

# **ITSM - Gerenciamento de Serviço de TI - Magna**

TRF 1ª Região



**Índice**

ITSM - GERENCIAMENTO DE SERVIÇO DE TI .... **ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.**  
 BIZAGI MODELER ..... **ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.**

1 HOME ..... 11

1.1 ITSM/GSTI GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI ..... 12

1.1.1 Elementos do processo ..... 12


1.1.1.1  Mudança ..... 12

1.1.1.2  Conhecimento ..... 12

1.1.1.3  Configuração e Ativos ..... 12

1.1.1.4  Liberação e Implantação ..... 12

1.1.1.5  Fornecedor ..... 13


1.1.1.6  Catálogo de Serviço ..... 13


1.1.1.7  Nível de Serviço ..... 13

1.1.1.8  Problema ..... 13

1.1.1.9  Cumprimento Requisição ..... 14

1.1.1.10  Incidente ..... 14

1.1.1.11  Central de Serviço ..... 14

1.1.1.12  Desenho de Serviço ..... 14

1.1.1.13  Transição de Serviço ..... 14

1.1.1.14  Estágio Operação de Serviço ..... 14

1.1.1.15  Provedor ..... 14


1.1.1.16  Autoatendimento ..... 15

2 FORNECEDOR ..... 16


2.1 FORNECEDOR ..... 17

2.1.1 Elementos do processo ..... 17

2.1.1.1  Política ..... 17

2.1.1.2  Analista de Fornecedor ..... 17

2.1.1.3  Registrar Fornecedor ..... 17

























2.1.1.4  Registrar Contrato e Vigências ..... 18






























2.1.1.5  Catálogo de Serviço ..... 20



























2.1.1.6  Gerente do Catálogo ..... 21























2.1.1.7  Aprovar Contrato ..... 21

2.1.1.8  Registrar Contratos Associados ..... 21

2.1.1.9	 Aprovar Contrato Associado .....	23
2.1.1.10	 Gerente de Fornecedor.....	23
3	CATÁLOGO SERVIÇO .....	24
3.1	CATÁLOGO SERVIÇO.....	25
3.1.1	Elementos do processo .....	25
3.1.1.1	 Política.....	25
3.1.1.2	 Analista do Catálogo de Serviço .....	25
3.1.1.3	 Registrar Serviço .....	25
3.1.1.4	 Registrar Catálogo Serviço .....	26
3.1.1.5	 Aprovar Oferta .....	28
3.1.1.6	 Financeiro .....	28
3.1.1.7	 Gerente de Nível de Serviço .....	28
3.1.1.8	 Gerente Financeiro .....	28
3.1.1.9	 Nível de Serviço.....	28
3.1.1.10	 Configuração .....	29
3.1.1.11	 Registrar Modelo Oferta .....	29
3.1.1.12	 Registrar Oferta .....	31
3.1.1.13	 Gerente do Catálogo de Serviço .....	33
3.1.1.14	 Gerente de Configuração .....	33
4	NÍVEL SERVIÇO .....	34
4.1	NÍVEL SERVIÇO .....	35
4.1.1	Elementos do processo .....	35
4.1.1.1	 Política.....	35
4.1.1.2	 Analista de Nível de Serviço .....	35
4.1.1.3	 Registrar Nível Serviço .....	35
4.1.1.4	 Aprovar Nível Serviço .....	38
4.1.1.5	 Gerente de Nível de Serviço .....	38
5	CENTRAL SERVIÇO.....	39
5.1	CENTRAL SERVIÇO.....	40
5.1.1	Elementos do processo .....	40
5.1.1.1	 Política.....	40
5.1.1.2	 Central Serviço .....	40
5.1.1.3	 Central de Serviço .....	41









5.1.1.4		Identificar Solicitação .....	41
5.1.1.5		Requisição .....	43
5.1.1.6		Registrar Requisição.....	43
5.1.1.7		Categorizar Requisição .....	44
5.1.1.8		Priorizar Requisição.....	45
5.1.1.9		Incidente .....	46
5.1.1.10		Notificar Solicitante .....	46
6		REQUISIÇÃO .....	47
6.1		REQUISIÇÃO.....	48
6.1.1		Elementos do processo .....	48
6.1.1.1		Política.....	48
6.1.1.2		Central de Serviço .....	48
6.1.1.3		Aprovador da Requisição .....	48
6.1.1.4		Grupo Solucionador.....	48
6.1.1.5		Avaliar Requisição.....	48
6.1.1.6		Notificar Reprovação .....	48
6.1.1.7		Designar Grupo Solucionador .....	49
6.1.1.8		Atender Requisição .....	50
6.1.1.9		Pesquisa Satisfação.....	52
6.1.1.10		Registrar Base Conhecimento .....	52
6.1.1.11		Encerrar Requisição .....	52
6.1.1.12		Notificar envolvidos .....	53
6.1.1.13		Encerrar .....	53
6.1.1.14		Repriorizar .....	53
6.1.1.15		Priorizar Requisição .....	53
6.1.1.16		Notificar Nível Serviço .....	54
6.1.1.17		Acompanhar Requisição .....	55
6.1.1.18		Suspender Nível Serviço.....	56
6.1.1.19		Suspender Nível Serviço Requisição.....	56
6.1.1.20		Nível Serviço Atingido .....	57
6.1.1.21		Escalar Nível Serviço.....	57
6.1.1.22		Resposta Usuário .....	58

6.1.1.23		Parar Nível Serviço .....	58
6.1.1.24		Responder Informações Solicitadas.....	58
6.1.1.25		Resposta Usuário .....	59
6.1.1.26		Atender.....	59
6.1.1.27		Encerrar .....	59
6.1.1.28		Atender.....	59
6.1.1.29		Deliberar Alteração Prazo .....	59
6.1.1.30		Notificar envolvidos .....	60
6.1.1.31		Usuário .....	60
6.1.1.32		Gerente do Processo .....	60
6.1.1.33		xA .....	61
6.1.1.34		Notificar usuário.....	61
6.1.1.35		Aplicar Grupo Solucionador.....	61
6.1.1.36		xA .....	61
6.1.1.37		Cancelar Solicitação.....	61
6.1.1.38		Notificar Cancelamento .....	62
6.1.1.39		Iniciar Nível Serviço.....	62
6.1.1.40		Responder Informações Técnicas.....	63
6.1.1.41		Resposta Dúvida .....	64
6.1.1.42		Iniciar Nível Serviço.....	64
6.1.1.43		Cancelar.....	65
6.1.1.44		Continuar Nível Serviço.....	65
7		PESQUISA SATISFAÇÃO .....	66
7.1		PESQUISA SATISFAÇÃO .....	67
7.1.1		Elementos do processo .....	67
7.1.1.1		Ação Automática.....	67
7.1.1.2		Usuário.....	67
7.1.1.3		Enviar Pesquisa Satisfação .....	67
7.1.1.4		Responder Pesquisa Satisfação.....	67
8		APROVAÇÃO DEMANDA.....	70
8.1		APROVAÇÃO DEMANDA.....	71
8.1.1		Elementos do processo .....	71

8.1.1.1	 Avaliar Item .....	71
8.1.1.2	 Aprovador.....	72
9	PROVEDOR.....	73
9.1	PROVEDOR.....	74
9.1.1	Elementos do processo .....	74
9.1.1.1	 Registrar Pessoa .....	74
9.1.1.2	 Registrar Provedor .....	75
9.1.1.3	 Política.....	76
9.1.1.4	 Gerente de Processo .....	76
10	AUTOATENDIMENTO .....	77
10.1	AUTOATENDIMENTO .....	78
10.1.1	Elementos do processo .....	78
10.1.1.1	 Registrar Requisição .....	78
10.1.1.2	 Consultar Base Conhecimento.....	79
10.1.1.3	 Acionar Chat.....	80
10.1.1.4	 Consultar Solicitações .....	81
10.1.1.5	 Política .....	81
10.1.1.6	 Usuário .....	81
11	CONFIGURAÇÃO.....	82
11.1	CONFIGURAÇÃO.....	83
11.1.1	Elementos do processo .....	83
11.1.1.1	 Registrar Item Configuração .....	83
11.1.1.2	 Aprovar Item Configuração.....	85
11.1.1.3	 Política .....	85
11.1.1.4	 Analista de Configuração .....	86
11.1.1.5	 Gerente de Configuração.....	86
12	INCIDENTE .....	87
12.1	INCIDENTE.....	88
12.1.1	Elementos do processo .....	88
12.1.1.1	 Política .....	88
12.1.1.2	 Central de Serviço .....	88
12.1.1.3	 Grupo Solucionador .....	88
12.1.1.4	 Notificar Comitê Incidente Grave .....	88
12.1.1.5	 Diagnosticar Incidente .....	88

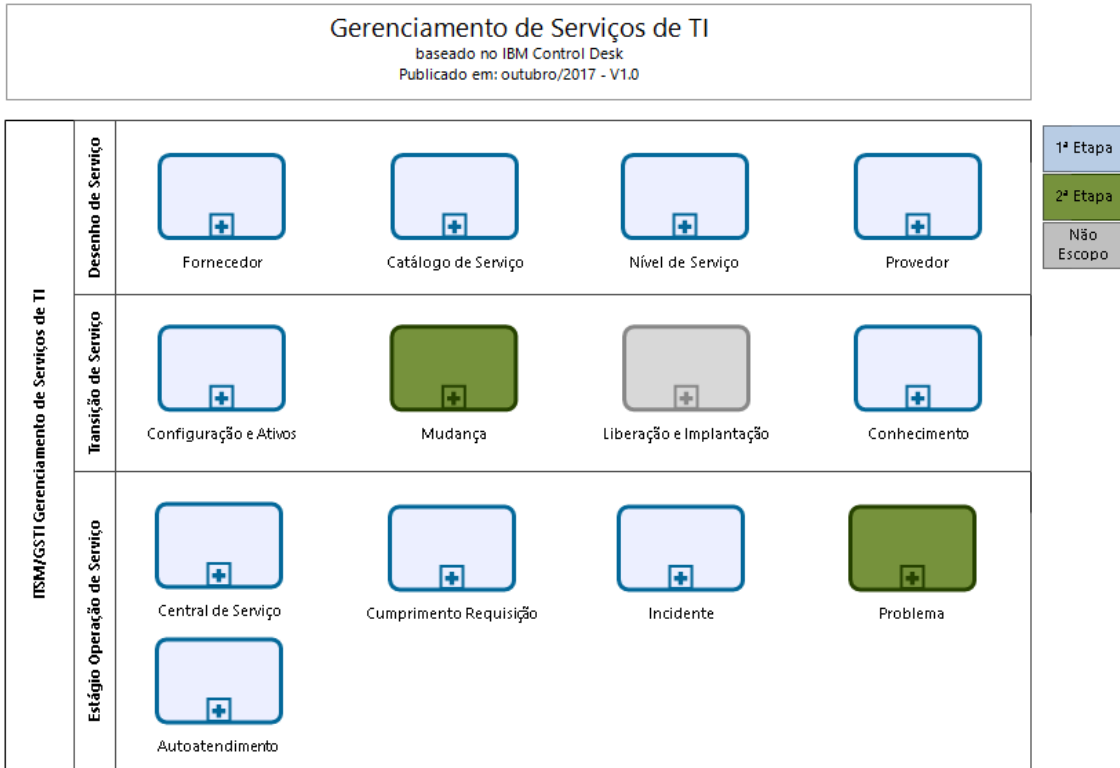
12.1.1.6		Associar Incidentes.....	89
12.1.1.7		Notificar Usuário .....	90
12.1.1.8		Restaurar Serviço.....	91
12.1.1.9		Confirmar Restauração.....	92
12.1.1.10		Atualizar Base Conhecimento .....	92
12.1.1.11		Registrar Problema .....	93
12.1.1.12		Notificar Usuário.....	94
12.1.1.13		Problema .....	94
12.1.1.14		Parar Nível Serviço .....	94
12.1.1.15		Pesquisa Satisfação .....	95
12.1.1.16		Registrar Problema .....	95
12.1.1.17		Registrar Base Conhecimento.....	96
12.1.1.18		Encerrar Incidente .....	97
12.1.1.19		Diagnosticar.....	97
12.1.1.20		Diagnosticar.....	97
12.1.1.21		Diagnosticar.....	97
12.1.1.22		Resposta Dúvida.....	97
12.1.1.23		Usuário .....	98
12.1.1.24		Categorizar Incidente.....	98
12.1.1.25		Priorizar Incidente .....	98
12.1.1.26		Aplicar Grupo Solucionador.....	99
12.1.1.27		Iniciar Nível Serviço .....	99
12.1.1.28		Repriorizar.....	100
12.1.1.29		Priorizar Incidente .....	100
12.1.1.30		Iniciar Nível Serviço .....	101
12.1.1.31		Notificar Nível Serviço .....	102
12.1.1.32		Acompanhar Incidente .....	102
12.1.1.33		Nível Serviço Atingido .....	103
12.1.1.34		Escalar Nível Serviço .....	103
12.1.1.35		Suspender Nível Serviço .....	104
12.1.1.36		Cancelar.....	105



12.1.1.37		Cancelar Incidente.....	105
12.1.1.38		Notificar Cancelamento .....	106
12.1.1.39		Boletim de Serviço.....	106
12.1.1.40		Registrar Boletim.....	106
12.1.1.41		Designar Grupo Solucionador .....	107
12.1.1.42		Iniciar Nível Serviço .....	108
12.1.1.43		Aplicar Grupo Solucionador .....	109
12.1.1.44		Notificar usuário .....	109
12.1.1.45		Responder Informações Solicitadas .....	109
12.1.1.46		Resposta Dúvida.....	110
12.1.1.47		Deliberar Alteração Prazo .....	110
12.1.1.48		Notificar envolvidos .....	111
12.1.1.49		Gerente do Processo .....	111
12.1.1.50		Responder Informações Técnicas.....	111
12.1.1.51		Resposta Dúvida.....	112
12.1.1.52		Suspender Nível Serviço .....	112
12.1.1.53		Registrar Incidente .....	112
13		CONHECIMENTO.....	115
13.1		CONHECIMENTO.....	116
13.1.1		Elementos do processo .....	116
13.1.1.1		Revisar Artigo .....	116
13.1.1.2		Registrar Não Conformidade .....	116
13.1.1.3		Autorizar Conhecimento .....	117
13.1.1.4		Notificar autor.....	118
13.1.1.5		Publicar Artigo .....	118
13.1.1.6		Desativar Artigo .....	118
13.1.1.7		Política .....	119
13.1.1.8		Analista Técnico de Conhecimento.....	119
13.1.1.9		Gerente de Conhecimento .....	119
13.2		REGISTRO DE ARTIGOS .....	119
13.2.1		Elementos do processo .....	119
13.2.1.1		Registrar Artigo.....	120

13.2.1.2	Grupo Solucionador .....	121
14	RESOURCES.....	122
14.1	GERENTE DE FORNECEDOR (FUNÇÃO) .....	122
14.2	ANALISTA DE FORNECEDOR (FUNÇÃO) .....	122

# 1 HOME



**Versão:** 1.0

**Autor:** Erick Saraiva

## 1.1 ITSM/GSTI GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI

---

### 1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

#### 1.1.1.1 Mudança

##### **Descrição**

Ação para registrar a Organização

##### **Processo**

Mudança - Mudança

#### 1.1.1.2 Conhecimento

##### **Descrição**

Ação para registrar a Organização

##### **Processo**

[Conhecimento - Conhecimento](#)

#### 1.1.1.3 Configuração e Ativos

##### **Descrição**

Ação para registrar a Organização

##### **Processo**

[Configuração - Configuração](#)

#### 1.1.1.4 Liberação e Implantação

##### **Processo**

Publicado em: outubro/2017

## Liberação e Implantação - Liberação e Implantação

### 1.1.1.5 Fornecedor

#### **Descrição**

Ação para registrar o Cadastro de Provedor

#### **Processo**

[Fornecedor - Fornecedor](#)

### 1.1.1.6 Catálogo de Serviço

#### **Descrição**

Ação para registrar os Serviços

#### **Processo**

[Catálogo Serviço - Catálogo Serviço](#)

### 1.1.1.7 Nível de Serviço

#### **Descrição**

Ação para registrar o Nível de Serviço

#### **Processo**

[Nível Serviço - Nível Serviço](#)

### 1.1.1.8 Problema

#### **Descrição**

Ação para registrar a Organização

#### **Processo**

Problema - Problema

1.1.1.9  Cumprimento Requisição

**Descrição**

Ação para registrar a Organização

**Processo**

[Requisição - Requisição](#)

1.1.1.10  Incidente

**Descrição**

Ação para registrar a Organização

**Processo**

[Incidente - Incidente](#)

1.1.1.11  Central de Serviço

**Descrição**

Ação para registrar a Organização

**Processo**

[Central Serviço - Central Serviço](#)

1.1.1.12  Desenho de Serviço

1.1.1.13  Transição de Serviço

1.1.1.14  Estágio Operação de Serviço

1.1.1.15  Provedor

**Descrição**

Ação para registrar o Cadastro de Provedor

**Processo**

[Provedor - Provedor](#)

1.1.1.16  Autoatendimento

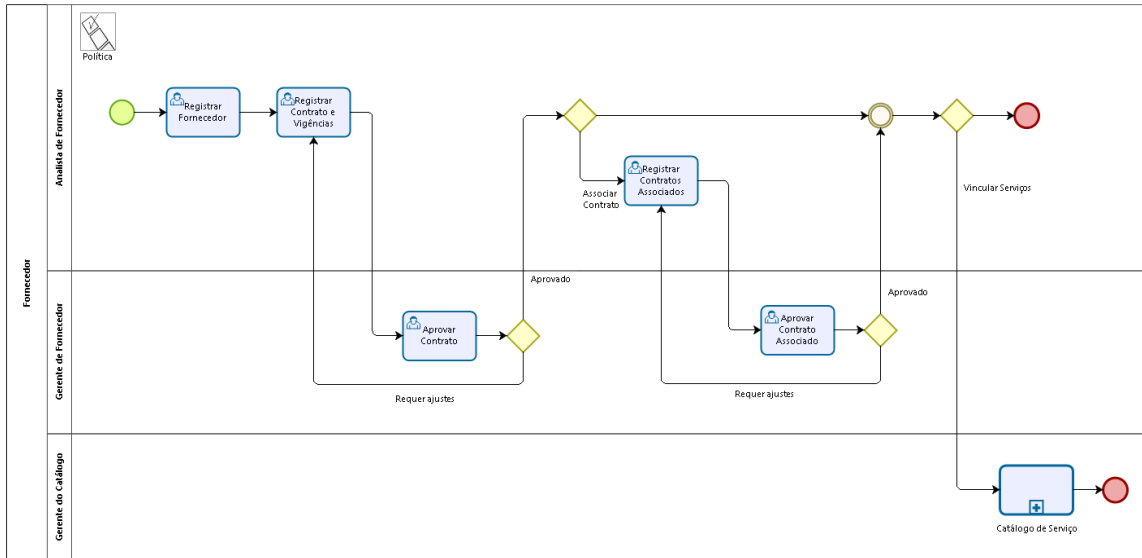
**Descrição**

Ação para registrar a Organização

**Processo**

[Autoatendimento - Autoatendimento](#)

## 2 FORNECEDOR





**Versão:** 1.0

**Autor:** Erick Saraiva

## 2.1 FORNECEDOR

---

### 2.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

#### 2.1.1.1 Política

##### **Descrição**

Política interna de Gerenciamento de Provedor (Fornecedor)

##### **Presentation Action**

[GSTI Política Gerenciamento Fornecedor.pdf](#)

#### 2.1.1.2 Analista de Fornecedor

##### **Descrição**

Responsável pela Execução do Processo

#### 2.1.1.3 Registrar Fornecedor

##### **Descrição**

Ação para registrar o Provedor Externo (Fornecedor)

##### **Executantes**

Analista de Fornecedor

##### **Informações principais**

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

##### **Atributos**

Atributo	Tipo	Descrição
Código do	...	

fornecedor		
Nome do fornecedor	...	
Código de Referência	...	O número usado por uma empresa externa para identificar a sua empresa
Home Page	...	
Endereço da Matriz	...	Endereço da Matriz
Cidade da Matriz	...	Cidade da Matriz
Estado da Matriz	...	Estado da Matriz
CEP da Matriz	...	CEP da Matriz
Telefone da Matriz	...	Telefone da Matriz
Anexos	...	

### Ações

Descrição
Registrar as informações do fornecedor
Anexar documentos

### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Fornecedor

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Fornecedor	

#### 2.1.1.4 Registrar Contrato e Vigências

### Descrição

Ação para registrar contrato/vigência

Publicado em: outubro/2017

Versão 1.0

10/11/2017

18

**Executantes**

Analista de Fornecedor

**Informações principais**

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

**Atributos**

Atributo	Tipo	Descrição
Descrição do contrato	...	
Número do contrato	...	
Contrato.Data de Assinatura	...	
Vigência.Data de Início	...	Data de início da vigência
Vigência.Data de Encerramento	...	
Vigência.Data de Renovação	...	
Valor Total do contrato	...	
Moeda do contrato	...	
Fornecedor do contrato	...	
Fornecedor(es) subcontratado(s)	...	
Responsável.Nome	...	
Responsável.Função	...	
Responsável.Telefone	...	
Responsável.e-Mail	...	
Contratos Associados	...	Contratos associados (ex. contrato de garantia)
Lista de preços Associados	...	
Termos e condições do contrato	...	

**Regras e Condições**

Tipo	Descrição
Regra	A solução deve alertar sobre o término dos prazos contratuais

Regra	Baseado nos Níveis de Serviço, a ação que mede o desempenho do provedor deve informar as glosas e sanções pelos serviços afetados
Regra	Realizar o controle de prazo de garantias contratuais
Regra	Permitir cadastro de subcontratos relacionados ao contrato principal

### Ações

Descrição
Registrar os dados do contrato
Criar o contrato associado, se houver (ex. contrato de garantia)
Criar ou Vincular os Termos e Condições contratuais
Autorizar sites
Anexar documentos do contrato

### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Fornecedor

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Contrato Mestre	
.Termos e Condições	

#### 2.1.1.5 Catálogo de Serviço

### Descrição

Registro dos Serviços

### Processo

Publicado em: outubro/2017

Versão 1.0

10/11/2017

20

[Catálogo Serviço - Catálogo Serviço](#)

2.1.1.6  Gerente do Catálogo

2.1.1.7  Aprovar Contrato

**Descrição**

Ação para aprovar contrato/vigência

**Executantes**

Gerente de Fornecedor

**Informações principais**

Contrato aprovado.

**Ações**

Descrição
Analisar dados do contrato
Aprovar o contrato ou enviar para ajustes

**Tópico(s) ITIL**

Gerenciamento de Fornecedor

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Contrato Mestre .Contrato de Garantia .Contrato de Software .Termos e Condições	

2.1.1.8  Registrar Contratos Associados

**Descrição**

Ação para registrar contrato/vigência

### Executantes

Analista de Fornecedor

### Informações principais

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

### Atributos

Atributo	Tipo	Descrição
Contratos Associados	...	Contratos Associados (ex. Contrato de Garantia)
Linha do Contrato	...	
Ativos Associados	...	

### Ações

Descrição
Criar o contrato associado (ex. contrato de garantia)
Registrar as informações do contrato associado

### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Fornecedor

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Contrato Mestre .Contrato de Garantia .Contrato de Software .Termos e Condições	
.Contrato de Garantia	

2.1.1.9  Aprovar Contrato Associado

**Descrição**

Ação para aprovar associado

**Executantes**

Gerente de Fornecedor

**Informações principais**

Contrato aprovado.

**Ações**

Descrição
Analisar dados do contrato
Aprovar o contrato ou enviar para ajustes

**Tópico(s) ITIL**

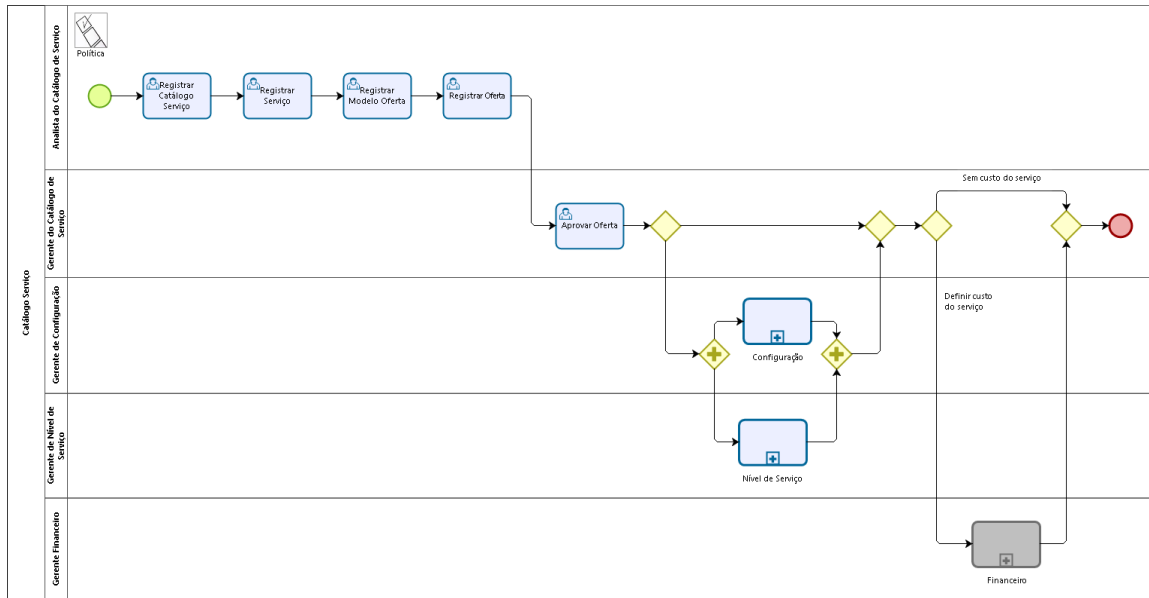
Gerenciamento de Fornecedor

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Contrato de Garantia	

2.1.1.10  Gerente de Fornecedor

### 3 CATÁLOGO SERVIÇO





**Versão:** 1.0

**Autor:** Erick Saraiva

## 3.1 CATÁLOGO SERVIÇO

---

### 3.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

#### 3.1.1.1 Política

##### **Descrição**

Política interna de Gerenciamento de Catálogo de Serviço

##### **Presentation Action**

[GSTI Política Gerenciamento Catálogo de Serviço.pdf](#)

#### 3.1.1.2 Analista do Catálogo de Serviço

##### **Descrição**

Responsável pela Execução do Processo

#### 3.1.1.3 Registrar Serviço

##### **Descrição**

Ação para registrar o Serviço

##### **Informações principais**

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

Exemplo:

- CONTROLE PROCESSUAL
- E-SOSTI

##### **Atributos**

Atributo	Tipo	Descrição
----------	------	-----------

IC.Nome do IC de Serviço	...	
IC.Descrição do IC de Serviço	...	
IC Serviço.Impacto de Negócio	...	Indica o impacto que o serviço tem para o negócio

### Regras e Condições

Tipo	Descrição
Condição	A classificação / categoria já deve estar criada
Regra	A informação "Impacto / criticidade para o negócio" será usada para determinar a priorização no atendimento da requisição

### Ações

Descrição
Registrar as informações do Serviço em Item de Configuração de Serviço

### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Catálogo de Serviço

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Itens de Configuração de Serviço	

#### 3.1.1.4 Registrar Catálogo Serviço

### Descrição

Ação para registrar o Catálogo de Serviço

### Informações principais

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

### Atributos

Atributo	Tipo	Descrição
Nome do Catálogo	...	Nome abreviado do Catálogo
Descrição do Catálogo	...	
Ofertas do Catálogo	...	Ofertas que compõem o Catálogo de Serviço
Grupos Autorizados	...	Informar o(s) perfil(is) que terão acesso ao catálogo

### Regras e Condições

Tipo	Descrição
Condição	Premissa já existir o grupo de segurança definido.
Regra	Apenas o(s) Grupo(s) autorizados podem acessar o Catálogo de Serviço / Ofertas

### Ações

Descrição
Registrar as informações do Catálogo de Serviço
Registrar as permissões de acesso do perfil ao Catálogo de Serviço
Alterar a situação do modelo para Ativo

### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Catálogo de Serviço

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Catálogos	

3.1.1.5  Aprovar Oferta

**Descrição**

Ação para publicar o serviço

**Informações principais**

Avaliar as informações e aprovar a oferta.

**Ações**

Descrição
Aprovar Oferta

**Tópico(s) ITIL**

Gerenciamento de Catálogo de Serviço

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Oferta	

3.1.1.6  Financeiro

**Processo**

Financeiro - Financeiro

3.1.1.7  Gerente de Nível de Serviço

3.1.1.8  Gerente Financeiro

3.1.1.9  Nível de Serviço

**Descrição**

Registro dos Níveis de Serviço

**Processo**

[Nível Serviço - Processo principal](#)

3.1.1.10  Configuração

**Descrição**

Ação para vincular o(s) Item(ens) de Configuração ao Serviço

**Processo**

[Configuração - Configuração](#)

3.1.1.11  Registrar Modelo Oferta

**Descrição**

Ação para registrar o Serviço

**Informações principais**

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

**Atributos**

Atributo	Tipo	Descrição
Descrição do Modelo	...	
Descrição Detalhada do Modelo	...	Detalhe do modelo que será exibido na tela de autoatendimento
Classe do Modelo	...	Indica o processo que será usado o modelo (Requisição, Incidente, Problema). Para o caso será SS - Solicitação de Serviço
Tratamento Especifico	...	Define o tipo de tratamento especial do modelo, definindo se ele será um pacote de serviços ou se deverá criar um incidente.
Dono do Serviço	...	Responsável principal do serviço
Urgência	...	
Impacto	...	Este valor será utilizado caso a oferta não possua IC de Serviço.

Utilizar VIP do Solicitante	...	Indica se o valor do campo VIP do solicitante será levado em consideração no cálculo de prioridade das Solicitações. Quando marcado, se o nível VIP do solicitante for maior que a Urgência do modelo, será utilizado o nível VIP do solicitante como Urgência da Solicitação.
Classificação do Modelo de Oferta	...	
Atividade.Sequência	...	Sequência da atividade
Atividade.Descrição	...	
Atividade.Grupo Solucionador	...	Grupo responsável pelo atendimento da requisição (opcional)
Atividade.Plano de Tarefa	...	
Modelos de Pacote.Modelo Relacionado	...	Usado quando for pacote de serviço

### Regras e Condições

<b>Tipo</b>	<b>Descrição</b>
Condição	A classificação / categoria já deve estar criada
Regra	Criar a classificação simples e de fácil entendimento.
Regra	<p>Uma oferta pode ser composto por várias outras ofertas</p> <p>Exemplo:            Serviço: Liberação de acesso a novo colaborador            Composto pelas ofertas:            - Criação de login/senha de rede            - Criação de e-mail            - Confeção de crachá            - etc.</p> <p>Ao solicitar esta oferta, automaticamente o sistema deverá abrir requisições filhas para as demais ofertas</p>
Regra	A informação "Urgência" será usada para determinar a priorização no atendimento da requisição, combinada com o Impacto do Serviço para o Negócio.

### Ações

Descrição
Registrar as informações do Modelo
Registrar o Plano de Resposta quando a atividade do modelo não possuir Grupo Solucionador
Alterar a situação do modelo para Ativo

### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Catálogo de Serviço

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Modelo de Oferta	
.Plano de Resposta	

#### 3.1.1.12 Registrar Oferta

### Descrição

Ação para registrar o Serviço

### Informações principais

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

### Atributos

Atributo	Tipo	Descrição
Modelo da Oferta	...	
Palavras-chave	...	
Tempo de Cumprimento	...	Meramente informativo para o usuário
Aprovação	...	Indicar se é Pré-Aprovado ou Fluxo de Trabalho

		Padrão
Tipo de Aprovação.Todas a Aprovações	...	Indica que o Fluxo de Trabalho Padrão aguarda todas as aprovações das pessoas que estão designadas na Linha de Aprovação Técnica para dar continuidade ao fluxo
Tipo de Aprovação.Aprovação Hierárquica	...	Aprovação Hierárquica indica que a cadeia do superior do solicitante deve aprovar para dar continuidade ao fluxo. Acontece antes da aprovação técnica
Linha de Aprovação Técnica.Grupo de Pessoas	...	Grupo de Pessoas designada para aprovação da requisição
Linha de Aprovação Técnica.Pessoa	...	Pessoa designada para aprovação da requisição
Detalhes Adicionais	...	As informações aparecerão no AutoAtendimento
Apresentação da Oferta.Exibir campo Item de Configuração?	...	Indica se o campo Item de Serviço deverá ser apresentado na caixa de diálogo de solicitações desta oferta. Caso seja apresentado, o campo Item de Configuração será obrigatório.

### Regras e Condições

Tipo	Descrição
Condição	Premissa de existir o modelo já criado.
Condição	A classificação / categoria já deve estar criada
Regra	<p>Uma oferta pode ser composto por várias outras ofertas</p> <p>Exemplo:            Serviço: Liberação de acesso a novo colaborador            Composto pelas ofertas:            - Criação de login/senha de rede            - Criação de e-mail            - Confeção de crachá            - etc.</p> <p>Ao solicitar esta oferta, automaticamente o sistema deverá abrir requisições filhas para as demais ofertas</p>

### Ações



Descrição
Registrar as informações da Oferta
Incluir Oferta em um ou mais Catálogo de Serviço
Enviar para Aprovação do Gerente (Aguardando Aprovação)

### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Catálogo de Serviço

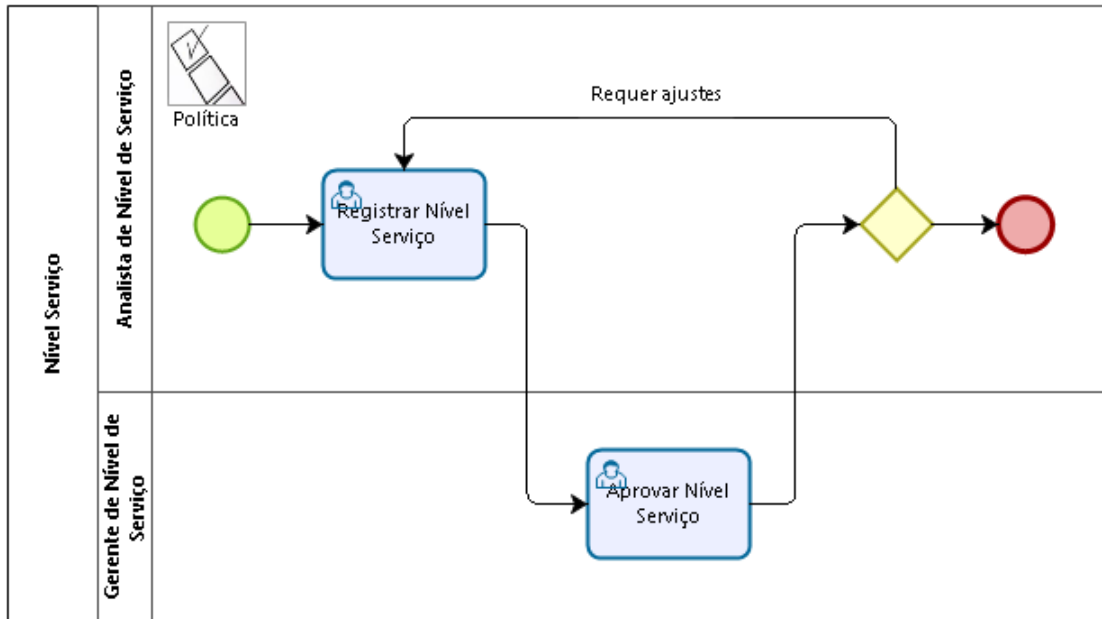
### Automação

Aplicação	Protótipo
.Oferta	

3.1.1.13  Gerente do Catálogo de Serviço

3.1.1.14  Gerente de Configuração

## 4 NÍVEL SERVIÇO



**Versão:** 1.0

**Autor:** Erick Saraiva

## 4.1 NÍVEL SERVIÇO

---

### 4.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

#### 4.1.1.1 Política

##### **Descrição**

Política interna de Gerenciamento de Nível de Serviço

##### **Presentation Action**

[GSTI Política Gerenciamento Nível de Serviço.pdf](#)

#### 4.1.1.2 Analista de Nível de Serviço

##### **Descrição**

Responsável pela Execução do Processo

#### 4.1.1.3 Registrar Nível Serviço

##### **Descrição**

Ação para registrar os Níveis de Serviço

##### **Informações principais**

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

##### **Atributos**

Atributo	Tipo	Descrição
Descrição do Nível de Serviço	...	
Tipo	...	Indica de o Nível de Serviço é interno (ANO) ou externo (ANS)

Publicado em: outubro/2017

Versão 1.0

10/11/2017

35

Aplica-se a	...	Indica se o Nível de Serviço se aplica ao processo de Requisição ou Incidente
Aplicar à data	...	Indica qual campo base que o administrador quer para aplicar o NS
Sequencia	...	Ordem ou sequencia de aplicação do mesmo Nível de Serviço
Administrator	...	Pessoa administradora do Nível de Serviço
Fornecedor	...	Indica ao qual fornecedor se aplica o Nível de Serviço
Ativar Suspensão de Nível de Serviço	...	Indica se permite suspender o nível de serviço
Calendário do Nível de Serviço	...	
Compromisso.Descrição	...	
Compromisso.Tipo	...	Indica o tipo do Nível de Serviço, em qual contexto será aplicado
Compromisso.Valor	...	
Compromisso.Unidade do valor	...	Exemplo: minutos, hora...
Condições	...	Condições de acionamento do Nível de Serviço
Escalação	...	Escalação a ser aplicada caso os compromissos e condições sejam atendidas

### Regras e Condições

<b>Tipo</b>	<b>Descrição</b>
Condição	Já possuir o(s) serviço(s) registrado(s)
Condição	Já possuir o(s) provedor(es) registrado(s)
Regra	Permitir o cadastro de nível de serviço para: - Provedor Externo: ANS - Provedor Interno: ANO
Regra	Permitir a criação de KPI's relacionados aos acordos
Regra	Permitir o escalonamento de requisições e incidentes

Regra	Possuir a capacidade de realizar relacionamentos N:N, ou seja, um nível de serviço estar vinculado a mais de um serviço e um serviço possuir mais um nível de serviço
Regra	O Nível de Serviço deve estar vinculado a um calendário.
Regra	Permitir que um ou mais Nível de Serviço (ANS e ANO) seja vinculado a um serviço
Regra	Permitir que um ou mais provedor (interno ou externo) seja vinculado ao serviço e a níveis de serviço (ANS e ANO)  - Provedor interno a ANO - Provedor externo a ANS

### Ações

Descrição
Registrar as informações do Nível de Serviço
Registrar as condições do NS para: vincular o Nível de Serviço (ANS e ANO) ao serviço
Registrar as condições do NS para: vincular provedor ao serviço e aos níveis de serviço
Registrar os KPI's do Nível de Serviço
Enviar para aprovação do gerente

### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Nível de Serviço

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Nível de Serviço	

4.1.1.4  Aprovar Nível Serviço

**Informações principais**

Aprovar Nível de Serviço

**Ações**

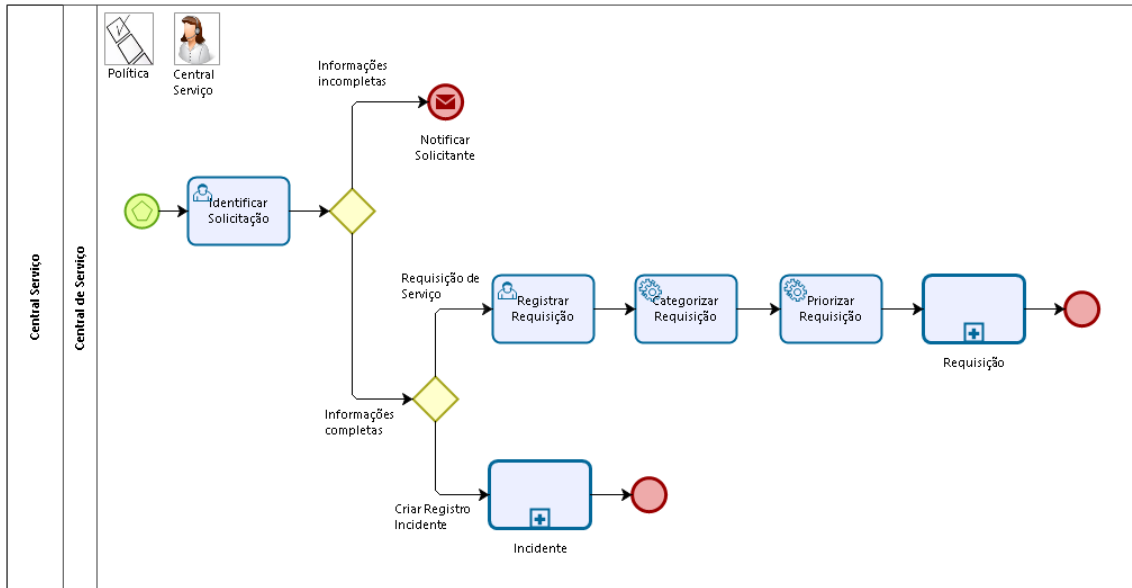
Descrição
Analisar os dados do nível de serviço
Aprovar o nível de serviço ou enviar para ajustes

**Tópico(s) ITIL**

Gerenciamento de Nível de Serviço

4.1.1.5  Gerente de Nível de Serviço

## 5 CENTRAL SERVIÇO



**Versão:** 1.0

**Autor:** Erick Saraiva

## 5.1 CENTRAL SERVIÇO

### Descrição

A Central de Serviço é o ponto único de contato com o cliente, sendo responsável por receber as requisições dos usuários e das ferramentas de monitoramento.

---

### 5.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

#### 5.1.1.1 Política

### Descrição

Política interna da Central de Serviço

### Presentation Action

[GSTI Política Central de Serviço.pdf](#)

#### 5.1.1.2 Central Serviço

### Regras e Condições

Tipo	Descrição
Regra	O usuário não acessa informações registradas no log técnico da requisição ou incidente
Regra	Agrupamento de chamados em atendimento por nível de serviço (a expirar/expirado).
Regra	Permitir que as ofertas ou solicitações de serviços mais utilizados sejam disponibilizados automaticamente na interface dos usuários finais (Ex: Top 10 dos serviços mais demandados).



5.1.1.3  Central de Serviço

5.1.1.4  Identificar Solicitação

**Descrição**

Ação para identificar a solicitação

**Informações principais**

O foco da identificação é tratar apenas as solicitações com origem via Telefone e via Chat.

As requisições com origem nos e-mails seguem uma condição descrita na regra abaixo que são passadas para a próxima atividade como Requisição de Serviço ou Incidente.

As informações mínimas a serem identificadas e validadas são:

- Nome do solicitante
- Dados de contato: área que está lotado, e-mail, telefone
- Serviço solicitado no caso de Requisição
- Serviço impactado no caso de incidente
- Descrição da solicitação
- Tipo de solicitação: requisição ou incidente
- Tipo do solicitante

**Consultas**

Consulta	Regra
Histórico das solicitações de serviços solicitadas pelo usuário/cliente	Histórico das solicitações de serviços solicitadas pelo usuário/cliente
Histórico dos incidentes que afetaram o usuário/cliente	Histórico dos incidentes que afetaram o usuário/cliente

**Nível de Serviço Aplicável**

Tipo Requisição	Tipo	Descrição do Nível Serviço	Valor	Unidade
Requisição;Incidente	Inicia	Início de Atendimento	0.00	Minuto(s)

**Regras e Condições**

Tipo	Descrição
Condição	As solicitações podem ter origem em: - Telefone - Chat- e-Mail do usuário

	<p>- e-Mail do usuário</p> <p>Considerações sobre e-mail:</p> <p>- Terá um formato específico identificando no campo Assunto o tipo de solicitação</p> <p>1. REQUISIÇÃO para as requisições de serviço</p> <p>2. INCIDENTE para os incidentes</p>
Regra	Permitir pesquisa de incidentes que afetaram o usuário.
Regra	Permitir consultar as requisições solicitadas pelo usuário.
Regra	<p>Permitir o preenchimento automático de informações do usuário, conforme seu perfil, a partir de informações obtidas do sistema externo SARH ou Active Directory, a critério do CONTRATANTE.</p> <p>Os dados do usuário/solicitante devem aparecer, de forma editável (telefone, local de atendimento e departamento)</p>
Regra	Permitir que o solicitante abra uma requisição por ordem de terceiros, assumindo automaticamente os níveis de serviço de atendimento ao terceiro.
Regra	Apresentar os IC's associados ao solicitante que serão registrados na Requisição ou no Incidente.

### Ações

Descrição
Consultar a base de conhecimento
Identificar se as informações estão completas e consistentes
Classificar a solicitação em requisição ou incidente

### Tópico(s) ITIL

Central de Serviço

### Automação

Aplicação	Protótipo

5.1.1.5  Requisição

**Descrição**

Subprocesso de Cumprimento de Requisição

**Processo**

[Requisição - Requisição](#)

5.1.1.6  Registrar Requisição

**Descrição**

Ação para criar um registro de Requisição

**Informações principais**

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

Outras informações do solicitante são armazenadas automaticamente no registro da solicitação, como:

- Nome do solicitante
- Dados de contato: área que está lotado, e-mail, telefone

**Atributos**

Atributo	Tipo	Descrição
Relatado por	...	
Pessoa Afetada	...	
Fonte	...	Indica a origem da requisição
Modelo / Oferta	...	
Item de Configuração de Serviço	...	
Detalhes da Solicitação	...	

**Regras e Condições**

Tipo	Descrição
Regra	<p>O Tipo do Solicitante (Perfil de Usuário) determinará a URGÊNCIA de sua solicitação, conforme a regra:</p> <p style="text-align: center;">                     Perfil 1 - Urgência Altíssima                      Perfil 2 - Urgência Alta                      Perfil 3 - Urgência Média                      Perfil 4 - Urgência Baixa                 </p> <p>Essa informação combinada com a CRITICIDADE/IMPACTO definida no serviço será usada para determinar a</p>

	Prioridade da solicitação (Requisição ou Incidente), que acionará o Nível de Serviço correlato.
Regra	Quando a oferta possuir a informação Criticidade para o Negócio, essa deve ser atribuída automaticamente ao campo IMPACTO da solicitação, quando não informada deverá ser preenchida pelo operador.  Essa informação combinada com a URGÊNCIA definida na atividade anterior será usada para determinar a Prioridade da solicitação (Requisição ou Incidente), que acionará o Nível de Serviço correlato.
Regra	Apresentar automaticamente as informações do usuário solicitante (ex. e-mail, telefone, lotação).

### Ações

Descrição
Criar uma nova solicitação, registrando as informações da Requisição

### Tópico(s) ITIL

Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Conhecimento

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Solicitação de Serviço	

#### 5.1.1.7 Categorizar Requisição

### Descrição

Ação para categorizar a Requisição

### Implementação

Serviço Web

### Informações principais

A requisição é categorizada automaticamente de acordo com a classificação definida no modelo/oferta selecionada.

### Tópico(s) ITIL

Publicado em: outubro/2017

Cumprimento de Requisição

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Solicitação de Serviço	

5.1.1.8  Priorizar Requisição

**Descrição**

Ação para priorizar a Requisição

**Implementação**

Serviço Web

**Informações principais**

A requisição é priorizada automaticamente de acordo com as regras definidas na oferta, no serviço e no usuário VIP.

**Regras e Condições**

Tipo	Descrição
Regra	Requisição priorizada com base na Urgência e Impacto do serviço. Considera também o usuário VIP, se for superior a urgência da oferta e esta permitir que o VIP sobreponha, a urgência da requisição assume o valor do VIP.

**Tópico(s) ITIL**

Cumprimento de Requisição

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Solicitação de Serviço	

5.1.1.9  Incidente

**Descrição**

Subprocesso de Gerenciamento de Incidentes

**Processo**

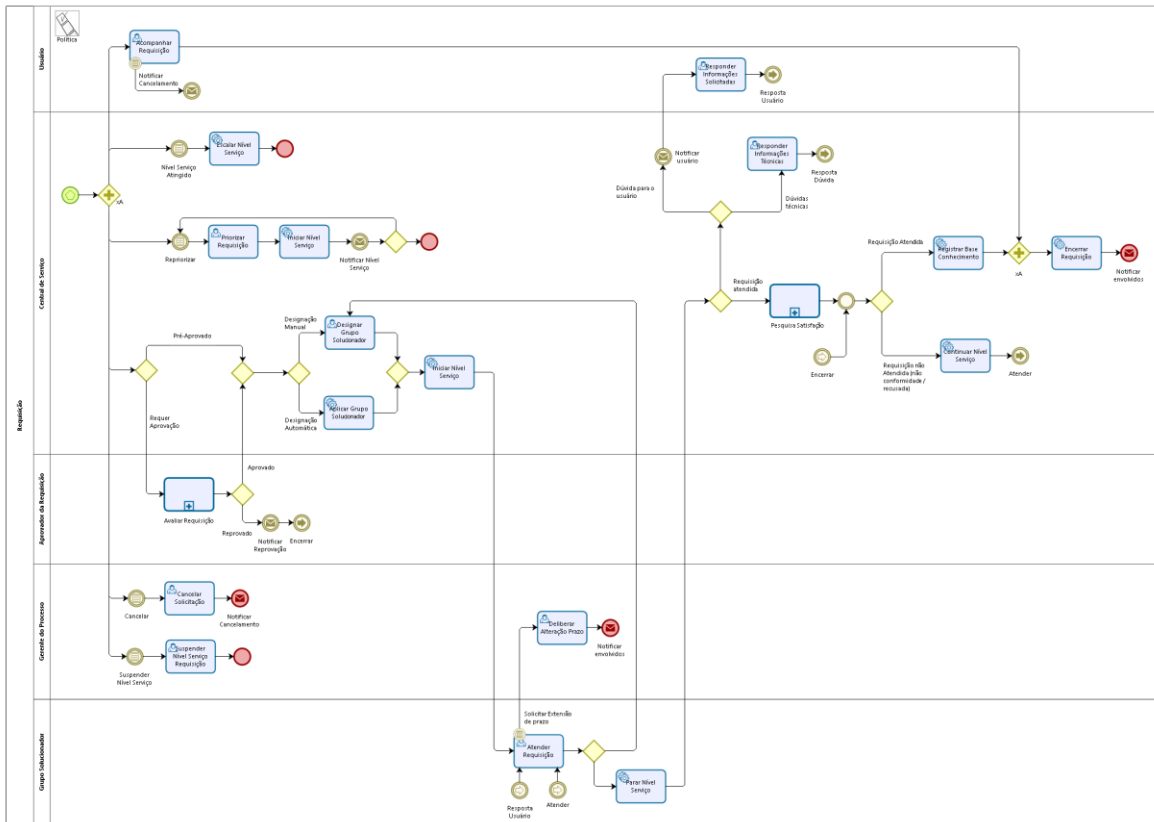
[Incidente - Incidente](#)

5.1.1.10  Notificar Solicitante

**Descrição**

Ação para notificar que as informações estão incompletas e impedem a abertura da solicitação

# 6 REQUISIÇÃO



Alterar Grupo Solucionador

**Versão:** 1.0

**Autor:** Erick Saraiva

## 6.1 REQUISIÇÃO

---

### 6.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

#### 6.1.1.1 Política

#### **Descrição**

Política interna de Cumprimento de Requisição

#### **Presentation Action**

[GSTI Política Cumprimento de Requisição.pdf](#)

#### 6.1.1.2 Central de Serviço

#### 6.1.1.3 Aprovador da Requisição

#### 6.1.1.4 Grupo Solucionador

#### 6.1.1.5 Avaliar Requisição

#### **Descrição**

Ação para avaliar e aprovar ou reprovar a requisição

#### **Processo**

[Aprovação Demanda - Aprovação Demanda](#)

#### 6.1.1.6 Notificar Reprovação

#### **Descrição**

Ação para notificar o requisitante da reprovação da RDM

Publicado em: outubro/2017



6.1.1.7  Designar Grupo Solucionador

**Descrição**

Ação para designar executor da requisição

**Informações principais**

Ação manual para criar ou atualizar a designação do Grupo Solucionador da atividade.

**Atributos**

Atributo	Tipo	Descrição
Ação.Alterar Grupo Solucionador	...	

**Nível de Serviço Aplicável**

Tipo Requisição	Tipo	Descrição do Nível Serviço	Valor	Unidade
Requisição	Inicia	Resolução	0.00	Minuto(s)
Requisição	Continua	Resolução	0.00	Minuto(s)

**Regras e Condições**

Tipo	Descrição
Regra	Caso a oferta não possua o provedor responsável pela execução da requisição o Suporte 1º Nível deverá fazer essa atribuição manualmente.
Regra	Se o Nível de Serviço já tiver sido iniciado deve ser continuado.

**Ações**

Descrição
Designar executor da(s) atividade(s)

**Tópico(s) ITIL**

Cumprimento de Requisição

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Atividades	

6.1.1.8  Atender Requisição

**Descrição**

Ação para atender a atividade/requisição

**Informações principais**

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

**Atributos**

Atributo	Tipo	Descrição
Base de Conhecimento.Sugestão de Melhoria	...	
Informações de Endereço	...	
Log da Atividade	...	
Ação.Alterar Grupo Solucionador	...	
Ação.Solicitar Extensão de NS	...	
Fluxo de Trabalho.Solicitar Resposta do Solicitante	...	
Fluxo de Trabalho.Concluir execução	...	

**Nível de Serviço Aplicável**

Tipo Requisição	Tipo	Descrição do Nível Serviço	Valor	Unidade
Requisição	Termina	Início de Atendimento	0.00	Minuto(s)

### Regras e Condições

Tipo	Descrição
Regra	Permitir a vinculação de respostas padrão a múltiplos serviços.
Regra	Realizar acesso remoto à máquina do usuário, mantendo o registro das ações realizadas durante o atendimento.

### Ações

Descrição
Registrar início do atendimento - tomar posse da atividade
Registrar as informações de atendimento no log
Realizar acesso remoto à máquina do usuário (se necessário)
Solicitar informações do usuário via Fluxo de Trabalho, antes preencher dúvida no log da atividade (se necessário)
Registrar base de conhecimento (sugestão de melhoria da atividade)
Solicitar alteração do Grupo Solucionador (se necessário)
Solicitar extensão de prazo (se necessário)
Concluir a atividade/requisição via Fluxo de Trabalho

### Tópico(s) ITIL

Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Conhecimento

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Centro de Início.Caixa de Entrada	
.Atividades	

6.1.1.9  Pesquisa Satisfação

**Descrição**

Ação para o usuário responder a pesquisa de satisfação.

**Processo**

[Pesquisa Satisfação - Pesquisa Satisfação](#)

6.1.1.10  Registrar Base Conhecimento

**Descrição**

Ação para criar as informações da requisição na Base de Conhecimento

**Implementação**

Serviço Web

**Informações principais**

As informações relatadas no campo Sugestão de Melhoria das atividades serão registradas na base de conhecimento.

**Regras e Condições**

Tipo	Descrição
Regra	As informações são armazenadas na Base de Conhecimento para posterior análise e promoção da informação pelo Gerente de Conhecimento.

**Tópico(s) ITIL**

Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Conhecimento

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Solicitação de Serviço	

6.1.1.11  Encerrar Requisição

**Descrição**

Publicado em: outubro/2017

Ação automática para encerrar a requisição.

### Implementação

Serviço Web

### Informações principais

Essa ação encerra a requisição quando respondida pelo solicitante.

### Ações

Descrição
Encerrar requisição

### Tópico(s) ITIL

Cumprimento de Requisição

6.1.1.12  Notificar envolvidos

6.1.1.13  Encerrar

6.1.1.14  Repriorizar

### Condição

Recategorizar

6.1.1.15  Priorizar Requisição

### Descrição

Ação para priorizar a Requisição

### Informações principais

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

### Atributos

Atributo	Tipo	Descrição
Urgência	...	

Impacto	...	
---------	-----	--

### Nível de Serviço Aplicável

Tipo Requisição	Tipo	Descrição do Nível Serviço	Valor	Unidade
Requisição	Inicia	Resolução	0.00	Minuto(s)

### Regras e Condições

Tipo	Descrição
Regra	Requisição priorizada com base na Urgência e Impacto do serviço.

### Ações

Descrição
Registrar a Urgência e Impacto da requisição

### Tópico(s) ITIL

Cumprimento de Requisição

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Requisição de Serviço	

6.1.1.16  Notificar Nível Serviço

### Descrição

Notificar Nível Serviço (usuário, grupo atendimento, outros envolvidos)

6.1.1.17  Acompanhar Requisição

**Descrição**

Ação para consultar/acompanhar o andamento da requisição

**Informações principais**

O usuário acompanha o andamento da requisição

**Regras e Condições**

Tipo	Descrição
Regra	O usuário não acessa as informações técnicas.
Regra	A qualquer momento enquanto a requisição estiver aberta o usuário pode inserir informações.
Regra	Enquanto a requisição estiver aberta o usuário pode fazer seu cancelamento.

**Ações**

Descrição
Informar os dados para pesquisa ou selecionar a requisição da lista
Acompanhar o andamento da requisição (informações do log)
Registrar informações na requisição (informações do log)
Incluir anexos e páginas web
Interagir na opção Rotear Fluxo de Trabalho para responder as dúvidas (antes registrar a dúvida no log)
Habilitar o acesso remoto para o técnico acessar a estação de trabalho
Cancelar a requisição, registrar o motivo do cancelamento no log antes de cancelar

**Tópico(s) ITIL**

Cumprimento de Requisição

**Automação**

Aplicação	Protótipo
-----------	-----------

.Visualizar Solicitações de Serviço	
-------------------------------------	--

6.1.1.18  Suspend Nível Serviço

6.1.1.19  Suspend Nível Serviço Requisição

### Descrição

Ação para suspender o Nível de Serviço da requisição

### Informações principais

Esta ação suspende o Nível de Serviço para a Requisição e das respectivas atividades vinculadas.

### Atributos

Atributo	Tipo	Descrição
Ação.Suspend Nível de Serviço	...	

### Nível de Serviço Aplicável

Tipo Requisição	Tipo	Descrição do Nível Serviço	Valor	Unidade
Requisição	Termina	Resolução	0.00	Minuto(s)
Requisição	Termina	Início de Atendimento	0.00	Minuto(s)

### Ações

Descrição
Suspend a contabilização do Nível de Serviço

### Tópico(s) ITIL

Cumprimento de Requisição

Publicado em: outubro/2017



### Automação

Aplicação	Protótipo
.Solicitação de Serviço	

6.1.1.20  Nível Serviço Atingido

6.1.1.21  Escalar Nível Serviço

### Descrição

Ação automática para escalar o nível de serviço

### Implementação

Serviço Web

### Informações principais

Ação automática para escalar o nível de serviço, quando aplicável.

### Regras e Condições

Tipo	Descrição
Regra	A escalacão deve ocorrer automaticamente quando definido para o serviço/oferta.

### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Nível de Serviço

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Nível de Serviço	

6.1.1.22  Resposta Usuário

6.1.1.23  Parar Nível Serviço

**Descrição**

Ação para suspender automaticamente a contagem do tempo de execução do nível de serviço.

**Implementação**

Serviço Web

**Informações principais**

Essa ação suspende automaticamente a contagem do tempo de execução do nível de serviço.

**Nível de Serviço Aplicável**

Tipo Requisição	Tipo	Descrição do Nível Serviço	Valor	Unidade
Requisição	Termina	Resolução	0.00	Hora(s)

**Tópico(s) ITIL**

Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Nível de Serviço

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Nível de Serviço	

6.1.1.24  Responder Informações Solicitadas

**Descrição**

Ação do usuário para responder aos questionamentos feitos pelo atendente.

**Informações principais**

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

**Consultas**

Consulta	Regra
----------	-------

Log.Atualizar Solicitação	
Fluxo de Trabalho.Responder questionamento	

### Ações

Descrição
Consultar a duvida no log da solicitação
Avaliar a solicitação de informações da área técnica
Registrar as respostas no log da solicitação
Responder as dúvidas

### Tópico(s) ITIL

Cumprimento de Requisição

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Solicitação de Serviço	

6.1.1.25  Resposta Usuário

6.1.1.26  Atender

6.1.1.27  Encerrar

6.1.1.28  Atender

6.1.1.29  Deliberar Alteração Prazo

### Descrição

Ação para deliberar sobre o pedido de prorrogação de prazo

Publicado em: outubro/2017

Versão 1.0

10/11/2017

59

### Informações principais

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

#### Atributos

Atributo	Tipo	Descrição
Status	...	
Observações do Avaliador	...	

#### Ações

Descrição
Avaliar solicitação de extensão de prazo (Fluxo de Trabalho)
Registrar as informações da deliberação e deliberar sobre a solicitação

#### Tópico(s) ITIL

Cumprimento de Requisição

#### Automação

Aplicação	Protótipo
.Centro de Início.Caixa de Entrada	
.Solicitação de Serviço.Fluxo de Trabalho	

6.1.1.30  Notificar envolvidos

6.1.1.31  Usuário

6.1.1.32  Gerente do Processo

6.1.1.33 xA

6.1.1.34  Notificar usuário

6.1.1.35  Aplicar Grupo Solucionador

**Descrição**

Ação sistêmica para designar executor da requisição automaticamente.

**Implementação**

Serviço Web

**Informações principais**

Execução do Plano de Resposta para designar Grupo Solucionador automaticamente

**Tópico(s) ITIL**

Cumprimento de Requisição

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Solicitação de Serviço	
.Plano de Resposta	

6.1.1.36 xA

6.1.1.37  Cancelar Solicitação

**Descrição**

Ação para cancelar a solicitação de serviço.

**Informações principais**

Cancelamento da Solicitação de Serviço.

Essa ação cancela todas as atividades e outras solicitações vinculadas a requisição.

**Atributos**

Publicado em: outubro/2017

Atributo	Tipo	Descrição
Ação.Cancelar Solicitação	...	

### Regras e Condições

Tipo	Descrição
Regra	A solução deverá possibilitar o cancelamento de uma demanda que não esteja concluída.

### Tópico(s) ITIL

Cumprimento de Requisição

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Solicitação de Serviço	

6.1.1.38  Notificar Cancelamento

6.1.1.39  Iniciar Nível Serviço

### Descrição

Ação automática para iniciar o nível de serviço.

### Implementação

Serviço Web

### Informações principais

Essa ação dará início ao Nível de Serviço que atende as condições da requisição.

### Nível de Serviço Aplicável

Tipo Requisição	Tipo	Descrição do Nível Serviço	Valor	Unidade
Requisição	Inicia	Início de Atendimento	0.00	Minuto(s)

Requisição	Inicia	Resolução	0.00	Minuto(s)
------------	--------	-----------	------	-----------

**Tópico(s) ITIL**

Gerenciamento de Nível de Serviço

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Nível de Serviço	

6.1.1.40  Responder Informações Técnicas

**Descrição**

Ação encaminhada para equipe técnica responder dúvidas do Grupo Solucionador

**Informações principais**

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

**Atributos**

Atributo	Tipo	Descrição
Log.Atualizar Solicitação	...	
Fluxo de Trabalho.Responder questionamento	...	

**Ações**

Descrição
Consultar a duvida no log da solicitação
Avaliar a solicitação de informações da área técnica
Registrar as respostas no log da solicitação
Responder as dúvidas

**Tópico(s) ITIL**

Cumprimento de Requisição

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Solicitação de Serviço	

6.1.1.41  Resposta Dúvida

6.1.1.42  Iniciar Nível Serviço

**Descrição**

Ação automática para iniciar o nível de serviço.

**Implementação**

Serviço Web

**Informações principais**

Essa ação dará início ao Nível de Serviço que atende as condições da requisição.

**Nível de Serviço Aplicável**

Tipo Requisição	Tipo	Descrição do Nível Serviço	Valor	Unidade
Requisição	Inicia	Resolução	0.00	Minuto(s)

**Tópico(s) ITIL**

Gerenciamento de Nível de Serviço

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Nível de Serviço	



6.1.1.43  Cancelar

6.1.1.44  Continuar Nível Serviço

### Descrição

Ação para suspender automaticamente a contagem do tempo de execução do nível de serviço.

### Implementação

Serviço Web

### Informações principais

Essa ação retoma automaticamente a contagem do tempo de execução do nível de serviço.

### Nível de Serviço Aplicável

Tipo Requisição	Tipo	Descrição do Nível Serviço	Valor	Unidade
Requisição	Continua	Resolução	0.00	Hora(s)

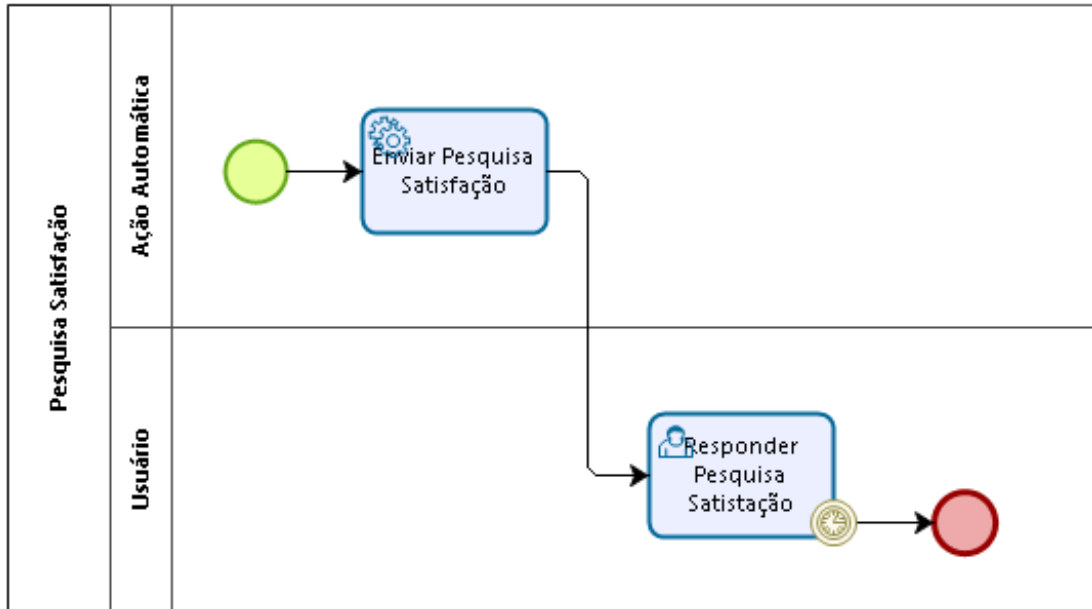
### Tópico(s) ITIL

Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Nível de Serviço

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Nível de Serviço	

## 7 PESQUISA SATISFAÇÃO



**Versão:** 1.0

**Autor:** Erick Saraiva

## 7.1 PESQUISA SATISFAÇÃO

---

### 7.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

7.1.1.1  Ação Automática

7.1.1.2  Usuário

7.1.1.3  Enviar Pesquisa Satisfação

#### Descrição

Ação para enviar Pesquisa de Satisfação para o solicitante.

#### Implementação

Serviço Web

#### Informações principais

Essa ação envia uma designação para solicitante responder a Pesquisa de Satisfação.

#### Nível de Serviço Aplicável

Tipo Requisição	Tipo	Descrição do Nível Serviço	Valor	Unidade
Pesquisa Satisfação	Inicia	Resposta a Pesquisa de Satisfação	0.00	Dia(s)

#### Tópico(s) ITIL

Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes

7.1.1.4  Responder Pesquisa Satisfação

#### Descrição

Ação para responder Pesquisa de Satisfação

### Informações principais

As informações a serem registradas são:

- Perguntas do questionário respondidas

### Atributos

Atributo	Tipo	Descrição
Fluxo de Trabalho.Responder Pesquisa	...	

### Nível de Serviço Aplicável

Tipo Requisição	Tipo	Descrição do Nível Serviço	Valor	Unidade
Pesquisa Satisfação	Termina	Resposta a Pesquisa de Satisfação	0.00	Dia(s)

### Regras e Condições

Tipo	Descrição
Regra	O usuário tem o prazo de 5 dias úteis para responder a Pesquisa de Satisfação. Passado esse prazo, a Pesquisa será encerrada como satisfatório.

### Ações

Descrição
Responder a Pesquisa de Satisfação

### Tópico(s) ITIL

Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de incidentes

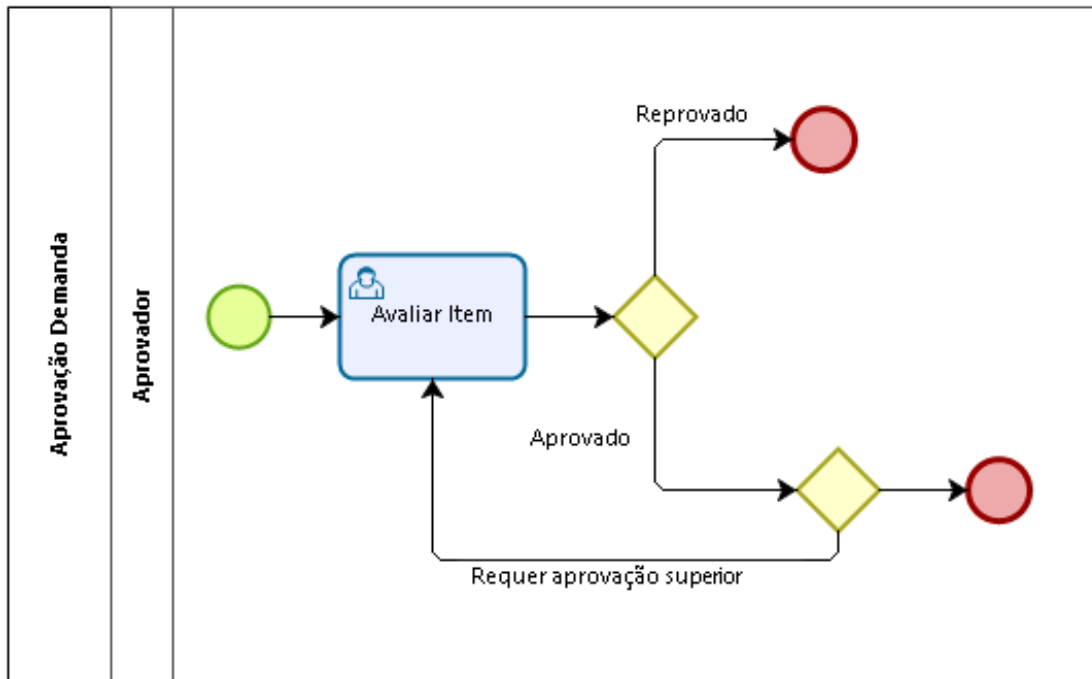
### Automação

Aplicação	Protótipo
.Visualizar Solicitação	



## ITSM/GSTI – Gerenciamento de Serviços de TI

## 8 APROVAÇÃO DEMANDA



**Versão:** 1.0

**Autor:** erick

## 8.1 APROVAÇÃO DE DEMANDA

### 8.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

#### 8.1.1.1 Avaliar Item

#### **Descrição**

Ação para avaliar e aprovar ou reprovar o registro.

#### **Informações principais**

Essa ação aprova ou reprova o pedido (requisição ou incidente) .

#### **Atributos**

Atributo	Tipo	Descrição
Log da Solicitação (requisição ou incidente)	...	
Fluxo de Trabalho.Aprovar ou Reprovar	...	

#### **Regras e Condições**

Tipo	Descrição
Regra	Para o pacote de serviço, a aprovação se dará neste pacote e não nos serviços filhos que o compõe.
Regra	Permitir múltiplos níveis de aprovação.

#### **Ações**

Descrição
Avaliar o pedido de aprovação
Registrar resultado no log do registro (requisição ou incidente)

Aprovar ou reprovar o registro (requisição ou incidente) via fluxo de trabalho

**Tópico(s) ITIL**

Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes

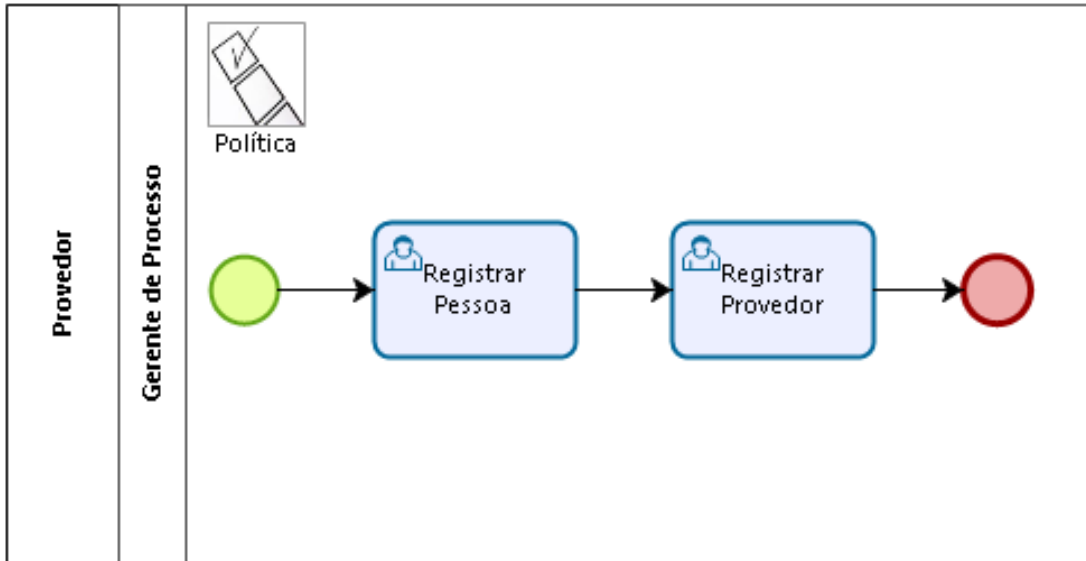
**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Centro de Início.Caixa de Entrada	
.Solicitação de Serviço	
.Incidentes	

8.1.1.2  Aprovador



## 9 PROVEDOR



**Versão:** 1.0

**Autor:** Erick Saraiva

## 9.1 PROVEDOR

---

### 9.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

#### 9.1.1.1 Registrar Pessoa

#### **Descrição**

Ação para registrar as pessoas do provedor

#### **Informações principais**

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

#### **Atributos**

Atributo	Tipo	Descrição
Nome	...	
Data de nascimento	...	
Telefone(s)	...	
Endereço	...	
VIP	...	Indicação se é usuário VIP
Canlendário	...	
Turno	...	
Fuso horário	...	
Fornecedor	...	Fornecedor que a pessoa faz parte
Supervisor	...	
Lotação	...	
Cargo	...	

#### **Ações**

Publicado em: outubro/2017

Versão 1.0

10/11/2017

74

Descrição
Registrar as informações da pessoa
Anexar documentos

### Tópico(s) ITIL

Provedor

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Pessoas	

9.1.1.2  Registrar Provedor

### Descrição

Ação para registrar o Provedor Interno ou Externo

### Informações principais

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

### Atributos

Atributo	Tipo	Descrição
Nome do provedor	...	Provedor ou Grupo Solucionador
Tipo do provedor	...	Indicar se é provedor interno ou externo
Pessoa(s)	...	Pessoa(s) que faz(em) parte do provedor
Fila de bate-papo	...	Indica se está habilitado para bate-papo vis Chat
É Central de Serviço	...	Indica se o Grupo atua como Central de Serviço

### Ações

Descrição
-----------

Registrar as informações do provedor
Adicionar pessoa(s) que faz(em) parte do provedor
Anexar documentos

**Tópico(s) ITIL**

Provedor

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Grupo de Pessoas	

9.1.1.3  Política

**Descrição**

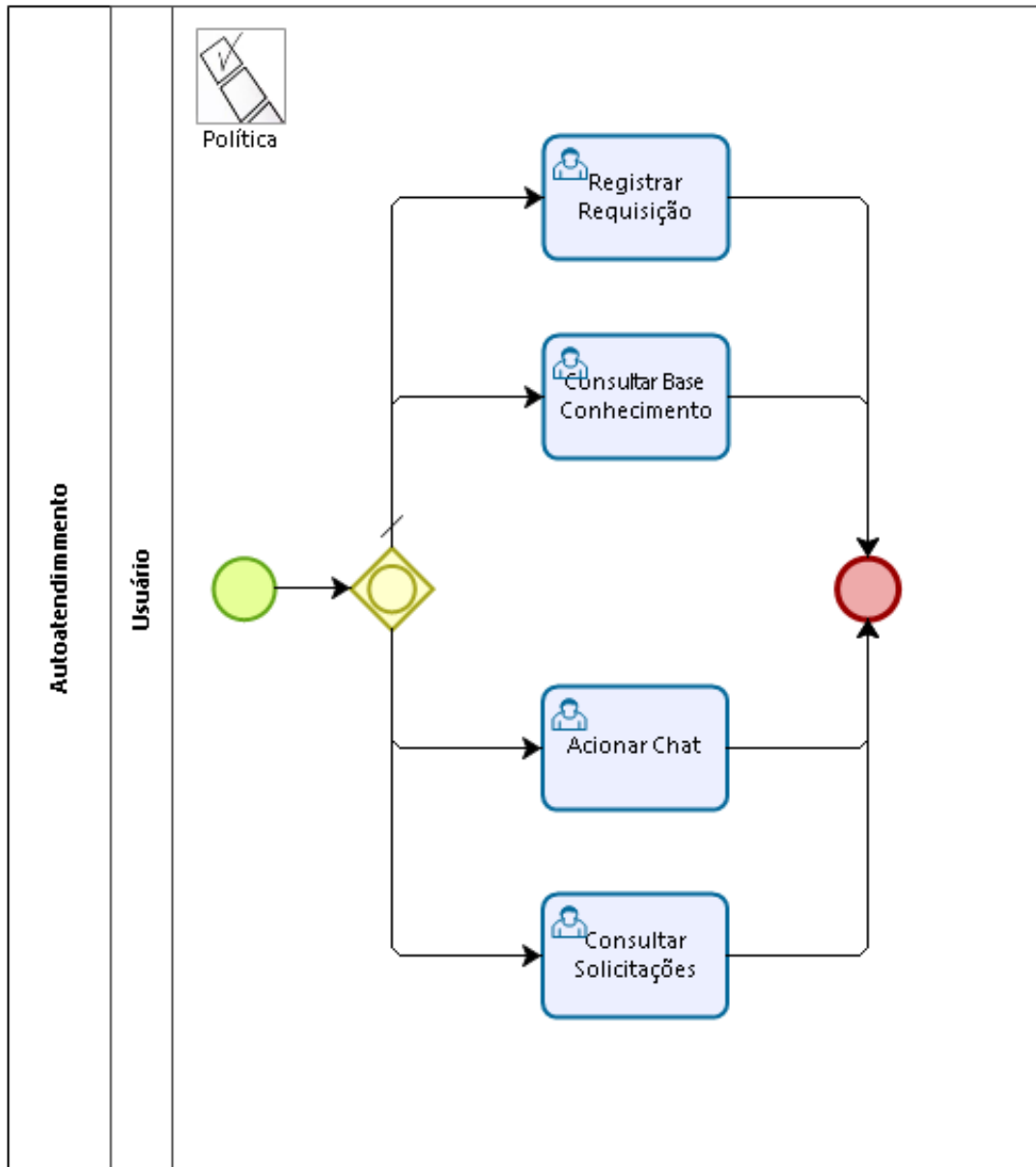
Política interna de Gerenciamento de Provedor (Fornecedor)

**Presentation Action**

[GSTI Política Provedor.pdf](#)

9.1.1.4  Gerente de Processo

## 10 AUTOATENDIMENTO



**Versão:** 1.0

**Autor:** Erick Saraiva

## 10.1 AUTOATENDIMENTO

### 10.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

#### 10.1.1.1 Registrar Requisição

#### **Descrição**

Ação para criar um registro de uma Solicitação

#### **Informações principais**

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

Outras informações do solicitante são armazenadas automaticamente no registro da solicitação, como:

- Nome do solicitante
- Dados de contato: área que está lotado, e-mail, telefone

#### **Atributos**

Atributo	Tipo	Descrição
Detalhes da Oferta.Detalhes	...	Descrever o detalhe da solicitação
Detalhes da Oferta.Solicitado Para	...	
Detalhes da Oferta.Ativo	...	Lista dos ativos relacionados ao Solicitante
Detalhes da Oferta.Item de Configuração de Serviço	...	
Detalhes da Oferta.Anexos	...	

#### **Regras e Condições**

Tipo	Descrição
Condição	<p>As solicitações podem ter origem em diversos meios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefone</li> <li>- e-Mail do usuário</li> <li>- Chat</li> </ul>

Regra	Apresentar automaticamente as informações do usuário solicitante (ex. e-mail, telefone, lotação).
Regra	Permitir que o solicitante abra uma requisição por ordem de terceiros, assumindo automaticamente os níveis de serviço de atendimento ao terceiro.
Regra	<p>O Tipo do Solicitante (Perfil de Usuário) determinará a URGÊNCIA de sua solicitação, conforme a regra:</p> <p>Perfil 1 - Urgência Altíssima          Perfil 2 - Urgência Alta          Perfil 3 - Urgência Média          Perfil 4 - Urgência Baixa</p> <p>Essa informação combinada com a CRITICIDADE/IMPACTO definida no serviço será usada para determinar a Prioridade da solicitação (Requisição ou Incidente), que acionará o Nível de Serviço correlato.</p>

### Ações

Descrição
Consultar oferta que deseja abrir (Árvore do catálogo, Solicitações Frequentes ou Procurar por Soluções)
Registrar as informações da Solicitação
Enviar Solicitação
Incluir aos Favoritos
Classificar esta Oferta

### Tópico(s) ITIL

Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Conhecimento

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Centro de Autoatendimento	

10.1.1.2  Consultar Base Conhecimento

### Descrição

Ação para consultar base de conhecimento.

Publicado em: outubro/2017

### Informações principais

Procurar por informações na base de conhecimento e por Ofertas disponíveis que estejam liberadas para seu perfil de segurança.

### Tópico(s) ITIL

Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Conhecimento

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Centro de Autoatendimento	

#### 10.1.1.3 Acionar Chat

### Descrição

Ação para acionar o chat e conversar com Central de Serviço.

### Informações principais

Acionar o Chat para abrir ou acompanhar uma solicitação.

### Ações

Descrição
Acionar chat

### Tópico(s) ITIL

Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Centro de Autoatendimento	



10.1.1.4  Consultar Solicitações**Descrição**

Ação para consultar as solicitações: Minhas Requisição e Incidentes

**Informações principais**

Acionar o consultar minhas requisições e incidentes.

**Ações**

Descrição
Consultar solicitação

**Tópico(s) ITIL**

Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Centro de Autoatendimento	

10.1.1.5  Política**Descrição**

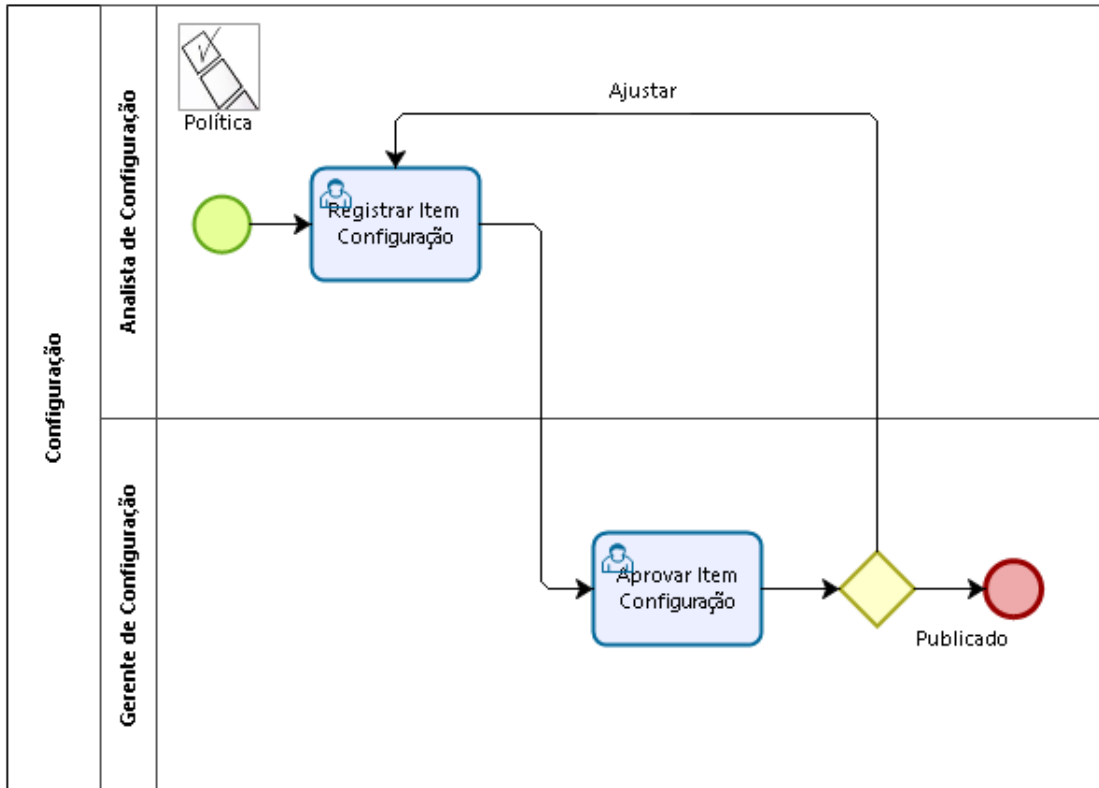
Política de Solicitação de Serviço - Autoatendimento

**Presentation Action**

[GSTI Política Solicitação Serviço Autoatendimento.pdf](#)

10.1.1.6  Usuário

## 11 CONFIGURAÇÃO



**Versão:** 1.0

**Autor:** Erick Saraiva

## 11.1 CONFIGURAÇÃO

### 11.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

#### 11.1.1.1 Registrar Item Configuração

#### **Descrição**

Ação para registrar um Item de Configuração

#### **Informações principais**

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

Exemplos de Relacionamentos com outros ICs:

- Conectado à
- Depende de
- Mantido por
- Hospedado por
- Suportado por
- Interfaceado por
- Usado por
- Cópia de

#### **Atributos**

Atributo	Tipo	Descrição
Nome do Item de Configuração	...	
Descrição	...	
Impacto de Negócio	...	Indica o impacto do IC para o negócio
É IC de Serviço	...	Indica se é um Item de Configuração de Serviço
Ativo Associado	...	Relaciona o Ativo associado ao IC
Posição Física	...	Posição física/local do IC
Classificação	...	Classificação do IC, se for de serviço carrega automaticamente da organização
Partes Interessadas	...	

Anexos	...	
ICs Relacionados.Relação do Item de Configuração	...	
ICs Relacionados.Item de Configuração de Origem	...	
ICs Relacionados.Item de Configuração de Destino	...	

### Regras e Condições

Tipo	Descrição
Condição	Premissa de já existir a classificação definida e registrada dos Itens de Configuração.
Condição	Já existir o(s) Item(ns) de Configuração identificados e registrados
Regra	Permitir que um ou mais Item de Configuração seja vinculado ao serviço, permitindo rastrear a topologia tecnológica do serviço, como subsídio para análise em outros processos (disponibilidade, continuidade, mudança, indicente, problema, etc.)

### Ações

Descrição
Registrar os dados básicos do Item de Congifuração
Registrar o(s) Item(ns) de Configuração que se relacionam entre sí
Enviar para aprovação

### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Itens de Configuração	

11.1.1.2  Aprovar Item Configuração**Descrição**

Ação para publicar o Item de Configuração

**Informações principais**

Avaliar as informações e aprovar o Item de Configuração.

**Ações**

Descrição
Aprovar o Item de Configuração

**Tópico(s) ITIL**

Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Itens de Configuração	

11.1.1.3  Política**Descrição**

Política interna de Gerenciamento de Configuração

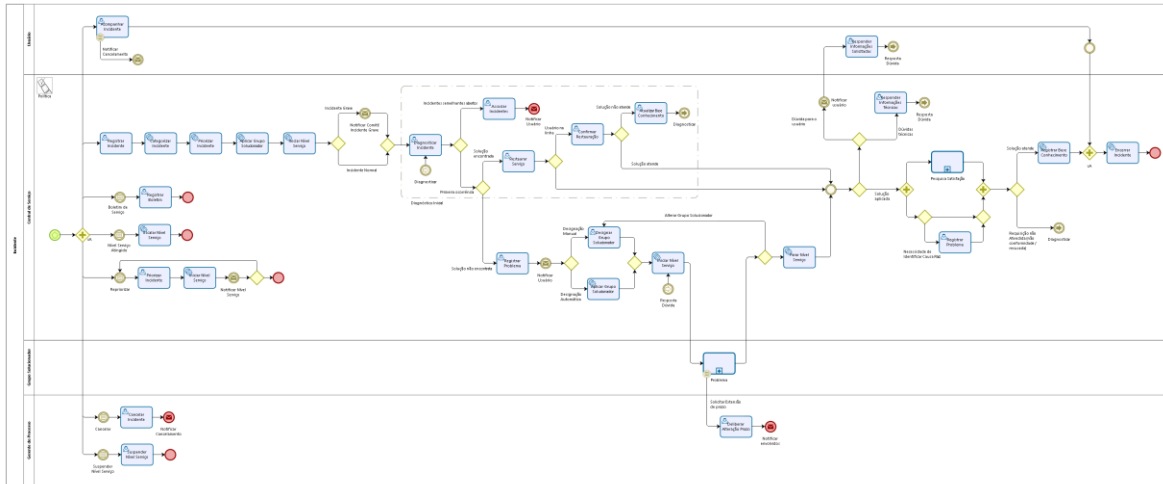
**Presentation Action**

[GSTI Política Gerenciamento de Configuração e Ativos de TI.pdf](#)

11.1.1.4  Analista de Configuração

11.1.1.5  Gerente de Configuração

# 12 INCIDENTE



**Versão:** 1.0

**Autor:** Erick Saraiva

## 12.1 INCIDENTE

---

### 12.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

#### 12.1.1.1 Política

##### **Descrição**

Política interna de Gerenciamento de Incidentes

##### **Presentation Action**

[GSTI Política Gerenciamento de Incidentes.pdf](#)

#### 12.1.1.2 Central de Serviço

#### 12.1.1.3 Grupo Solucionador

#### 12.1.1.4 Notificar Comitê Incidente Grave

##### **Descrição**

Ação para notificar o Comitê de Incidente Grave (COM.INC)

#### 12.1.1.5 Diagnosticar Incidente

##### **Descrição**

Ação para investigar e diagnosticar o incidente

##### **Informações principais**

As informações mínimas a serem registradas são:

- Todas as informações identificadas na investigação e no diagnóstico do incidente

Publicado em: outubro/2017

Versão 1.0

10/11/2017

88



### Regras e Condições

Tipo	Descrição
Regra	A investigação e o diagnóstico não deve continuar caso existe ao menos um incidente já aberto para resolver o problema
Regra	Realizar acesso remoto à máquina do usuário, mantendo o registro das ações realizadas durante o atendimento.

### Ações

Descrição
Investigar e diagnosticar o incidente
Consultar Base de Conhecimento / Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC) por soluções registradas
Identificar a ocorrência de incidentes semelhantes já abertos
Realizar acesso remoto à máquina do usuário (se necessário)
Registrar informações no log do incidente (ex. tipo de solução)

### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Conhecimento

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Incidente	

#### 12.1.1.6 Associar Incidentes

### Descrição

Ação para associar esse incidente ao incidente principal

### Informações principais

As informações mínimas a serem registradas são:

- Relacionar esse incidente ao principal

### Nível de Serviço Aplicável

Tipo Requisição	Tipo	Descrição do Nível Serviço	Valor	Unidade
Incidente	Termina	Início do Atendimento	0.00	Minuto(s)
Incidente	Termina	Resolução	0.00	Minuto(s)

### Regras e Condições

Tipo	Descrição
Regra	A situação do incidente deve ser Em andamento

### Ações

Descrição
Associar esse incidente ao incidente principal

### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Incidentes

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Incidente	

12.1.1.7  Notificar Usuário

### Descrição

Notificar usuário que o incidente foi associado a um incidente principal já abertos e que a solução está sendo providenciada.

12.1.1.8  Restaurar Serviço

**Descrição**

Ação para restaurar o serviço a operação normal

**Informações principais**

As informações mínimas a serem registradas são:

- Informações sobre a restauração do serviço

**Atributos**

Atributo	Tipo	Descrição
Log	...	Informações registradas no Log do registro de incidente

**Nível de Serviço Aplicável**

Tipo Requisição	Tipo	Descrição do Nível Serviço	Valor	Unidade
Incidente	Termina	Resolução	0.00	Minuto(s)

**Ações**

Descrição
Aplicar a solução para restaurar o serviço

**Tópico(s) ITIL**

Gerenciamento de Incidentes

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Incidente	

12.1.1.9  Confirmar Restauração

**Descrição**

Ação para confirmar com o usuário a restauração do serviço

**Informações principais**

As informações mínimas a serem registradas são:

- Informações do usuário

**Atributos**

Atributo	Tipo	Descrição
Log	...	Informações registradas no Log do registro de incidente

**Ações**

Descrição
Registrar a resposta do usuário no log do sistema

**Tópico(s) ITIL**

Gerenciamento de Incidentes

12.1.1.10  Atualizar Base Conhecimento

**Descrição**

Ação para atualizar a base de conhecimento

**Informações principais**

As informações mínimas a serem registradas são:

- Dados atualizados sobre a não restauração do serviço na base de conhecimento

**Nível de Serviço Aplicável**

Tipo Requisição	Tipo	Descrição do Nível Serviço	Valor	Unidade
-----------------	------	----------------------------	-------	---------

Incidente	Continua	Resolução	0.00	Minuto(s)
-----------	----------	-----------	------	-----------

### Ações

Descrição
Atualizar base de conhecimento

### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Incidentes

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Incidente	

12.1.1.11  Registrar Problema

### Descrição

Ação para criar o registro do problema

### Informações principais

As informações mínimas a serem registradas são:

- Dados principais do incidente são copiados para o registro de problema

### Regras e Condições

Tipo	Descrição
Regra	Atribuir a mesma Categoria e Prioridade do incidente ao registro de problema.
Regra	Atribuir o Nível de Serviço do incidente ao Registro de Problema.
Regra	Atribuir o tipo de problema reativo ao Registro de Problemas.
Regra	Associar o incidente ao registro de problema.

**Ações**

Descrição
Abrir o registro de problema

**Tópico(s) ITIL**

Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Incidente	

12.1.1.12  Notificar Usuário

**Descrição**

Notificar usuário que chamado está sendo direcionado para análise da equipe técnica.

12.1.1.13  Problema

**Processo**

Problema - Problema

12.1.1.14  Parar Nível Serviço

**Descrição**

Ação automática para atualizar o nível de serviço

**Implementação**

Serviço Web

**Tópico(s) ITIL**

Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas

Publicado em: outubro/2017

Versão 1.0

10/11/2017

94

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Incidente	

12.1.1.15  Pesquisa Satisfação

### Processo

[Pesquisa Satisfação - Pesquisa Satisfação](#)

12.1.1.16  Registrar Problema

### Informações principais

As informações mínimas a serem registradas são:

- Dados principais do incidente são copiados para o registro de problema
- Relato de que o serviço foi restaurado

### Regras e Condições

Tipo	Descrição
Regra	O Incidente não precisa aguardar o encerramento o Problema para sua conclusão

### Ações

Descrição
Abrir o registro de problema
Associar o incidente ao registro de problema
Atribuir a mesma Prioridade do incidente ao registro de problema
Atribuir o tipo de problema reativo ao Registro de Problemas

### Tópico(s) ITIL

Publicado em: outubro/2017

Versão 1.0

10/11/2017

95

Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Incidente	

#### 12.1.1.17 Registrar Base Conhecimento

### Descrição

Ação para criar as informações do incidente na Base de Conhecimento

### Implementação

Serviço Web

### Informações principais

As informações mínimas a serem registradas são:

- Processo que originou a informação
- Serviço relatado
- Detalhe da solicitação (o que foi solicitado)
- Detalhe do atendimento (o que foi realizado)
- Anexos importantes usados no atendimento
- Tempo de atendimento planejado (Nível de Serviço planejado)
- Tempo de atendimento realizado (Nível de Serviço realizado)
- Custos realizados com o atendimento da requisição de serviço (ex. aquisições, etc.)
  
- Responsável pelas informações

### Regras e Condições

Tipo	Descrição
Regra	As informações são armazenadas na Base de Conhecimento para posterior análise e promoção da informação pelo Gerente de Conhecimento.

### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Conhecimento

### Automação

Aplicação	Protótipo
-----------	-----------



.Incidente	
------------	--

12.1.1.18  Encerrar Incidente

### Descrição

Ação para encerrar a incidente

### Implementação

Serviço Web

### Informações principais

As informações mínimas a serem registradas são:

- Informações finais sobre o encerramento do incidente

### Ações

Descrição
Encerrar incidente

### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Incidentes

12.1.1.19  Diagnosticar

12.1.1.20  Diagnosticar

12.1.1.21  Diagnosticar

12.1.1.22  Resposta Dúvida

12.1.1.23  Usuário

12.1.1.24  Categorizar Incidente

### Descrição

Ação para categorizar o incidente

### Implementação

Serviço Web

### Informações principais

O incidente é categorizado automaticamente de acordo com a classificação definida no modelo/oferta selecionada.

### Tópico(s) ITIL

Cumprimento de Requisição

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Solicitação de Serviço	

12.1.1.25  Priorizar Incidente

### Descrição

Ação para priorizar o Incidente.

### Implementação

Serviço Web

### Informações principais

O incidente é priorizado automaticamente de acordo com as regras definidas na oferta, no serviço e no usuário VIP.

### Regras e Condições

Tipo	Descrição
Regra	Incidente priorizado com base na Urgência e Impacto do serviço. Considera também o usuário VIP, se for superior a urgência da oferta e esta permitir que o VIP sobreponha, a urgência da requisição assume o valor do VIP.

**Tópico(s) ITIL**

Gerenciamento de Incidente

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Incidentes	

12.1.1.26  Aplicar Grupo Solucionador

**Descrição**

Ação sistêmica para designar executor da requisição automaticamente.

**Implementação**

Serviço Web

**Informações principais**

Execução do Plano de Resposta para designar Grupo Solucionador automaticamente

**Tópico(s) ITIL**

Gerenciamento de Incidentes

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Incidente	
.Plano de Resposta	

12.1.1.27  Iniciar Nível Serviço

**Descrição**

Ação automática para iniciar o nível de serviço.

## Implementação

Serviço Web

### Informações principais

Essa ação dará início ao Nível de Serviço que atende às condições do incidente..

### Nível de Serviço Aplicável

Tipo Requisição	Tipo	Descrição do Nível Serviço	Valor	Unidade
Incidente	Inicia	Início de Atendimento	0.00	Minuto(s)
Incidente	Inicia	Resolução	0.00	Minuto(s)

### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Nível de Serviço

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Nível de Serviço	

12.1.1.28  Repriorizar

12.1.1.29  Priorizar Incidente

### Descrição

Ação para priorizar o Incidente

### Informações principais

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

### Atributos

Atributo	Tipo	Descrição
Urgência	...	
Impacto	...	

### Nível de Serviço Aplicável

Tipo Requisição	Tipo	Descrição do Nível Serviço	Valor	Unidade
Incidente	Inicia	Resolução	0.00	Minuto(s)

### Regras e Condições

Tipo	Descrição
Regra	Incidente priorizado com base na Urgência e Impacto do serviço.

### Ações

Descrição
Registrar a Urgência e Impacto do incidente

### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Incidente

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Incidente	

12.1.1.30  Iniciar Nível Serviço

### Descrição

Ação automática para iniciar o nível de serviço.

### Implementação

Serviço Web

Publicado em: outubro/2017

Versão 1.0

10/11/2017

101

### Informações principais

Essa ação dará início ao Nível de Serviço que atende as condições do incidente.

### Nível de Serviço Aplicável

Tipo Requisição	Tipo	Descrição do Nível Serviço	Valor	Unidade
Incidente	Inicia	Resolução	0.00	Minuto(s)

### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Nível de Serviço

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Nível de Serviço	

#### 12.1.1.31 Notificar Nível Serviço

### Descrição

Notificar Nível Serviço (usuário, grupo atendimento, outros envolvidos)

#### 12.1.1.32 Acompanhar Incidente

### Descrição

Ação para consultar/acompanhar o andamento do incidente.

### Informações principais

O usuário acompanha o andamento do incidente.

### Regras e Condições

Tipo	Descrição
Regra	O usuário não acessa as informações técnicas.
Regra	A qualquer momento enquanto o incidente estiver aberto o usuário pode inserir informações.

Regra	Enquanto o incidente estiver aberto o usuário pode fazer seu cancelamento.

### Ações

Descrição
Informar os dados para pesquisa ou selecionar a requisição da lista
Acompanhar o andamento do incidente (informações do log)
Registrar informações no incidente (informações do log)
Incluir anexos
Interagir na opção Rotear Fluxo de Trabalho para responder as dúvidas (antes registrar a dúvida no log)
Habilitar o acesso remoto para o técnico acessar a estação de trabalho
Cancelar o incidente, registrando antecipadamente o motivo do cancelamento no log antes de cancelar

### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Incidente

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Visualizar Incidente	

12.1.1.33  Nível Serviço Atingido

12.1.1.34  Escalar Nível Serviço

### Descrição

Ação automática para escalar/notificar o nível de serviço

## Implementação

Serviço Web

### Informações principais

Ação automática para escalar/notificar o nível de serviço, quando aplicável.

### Regras e Condições

Tipo	Descrição
Regra	A escalção deve ocorrer automaticamente quando definido para o serviço/oferta.

### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Nível de Serviço

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Nível de Serviço	

#### 12.1.1.35 Suspende Nível Serviço

### Descrição

Ação para suspender o Nível de Serviço do incidente

### Informações principais

Esta ação suspende o Nível de Serviço do Incidente e das respectivas atividades vinculadas.

### Atributos

Atributo	Tipo	Descrição
Ação.Suspende Nível de Serviço	...	

### Nível de Serviço Aplicável



Tipo Requisição	Tipo	Descrição do Nível Serviço	Valor	Unidade
Incidente	Termina	Resolução	0.00	Minuto(s)
Incidente	Termina	Início de Atendimento	0.00	Minuto(s)

### Ações

Descrição
Suspender a contabilização do Nível de Serviço

### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Incidente

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Incidente	

12.1.1.36  Cancelar

12.1.1.37  Cancelar Incidente

### Descrição

Ação para cancelar o incidente.

### Informações principais

Cancelamento do Incidente

Essa ação cancela todas as atividades, incidentes e problemas vinculados ao incidente.

### Atributos

Atributo	Tipo	Descrição
Ação.Cancelar Incidente	...	

### Regras e Condições

Tipo	Descrição
Regra	A solução deverá possibilitar o cancelamento de uma demanda que não esteja concluída.

### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Incidente

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Incidente	

12.1.1.38  Notificar Cancelamento

12.1.1.39  Boletim de Serviço

12.1.1.40  Registrar Boletim

### Descrição

Ação para registrar e publicar um boletim de serviço.

### Informações principais

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

### Ações

Descrição
Registrar boletim

### Tópico(s) ITIL

Publicado em: outubro/2017

Gerenciamento de Incidente

**Automação**

Aplicação	Protótipo

12.1.1.41  Designar Grupo Solucionador

**Descrição**

Ação para designar executor da requisição

**Informações principais**

Ação manual para criar ou atualizar a designação do Grupo Solucionador da atividade.

**Atributos**

Atributo	Tipo	Descrição
Ação.Alterar Grupo Solucionador	...	

**Nível de Serviço Aplicável**

Tipo Requisição	Tipo	Descrição do Nível Serviço	Valor	Unidade
Requisição	Inicia	Resolução	0.00	Minuto(s)
Requisição	Continua	Resolução	0.00	Minuto(s)

**Regras e Condições**

Tipo	Descrição
Regra	Caso a oferta não possua o provedor responsável pela execução da requisição o Suporte 1º Nível deverá fazer essa atribuição manualmente.
Regra	Se o Nível de Serviço já tiver sido iniciado deve ser continuado.

**Ações**

Descrição
Designar executor da(s) atividade(s)

**Tópico(s) ITIL**

Gerenciamento de Incidentes

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Atividades	

12.1.1.42  Iniciar Nível Serviço

**Descrição**

Ação automática para iniciar o nível de serviço.

**Implementação**

Serviço Web

**Informações principais**

Essa ação dará início ao Nível de Serviço que atende as condições da requisição.

**Nível de Serviço Aplicável**

Tipo Requisição	Tipo	Descrição do Nível Serviço	Valor	Unidade
Requisição	Inicia	Início de Atendimento	0.00	Minuto(s)
Requisição	Inicia	Resolução	0.00	Minuto(s)

**Tópico(s) ITIL**

Gerenciamento de Nível de Serviço

**Automação**

Publicado em: outubro/2017

Aplicação	Protótipo
.Nível de Serviço	

12.1.1.43  Aplicar Grupo Solucionador

**Descrição**

Ação sistêmica para designar executor da requisição automaticamente.

**Implementação**

Serviço Web

**Informações principais**

Execução do Plano de Resposta para designar Grupo Solucionador automaticamente

**Tópico(s) ITIL**

Gerenciamento de Incidentes

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Modelo de Oferta ou	
.Plano de Resposta	

12.1.1.44  Notificar usuário

12.1.1.45  Responder Informações Solicitadas

**Descrição**

Ação do usuário para responder aos questionamentos feitos pelo atendente.

**Informações principais**

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

### Atributos

Atributo	Tipo	Descrição
Log.Atualizar Solicitação	...	
Fluxo de Trabalho.Responder questionamento	...	

### Ações

Descrição
Consultar a duvida no log da solicitação
Avaliar a solicitação de informações da área técnica
Registrar as respostas no log da solicitação
Responder as dúvidas

### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Incidentes

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Incidentes	

12.1.1.46  Resposta Dúvida

12.1.1.47  Deliberar Alteração Prazo

### Descrição

Ação para deliberar sobre o pedido de prorrogação de prazo

### Informações principais

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

### Atributos

Publicado em: outubro/2017

Atributo	Tipo	Descrição
Status	...	
Observações do Avaliador	...	

### Ações

Descrição
Avaliar solicitação de extensão de prazo (Fluxo de Trabalho)
Registrar as informações da deliberação e deliberar sobre a solicitação

### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Incidentes

### Automação

Aplicação	Protótipo
.Centro de Início.Caixa de Entrada	
.Solicitação de Serviço.Fluxo de Trabalho	

12.1.1.48  Notificar envolvidos

12.1.1.49  Gerente do Processo

12.1.1.50  Responder Informações Técnicas

### Descrição

Ação encaminhada para equipe técnica responder dúvidas do Grupo Solucionador

### Informações principais

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

**Atributos**

Atributo	Tipo	Descrição
Log.Atualizar Solicitação	...	
Fluxo de Trabalho.Responder questionamento	...	

**Ações**

Descrição
Consultar a duvida no log da solicitação
Avaliar a solicitação de informações da área técnica
Registrar as respostas no log da solicitação
Responder as dúvidas

**Tópico(s) ITIL**

Gerenciamento de Incidentes

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Incidentes	

12.1.1.51  Resposta Dúvida

12.1.1.52  Suspende Nível Serviço

12.1.1.53  Registrar Incidente

**Descrição**

Ação para criar um registro de Incidente

**Informações principais**

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

Publicado em: outubro/2017



Outras informações do solicitante são armazenadas automaticamente no registro da solicitação, como:

- Nome do solicitante
- Dados de contato: área que está lotado, e-mail, telefone

### Atributos

Atributo	Tipo	Descrição
Relatado por	...	
Pessoa Afetada	...	
Fonte	...	Indica a origem da requisição
Modelo / Oferta	...	
Item de Configuração de Serviço	...	
Detalhes do Incidente	...	

### Regras e Condições

Tipo	Descrição
Regra	<p>O Tipo do Solicitante (Perfil de Usuário) determinará a URGÊNCIA de sua solicitação, conforme a regra:</p> <p style="text-align: center;">                     Perfil 1 - Urgência Altíssima                      Perfil 2 - Urgência Alta                      Perfil 3 - Urgência Média                      Perfil 4 - Urgência Baixa                 </p> <p>Essa informação combinada com a CRITICIDADE/IMPACTO definida no serviço será usada para determinar a Prioridade da solicitação (Requisição ou Incidente), que acionará o Nível de Serviço correlato.</p>
Regra	<p>Quando a oferta possuir a informação Criticidade para o Negócio, essa deve ser atribuída automaticamente ao campo IMPACTO da solicitação, quando não informada deverá ser preenchida pelo operador.</p> <p>Essa informação combinada com a URGÊNCIA definida na atividade anterior será usada para determinar a Prioridade da solicitação (Requisição ou Incidente), que acionará o Nível de Serviço correlato.</p>
Regra	<p>Apresentar automaticamente as informações do usuário solicitante (ex. e-mail, telefone, lotação).</p>

### Ações

Descrição
Consultar a base de conhecimento

Registrar as informações do incidente

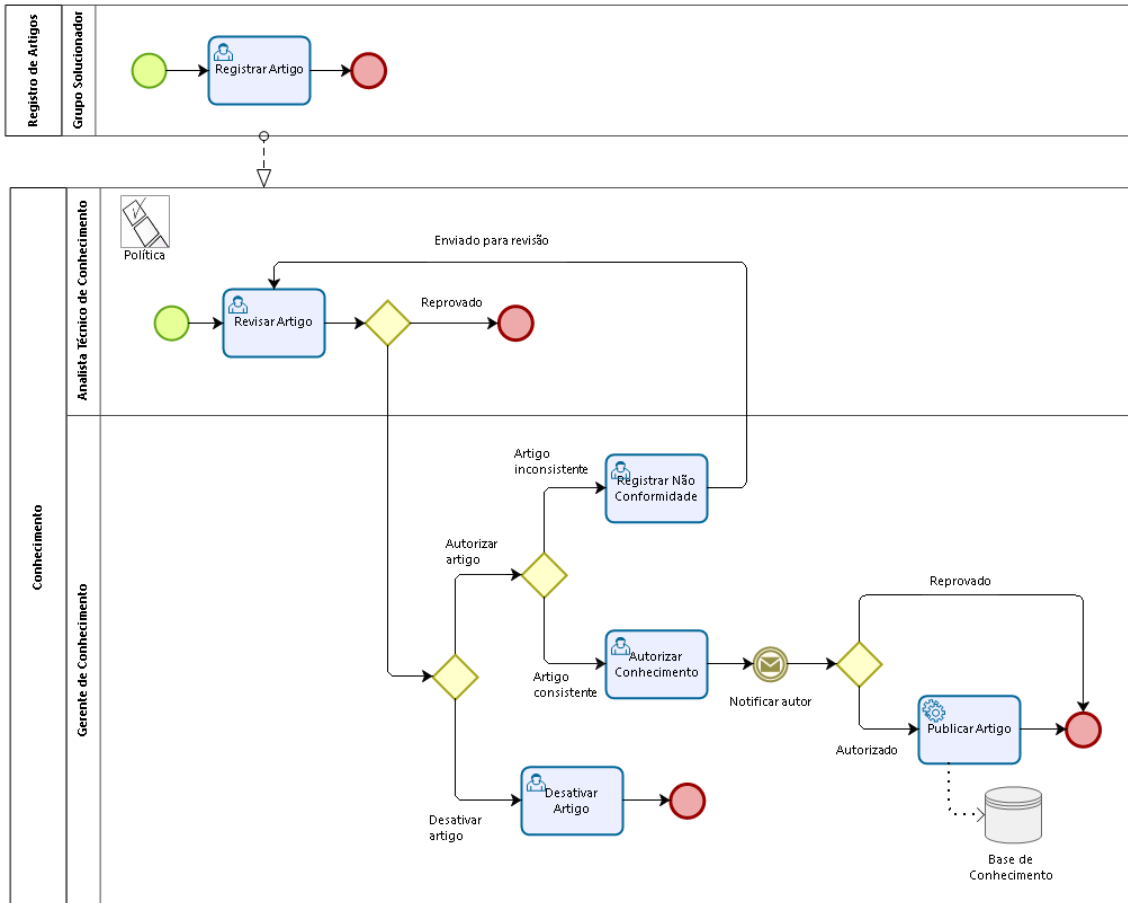
**Tópico(s) ITIL**

Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Conhecimento

**Automação**

<b>Aplicação</b>	<b>Protótipo</b>
.Incidentes	

## 13 CONHECIMENTO



**Versão:** 1.0

**Autor:** erick

## 13.1 CONHECIMENTO

---

### 13.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

#### 13.1.1.1 Revisar Artigo

**Descrição**

Ação para validar um conhecimento criado previamente

**Informações principais**

Validação do artigo quanto a sua consistência.

**Ações**

Descrição
Validar artigo
Enviar para aprovação ou Solicitar obsolescência

**Tópico(s) ITIL**

Gerenciamento de Conhecimento

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Soluções	

#### 13.1.1.2 Registrar Não Conformidade

**Descrição**

Ação para registrar a não conformidade relacionada ao artigo/conhecimento criado pelo processo originador

### Informações principais

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

#### Atributos

Atributo	Tipo	Descrição
Tipo	...	Indica o tipo da não conformidade
Descrição	...	Descrição da não conformidade
Situação	...	Situação da não conformidade

#### Ações

Descrição
Registrar não conformidade

#### Tópico(s) ITIL

Gerenciamento de Conhecimento

#### Automação

Aplicação	Protótipo
.Não Conformidade	

13.1.1.3  [Autorizar Conhecimento](#)

#### Descrição

Ação para deliberar sobre a publicação do artigo.

#### Informações principais

Deliberar sobre a publicação do artigo.

#### Ações

Descrição
Publicado em: outubro/2017

Publicado em: outubro/2017

Deliberar sobre a publicação do artigo
Alterar a situação do artigo (aprovado ou não)

**Tópico(s) ITIL**

Gerenciamento de Conhecimento

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Soluções	

13.1.1.4  Notificar autor

13.1.1.5  Publicar Artigo

**Descrição**

Ação automática para publicar o artigo.

**Implementação**

Serviço Web

**Informações principais**

Artigo publicado na base de conhecimento

13.1.1.6  Desativar Artigo

**Descrição**

Ação para desativar o artigo.

**Informações principais**

Desativa o artigo, deixando de estar disponível para os usuários.

**Ações**

Publicado em: outubro/2017

Descrição
Desativar o artigo

**Tópico(s) ITIL**

Gerenciamento de Conhecimento

**Automação**

Aplicação	Protótipo
.Soluções	

13.1.1.7  Política

**Descrição**

Política interna de Gerenciamento de Conhecimento

**Presentation Action**

[GSTI Política Gerenciamento do Conhecimento.pdf](#)

13.1.1.8  Analista Técnico de Conhecimento

13.1.1.9  Gerente de Conhecimento

## 13.2 REGISTRO DE ARTIGOS

---

### 13.2.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

13.2.1.1  Registrar Artigo

**Descrição**

Ação para registrar (criar ou revisar/atualizar) um artigo.

**Informações principais**

As informações mínimas a serem registradas são as relacionadas em "Atributos".

No caso de uma revisão/alteração em artigo já existente, será criado uma nova revisão e disponível para alteração.

**Atributos**

Atributo	Tipo	Descrição
Descrição	...	
Centro de Autoatendimento	...	Indica se o artigo estará visível no Centro de Autoatendimento
Classificação	...	Indica a Classificação / Categoria do artigo
Item de Configuração	...	Incidar o IC relacionado ao artigo, se houver
Palavras chave	...	
Sintoma	...	Indica o sintoma, ao se tratar de incidente ou problema
Causa	...	Indica a causa, em se tratar de incidente ou problema
Resolução	...	Resolução ou texto do artigo
Proprietário	...	
Autor da Solução	...	
Tipo do Artigo	...	Os tipos são: Artigo ou Solução
Data de Validade	...	
Soluções Relacionadas	...	
Anexos	...	

**Ações**

Descrição
Registrar as informações do Artigo



**Tópico(s) ITIL**

Gerenciamento de Conhecimento

**Automação**

<b>Aplicação</b>	<b>Protótipo</b>
.Soluções	

13.2.1.2  Grupo Solucionador

## 14 RESOURCES

### 14.1 GERENTE DE FORNECEDOR (FUNÇÃO)

### 14.2 ANALISTA DE FORNECEDOR (FUNÇÃO)