar os recursos a serem disponibilizados entre as seções.

Diante disto, criou-se um sistema em Access que centralizou o registro dos chamados. Este aplicativo se limitava a preencher alguns campos e imprimir a ordem de serviço. Era preenchido pelo próprio técnico que fazia o atendimento e as informações vinham do atendimento telefônico. Nessa época, a exceção de algumas dúvidas, todos os chamados eram presenciais. Não havia atendimento remoto. O sistema, que era muito limitado, possuía pouquíssimos relatórios, entre eles: a quantidade de chamados abertos por seção, relação dos técnicos por área e tipos de problema.

Com o passar do tempo novas ferramentas foram criadas e novos procedimentos foram adotados. O primeiro, e principal, foi a criação de uma pequena seção que ficou responsável em receber todas as ligações e registrar os pedidos por suporte. Mesmo sem ter conhecimento da biblioteca ITIL, aplicou-se uma de suas boas práticas que é a criação de um único ponto de contato, mais comumente chamado de SPOC (*Single Point Of Contact*).

Em meados de 1998 deu-se a criação do primeiro “*Call Center*”, também conhecido no âmbito do STJ de SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente. Foi adquirida uma pequena central telefônica que possuía outros ramais, mas o único a ser discado era o 9393. Com isso foi desenvolvido e implantado um sistema que é o mesmo utilizado até hoje, a exceção de alguns aprimoramentos que foram feitos no decorrer do tempo.

Com base nas atuais necessidades e de posse das novas tecnologias e novos padrões de comportamento foi feito um levantamento dos pontos fracos e das necessidades de intervenção imediata.

Analisando toda a área de suporte ao usuário, constata-se que há pouco gerenciamento dos serviços prestados pelo *Help Desk*. Há pouco controle sobre as informações de infra-estrutura que acarreta, para o alto escalão, dificuldades no processo decisório no ato de renovação do parque tecnológico, tanto de hardware, quanto de software.

Em função da pouca quantidade de informações, é impossível relacionar os equipamentos que podem causar problemas de disponibilidade dos serviços, bem como, os equipamentos que já se encontram fora da garantia.

A abertura de chamados não possui uma padronização na descrição da solicitação uma vez que não existem muitas opções capazes de melhor tipificar o problema. Na maioria

das vezes, o relato é feito em campo texto, e não tabelado. Essa falha traz uma grande lacuna, pois, torna difícil mensurar, por exemplo, qual a maior causa de ocorrências no Call Center.

Outra falha que precisa ser concertada é a falta de uma central telefônica capaz de mensurar a quantidade de ligações atendidas, o tempo de cada ligação e, principalmente, a quantidade de ligações perdidas. Informações essas consideradas vitais para o dimensionamento da unidade em questão.

A figura abaixo mostra o quão simples e restrita é a tela de cadastramento de um incidente:

**Solicitação de Serviços On-Line**

Nick: cthomsen    Seção de Análise de Demandas

Nome: S031474 - Christian Thomsen

Qual(is) o(s) ramal(is) mais próximo(s) de você? 9799

Patrimônio do Equipamento:

Grupo de problema: NÃO DEFINIDO

Problema: NÃO DEFINIDO

Descreva de forma objetiva sua solicitação:

Este chamado será encaminhado diretamente para triagem conforme IT01 SGQ ISO9000.

✓ Registrar a nova solicitação    ✗ Cancelar e Sair

Figura 6 – Tela de Cadastro de Incidentes da antiga versão do Sistema SIGA

Dentre as diversas chamadas atendidas pelo SAC, pode-se relacionar as seguintes:

- Problemas de conexão: problemas de rede, de perfil corrompido, etc;
- Solicitações de desbloqueio de senhas;
- Criação de contas de e-mail;
- Mudança de localização de equipamentos, entre outros.

Além do baixo controle desses chamados, há a imensa dificuldade de se estudar, tratar e classificar os “GRUPO/TIPO PROBLEMA”. Isso impossibilita qualquer tentativa de se reduzir o tempo de atendimento e, por consequência, inibe a criação de ações preventivas e corretivas na infra-estrutura que poderiam diminuir a quantidade de chamados abertos.

Diante dos estudos e levantamentos feitos, elencou-se o que foi denominado de FATORES CRÍTICOS. São eles:

- Os técnicos atendentes ficam continuamente resolvendo incidentes, ao invés de eliminar as causas raízes dos problemas;
- Grande dependência dos profissionais-chaves pelo fato do conhecimento, por eles retidos, não estarem documentados;
- Ferramentas de gestão inadequadas;
- Desempenho inconsistente da equipe em função da falta de treinamento específico;
- Cultura e os paradigmas existentes na instituição.

Por fim, chega-se a seguinte conclusão do cenário existente:

- Não era possível controlar o que não se media;
- Sem informações não era possível gerenciar;
- A Central de Serviços é fundamental pois é ela que irá centralizar as informações;
- Apenas com um eficaz gerenciamento dos serviços de TI que o Tribunal poderá se sentir seguro quanto a qualidade dos serviços prestados.

No próximo capítulo, será feita a apresentação das melhorias estruturais já implantadas, bem como o protótipo da nova versão do Sistema SIGA. Nele será possível visualizar como a aplicação do padrão ITIL vem ajudando e melhorando a prestação de suporte aos clientes internos e externos do Superior Tribunal de Justiça.

## 5. SITUAÇÃO ATUAL: O *Service Desk* do STJ

Com a implantação de algumas das boas práticas recomendadas pela ITIL, é certo e seguro definir que o STJ hoje possui um *Service Desk*, mais especificamente do tipo Solver (solucionador). Aquele que além de receber, registrar, classificar e priorizar os chamados, tenta a solução imediata para encerrar o incidente de TI.

E diante desta nova realidade, já é possível perceber os benefícios que o gerenciamento de serviços de TI proporciona. São eles:

- Maior qualidade do serviço;
- Otimização do tempo da equipe de suporte;
- Melhor comunicação entre os atendentes e os usuários, o que acarreta uma melhor relação entre esses;
- Os usuários estão adquirindo uma maior confiança na equipe e nos serviços prestados pela STI;
- Há uma maior produtividade da prestação de serviços;
- A equipe está mais motivada, uma vez que já sente a melhora no ambiente de trabalho e;
- Redução de custos.

Encontra-se hoje bem adiantada a elaboração da versão final do Sistema SIGA. A maior parte das rotinas já está sendo usada, porém ainda em caráter de protótipo. Classifica-se desta forma, pois não passou por todas as fases de homologação do sistema.

Uma das rotinas executadas pela equipe responsável por este projeto foi o levantamento das Responsabilidades do *Service Desk*. Com esse estudo, chegou-se a seguinte relação de atividades que devem ser feitas pelos atendentes de 1º nível:

- Receber e registrar incidentes e requisições;
- Tentar prover a solução e, se positivo, encerrar o chamado. Caso contrário, direcionar para os outros grupos de solução dentro do próprio *Service Desk*;
- Monitora os incidentes encaminhados para os grupos de solução de 2º e 3º nível. Em alguns poucos casos, o SAC pode encaminhar uma solicitação diretamente ao 3º Nível sem passar pelo 2º. Um exemplo típico é a substituição de uma impressora queimada. Nesse caso, cabe a SEGHS prover um equipamento de backup até que seja providenciado conserto do equipamento danificado;
- Monitorar os incidentes encaminhados para prestadores de serviço. Isso acontece quando o usuário solicita o recolhimento definitivo de um determinado

equipamento de TI. O SAC registra a requisição e encaminha um pedido de recolhimento com movimentação patrimonial do referido bem à seção responsável. Outro registro que é feito são os pedidos de informação equivocados confundindo o SAC com a telefonia do STJ. Esses incidentes são registrados através de chamados instantâneos;

- Também ficou a cargo do *Service Desk* o controle administrativo dos incidentes. Sendo ele responsável por gerenciar os diversos relatórios hoje implantados e trazer, junto à Coordenadoria e demais Seções presenciais, os resultados/ocorrências dos fatos do dia-a-dia de tempos em tempos;
- Além destas responsabilidades, o SAC deve realizar o feedback com o usuário, bem como o controle do Índice de Satisfação do Cliente. No caso da pesquisa de opinião, também cabe a equipe do *Service Desk* encaminhar para as respectivas seções as diversas manifestações escritas (via e-mail, ou campo observação da pesquisa) feitas pelos usuários com as sugestões/reclamações.

A estrutura física foi definida e implantada de acordo com a ITIL, ou seja, com a classificação de três níveis de atendimento. São eles:

- 1º Nível:
  - **SAREM – Seção de Atendimento Remoto:** onde são feitos os primeiros atendimentos aos incidentes. Também conhecido, no âmbito do STJ por SAC ou 9393, o contato é feito via telefone ou email e esta seção é responsável por dar o primeiro diagnóstico da situação. Se for possível resolver remotamente (via micro) ou por telefone, esta o faz desde que não demande muito tempo ao telefone. Para efeito de exemplificação, a instalação do programa do IRPF pode ser feita remotamente, porém, se o usuário está solicitando a instalação do referido programa nas 30 máquinas da seção, este procedimento será encaminhado a equipe presencial respectiva.
- 2º Nível. Esta subdivida em três outras Seções, são elas:
  - **SEAGAB – Seção de Atendimento Presencial aos Gabinetes:** Como o próprio nome já especifica o local de atendimento, esta seção é responsável pelo atendimento presencial aos Exmos. Senhores Ministros e a todos os integrantes de seus gabinetes, tanto no próprio local de trabalho, quanto nas

sessões de julgamento. Além disso, presta suporte ao Gabinete da Presidência e Vice, além das diversas assessorias a ela subordinada;

- **SEAJUD – Seção de Atendimento Presencial a Área Judiciária:** Esta seção presta atendimento nas Coordenadorias de Turmas e Seções, na Biblioteca, Museu, Taquigrafia e Gabinete do Ministro Diretor da Revista;
- **SEATAD – Seção de Atendimento Presencial a Área Administrativa:** É a seção responsável por toda a área administrativa do Tribunal, dentre elas pode-se exemplificar: a própria TI, a SAF, Segurança, Transporte e RH (chamado de SGP – Secretaria de Gestão de Pessoas) e, principalmente, o Gabinete do Diretor Geral do STJ.

Essas três seções são responsáveis pelo atendimento presencial. Ou seja, todos os incidentes que não puderam ser resolvidos pelo primeiro nível, serão assistidos por estas seções.

Algumas situações exemplo: mudança de localização de equipamentos; instalação e configuração de hardwares e softwares; orientações a respeito de softwares e rotinas quando exigido presencialmente pelo usuário; levantamento de pontos elétricos e de rede para instalação de novos micros/impressoras; entre outros.

- 3º Nível

Este nível, em função da sua característica intrínseca, atribui o nome das respectivas Seções de FORNECEDORES. Denominação esta criada em função da certificação ISO. São eles:

- **SEGHS – Seção de Gerência de Hardware e Software:** detentora de todo o patrimônio de backup de hardware da instituição. Também responsável por fazer a manutenção física dos equipamentos, além de manter contato e controle com as empresas fornecedoras no que diz respeito aos termos de garantia.
- **CDES – Coordenadoria de Desenvolvimento:** Como demonstrada anteriormente através do seu organograma, é uma das três Coordenadorias subordinada à STI, cuja premissa é desenvolver e manter os sistemas informatizados da instituição
- **CIEP – Coordenadoria de Infra-Estrutura:** Também vinculada à STI é responsável pelo controle/configuração da infra-estrutura do Tribunal. Zela

pelos servidores de rede e dados, toda estrutura de rede, banco de dados e sistemas operacionais.

- **SAF – Secretaria de Administração e Finanças**
- **SGP – Secretaria de Gestão de Pessoas**

Para a formatação desse novo cenário foi feito um mapeamento de todo o ambiente operacional do Tribunal. Os passos a seguir relatam a forma e as conclusões que serviram de base para a tomada de decisão final.

## **5.1 Mapeamento e Análise do Ambiente Operacional**

Apoiado nas diversas documentações disponíveis na internet a respeito do *framework* ITIL, fez-se o seguinte estudo de ambiente que culminou com o seguinte cenário:

### **5.1.1 Quantidade e Maturidade dos Usuários**

Em primeiro lugar, fez-se o levantamento do quantitativo de usuários do STJ e dessa pesquisa concluiu-se que existem cerca de 4.810 usuários internos e pouco mais de 90.000 externos.

Considera-se usuário interno todos os servidores, os requisitados, terceirizados e estagiários que possuem conta de acesso a rede interna do Tribunal. Já os usuários externos foram levantados do cadastro do sistema PUSH – Acompanhamento Processual, que fazem o seu cadastro via site do STJ para receber, através de e-mail, todos os andamentos dos seus respectivos processos de interesse.

É importante frisar que o STJ não possui filial e nem usuários móveis. Todos os seus usuários estão localizados nos diversos prédios que compõe o órgão e que todos estão no mesmo endereço. Tal informação denota importância na hora de se mensurar a estrutura física do *Service Desk*.

De acordo com levantamento feito junto à SGP, a taxa média de investimentos sobre a folha de pagamento feito pelos usuários (neste caso somente os servidores concursados/requisitados) é de 5%. Utilizando-se a tabela a seguir observa-se que o STJ encontra-se no nível BOM de investimento.

Nível dos Usuários	
Investimento sobre a folha de pagamento	
A - ÓTIMO	de 7 a 10%
B - BOM	de 5 a 6%
C - RAZOÁVEL	de 2 a 4%
D - FRACO	menos de 2%

Tabela 1 – Nível dos Usuários

Fonte – WWW.HDO.COM.BR

Material do Curso de Implantação de *Service Desk* com fundamentos em ITIL

Em todo caso, não basta a média geral do nível dos usuários. Para tanto, dividem-se em três escopos os tipos de usuários, também usando a Tabela 1 como referência. São eles:

- Tipo A – 30%
- Tipo B e C – 20%
- Tipo D – 50%

Com base nessas informações, e levando em consideração o número de incidentes por usuário, chega-se a seguinte média:

- Tipo A – 1,05 chamados/mês
- Tipo B e C – 1,50 chamados/mês
- Tipo D – 2,25 chamados/mês

### 5.1.2 Parque Tecnológico de Equipamentos

Para fazer a análise do parque tecnológico, não basta apenas fazer o levantamento do número de equipamentos, é preciso que sejam levados em conta os seguintes fatores:

- Marca;
- Idade;
- MTBF – Mean Time Between Failure (tempo médio entre falhas);
- Ambiente hostil.

Recentemente o STJ renovou quase todo o parque de micro computadores. Para tal foi feita uma licitação cuja empresa vencedora foi a Nortware. Nessa compra foram adquiridos 3.750 (três mil, setecentos e cinquenta) novas estações de trabalho cuja marca do equipamento é Lenovo. A garantia desses equipamentos é de três anos a contar da data de recebimento definitivo. Com isso, esperava-se, na época da aquisição, que o número de



incidentes por problemas em computadores caísse sobremaneira. Após pouco mais de um ano, uma vez que a compra se deu em Janeiro de 2008, veio a confirmação desse fato.

Outro grande gerador de incidentes é o parque de impressoras. No decorrer dos últimos cinco anos a gerência desse equipamento, bem como dos seus respectivos insumos, ocasionou uma grande incidência de chamados que a STI não consegue gerenciar, apesar de todo o seu esforço.

Os problemas variam desde a quantidade insuficiente de impressoras, até a impossibilidade de se adquirir insumos (cartuchos e toner) da marca original. Esta dificuldade se dá por força de Lei, mais especificamente a 8.666/93, e do intenso crivo do TCU, que não permite a licitação direcionada para determinadas marcas.

A solução que este tribunal encontrou para este caso foi a adesão a uma ata de registros de preços para a contratação de um Outsourcing de Impressão. Com isso, pretende-se reduzir o custo de papel impresso que hoje está na casa dos R\$ 0,26 para R\$ 0,08. Além da gritante economia que se pretende alcançar, há também a expectativa da redução do número de incidentes deste tipo, uma vez que, ficará a cargo da empresa todo e qualquer tipo de manutenção. Neste caso, a única participação do tribunal será a de fornecer papel.

Abaixo, segue a relação, fruto do novo Sistema SIGA, com a quantidade de equipamentos existentes nesta corte.

Quantitativo de Equipamentos	
Computadores	4.623
Impressoras	2.715
Monitores	6.322
Scanners e leitores ópticos	1303
<b>Total</b>	<b>14.963</b>

Tabela 2 – Quantitativa de Equipamentos no STJ  
Fonte: SIGA

De posse dessas informações, calcula-se a quantidade provável de incidentes por equipamentos, baseando na tabela fornecida pela HDO.

Equipamentos X MTBF			
Equipamento	MTBF	EQUIP EM GARANTIA INCIDENTES / ANO	APÓS GARANTIA
Micro 1a Linha	550 dias	0,66	1,50
Monitor	730 dias	0,50	1,00
Impressora	180 dias	2,00	1,00

Tabela 3 – Equipamentos X MTBF  
Fonte – WWW.HDO.COM.BR

Material do Curso de Implantação de *Service Desk* com fundamentos em ITIL

Os resultados são:

<b>QUANTIDADE DE CHAMADOS PREVISTOS SEGUNDO O MTBF</b>			
	QTDE	INCIDENTES ANO	INCIDENTES MÊS
Micro 1a Linha	4.623	3.051	255
Monitor	6.322	3.161	263
Impressora	2.715	5.430	453
<b>QUANTIDADE DE CHAMADOS OCORRIDOS</b>			
	QTDE	INCIDENTES ANO	INCIDENTES MÊS
Micro 1a Linha	4.623	4.226	353
Monitor	6.322	2.725	228
Impressora	2.715	9,257	772

Tabela 4 – Resultado entre o previsto e o ocorrido sob a ótica MTBF  
Fonte: Sistema SIGA

Percebe-se claramente que a realidade hoje não caminha lado a lado com o cálculo através de MTBF.

Algumas considerações são pertinentes diante deste fato:

1º - A STI encontra-se em crise no que diz respeito à incidentes com impressoras. Na verdade o problema vem de cartuchos que foram adquiridos recentemente. Por se tratarem de suprimentos recondicionados, estes demandam diversas solicitações de suporte. São cartuchos que não funcionam, ou até mesmo que “explodem” dentro da impressora chegando a danificá-la fisicamente.

2º - No que diz respeito aos micros, muito embora sejam equipamentos recém adquiridos, o simples fato de trocar uma máquina antiga por uma nova acarreta a criação de seis chamados: fazer backup do micro, baixar padrão na máquina que será recolhida, desmontar a máquina velha, instalar a máquina nova, restaurar os dados do backup e reconfigurar todos os periféricos. Daí decorre a discrepância entre o previsto e o ocorrido.

3º - Por fim, não se chegou a uma conclusão a respeito da pequena quantidade de incidentes para os monitores. Aproximadamente 30% dos monitores ainda são equipamentos para doação.

### 5.1.3 Histórico de Incidentes

Foi executado um levantamento do histórico de incidentes no Help Desk. Verificou-se a pequena quantidade de informações que a versão antiga do Sistema SIGA fornecia e, baseado nela, surgiu uma grande quantidade de dados que se fazem necessários para um bom gerenciamento de um *Service Desk*. Além disso, foi solicitada a criação de diversos relatórios gerenciais que permitiu, a partir da sua implantação, melhor gerir as atividades das áreas remotas e presenciais.

Aqui vale ressaltar uma das mudanças de cultura que foi implantada. Não era praxe dos atendentes presenciais registrarem os incidentes e atendimentos que surgiam durante um chamado que foi solicitado. Era comum o técnico sair em campo para, por exemplo, auxiliar o usuário a gravar um CD/DVD e só retornar duas horas depois desse atendimento. Aos olhos do gerente o técnico estava realizando outras atividades que não a de atender. Porém, o que realmente aconteceu foi que ao chegar no local do usuário, além da orientação, foi solicitado que mudasse uma impressora de lugar e que era necessário reconfigurá-la em outros quinze equipamentos.

A solução para esse fato foi taxar como obrigatório a abertura de um chamado para cada atendimento executado e a colocação do seguinte andamento nas respectivas solicitações: “CHAMADO JAQUE”. Para efeito de elucidação, o termo JAQUE surgiu da expressão “JÁ QUE você está aqui ...”. Por mais coloquial que possa parecer e, apesar de diversos auditores da ISO terem sugerido a sua substituição esse andamento é vastamente utilizado pelos técnicos desta Coordenadoria. Do dia 1º de janeiro até hoje, ou seja, 16 de junho de 2009, foram abertos 3915 chamados JAQUE. Ou seja, se a cultura não tivesse sido trabalhada, as informações desses atendimentos seriam perdidas.

### 5.1.4 Horário de Atendimento do Tribunal

Uma das grandes reclamações que eram apresentadas nas pesquisas de Satisfação do Cliente era com relação ao horário de funcionamento. Achava-se que pela pequena quantidade de servidores nos horários de pouco movimento não havia necessidade de se disponibilizar atendentes.

Outro fator que corroborava essa falha decisão é a falta de uma central telefônica capaz de informar o número de telefonemas não atendidos. Diante deste problema, decidiu-se

disponibilizar os serviços de *Service Desk* período compreendido entre as sete da manhã, até as vinte horas, de segunda a sexta-feira, excetuando-se os feriados.

Para a surpresa de todos os envolvidos, não só houve uma melhora no Índice de Satisfação do Cliente, como percebeu-se a quantidade de chamados abertos nos horários em que o serviço não era disponibilizado.

No gráfico abaixo mostra a quantidade de chamado abertos no período de 01/01/2009 até 16/06/2009. As barras coloridas representam a quantidade de chamados abertos dentro da fração de hora. Isso significa dizer que o chamado aberto às 06:01 vai ser computado junto com o chamado aberto às 06:59.

A tarja amarela representa os chamados abertos a partir das 06:00. Nesse período foram abertos 793 ocorrências. Já a tarja azul representa as requisições abertas a partir das 07:00, totalizando 864 chamados.

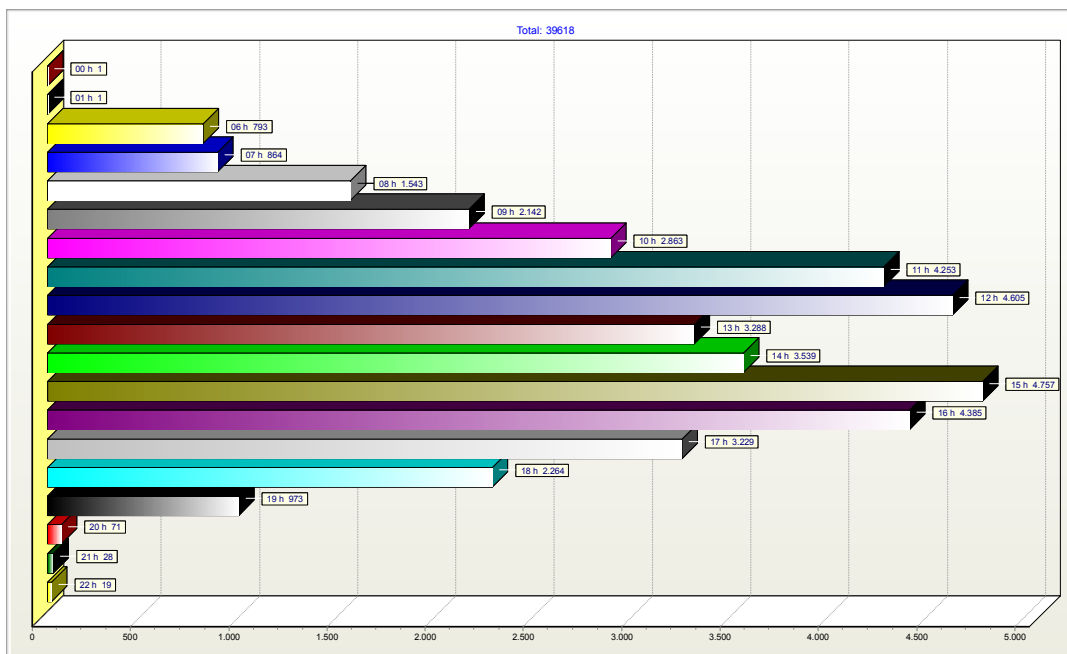


Gráfico 1 – Relatório de Início do Atendimento por Hora  
Fonte: Sistema SIGA

### 5.1.5 Apresentação do Sistema SIGA e suas funcionalidades

A partir deste subitem será possível visualizar e descrever, de fato, as melhorias obtidas no *Service Desk* do STJ por meio da aplicação da biblioteca ITIL.

Em primeiro lugar, será apresentada a tela principal de captação das informações de um determinado incidente através do protótipo da nova versão do Sistema SIGA. Se comparada com a tela da antiga versão (Figura 6) percebe-se o quanto se evoluiu em termos de informações pertinentes.

**Sistema Integrado de Gerência de Atendimento / STI**

Pesquisas Ferramentas Relatórios Janelas Ajuda Sair

Clientes Unidades Estações Patrimônios Documentos

**Pesquisa clientes; últimos**

Nick: cthomsen Matrícula: Nome: cthomsen Cargo: Unidade/Ramal: Estação: Atendimento: Ativo: Sim

MATRÍCULA	NICK	CLIENTE	RAMAL	LOTACÃO	Unidade/Apelido	Atendimento	TIPO USUARIO	ATIVO
S031474	cthomsen	Christian Thomsen	9799	Chefe da Seção de Análise de Demandas	Seção de Análise de Demandas	SEADE	Servidor STJ	Sim

Últimos chamados Novo chamado

**Nick:** cthomsen **Nome:** Christian Thomsen Diálogo do formulário

**Local para ser atendido:** [CHRISTIAN] Seção de Atendimento à Área Administrativa

**Localização:** Ed. Prédio da Administração - And. 1º - S1. **Ramais:** 9072 9289

**Ramal(is) próximo(s) do usuário:** 9799 **Estação:** STJ151551

**Problema:** **Tipo:**

**Patrimônio do Equipamento:** **Prioridade:** 5 - Normal

**Área de Relacionamento:** [CHRISTIAN] Seção de Atendimento à Área Administrativa

**Subchamado p/ (opcional):**

**Descrição da solicitação:**  Cliente solicitou atendimento sem chamado  Colocar o meu nome no chamado principal

**Incluir andamento:**  Visível ao usuário

Múltiplos chamados Registrar chamado

Figura 7 – Tela de Cadastro de Incidentes do Protótipo da Nova Versão do Sistema SIGA  
Fonte: Sistema SIGA

O novo Sistema SIGA busca as informações diretamente dos bancos de dados do RH (com as informações referentes aos usuários) e do patrimônio (com as informações dos equipamentos). Na versão antiga era feita diariamente uma cópia dessas bases. Com isso, havia uma diferença de pelo menos 24 horas de atualização desses referidos banco de dados.

Nesta versão prototipada é possível pesquisar o incidente por diversos argumentos de pesquisa. São eles: nick name do usuário, matrícula do usuário, digitação do nome do usuário ou parte dele (nesse caso a consulta é feita com rotinas de pesquisas fonéticas) e nome da estação no AD. Além do mais, a busca por informações pode ser combinada. Um exemplo: precisa-se ver os chamados do João que trabalha na enfermaria. Esse refinamento se torna muito útil no momento em que se deseja rastrear um chamado.

Uma vez encontrado o usuário em questão, pode-se, na mesma tela, verificar os últimos chamados registrados (tanto os abertos, quanto os já finalizados) ou simplesmente abrir um novo.

É nesse momento que a junção da aplicação de boas práticas com os já conhecidos preceitos de *Service Desk* se fazem atuantes. É de extrema importância que a ferramenta de gestão de incidentes seja capaz de armazenar diversas informações. Porém, mais importante que armazena é RECUPERAR de forma rápida e confiável essas informações.

Para tanto, no desenvolvimento do novo Sistema SIGA, preocupou-se em tabelar essas informações de forma a permitir o resgate imediato de informações na forma de relatórios/gráficos, como por exemplo: Qual a quantidade de incidentes abertos no mês; Incidentes Abertos X Fechados num determinado período; Qual o percentual de fechamento de incidentes por hora; Os usuários que mais acionaram o *Service Desk*; A classificação por tipo de incidente (no Sistema SIGA chamado de Tipo de Problema); dentre outros.

É por isso que no novo sistema, a aplicação força o preenchimento dos campos tabelados PROBLEMA e TIPO. Além disso, há um campo do tipo texto que irá permitir ao atendente descrever mais detalhes a respeito do problema/incidente relatado pelo usuário. Aqui se faz necessário acrescentar que o Sistema SIGA permite pesquisa textual. Dessa forma, caso seja necessário resgatar alguma informação que não esteja tabelada, o protótipo irá permitir, desde que o interessado na informação lembre-se de alguma palavra que foi utilizado na descrição da solicitação.

Outro avanço que a nova ferramenta dispõe é a capacidade de, na mesma tela e no mesmo momento, se registrar um incidente acionando os técnicos do terceiro nível. Situação exemplo: para toda a solicitação de ativação de ponto é preciso que o 2º Nível visualize a solicitação e, obrigatoriamente, é preciso criar outra solicitação (vinculada a 1ª) para o 3º Nível CIEP. Na antiga versão abria-se um chamado para o presencial e, somente depois, abria-se um subchamado para o fornecedor. Aqui basta fornecer os dados do chamado e Incluir um andamento e informar para quem vai o subchamado.

É importante salientar que as tabelas de PROBLEMA e TIPO estão vinculadas às áreas de especialização. Assim, ao informar que o tipo de problema é ativação de ponto, o sistema já irá indicar a CIEP como fornecedor do subchamado. Em todo caso, se o atendente preferir direcionar para outro, é possível. A aplicação somente sugere. Esse mesmo entrelaçamento de informações ocorre quando se informa o usuário. Se este faz parte de um Gabinete de Ministro, o sistema irá sugerir a Área de Relacionamento SEAGAB. Esse tipo de inteligência que o sistema possui facilita e muito o trabalho daqueles novos atendentes que ainda não estão familiarizados com a estrutura do tribunal. Há economia de tempo e diminuição do índice de erros na abertura de chamados.

Uma vez aberto o chamado pelo profissional do 1º Nível, este imediatamente aparece na respectiva área de atendimento na forma de um painel. Essa tela pode ser configurada com vários tipos de visões, ou seja, todos os chamados da Seção, somente os chamados sem técnicos, somente os chamados do técnico que está logado e algumas combinações, como por exemplo: meus chamados e chamados sem técnico.

Próxima atualização MANUAL														
Atualizar [F5] Opções Pesquisa Impressão Ajuda Fechar														
Tempo: 0 Pendentes em minha unidade ou abaixo Legenda de cores do monitor:														
Número	P	S	D	Sub	Aberto em	Técnico	Usuário	Unidade	Último Andamento	Dados	TÉC	SAC	Remoto?	Atendimento
669894	5				16/06/2009 16:33:08	brnelo	Walliton Sousa Matias [Outros] - 7508	SEREN	<<> Aguardando informações complementares do técnico da RICOH	STJ151041) Usuário informa que não consegue imprimir documentos nesta impressora RICOH 2105 RPCS. Informa que			Sim	(CHRISTIAN) Seção de Atendimento à Área Administrativa
669876	5				16/06/2009 16:17:09	wesleye	WASHINGTON MAIA DO CARMO [Outros] - 8493	COSE	Aguardado para amanhã. (Wesley Carvalho dos Santos) => 16/06/2009	Usuário solicita a instalação do Computador STJ1355595.			Não	(CHRISTIAN) Seção de Atendimento à Área Administrativa
669875	5				16/06/2009 16:06:09	wesleye	WASHINGTON MAIA DO CARMO [Outros] - 8493	COSE	Aguardado para amanhã. (Wesley Carvalho dos Santos) => 16/06/2009	Usuário solicita a instalação do Computador STJ1355592.			Não	(CHRISTIAN) Seção de Atendimento à Área Administrativa
669869	5				16/06/2009 15:59:35	arodrigo	Ednardo Alexandre Moraes Fiore [Técnico] - 8445 / 8514	CSEGE	<<> avaliação possível sobras para problema (Alexandre Rodrigues dos	STJ151514) O usuário solicita um técnico para compartilhar a impressora e configurá-la nos computadores da Seção.			Sim	(CHRISTIAN) Seção de Atendimento à Área Administrativa
669861	5			Pend.	16/06/2009 15:45:32	arodrigo	Neide de Freitas Gomes [Outros] - 8204	SSE	(* ) Aguardando a instalação de um novo Switch Cisco no Rack D.2D.	Usuária solicita que ative o D2D 24 24 para conectar um computador			Não	(CHRISTIAN) Seção de Atendimento à Área Administrativa
669860	5			OK	16/06/2009 15:45:28	arodrigo	Ana Cristina Gouveia [Assistente] - 9220	SGP	<<> Encaminhado à Manutenção de Equipamentos para avaliação	STJ150768) Usuária informa que a impressora está travando .			Sim	(CHRISTIAN) Seção de Atendimento à Área Administrativa
669816	5			Pend.	16/06/2009 15:03:17	winston	Christian Thomsen [Chefe] - 9799	SEADE	<<> Micro para realização de testes e atendimentos de alguns chamados	A/C Valmir Favor fornecer um KPM completo. Entregar na SEADE			Não	(CHRISTIAN) Seção de Atendimento à Área Administrativa
669797	5				16/06/2009 14:44:45	arodrigo	Fabiola Fidelis Rach [Técnico] - 8926	MUSEU	<<> avaliação um software para utilização do usuário (Alexandre	Usuária solicita instalação de um plugin para o aplicativo Free OCR (Transforma imagens TIFF em documento de texto). Esta			Não	(CHRISTIAN) Seção de Atendimento à Área Administrativa
669761	5			Pend.	16/06/2009 14:16:16	pasolunes	Pedro Bamburg Morgado [Prestador] - 8271	SECEB	(* ) Aguardando a identificação do ponto fornecido pela Engenharia.	STJ151546) Solicito ativação de ponto na Central de Segurança. Informo que a identificação de ponto está ilegível. Grato			Não	(CHRISTIAN) Seção de Atendimento à Área Administrativa
669477	5			Pend.	15/06/2009 18:55:51	brnelo	Francisco Ricardo de Góis Lima [Chefe] - 9568/9192	SEAPR	<<> Aguardando informações complementares da SEGEH (Bruno	Problema na impressora. Está imprimindo apenas uma grande mancha cinza na folha.			Não	(CHRISTIAN) Seção de Atendimento à Área Administrativa
669244	6			Pend.	15/06/2009 14:50:15	brnelo	Keila Ramos de Melo [Chefe] - 9449	SENFE	(* ) SIGA Informa - o prazo deste chamado foi ajustado pelo sistema	STJ143293) Usuária solicita um técnico para instalar impressora (nova) na seção. Não possui patrimônio.			Não	(CHRISTIAN) Seção de Atendimento à Área Administrativa
669110	5			Pend.	15/06/2009 15:16:14	luisim	Carlos Adriano Bagni de Sousa [Técnico] - 8908	CRAD	<<> prazo de atendimento acordado com o cliente (Luis Marcos Martins	STJ150905) Usuário solicita configuração do Lotus Notes está solicitando USER ID			Sim	(CHRISTIAN) Seção de Atendimento à Área Administrativa
668838	5				15/06/2009 10:31:01	barbosa	Fábio da Silva [Prestador] - 9572	CIEP	(* ) <<> Técnico enviado pedindo para notebook. (Winston Luiz de Oliveira	STJ143404) Solicita um técnico para efetuar baixa de padrão no Notebook.			Sim	(CHRISTIAN) Seção de Atendimento à Área Administrativa
668614	5			Pend.	12/06/2009 16:02:05	kerolin	Renato Falção Martins Pimental [Técnico] - 7477-7680	SHARD	(* ) SIGA Informa - o prazo deste chamado foi ajustado pelo sistema	STJ146471) Usuário solicita que seja trocado o cabo de rede, pois a porta está quebrada			Sim	(CHRISTIAN) Seção de Atendimento à Área Administrativa
668233	5			Pend.	12/06/2009 11:55:21	luisim	Rogaciano Carvalho de Lima [Outros] - 6640	AMANUTOS	SIGA Informa - o prazo deste chamado foi ajustado pelo sistema devido a	STJ131563) Verificar o cabo. O ponto já foi duplicado, porém não está acessando			Sim	(CHRISTIAN) Seção de Atendimento à Área Administrativa
667018	5				09/06/2009 15:13:59	boelho	Antonio Matoso Filho [Assessor] - 9673	STI	(* ) <<> Não foi possível falar com o usuário. (Winston Luiz de Oliveira	Inativo_CAP03) O usuário solicita um técnico para verificar porque não é possível abrir o anexo de seu e-mail diretamente			Sim	(CHRISTIAN) Seção de Atendimento à Área Administrativa
666666	5				09/06/2009 09:25:53	barbosa	Sônia Guimarães da Silva Damasceno [Técnico] - 9296	SEPEB	(* ) <<> Técnico ligado e não conseguiu falar com o usuário	STJ150654) Usuária não consegue imprimir no SIAFI, tela escura			Sim	(CHRISTIAN) Seção de Atendimento à Área Administrativa
666392	5			Pend.	08/06/2009 16:17:53	brnelo	Mara Divina Rodrigues Marques [Coordenador] - 8032	COSE	(*) Foi aberto chamado entre a SAG sob n.123495 para entrega de CPUs.	STAM01) A/C Valmir. Favor verificar a possibilidade de fornecer 01 CPU Lenovo e 02			Não	(CHRISTIAN) Seção de Atendimento à Área Administrativa
666372	8			Pend.	08/06/2009 15:57:26	rafaela	Leonardo Mallo Guimarães [Chefe] - 9377	SETES	(* ) SIGA Informa - o prazo deste chamado foi ajustado pelo sistema	STJ149232) Impressora patrimônio 129888 com problemas. Aparece mensagem: aquecimento do fuor do motor.			Não	(CHRISTIAN) Seção de Atendimento à Área Administrativa
666131	5			Pend.	08/06/2009 13:06:05	brnelo	Luciana Luzia Prado Cardoso [Analista] - 9647	SANAP	(* ) SIGA Informa - o prazo deste chamado foi ajustado pelo sistema	STJ149232) Impressora patrimônio 129888 com problemas. Aparece mensagem: aquecimento do fuor do motor.			Não	(CHRISTIAN) Seção de Atendimento à Área Administrativa
665329	8			Pend.	05/06/2009 12:27:43	arodrigo	Marielena Aparecida Boral Freitas [Prestador] - 9695/ 9693	SCI	(* ) SIGA Informa - o prazo deste chamado foi ajustado pelo sistema	STJ149294) O leitor ótico com defeito, usuária solicita um técnico para verificar o problema.			Sim	(CHRISTIAN) Seção de Atendimento à Área Administrativa
664930	5			OK	04/06/2009 15:36:49	luisim	Igor Vinicius Cruz Rocha [Prestador] - 9882	SEREN	na fila para execução (Diego Pereira da Silva) => 16/06/2009 11:12	Usuário informa que depois que foi efetuada a troca computador não está conseguindo imprimir nesta impressora, Não está			Não	(CHRISTIAN) Seção de Atendimento à Área Administrativa

Figura 8 – Painel de Chamados do Sistema SIGA  
Fonte: Sistema SIGA

Diante do painel, basta dar um duplo clique no chamado desejado que irá surgir a seguinte tela:

Figura 9 – DADOS DO CHAMADO – Visualizador de Chamados do Sistema SIGA  
Fonte: Sistema SIGA

Essa tela contém todas as informações a respeito do incidente cadastrado. Na aba Dados do Chamado ressaltam-se os seguintes dados:

- Número do chamado;
- Nome / Nick / Nome da Estação Logada / Ramal;
- Prioridade;
- Descrição da Solicitação;
- Categoria / Grupo / Tipo de Problema;
- O técnico e a unidade de atendimento responsável pelo incidente;
- A Data de Previsão de finalização do atendimento;
- Os andamentos cadastrados no chamado. Aqui se faz um importante observação que trata-se de um campo tabelado, porém, é possível descrever algo com as próprias palavras;
- A Descrição da Solução;
- Os *Check Box* que informam se o cliente foi comunicado, se trata de um atendimento feito remotamente e o OK do técnico que é a assinatura de finalização do chamado.
- Há, mas nesse caso está desabilitado para o atendente do 2º Nível o OK SAC que é feito pelos atendentes do 1º Nível assim que é confirmada a realização do chamado junto ao usuário.
- Botão de abertura de Formulário de Subchamado que, caso se faz necessário, o técnico responsável pode registrar um outro incidente acionando algum dos Fornecedores;
- Botão de e-mail que serve para entrar em contato com o usuário em questão. No corpo desta mensagem já vem informando todos os dados do chamado e abre-se um campo onde o técnico descreve as informações pertinentes a situação. E por fim;
- Dois indicadores de tempo do chamado. Foram aí colocados para servir de baliza quanto aos índices da ISO. São eles o início de atendimento – que no caso é limitado a 10 minutos – e o tempo total de solução do incidente – que é de 26 horas úteis.

A seguir, foram anexadas mais três figuras que mostram as informações contidas nas demais abas da supracitada tela. São as abas Dados do Cliente/Estação, Árvore do Chamado e Andamentos.



Visualizador de chamados do Sistema Integrado de Gerência de Atendimento (S.I.G.A.)

Opções Recarregar [F5] Andamentos Ferramentas Triagem Dica Fechar

Chamado: 669244 Cliente: Keila Ramos de Melo (kmelo / stj143293) Ramal(is): 9449 Sub.:Pend.

Dados do Cliente/Estação Dados do Chamado Árvore do chamado FAQ Andamentos Anexos

Fechado/SAC: NÃO Fechado/Técnico: NÃO Cancelado: NÃO Tipo Chamado: SAC

Chamado: 669244 Aberto: 15/06/2009 14:50:15 | 1ªAtend. 15/06/2009 Por: (9334) Fábio Elias Cordeiro

Prioridade: 6 - Médio-baixo Andamento: (\*) SIGA Informa: o prazo deste chamado foi ajustado pelo sistema devido

Cliente: Keila Ramos de Melo (kmelo / stj143293) 9449

Categoria: Chefe da Seção de Enfermagem Servidor STJ

Lotação: Seção de Enfermagem - SENFE 8224 9449 9450 9454

Atender em: Seção de Enfermagem - SENFE 8224 9449 9450 9454

Localização: Ed.Prédio da Administração - And.Térreo - Sl.

Patrimônio relacionado ao chamado: Associar patrimônio ao chamado:

Dados da estação que o usuário estava ao abrir o chamado:  
STJ143293 ==> MAC: 00-1A-6B-6E-51-76 IP: 10.28.0.54 Característica: -, Memória: 2053 Mb, Espaço livre no C: 19871 Mb. (Dados atualizados em 16/6/2 Duplo click para escolher outra estação)

Dados da última estação que o usuário logou:

Figura 10 – DADOS DO CLIENTE/ESTAÇÃO – Visualizador de Chamados do Sistema SIGA  
Fonte: Sistema SIGA

Visualizador de chamados do Sistema Integrado de Gerência de Atendimento (S.I.G.A.)

Opções Recarregar [F5] Andamentos Ferramentas Triagem Dica Fechar

Chamado: 669244 Cliente: Keila Ramos de Melo (kmelo / stj143293) Ramal(is): 9449 Sub.:Pend.

Dados do Cliente/Estação Dados do Chamado Árvore do chamado FAQ Andamentos Anexos

669244Usuária solicita um técnico para instalar impressora (nova) na seção. ... (TEC: Pendente) (SAC: Pendente)

669434Favor duplicar o Ponto: A.11D.5.23 ... (TEC: Pendente) (SAC: Pendente)

Duplo clique no chamado da árvore para visualizá-lo.

Figura 11 – ÁRVORE DO CHAMADO – Visualizador de Chamados do Sistema SIGA  
Fonte: Sistema SIGA

Chamado	Data do Andamento	Descrição	Técnico do C
669244	16/06/2009 18:24:06	SIGA Informa: o prazo deste chamado foi ajustado pelo sistema devido a ajustes na previsão de um subchamado.	Bruno Luiz So (CHRISTIAN Atendimento)
669244	16/06/2009 18:24:06	SIGA Informa: PRAZO - o subchamado número 669434 teve a previsão de atendimento alterada para um prazo superior ao deste chamado - 22/06/2009	Bruno Luiz So (CHRISTIAN Atendimento)
669434	16/06/2009 18:24:05	CIEP - Prazos Suspensos (Francisco Carlos Alves Diniz)	Gilmar Pereir: (CRISTIANO Infraestrutura)
669244	16/06/2009 18:24:05	CIEP - Prazos Suspensos (Francisco Carlos Alves Diniz)	Bruno Luiz So (CHRISTIAN Atendimento)
669434	16/06/2009 18:24:04	Data da previsão de atendimento registrada para 22/06/2009 por Francisco Carlos Alves Diniz	Gilmar Pereir: (CRISTIANO Infraestrutura)
669434	16/06/2009 14:28:22	Ainda aguardando cabos duplicados fornecidos pela Engenharia. (Gilmar Pereira Rosa)	Gilmar Pereir: (CRISTIANO Infraestrutura)

Figura 12 – ANDAMENTOS – Visualizador de Chamados do Sistema SIGA  
Fonte: Sistema SIGA

De nada se adianta ter as informações bem modeladas e devidamente cadastradas se não for possível recuperá-las em forma de relatório descritivos estatísticos ou em forma de gráficos.

Mesmo sabendo que esta monografia não se trata especificamente do Sistema SIGA, mas sim da aplicação da ITIL no ambiente de *Service Desk* é importante demonstrar os recursos da ferramenta de gerenciamento de incidentes, pois, os resultados obtidos na elaboração deste software só foram alcançados em função da aplicação das boas práticas da biblioteca ITIL. Seguem-se, então, algumas telas geradoras de relatórios que já estão em funcionamento no SAC, apesar da ferramenta ainda estar na fase de protótipo.



Figura 13 – RELATÓRIOS – Tabelas dos Sistema

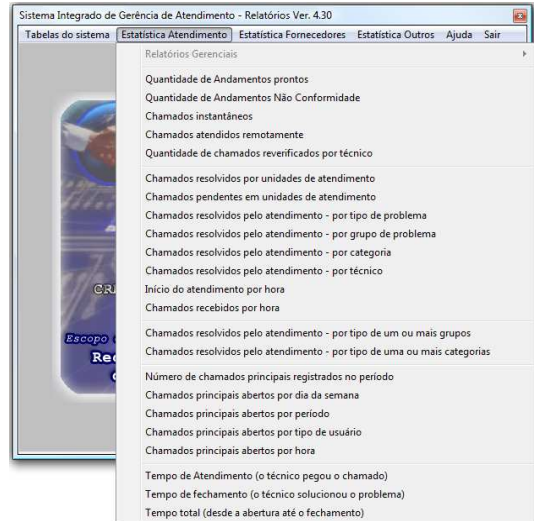


Figura 14 – RELATÓRIOS – Estatística Atendimento

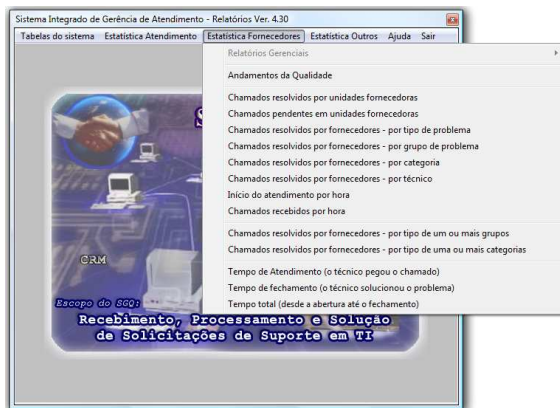


Figura 15 – RELATÓRIOS – Estatística Fornecedores



Figura 16 – RELATÓRIOS – Estatística Outros

Fonte: Sistema SIGA

### 5.1.6 Base de Conhecimento

Outro avanço que está sendo implantado no SAC é a confecção e manutenção de uma Base de Conhecimento única, centralizada e padronizada.

Esta base, que hoje foi desenvolvida no ambiente Moodle serve como fonte de consulta a respeito dos procedimentos necessários e obrigatórios ao se lidar com determinado incidente.

Atualmente ela não está vinculada ao Sistema SIGA. Porém, já está previsto o desenvolvimento de rotinas que irão oferecer links com esta base, uma vez informada a Categoria, Grupo e/ou tipo de problema.

O seu desenvolvimento está sendo feito seguindo os seguintes preceitos;

- Local único onde são armazenados os incidentes e erros conhecidos;

- Está sempre relacionada a incidentes com suas soluções de contorno ou definitiva;
- Contém um sistema de busca e pesquisa para resgate no momento necessário;
- A linguagem adotada foi padronizada, e;
- O texto deve ser o mais simples possível.

As facilidades que a ferramenta traz ainda não foram assimiladas por todos os atendentes de 1º e 2º Nível. Medidas estão sendo tomadas a fim de coibir a sua falta de uso. Contudo, os seguintes benefícios são esperados, uma vez que a sua implantação estiver completada:

- Evitará a perda do conhecimento quando o funcionário se desliga da empresa;
- Irá possuir a expertise que a equipe necessita para atingir uma maior produtividade;
- Trará agilidade para a solução dos incidentes;
- Permitirá que a equipe atenda um número maior de incidentes em menos tempo, e;
- Padronizará as respostas nas descrições das soluções.

Para a viabilização desta etapa do projeto, foi nomeado um servidor do tribunal como KBA (Knowledge Base Administrator) – que em português significa “Administrador da Base de Conhecimento”. Este será responsável pela manutenção da Base de Conhecimento. A ele que deverão ser encaminhados todas as sugestões inclusões e, somente ele, poderá inserir definitivamente o texto apresentado.

A figura a seguir mostra a tela principal da base de conhecimento da STI.

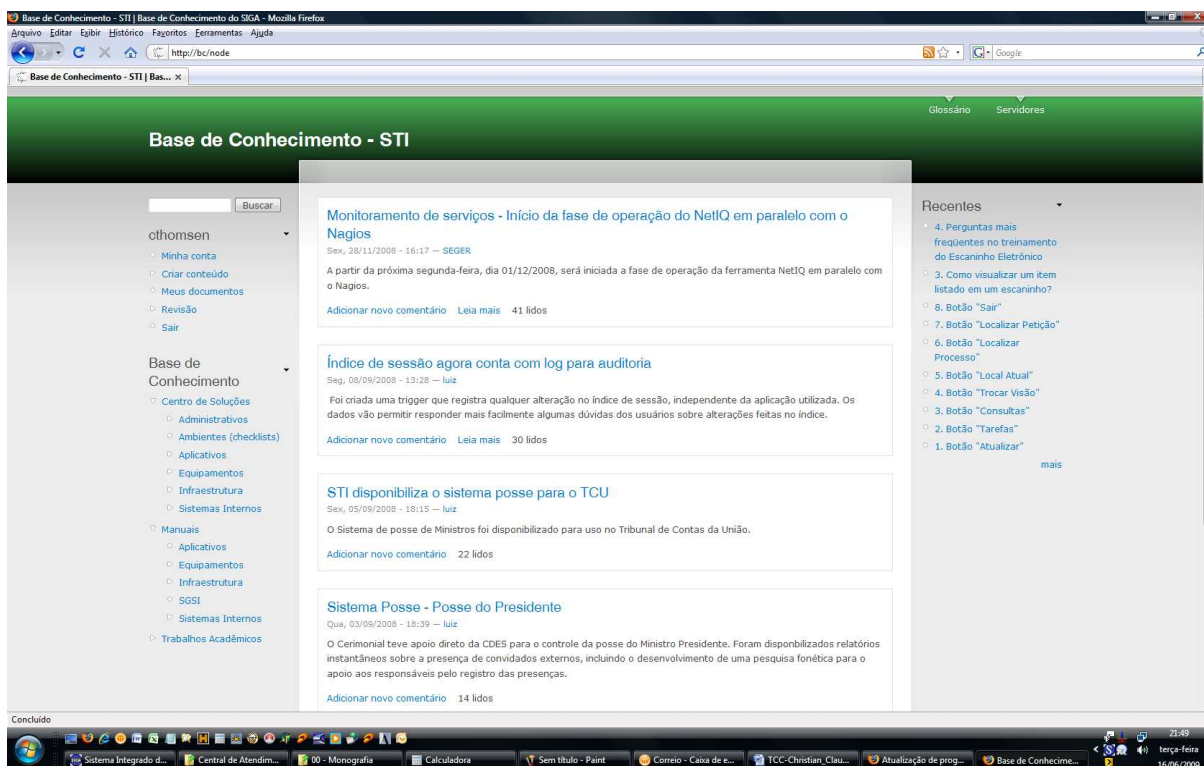


Figura 17 – Base de Conhecimento (Moodle)  
Fonte: Intranet/STJ

### 5.1.7 Proposta de um novo SLA

Percebeu-se ao longo dos tempos que faltava uma forma de se documentar os acordos e combinados feitos com as partes interessadas nesse processo. Com isso, a STI se sentia refém das demais áreas, uma vez que, sempre encontrava-se em débito no que diz respeito a cumprimento das obrigações e dos prazos, mas ao mesmo tempo não possuía forças para cobrar e exigir a execução do acordado com as outras partes.

A implantação do certificado ISO foi o primeiro acordo formal que conseguiu ter efeito prático. Como se tratava de um projeto patrocinado pela Presidência do Tribunal, as áreas adjacentes se viram na obrigação de colaborar. Áreas essas que por definição da certificação são denominadas de FORNECEDORES.

A partir de então, esses fornecedores começaram a tratar com mais solenidade e protocolo as demandas solicitadas pela CORE. E as suas incumbências, nesse contexto, não são nada além das atividades por eles executadas diariamente. Situação exemplo: O Fornecedor SAF (Secretaria de Administração e Finanças). A esta Secretaria está subordinada a Coordenadoria de Arquitetura e Engenharia. São os responsáveis pela compra e fornecimento de cabos de rede. Portanto, nesse cenário em que eles são um dos fornecedores da CORE, é preciso que as suas atividades sejam bem cumpridas de forma a

permitir que a STI cumpra seu papel. Quando se abre um chamado pedindo a instalação de um computador ou impressora de rede e a TI não cumpre por falta de material, recai sobre ela a avaliação negativa da satisfação do usuário, além do não cumprimento dos prazos estipulados pela Certificação. Daí a necessidade de se ter formalizado todos os papéis, obrigações e prazos de cada parte envolvida.

Fazendo uso do ditado “Casa de ferreiro, espeto de pau” os fornecedores que menos cumprem com seu papel e que, ao mesmo tempo, são aqueles que mais a CORE necessita, são os fornecedores da própria STI. São eles: A CDES, a CIEP e a SEGHS. Não haveria grande impacto se outro fornecedor como a SGP não mantivesse atualizados os registros dos treinamentos realizado (ver Anexo A – Avaliação de Fornecedor SGP, item 3), ou ainda, se por acaso a SAF não elaborasse projetos de leiaute para as unidades do escopo (ver Anexo B – Avaliação de Fornecedor SAF, item 4).

Dentro desse processo de implantação de um *Service Desk*, seguindo as boas práticas da biblioteca ITIL, a equipe responsável encontra-se nessa fase de planejamento dos trabalhos. Existe hoje um SLA com a empresa terceirizada prestadora de serviços de Suporte 1º e 2º Nível. Trata-se de um documento redigido pelos gestores das áreas e o Preposto da empresa estabelecendo algumas atividades e condutas que devem ser executadas diante de determinadas situações.

Neste contrato de prestação de serviços, a forma de pagamento é feita mediante cada chamado atendido. Nos casos de chamados de 1º Nível, paga-se R\$ 7,91 e de 2º Nível R\$ 28,95 (ver Anexo D). Basta estar um pouco atento a essa informação que pode-se concluir: quanto mais chamados atendidos, maior o lucro. De fato foi essa a filosofia adotada pela empresa em questão. Como as cláusulas que dissertam sobre as RESPONSABILIDADES DAS PARTES (ver Anexo D), mais especificamente da CONTRATADA, são muito restritas, esta se viu livre para executar os mais absurdos atendimentos e cobrar por isso. Situação exemplo: Usuário abriu um chamado solicitando mouse pad para todos os computadores do setor. Tratava-se de 64 itens. A empresa abriu 64 chamados para fazer a “Instalação de Mouse Pad” e requeria, pela prestação deste serviço, receber o valor de R\$ 2.359,04 como pagamento. Por mais absurdo que pareça, muito se discutiu a respeito desta estapafúrdia situação. Afinal de contas, o contrato não define o quê é um atendimento e, muito menos, a sua forma. Foi a partir deste episódio que as partes concordaram em melhor documentar as situações e, com isso, criou-se a primeira versão de um Acordo de Nível de Serviço, ou SLA (ver Anexo C – SLA Central It). No supracitado caso, foram cancelados os

63 chamados e mantido apenas um do 1º e outro do 2º Nível para entrega e distribuição dos referidos mouse pads.

Outra fragilidade presente na CORE é a falta de acordos entre os fornecedores internos da STI. O acordo é praticamente verbal e, nos momentos mais críticos, só impõe-se com a intervenção do Secretário de TI. Nesse caso, também há um documento estabelecendo alguns procedimentos entre a CORE e a CIEP (ver Anexo E – OLA – Coordenadoria De Infra-Estrutura). Muito embora seja um SLA entre a Central It e a própria CIEP, é nele que a CORE se baseia para cobrar a execução dos subchamados que são repassados.

Conforme dito anteriormente, esse é um procedimento que ainda está na fase de estudos, não tendo nenhum produto concretizado. Desta forma, será apresentada, a seguir, uma proposta de um SLA entre a CORE e a Central IT .

## PROPOSTA DE SLA

Coordenadoria de Relacionamento & Central IT Ltda

### 1. Definições:

1.1 - Estação de Trabalho: computador e todos os periféricos a ele conectados (teclado, monitor, mouse, leitora de código de barras, impressoras).

### 2. Obrigações da Contratada:

#### SERVIÇO DE ATENDIMENTO REMOTO - 1º NÍVEL

2.1 - Receber as chamadas dos usuários, analisando a solicitação com vistas ao tratamento para a resolução do pedido ou do problema apresentado;

2.2 - Informar, orientar o usuário e solucionar problemas sobre o uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos e sistemas de informação utilizados no STJ;

2.3 – Registrar todas as chamadas relativas a TI, incluindo todas as informações sobre o atendimento efetuado, nas regras definidas e em ferramenta fornecida pelo STJ;

2.4. Esclarecer dúvidas, orientar e solucionar problemas sobre:

- a) o uso de equipamentos e softwares (Windows, Office, Lotus Notes, Internet Explorer) disponíveis nas estações de trabalho;
- b) a configuração, a instalação, o funcionamento e a manutenção de equipamentos e softwares;

- c) à utilização dos sistemas corporativos do STJ;
- d) os problemas de conexão ao sistema (pedidos de ativação de linhas, testes de comunicação, etc.);
- e) as operações básicas em microcomputadores, impressoras, acessórios e periféricos;
- f) à utilização dos serviços disponíveis na rede para o usuário;
- h) os produtos e os serviços disponibilizados para as estações de trabalho do STJ;
- i) hardware das estações de trabalho, encaminhando a ocorrência para o setor responsável pela manutenção dos equipamentos.

2.5 – Encaminhar para o serviço de atendimento presencial (2º nível) ou para os demais níveis da cadeia de suporte definida pelo STJ as chamadas não solucionadas neste serviço.

2.6 – Horário de prestação do serviço

a) O serviço de atendimento remoto deve estar disponível:

\* Nos dias úteis das 6h às 20h, de modo ininterrupto;

\* Nos dias não úteis em regime de plantão.

b) A contratada deve elaborar um plano para atendimento aos usuários, objetivando abranger os horários previstos, de forma que haja uma concentração maior de atendentes nos horários de maior pico, observando os indicadores de níveis de serviços estabelecidos.

c) O STJ poderá, em casos excepcionais, solicitar prorrogação do horário de prestação dos serviços, bem como da sua execução em horários distintos dos estabelecidos, desde que a necessidade seja comunicada previamente à contratada.

2.7 – Local de execução do serviço

a) Será executado nas dependências do Prédio da Administração – Bloco F – 1º Andar, na cidade de Brasília-DF.

b) A execução do serviço nas dependências do STJ decorre da necessidade de segurança da informação, pelo controle do acesso, bem como dos sistemas de informação que serão colocados à disposição da contratada.

2.8 – Infra-estrutura

O STJ disponibilizará:



- a) as instalações, o mobiliário e as estações de trabalho necessários à execução do serviço;
- b) a ferramenta SIGA para o registro, o acompanhamento e o controle das chamadas;
- c) a ferramenta Microsoft SMS 2003 e Microsoft SCCM 2007 para a intervenção remota nas estações de trabalho.

#### 2.9 – Qualificação mínima dos profissionais

- a) Os profissionais alocados à prestação de serviço de atendimento remoto devem possuir, no mínimo, o ensino médio completo e experiência mínima de um ano de atuação em atendimento a usuários de TI, na atividade help desk (ou atividade com nomenclatura similar) ou técnico de suporte de TI.
- b) As qualificações profissionais exigidas para os técnicos que executarão os serviços contratados deverão ser comprovadas por meio de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho, contratos de trabalho assinados ou outro meio idôneo.

#### 2.10 – Indicadores de níveis de serviço

- a) O serviço de atendimento remoto será medido com base em indicadores e metas de níveis de serviço, vinculados às fórmulas de cálculo específicas, de cumprimento obrigatório pela contratada, conforme a determinado pela Certificação ISO da CONTRATANTE.
- b) As metas serão avaliadas nos períodos compreendidos entre o primeiro e o último dia de cada mês.
- c) Os tempos serão contados a partir do recebimento da solicitação do usuário.
- d) As metas iniciais serão vigentes somente para os primeiros 60 (sessenta) dias após o efetivo início da prestação do serviço. Após esse período, a contratada deverá cumprir as metas definitivas.

...

Esclarece-se neste instante que os elementos que irão formar esses SLAs estão sendo colhidos de contratos de prestação de serviços assinados pelo STJ e as empresas contratadas. Além desses, estará sendo feita uma vasta pesquisa nos diversos editais de contratação que poderão, através das experiências vividas por outros órgãos, ser incorporadas às rotinas do tribunal.

## 6. PRÓXIMOS PASSOS PARA CONSOLIDAÇÃO DO *SERVICE DESK*

Apesar dos grandes avanços já alcançados no ambiente do SAC graças aos recursos oferecidos pela biblioteca ITIL, muito há que se fazer. A proposta feita aqui vai além da implantação do Gerenciamento de Incidentes, num ambiente de *Service Desk*. Foi o ponto de partida, pois já havia parte de sua estrutura implementada.

Os próximos passos já estão traçados. As equipes de atendentes do 1º e 2º Nível já estão em sintonia com os procedimentos. Aos Fornecedores é que falta maior engajamento. E é por conta disso que a continuidade deste projeto será focada em primeiro lugar na criação de SLAs, de OLEs e, se necessário for, de UCs.

Assim que os acordos estiverem definidos e assinados, pretende-se trabalhar no foco dos problemas. Uma vez que a causa raiz é desconhecida, medidas de contorno são executadas até que se encontre uma solução definitiva.

Existem hoje no STJ problemas que merecem ser tratados por uma equipe de Gerenciamento de Problemas. Esses incidentes estão sendo registrados em demasia e, até então, só são resolvidos através de soluções paliativas. Situação exemplo: após o upgrade do DHCP na rede do Tribunal, certas impressoras perdem seu endereço de IP na hora em que são religadas. Até hoje não se sabe o quê está causando isso. A solução que está sendo aplicada é de instalá-las como impressoras escravas. Resolve a situação, porém com um procedimento considerado como um retrocesso.

Muito embora ainda não se trate com mais afinco a questão do Gerenciamento de Problemas, os técnicos das três Coordenadorias concordam que é um procedimento urgente a ser adotado. Provavelmente o Gerenciamento de Problemas será o próximo passo assim que os SLAs e OLAs estejam finalizados.

A expectativa na diminuição de incidentes é grande. Assim como foi possível melhorar o atendimento após a implantação do protótipo do Sistema SIGA, espera-se que, com a implantação do gerenciamento de problemas, as equipes possam iniciar os trabalhos de atendimentos de maneira pró-ativa.

## 7. CONCLUSÃO

A aplicação de boas práticas se tornou um objetivo comum para a maioria das organizações, públicas ou privadas, preocupadas com a qualidade dos serviços de TI e sua melhoria contínua, e com o alinhamento dos serviços de TI às estratégias do negócio.

Neste trabalho foi possível estudar os conceitos da biblioteca ITIL, enfocando o Gerenciamento de Incidentes no ambiente de *Help Desk* da Secretaria de TI do Superior Tribunal de Justiça. A análise dos dados levantados demonstrou a necessidade de mudanças que possibilitassem o efetivo gerenciamento. A mudança de cultura foi necessária e imprescindível para a implementação da ITIL e causou resistência em diversos setores, aumentando o tempo realização do projeto. Além disso, a falta de informação, constatada em parte da equipe, também foi um obstáculo.

Após essa etapa, entretanto, pode-se alcançar benefícios tais como: aumento do índice de satisfação dos usuários, diminuição dos prazos de atendimento, melhoria da qualidade dos serviços prestados aos usuários e conseqüente aumento da motivação da equipe de TI.

Além disso, também foi possível, a partir deste novo cenário, propor a adoção de novos processos de gerenciamento de serviços que fazem parte da biblioteca ITIL e que são necessários para que o *Help Desk* possa evoluir para um *Service Desk*.

A aplicação de boas práticas da ITIL não significa adotar processos pré-fabricados ou estáticos. Cada organização deve adaptá-las às suas necessidades específicas em busca de resultados adequados à sua realidade. Esse é o grande desafio.

## 8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FERNANDES, A. A.; ABREU, V. F. **Implantando a governança de TI: da estratégia à gestão dos processos e serviços**. Rio de Janeiro: Brasport, 2006.

HDO TREINAMENTOS E CONSULTORIA EM HELP DESK E SERVICE DESK. **Treinamento em Help Desk**. 2.0.ed. Brasília : HDO, 2009.

MAGALHÃES, Ivan; PINHEIRO, Walfrido. **Gerenciamento de serviços de TI na prática: Uma abordagem com base no ITIL**. 1.ed. São Paulo : Novatec, 2007.

PINK ELEPHANT. **The Benefits of ITIL**. Disponível em <https://www.pinkelephant.com/NR/rdonlyres/8204D1AB-29E1-4EF7-A499-5A1AFEC5D7B1/4371/TheBenefitsOfITILv26.pdf>  
Acesso em 29/05/2009

PINK ELEPHANT DO BRASIL. **ITIL Fundamentos 3.0**. 2.0 ed. Brasília : Pink, 2009.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, STJ. **Regulamentação de Serviços**. Disponível em <http://www.stj.gov.br>. Acesso em: 04/03/2009.

**ANEXO A**  
**Avaliação de Fornecedor SGP**

**Avaliação do Fornecedor – Gestão de Pessoas**

AFGP  
Versão 03

**ESCOPO: Recebimento, Processamento e Solução de Solicitações de Suporte em TI**

**PERÍODO AVALIADO:**

Serviço Prestado	Situação				
	NO	OT	BO	RE	IN
1. Executar e organizar os treinamentos de acordo com o definido no Plano de Capacitação.					
2. Executar e organizar os treinamentos não previstos no Plano de Capacitação.					
3. Manter atualizados os registros dos treinamentos realizados.					
4. Informar e justificar ao Conselho da Qualidade alterações ocorridas no planejamento e execução dos treinamentos, quando estes não ocorrerem nas datas previstas.					
5. Prover recursos humanos necessários para manter o Sistema de Gestão da Qualidade.					

**Legenda:**

- NO – Não Ocorreu no período
- OT – Ótimo
- BO – Bom
- RE – Regular
- IN – Insatisfatório

**Comentários:**

**ANEXO B****Avaliação de Fornecedor SAF****Avaliação do Fornecedor – Administração e Finanças**AFAF  
Versão 00**ESCOPO: Recebimento, Processamento e Solução de Solicitações de Suporte em TI****PERÍODO AVALIADO:**

Serviço Prestado	Situação				
	NO	OT	BO	RE	IN
1. Fornecer material de consumo, em atendimento às solicitações efetuadas mensalmente.					
2. Atender às solicitações de bens permanentes (mobiliário) em tempo hábil, de modo a não afetar o funcionamento do Sistema de Gestão da Qualidade.					
3. Realizar a manutenção das instalações prediais (telefonia, iluminação, ar condicionado, limpeza).					
4. Elaborar projetos de leiaute para as unidades do escopo.					
5. Executar projetos de leiaute nas unidades do escopo.					
6. Outros serviços (mencionar):					

**Legenda:**

**NO** – Não Ocorreu no período

**OT** – Ótimo

**BO** – Bom

**RE** – Regular

**IN** – Insatisfatório

**Comentários:**

## ANEXO C

### SLA – Central IT

#### PROCEDIMENTOS PARA ABERTURA DE CHAMADOS – SIGA

##### PROCEDIMENTOS

- 1) Chamado Instantâneo:
  - Somente será utilizado para assuntos não relacionados a TI, e não serão pagos.
- 2) Software:
  - Instalação
    - Será elaborada uma lista de softwares homologados pelo STJ para a devida instalação;
    - Softwares que necessitem de licenças de uso deverão ser instalados seguindo procedimento de controle de licenças;
    - Será tratada como exceção a instalação de softwares nas estações de trabalho localizadas na garagem do Tribunal, enquanto o link com a referida rede se fizer em baixa velocidade. Essas instalações deverão ser efetuadas pelo 2º nível;
    - Eventuais exceções para soluções específicas serão tratadas pelo 2º nível. Ex: SEFIP, ...
  - Antivírus
    - A solução dos chamados relativos a antivírus deve acontecer no SAC. Caso a solução não seja possível, deve ser realizado contato com a CIEP para orientações quanto ao procedimento a ser realizado.
- 3) Recolhimento de equipamentos:
  - O SAC deverá encaminhar o chamado diretamente à Seção de Gerência de Hardware e Software – SEGHS;
  - Caso seja encaminhado erroneamente às outras áreas do 2º nível, essas deverão encaminhar o chamado a SEGHS, ao invés de abrir sub-chamado. **Não** serão pagos dois chamados de 2º nível para essa ocorrência;
- 4) Manutenção de equipamentos:
  - O SAC deverá encaminhar para o 2º nível que procederá à manutenção em chamado único, mesmo que a solicitação demande avaliação/manutenção por técnicos distintos;

- 5) Movimentação de equipamentos:
- Definição de estação:  
Caracterizam uma estação: o computador e todos os periféricos a ele conectados (teclado, monitor, mouse, leitora de código de barras, impressoras);
  - Movimentação de várias estações:  
Deverá ser aberto apenas um chamado de 1º nível para a solicitação do usuário, e um de 2º nível para cada estação a ser movimentada;
  - Transferência de impressoras e semelhantes:  
Deverá ser aberto apenas um chamado de 1º nível para a solicitação do usuário, e um de 2º nível para cada estação a ser reconfigurada;
  - Substituição de estações:  
Deverá ser aberto apenas um chamado de 1º nível para a solicitação do usuário, e um chamado de 2º nível para cada estação a ser instalada;
- 6) Chamado relativo a quedas de serviços (bancos de dados, internet, etc...):
- Deve ser registrado todo chamado demandado pelo usuário.
- 7) Chamado aberto pelo usuário:
- A triagem deve obrigatoriamente ser realizada pelo SAC, que deverá observar a obrigatoriedade de alguns campos (Tipo, Grupo, Categoria, Ramal).
- 8) Chamado de desenvolvimento de novas rotinas e assemelhados:
- Deve ser encaminhado pelo SAC diretamente à Coordenadoria de Desenvolvimento - CDES, como Tarefa Interna;
  - Caso seja encaminhado erroneamente às outras áreas do 2º nível, essas deverão encaminhar o chamado à CDES, ao invés de abrir sub-chamado.
- 9) Chamado resolvido pelo usuário (após encaminhado ao 2º nível):
- Deverá ser devolvido ao SAC para triagem, com andamento indicando que foi resolvido pelo usuário.
- 10) Chamado relativo a cadastramento de usuário:
- Deverá ser tratado pelo SAC
- Exceções: SIAFI, SIGESP, INCOM
- 11) Troca de consumíveis (toner, cartuchos de tinta, etc...):
- Deverá ser efetuada sempre pelo usuário, permitindo abertura de chamado apenas quando necessária orientação técnica.
- 12) Chamado duplicado:



- O chamado que contenha problema idêntico ao descrito em outro chamado deverá ser cancelado e não glosado;
  - Deverá ser adotado pelo atendente de 1º nível procedimento de conferência dos últimos chamados abertos pelo cliente ou dos últimos chamados abertos para determinado patrimônio.
- 13) Distribuição de chamados no 2º nível:
- O chefe pela área de atendimento presencial deverá distribuir os chamados. Caso se ausente da área, deve indicar alguém do quadro para executar esta função;
  - O pessoal do quadro e os estagiários serão incluídos na distribuição de chamados caso a carga de trabalho esteja maior do que a produção dos terceirizados.
- 14) Atendimento em residência de Ministro:
- Será efetuada a abertura de um chamado para cada 01(uma) hora ou fração de hora com franquia de 10(dez) minutos de atendimento em uma residência de Ministro. A abertura do chamado deverá ser efetuada pelo Chefe da Seção de Atendimento a Ministros;
  - O chamado deverá ser registrado com um usuário padrão: usuarioplantao.
- 15) Plantão em Sessões de Julgamento:
- Será efetuada a abertura de um chamado para cada 01(uma) hora ou fração de hora com franquia de 10(dez) minutos de plantão nas Sessões de julgamento. A abertura do chamado deverá ser efetuada pelo Chefe da Seção;
  - O chamado deverá ser registrado com um usuário padrão: usuarioplantao.
- 16) Instalação/Troca de equipamentos de pequeno porte:
- As solicitações de instalação e troca de equipamentos de pequeno porte ( teclado, mouse, caixas de som, leitor de código de barras e leitor de certificado digital ) serão efetuados pelas Áreas de Atendimento Presencial – 2º Nível e **não** pela Seção de Gerenciamento de Hardware e Software.
- 17) Solicitação de cancelamento de chamado pelo usuário no 1º nível:
- Para as solicitações de cancelamento de chamado pelo usuário no SAC, seja o chamado aberto pelo usuário ou pelo próprio SAC, deverá ser efetuado um **fechamento** do chamado, visto que o mesmo deverá ser quantificado para efeito contábil.
- 18) Solicitação de cancelamento de chamado pelo usuário no 2º nível:
- Para as solicitações de cancelamento de chamado pelo usuário no 2º nível, ou seja, chamado em que não foi necessária a intervenção de um técnico presencialmente,

este deverá ser **devolvido** ao SAC para o devido **fechamento**, visto que o mesmo deverá ser quantificado para efeito contábil.

19) Chamados referentes a: instalação de impressora em mais de uma estação, instalação de software em mais de uma estação e diagnóstico de lentidão em estações, devem ser repassados para o 2º. nível.

Controle de alterações

Alterado por	Data

ASSINATURAS

**ANEXO D**  
**CONTRATO CORE – *Service Desk***

**PROCESSO STJ Nº 6576/2006**

**CONTRATO STJ Nº 212/2006**

Prestação de serviços de operação de  
Central de Atendimento a Usuários.

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, as partes abaixo qualificadas têm entre si justo e avençado o objeto a seguir descrito, com fundamento no disposto nas Leis nº 8.666/93, 10.520/02 e no Decreto nº 5.450/05, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

**1.1** – Constitui objeto do presente contrato a prestação de serviços de operação de Central de Atendimento a Usuários, englobando os serviços de SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente e ASP – Atendimento de Suporte Presencial aos usuários do CONTRATANTE, compreendendo:

- a) 45.000 chamados anuais de atendimento de 1º Nível - SAC;
- b) 27.000 chamados anuais de atendimento de 2º Nível – ASP.

**1.2** – As especificações técnicas constantes do edital de licitação aderem a este contrato e dele fazem parte, independentemente de transcrição.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DO DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS**

**2.1** - Os serviços descritos no item 1.1 compreendem as atividades de operação de Central de Atendimento a usuários internos e externos do CONTRATANTE.

**2.2** - Os serviços contratados deverão ser prestados em dois níveis de atendimento:

**a)** 1º nível de atendimento – Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): utilização do Sistema Integrado de Gestão de Atendimento (SIGA), nas dependências do CONTRATANTE, visando o registro, atendimento por check-list, FAQ (Frequently Asked Questions) e controle de todos os chamados para atendimento demandados pelos usuários internos e externos do CONTRATANTE.

**b)** 2º nível de atendimento - Atendimento de Suporte Presencial (ASP): realização de atividades demandadas pelo Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

**2.3** - A CONTRATADA prestará os serviços de segunda a sexta - feira, das 7h às 20h, excluídos os feriados nacionais e regimentais do CONTRATANTE.

**a)** A CONTRATADA manterá, no CONTRATANTE, plantão de 1 (um) posto de atendimento em cada nível (1º e 2º), em regime de 24 horas x 7 dias por semana x 365 dias por ano;

**2.4** - O 1º Nível de Atendimento (SAC), por meio do sistema SIGA, compreende as seguintes atividades:

**a)** operar a Central de Atendimento, cujas atividades são as de receber, registrar, solucionar ou encaminhar no sistema SIGA todas as solicitações de atendimento;

**b)** registrar e controlar os chamados técnicos demandados à Central de Atendimento aos Clientes por meio do sistema SIGA;

**c)** executar procedimentos de análise da solicitação, procurando, se possível, atendê-la ainda no 1º nível;

**d)** executar atendimento remoto, a partir dos postos de atendimento nos equipamentos dos usuários;

**e)** encaminhar solicitações de atendimento não resolvidas para o 2º nível;

**f)** encaminhar solicitações de atendimento a equipe do CONTRATANTE, nos casos em que não se enquadrem como serviços de 1º e 2º níveis;

**g)** atualizar o histórico das solicitações de atendimento;

**h)** acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;

**i)** informar à Unidade Fiscalizadora do CONTRATANTE quando do não cumprimento dos prazos previstos de atendimento.

**2.5** – O 2º Nível de Atendimento (ASP) compreende as seguintes atividades:

**a)** prestar serviços de suporte presencial, nas dependências do CONTRATANTE e nas residências dos Senhores Ministros, para os atendimentos não resolvidos pelo primeiro nível ou que pelas características exijam a presença do atendente;

**b)** solucionar os chamados não atendidos em 1º nível, que tenham pertinência com o objeto do contrato;

**c)** solucionar problemas de configuração de estações de trabalho, envolvendo ambiente operacional e demais softwares que compõem a plataforma de estações clientes;

**d)** solucionar problemas de configuração de dispositivos das estações de trabalho (impressoras, unidades de leitura e gravação CD/DVD, mouses, teclados, monitores, placas de rede, outros);

**e)** executar serviços de campo, como troca ou remanejamento de equipamentos, insumos, instalação de programas, configuração de estações e seus dispositivos conectados;

**f)** informar à SAC os problemas relativos a solicitação que estejam fora do escopo de atendimento de segundo nível, identificadas em campo;

**g)** solucionar problemas de reparos técnicos das estações de trabalho (impressoras, unidades de leitura e gravação CD/DVD, mouses, teclados, monitores, placas de redes, microcomputadores e outros).

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DA EXECUÇÃO**

**3.2** - Os chamados de atendimento demandados para a Central de Atendimento deverão ser executados pela CONTRATADA, que deverá obedecer aos seguintes critérios de elaboração e controle estabelecidos neste Contrato:

**a)** a abertura de chamados de suporte técnico ocorrerá por meio de ligações telefônicas ou registro no sistema SIGA;

**b)** no ato de abertura do chamado técnico, o usuário fornecerá as informações necessárias para o atendimento, de acordo com as rotinas a serem implementadas pelo CONTRATANTE em comum acordo com a CONTRATADA;

**c)** os chamados efetuados serão controlados no sistema SIGA;

**d)** o CONTRATANTE terá acesso ao sistema SIGA para o acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura;

**e)** antes do fechamento de cada chamado, a CONTRATADA deverá consultar o solicitante do atendimento para se certificar que o problema foi solucionado;

**f)** um chamado técnico não poderá ser fechado sem anuência do CONTRATANTE, do solicitante ou sem que o problema tenha sido solucionado;

**g)** o chamado técnico que for fechado sem o atendimento dos requisitos estabelecidos na alínea anterior será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

### **CLÁUSULA QUARTA – DOS NÍVEIS DE QUALIDADE**

**4.1** - A CONTRADA deverá manter os seguintes níveis de qualidade:

INDICADOR DE	FÓRMULA	Valor
--------------	---------	-------

<b>DESEMPENHO</b>		<b>Esperado</b>
<b>IIA</b> - Índice de Início de Atendimento no Prazo	Nº de chamados com início de atendimento no prazo / total de chamados X 100	90%
<b>ISS</b> – Índice de Soluções das Solicitações no Prazo	Nº de chamados atendidos no prazo / total de chamados X 100	95%
<b>ICA</b> – Índice de Chamados Atendidos no Mesmo Dia	Nº de chamados atendidos no mesmo dia / total de chamados X 100	90%

**4.2** - Os índices constantes no item anterior serão emitidos pelo próprio sistema SIGA.

**4.3** – A CONTRATADA treinará os profissionais alocados na execução dos serviços na Norma ISO 9001/2000.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DO REPRESENTANTE ADMINISTRATIVO**

**5.1** – A CONTRATADA indicará um representante e um substituto eventual para a coordenação dos serviços e para a gestão administrativa do contrato.

**5.2** - O representante deverá estar disponível nas dependências do CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário de 09h às 19h e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário.

**5.3** - O representante administrativo terá como principais atividades:

- a) acompanhar a execução dos serviços contratados;
- b) assegurar-se de que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução dos serviços contratados;
- c) informar ao CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- d) elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referente ao acompanhamento da execução dos serviços contratados;
- e) executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;
- f) acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de atendimento.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DO PREÇO E DA REPACTUAÇÃO**

**6.1** – As partes estipulam que o preço estimado da prestação dos serviços é o constante na planilha do Anexo Único, em especial:

- a) valor unitário para SAC de R\$ 7,91 (sete reais e noventa e um centavos);
- b) valor unitário para ASP de R\$ 28,95 (vinte e oito reais e noventa e cinco centavos).

**6.2** - Os preços ajustados são finais e definitivos, neles estando inclusos todos os encargos que a CONTRATADA experimentará no cumprimento das obrigações assumidas.

**6.3** – Os preços pactuados têm por base a proposta apresentada pela CONTRATADA em 25/10/2006.

**6.4** – Os preços descritos no item 6.1 poderão ser repactuados, mediante negociação entre as partes, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir, cabendo à CONTRATADA apresentar, junto à solicitação, a devida justificativa e demonstração analítica da variação dos componentes de custo do contrato, de acordo com planilha de custos e formação de preços, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, com a comprovação de registro na Delegacia Regional do Trabalho, entre outros, visando à análise e aprovação pelo CONTRATANTE.

**6.5** – Para os fins previstos no item anterior, considera-se como data do orçamento a que a proposta se referir, a data do início da vigência do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta.

**6.6** – Ocorrendo a primeira repactuação, as subseqüentes só poderão ocorrer obedecendo ao prazo mínimo de 1 (um) ano, a contar do início dos efeitos da última repactuação.

**6.7** – Por ocasião da repactuação, poderão ser contemplados todos os componentes de custo do contrato que tenham sofrido variação, desde que haja uma demonstração analítica devidamente justificada e comprovada.

**6.8** – Não é admitida a inclusão, por ocasião da repactuação, de qualquer item de custo não previsto nos componentes apresentados originariamente.

## **CLÁUSULA DÉCIMA - DA RELAÇÃO EMPREGATÍCIA E DOS ENCARGOS SOCIAIS**

**10.1** - As partes desde já ajustam que não existirá para o CONTRATANTE qualquer solidariedade quanto ao cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias para com os empregados da CONTRATADA, cabendo a esta assumir, de forma exclusiva, todos os ônus advindos da relação empregatícia.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO DIREITO DE PROPRIEDADE E CONFIDENCIALIDADE**

**12.1** - A CONTRATADA obriga-se a tratar como “segredos comerciais e confidenciais” quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, etc., utilizando-os apenas para as finalidades previstas no contrato, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros.

**12.2** - O descumprimento do item anterior implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA, previstas neste contrato e na legislação vigente.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES**

**13.1** - Além das demais obrigações expressamente previstas neste contrato e de outras decorrentes da natureza do ajuste, deverá a CONTRATADA:

**a)** formalizar a indicação do representante administrativo junto ao CONTRATANTE e contar com a anuência deste.

**b)** atender as instruções do CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nos prédios do Tribunal;

**c)** executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente;

**d)** fornecer aos seus empregados todos os equipamentos de proteção individual e coletiva, observando e cumprindo as normas relacionadas com a segurança e higiene no trabalho;

**e)** promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento de notificação, de qualquer dos seus empregados que não corresponder aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE;

**f)** apresentar seus empregados com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo CONTRATANTE, para fins da execução dos serviços contratados;

**g)** implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE;

**h)** prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste Contrato, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;

**i)** responsabilizar-se pela limpeza e conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;



j) comunicar às unidades do CONTRATANTE responsáveis pela fiscalização do Contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;

k) responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio do CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;

l) submeter seus empregados aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências;

m) manter, durante todo o período de vigência do ajuste, todas as condições que ensejaram sua contratação.

**13.2** - Além das demais obrigações previstas neste contrato e de outras decorrente da natureza do ajuste, deverá o CONTRATANTE:

a) efetuar o pagamento apenas das atividades que tenha oficialmente autorizado;

b) assegurar o acesso dos empregados da CONTRATADA, quando devidamente identificados, aos locais em que devam executar suas tarefas;

c) acatar e pôr em prática, sempre que julgar necessárias, as recomendações feitas pela CONTRATADA no que diz respeito às condições, ao uso e ao funcionamento dos sistemas e equipamentos;

d) prestar todas as informações e esclarecimentos que os empregados da CONTRATADA encarregados da execução dos serviços venham solicitar para o desenvolvimento dos trabalhos;

e) disponibilizar à CONTRATADA local adequado para a guarda das ferramentas, materiais e equipamentos utilizados durante a execução dos serviços;

f) fiscalizar, no seu exclusivo interesse, o exato cumprimento das cláusulas e condições estabelecidas neste contrato;

**13.3** - Poderá o CONTRATANTE, a qualquer tempo, exigir da CONTRATADA a comprovação das condições referidas na alínea “m” do item 13.1.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS PENALIDADES**

**14.1** - Nos termos do art. 86, da Lei nº 8.666/93, fica a CONTRATADA sujeita à multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal faturado para cada índice não atingido com o “Valor Esperado”, conforme tabela constante do item 4.1.

**14.2** – Na hipótese do item anterior, caso o “Valor Esperado” de quaisquer dos índices analisados esteja abaixo de 70% (setenta por cento), a Unidade Gestora do CONTRATANTE deverá manifestar-se sobre o interesse na continuidade da execução do contrato.

**14.3** – Não havendo mais interesse do CONTRATANTE na execução do contrato, total ou parcialmente, em razão do descumprimento, por parte da CONTRATADA, de qualquer das condições avençadas, fica estipulada a multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor pactuado, nos termos do inciso II, do artigo 87, da Lei nº 8.666/93.

**14.4** – O disposto nos itens anteriores não prejudicará a aplicação de outras penalidades a que esteja sujeita a CONTRATADA, nos termos dos artigos 87 e 88 da Lei nº 8.666/93.

**14.5** – O valor da multa aplicada, após regular procedimento administrativo, será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE ou ainda, se for o caso, cobrado judicialmente.

**14.6** - Excepcionalmente, “*ad cautelam*”, o CONTRATANTE poderá efetuar a retenção do valor presumido da multa, antes da instauração do regular procedimento administrativo.

## ANEXO E

### OLA – Coordenadoria De Infra-Estrutura

## ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO ENTRE A CENTRAL IT E A COORDENADORIA DE INFRA-ESTRUTURA/STI/STJ

### 1. Introdução

A CentraIT Tecnologia da Informação LTDA vem através desse documento propor um Acordo de Nível de Serviço, no que se refere aos chamados recebidos pelo sistema SIGA e que devem ser atendidos pela Central de Suporte.

O objetivo do Nível de Serviço é planejar, acordar, monitorar e controlar nível de serviço acordado com o cliente assim como os atributos de qualidade associados ao mesmo. Os benefícios da implantação do gerenciamento do Acordo de Nível de Serviço são:

- Aumento da produtividade dos clientes por meio do fornecimento de melhores serviços;
- Evidências objetivas da qualidade dos serviços entregues evitando assim divergências de opiniões e melhora o grau de relacionamento;
- Esforços contínuos da equipe para manter os serviços nos níveis acordados.
- Existe um equilíbrio entre o nível de serviço desejado e o custo decorrente. O desafio é saber fazer o melhor possível ao menor custo, balanceando essa relação.

Para qualquer processo ser gerenciado ele precisa ser medido e comparado com indicadores pré-estabelecidos. Segue abaixo o acordo de nível de serviço sugerido pela CentraIT Tecnologia da Informação LTDA :

Indicador	Proposta	Meta	Como Medir
Chamados abertos com prioridade <b>10</b>	Solucionar chamados em até <b>30min.</b>	Mínimo de 98%	Relatório do SIGA 30min.úteis
Chamados abertos com prioridade <b>09</b>	Solucionarchamados em até <b>45min.</b>	Mínimo de 95%	Relatório do SIGA 1 Hora útil

Chamados abertos com prioridade <b>08</b>	Solucionar chamados em até <b>08 horas</b>	Mínimo de 93%	Relatório do SIGA 2 Horas úteis
Chamados abertos com prioridade <b>07</b>	Solucionar os chamados em até <b>10 horas</b>	Mínimo de 93%	Relatório do SIGA 3 Horas úteis
Chamados abertos com prioridade <b>06</b>	Solucionar os chamados em até <b>12 horas</b>	Mínimo de 90%	Relatório do SIGA 4 Horas úteis
Chamados abertos com prioridade <b>05</b>	Solucionar os chamados em até <b>18 horas</b>	Mínimo de 90%	Relatório do SIGA 6 Horas úteis
Chamados abertos com prioridade <b>04</b>	Solucionar os chamados em até <b>20 horas</b>	Mínimo de 90%	Relatório do SIGA 9 Horas úteis
Chamados abertos com prioridade <b>03</b>	Solucionar os chamados em até <b>22 horas</b>	Mínimo de 90%	Relatório do SIGA 12 Horas úteis
Chamados abertos com prioridade <b>02</b>	Solucionar os chamados em até <b>24 horas</b>	Mínimo de 90%	Relatório do SIGA 15 Horas úteis
Chamados abertos com prioridade <b>01</b>	Solucionar os chamados em até <b>26 horas</b>	Mínimo de 90%	Relatório do SIGA 18 Horas úteis

## 2. Premissas

- O STJ providenciará as customizações necessárias para que o sistema SIGA gere os relatórios necessários para medir o ANS proposto.
- Chamados que dependam de fatores não controlados pela Central de Suporte (Ex: Informações de Outros Setores do STJ, Parada do ambiente fora do horário de produção) sairão compulsoriamente do ANS.