

Coordenadoria de TIC do TRT24

Processo Gerenciar Central de Serviços

Histórico do Documento

	Data	Descrição
01	07/10/2015	Baseado no relatório de consultoria PD.33.10.83A.0167A-RT-03-AA
02	02/03/2016	Revisão do texto
03	03/11/2016	Atualização da definição do gerente do processo e alinhamento COBIT
04	28/02/2018	Revisão do fluxo do subprocesso "Monitorar status"
05	19/06/2019	Revisão do fluxo para atividades de fechamento
06	16/12/2019	Revisão do fluxo de início, fim e tarefas de registro de controles

Equipe de Documentação

	Nome	Cargo
01	João Carlos Ferreira Filho	Chefe da Seção de Governança de TIC

 A SERVIÇO DA JUSTIÇA E DO CIDADÃO	Documento de Descrição do Processo		
	Gerenciar Central de Serviços	16/12/2019	PÁGINA: 3

Sumário

1	Objetivo	4
2	Abrangência	4
3	Definições	4
4	Processo Gerenciar Central de Serviços	5
4.1	Papéis e Responsabilidades	5
4.2	Fluxo do Processo	7
4.2.1	<i>Fluxo Macro</i>	7
4.2.2	<i>Fluxo Detalhado Subprocesso Atender Usuários</i>	8
4.2.3	<i>Fluxo Detalhado Subprocesso Realizar Acompanhamento</i>	9
4.2.4	<i>Fluxo Detalhado Subprocesso Monitorar Chamados</i>	10
4.3	Descrição das Atividades	11
4.3.1	<i>Descrição do Subprocesso Atender Usuários</i>	11
4.3.2	<i>Descrição do Subprocesso Realizar Acompanhamento</i>	13
4.3.3	<i>Descrição do Subprocesso Monitorar Chamados</i>	17
5	Tabela RACI	20
5.1	Subprocesso Atender Usuários	20
5.2	Subprocesso Realizar Acompanhamento	20
5.3	Subprocesso Monitorar Chamados	21
6	Controles do Processo	23
6.1	Controles COBIT 5.0	23
6.2	Controle Elaborado	23
6.3	Descrição dos Indicadores	24
7	Divulgação dos resultados	25
8	ANEXO I – Indicador 1 (Índice de Satisfação dos Usuários)	26
9	ANEXO II – Indicador 2 (Índice de Solução de Chamados)	27

 A SERVIÇO DA JUSTIÇA E DO CIDADÃO	Documento de Descrição do Processo		
	Gerenciar Central de Serviços	16/12/2019	PÁGINA: 4

1 Objetivo

Definir o processo da função Central de Serviços da área de Tecnologia da Informação (TI) do Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região (TRT).

2 Abrangência

Coordenação de Tecnologia da Informação e das Comunicações.

3 Definições

- **Catálogo de Serviços:** Relação dos serviços de TI fornecidos pela CTIC;
- **Central de Serviços:** Ponto único de contato para todos os usuários da área de TI para tratamento dos incidentes e requisições de serviço.
- **Incidente:** Evento que não faz parte do funcionamento padrão de um serviço de TI e que causa, ou pode causar, uma interrupção do serviço ou uma redução do seu nível de desempenho;
- **Requisição de serviço:** Requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, preferencialmente disponível no Catálogo de Serviços, por exemplo, uma requisição para informações ou aconselhamento, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário;
- **SGS:** Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (sistema OTRS/SIATE);
- **PRAdm:** Processo administrativo eletrônico referente ao acompanhamento da execução do processo de trabalho.

 A SERVIÇO DA JUSTIÇA E DO CIDADÃO	Documento de Descrição do Processo		
	Gerenciar Central de Serviços		16/12/2019 PÁGINA: 5

4 Processo Gerenciar Central de Serviços

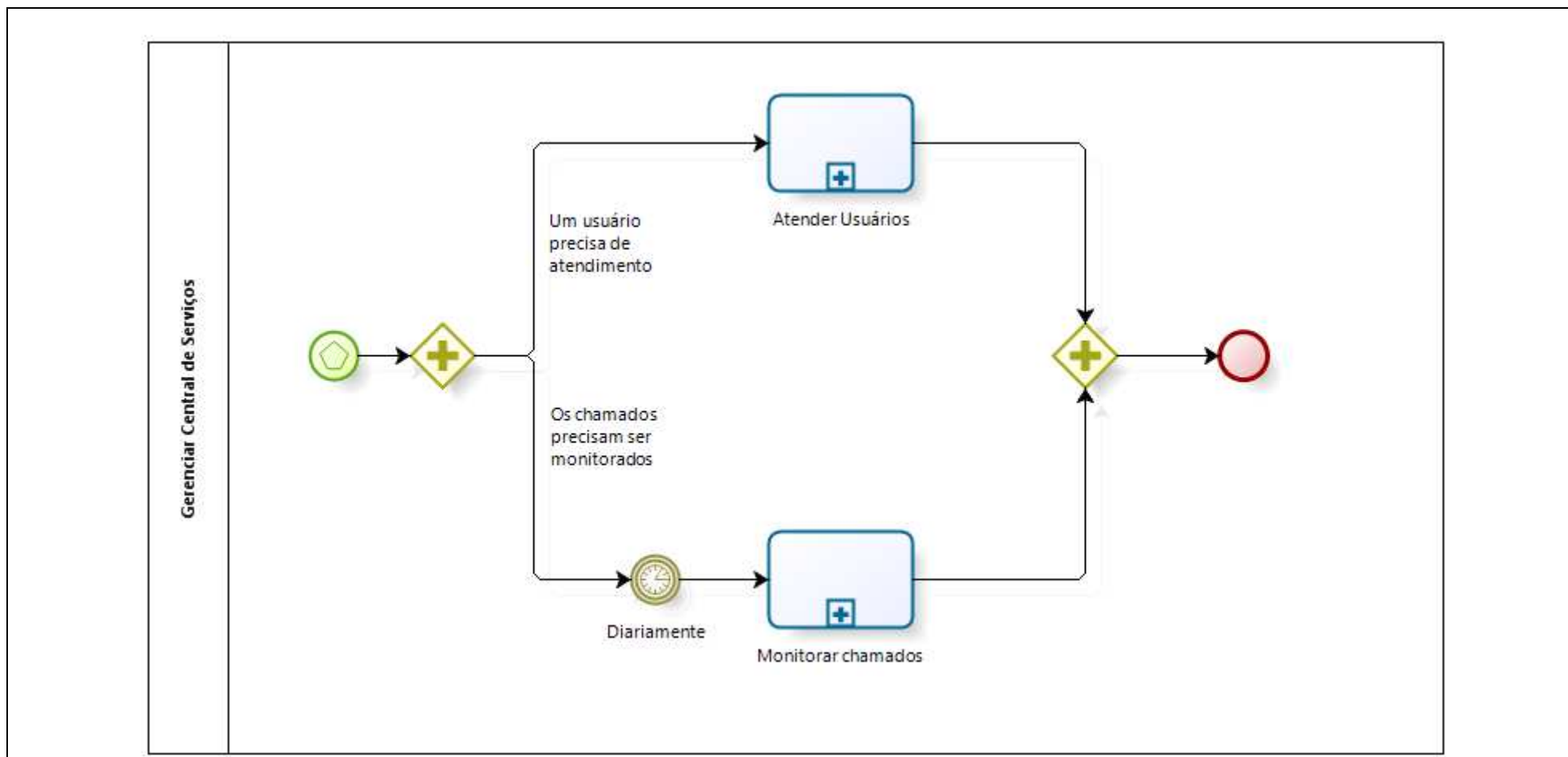
4.1 Papéis e Responsabilidades

Papel	Responsabilidades	Responsável
Dono do Processo	• Buscar a qualidade e eficiência gerais do processo • Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados • Aprovar as atualizações do processo	Diretor(a) da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e das Comunicações
Gerente do Processo	• Buscar a eficiência e a efetividade do processo • Produzir informações gerenciais (indicadores) • Promover a execução das atividades do processo • Manter o desenho e indicadores do processo atualizados, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização	Chefe do Setor de Gerenciamento da Central de Serviços
Gerente da Central de Serviços	• Gerenciar a Central de Serviços de acordo com o que foi estabelecido pela alta direção • Observar o fluxo do desenho e os indicadores do processo, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização • Prover recursos para a execução das atividades do processo • Garantir que as metas de desempenho, eficiência e eficácia do processo sejam atingidas • Garantir que a Central de Serviços seja ponto único de contato para a comunidade de clientes	Chefe do Setor de Gerenciamento da Central de Serviços
Supervisor da Central de Serviços	• Apoiar e acompanhar a operação conforme acordado com o gerente da Central de Serviços • Promover e garantir que o processo seja corretamente utilizado • Prover informações de controle para a direção e demais processos • Maximizar a integração entre processos, pessoas, tecnologia e controles • Garantir a execução plena das atividades do processo • Registrar as ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias • Representar a Central de Serviços em reuniões	Supervisor terceirizado

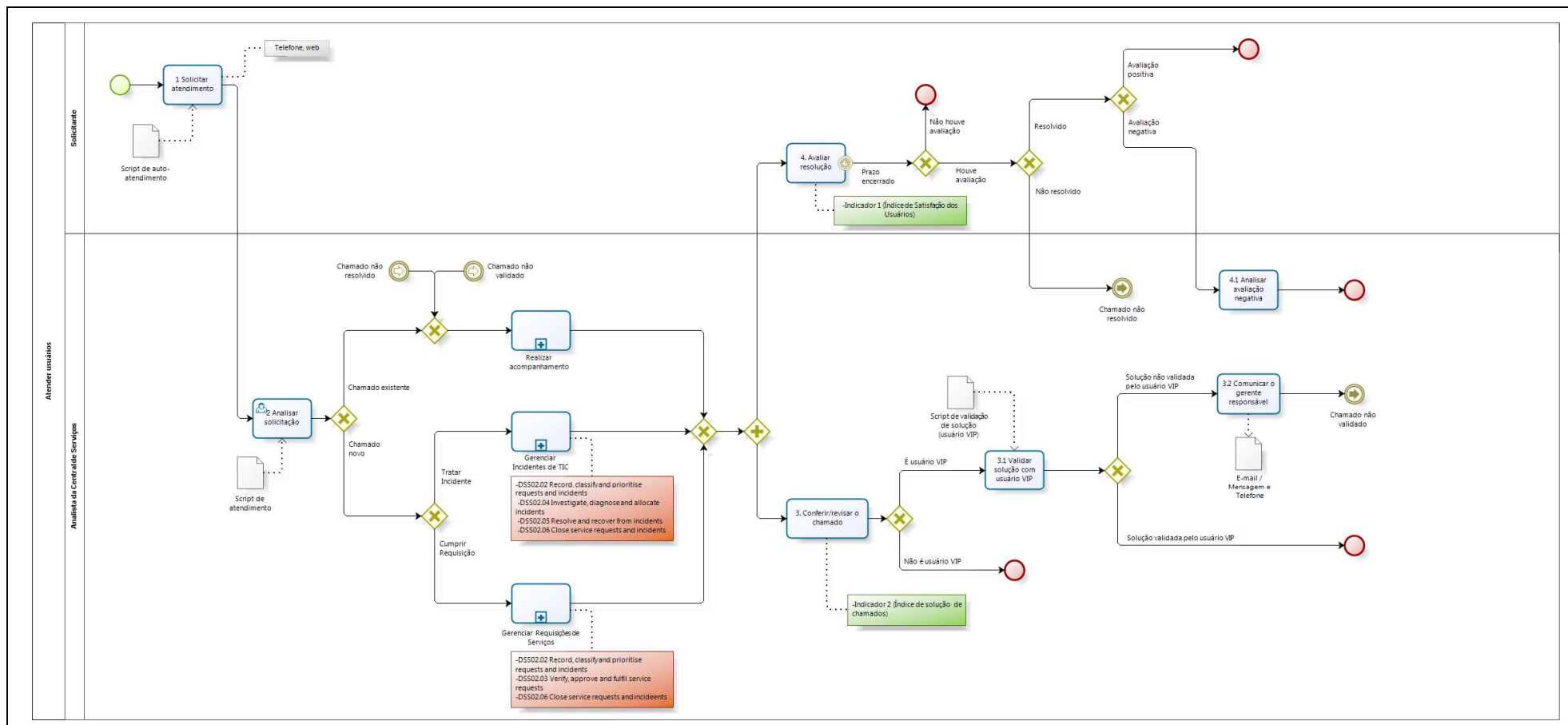
	• Nomear as pessoas para as funções necessárias • Reportar para o superior hierárquico qualquer evento que pode impactar significativamente no negócio • Monitorar e reportar a performance da Central de Serviços	
Coordenador de grupo solucionador	• Apoiar e acompanhar a operação conforme acordado nos níveis de serviços operacionais • Facilitar a comunicação entre TI e negócios no nível operacional • Reforçar as expectativas dos clientes quanto aos níveis de serviços acordados	Servidor de TI, responsável pelo serviço que originou o chamado
Grupo solucionador	• Manter a Central de Serviços informada sobre a sua atuação em chamados (incidentes e requisições) e apoiar a central, quando solicitado • Facilitar a comunicação entre TI e negócios no nível operacional • Representar o grupo solucionador em reuniões	Servidores de TI, responsáveis pelo serviço que originou o chamado
Analista da Central de Serviços	• Atuar como ponto único de contato entre os usuários e a TI, recebendo e registrando solicitações e mantendo o usuário informado sobre o andamento de seus chamados, até a sua resolução • Seguir os processos da função Central de Serviços • Gerenciar as atividades e recursos da Central de Serviços • Promover as sessões de treinamento e conscientização da equipe da Central de Serviços • Informar a equipe da Central de Serviços sobre as mudanças/liberações • Facilitar a comunicação entre TI e negócios no nível operacional	Atendentes terceirizados, estagiários e servidores da CTIC
Solicitante	• Solicitar atendimento ou informar uma falha no serviço	Usuários de TIC

4.2 Fluxo do Processo

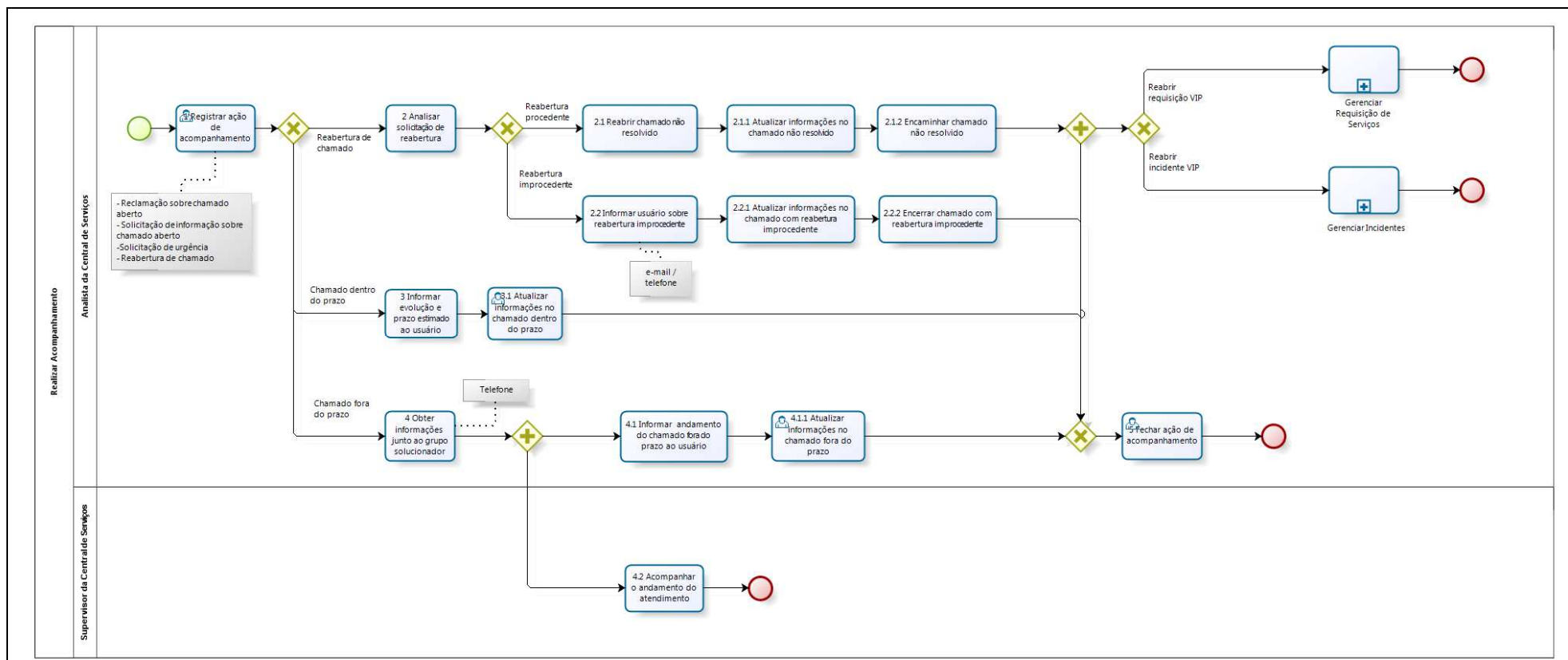
4.2.1 Fluxo Macro



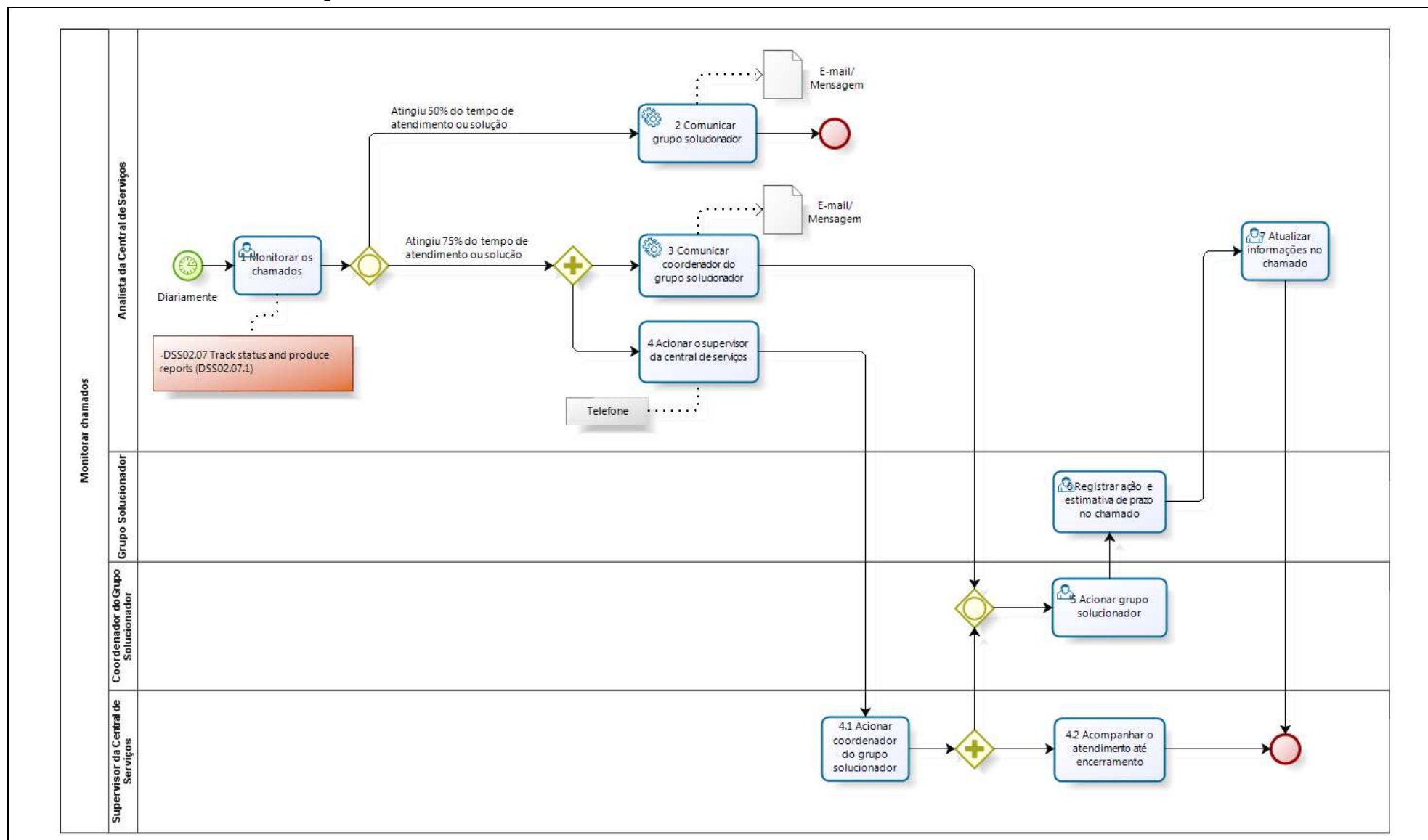
4.2.2 Fluxo Detalhado Subprocesso Atender Usuários



4.2.3 Fluxo Detalhado Subprocesso Realizar Acompanhamento



4.2.4 Fluxo Detalhado Subprocesso Monitorar Chamados



4.3 Descrição das Atividades

4.3.1 Descrição do Subprocesso Atender Usuários

Id	Atividade	Responsável	Descrição
1	Solicitar atendimento	Solicitante	Entrada: Ligação telefônica, Registro da solicitação, Script de auto-atendimento.
			Processamento: Para solicitar ou informar a falha de um serviço, o usuário deve entrar em contato com a Central de Serviços por telefone ou pela interface web SGS.
			Saída: Registro da solicitação.
2	Analisar solicitação	Analista da Central de Serviços	Entrada: Solicitação registrada, Script de atendimento.
			Processamento: - Analisar as informações transmitidas e, se necessário, solicitar informações complementares (ex: mensagem de erro, equipamento inoperante ou não); - Consultar no SGS se há registro de um incidente ou requisição de serviço para a mesma solicitação.
			Saída: Solicitação analisada.
3	Conferir/revisar o chamado	Analista da Central de Serviços	Entrada: chamado encerrado
			Processamento: Ao receber o comunicado sobre o encerramento do chamado, o analista confere/revisa se o chamado foi corretamente classificado, se as informações do encerramento estão satisfatórias e se os documentos comprobatórios foram anexados ao chamado (se for o caso).
			Saída: chamado conferido/revisado
3.1	Validar solução com usuário VIP	Analista de Central de Serviços	Entrada: chamado resolvido e script de validação de solução
			Processamento: O analista da Central de Serviços deve entrar em contato com o usuário VIP por telefone e confirmar se sua solicitação foi de fato resolvida,

			seguindo um procedimento predefinido.
			Saída: Solicitação validada pelo usuário VIP
3.2	Comunicar o gerente responsável	Analista da Central de Serviços	Entrada: Solicitação validada pelo usuário VIP
			Processamento:
			- O analista da Central de Serviços deve comunicar ao gerente responsável a respeito do resultado da validação e que o chamado será reaberto; - A comunicação deve ser feita por email e por telefone.
			Saída: informação ao gerente responsável
4	Avaliar resolução	Solicitante	Entrada: Solicitação resolvida
			Processamento:
			- Ao receber o comunicado, o usuário solicitante avalia se a sua solicitação foi de fato resolvida, registrando essa informação no SGS. No caso de não ter sido resolvida, o usuário deve informar à Central de Serviços quais pontos não foram atendidos; - O usuário terá um prazo máximo de 3 (três) dias para a conclusão desta atividade. Se neste prazo ele não registrar sua avaliação acerca da solução, será considerado que o chamado foi satisfatoriamente atendido.
			Saída: Solicitação avaliada
4.1	Analisar avaliação negativa	Analista da Central de Serviços	Entrada: Solicitação com avaliação negativa
			Processamento:
			- Ao receber o comunicado, o analista da Central de Serviços deve realizar feedback com o solicitante e esclarecer os motivos da avaliação negativa - O resultado do feedback deve ser informado ao gerente responsável pelo atendimento da solicitação
			Saída: feedback realizado e informado ao gerente responsável pelo atendimento

4.3.2 Descrição do Subprocesso Realizar Acompanhamento

Id	Atividade	Responsável	Descrição
1	Registrar ação de acompanhamento	Analista da Central de Serviços	Entrada: Chamado
			Processamento: - Quando o analista da Central de Serviços identifica um chamado existente para a solicitação do usuário, ele deve registrar uma ação de acompanhamento no respectivo chamado com as características informadas pelo usuário; - O analista também deve avaliar as seguintes situações para decidir como proceder: se a solicitação corresponde a uma reabertura de chamado ou se a solicitação corresponde a uma reclamação ou solicitação de informação e o chamado está dentro ou fora do prazo.
			Saída: Chamado.
2	Analisar solicitação de reabertura	Analista da Central de Serviços	Entrada: Chamado solucionado
			Processamento: - Quando a solicitação for referente a uma reabertura de chamado, o analista deve obter o parecer do usuário, analisa-lo junto à solução que foi adotada anteriormente e efetuar todos os testes necessários para validar a solução; - No decorrer desta atividade, poderá ser necessário entrar em contato com o grupo solucionador que encerrou tecnicamente o atendimento para sanar eventuais dúvidas.
			Saída: Chamado solucionado
2.1	Reabrir chamado não resolvido	Analista da Central de Serviços	Entrada: Chamado não solucionado
			Processamento: - Caso identifique que o chamado realmente não foi resolvido, conforme informado pelo usuário, o analista da Central de Serviços deve reabrir o chamado; - A reabertura implicará a continuidade da contagem de tempo de atendimento para aferição dos níveis mínimos de serviços, a qual se encontrava em estado de pausa, decorrente do encerramento técnico.

			Saída: Chamado reaberto
2.1.1	Atualizar informações no chamado não resolvido	Analista da Central de Serviços	Entrada: Chamado reaberto
			Processamento: Após reabrir o chamado, o analista deve registrar toda a sua atuação sobre o caso.
			Saída: Chamado reaberto atualizado
2.1.2	Encaminhar chamado não resolvido	Analista da Central de Serviços	Entrada: Chamado reaberto
			Processamento: - Com as informações atualizadas, o analista encaminha o chamado: - Se for usuário VIP o processo seguirá o fluxo "Reabrir requisição VIP" e o chamado será encaminhado ao grupo solucionador mais indicado para a resolução do chamado; - Se for usuário comum o processo seguirá o fluxo "Cumprir requisição" e o chamado será encaminhado para novo atendimento.
			Saída: Chamado reaberto encaminhado ao grupo solucionador
2.2	Informar usuário sobre reabertura improcedente	Analista da Central de Serviços	Entrada: Chamado reaberto.
			Processamento: Caso identifique que o chamado foi resolvido e que sua reabertura é improcedente, o analista da Central de Serviços entrará em contato com o usuário para esclarecer a solução adotada, orientando-o na execução dos procedimentos de análise e validação da solução.
			Saída: Chamado reaberto, e-mail enviado ao usuário.
2.2.1	Atualizar informações no chamado com reabertura improcedente	Analista da Central de Serviços	Entrada: Chamado reaberto.
			Processamento: Após o analista informar e orientar o usuário na execução dos procedimentos de análise e validação da solução, ele deve registrar no chamado toda a sua atuação sobre o caso.
			Saída: Chamado reaberto e atualizado.

2.2.2	Encerrar o chamado com reabertura improcedente	Analista da Central de Serviços	Entrada: Chamado reaberto. Processamento: Depois de atualizar as informações de reabertura improcedente, o analista da Central de Serviços deve encerrar o chamado no SGS. Saída: Chamado encerrado.
3	Informar evolução e prazo estimado ao usuário	Analista da Central de Serviços	Entrada: Chamado aberto. Processamento: Quando a solicitação do usuário for identificada como uma reclamação ou informação sobre um chamado aberto e esse estiver dentro do prazo, o analista da Central de Serviços deve prestar esclarecimentos ao usuário sobre o seu andamento, passando as informações que estiverem disponíveis no chamado, além de informar que o chamado está dentro do prazo. Adicionalmente, orienta o usuário sobre a possibilidade de acompanhar o status do chamado pela ferramenta. Saída: Chamado aberto
3.1	Atualizar informações no chamado dentro do prazo	Analista da Central de Serviços	Entrada: Chamado aberto Processamento: Após o analista informar o usuário sobre o andamento do chamado dentro do prazo, ele deve atualizar esse chamado com as ações realizadas no atendimento. Saída: Chamado aberto atualizado
4	Obter informações junto ao grupo solucionador	Analista da Central de Serviços	Entrada: Chamado aberto fora do prazo de solução. Ao atender uma reclamação ou solicitação de informação sobre um chamado que está fora do prazo, o analista da Central de Serviços deve entrar em contato com o coordenador do grupo solucionador responsável pelo chamado e solicitar informações sobre o seu andamento, bem como sobre o prazo estimado para sua resolução, para posterior retorno ao usuário. Deve, também, acionar o supervisor da Central de Serviços que acompanhará o atendimento. Saída: Chamado aberto fora do prazo de solução.
4.1	Informar	Analista da	Entrada: Chamado aberto fora do prazo de solução.

	andamento do chamado fora do prazo	Central de Serviços	Processamento: Ao receber do coordenador do grupo solucionador as informações sobre o andamento e o prazo estimado para a resolução do chamado, o atendente entra em contato com o usuário, repassando essas informações. Saída: Chamado aberto fora do prazo de solução.
4.1.1	Atualizar informações no chamado fora do prazo	Analista da Central de Serviços	Entrada: Chamado aberto fora do prazo de solução. Processamento: Após o analista informar o usuário sobre o andamento do chamado fora do prazo, ele deve atualizar o chamado com suas ações realizadas neste atendimento. Saída: Chamado aberto fora do prazo de solução atualizado.
4.2	Acompanhar o andamento do atendimento	Supervisor da Central de Serviços	Entrada: Chamado aberto fora do prazo de solução. Processamento: Ao ser acionado sobre um chamado fora do prazo, o supervisor da Central de Serviços deve acompanhar o andamento do atendimento para garantir sua resolução. Saída: Chamado aberto fora do prazo de solução.
5	Fechar ação de acompanhamento	Analista da Central de Serviços	Entrada: Chamado aberto fora do prazo de solução. Processamento: Em todos os casos, após registros das providências e encaminhamentos, o analista da Central de Serviços deve fechar a ação de acompanhamento no SGS. Saída: Chamado aberto fora do prazo de solução.

4.3.3 Descrição do Subprocesso Monitorar Chamados

Id	Atividade	Responsável	Descrição
1	Monitorar os chamados	Analista da Central de Serviços	Entrada: Lista de chamados abertos.
			Processamento: Ao longo do dia, o analista da Central de Serviços que atua no grupo de acompanhamento realiza a monitoração dos chamados nas diversas filas de atendimento, adotando as ações cabíveis para mate-los dentro dos níveis de serviços acordados.
			Saída: Lista de chamados abertos.
2	Comunicar grupo solucionador	Analista da Central de Serviços	Entrada: Chamado que já atingiu 50% do tempo de solução.
			Processamento: Assim que o chamado atingir 50% do tempo determinado para atendimento ou para solução, o SGS deve comunicar a situação do chamado ao grupo solucionador por meio de um e-mail/mensagem.
			Saída: e-mail/mensagem.
3	Comunicar coordenador do grupo solucionador	Analista da Central de Serviços	Entrada: Chamado que já atingiu 75% do tempo de solução.
			Processamento: Ao identificar que um chamado atingiu 75% do tempo determinado para atendimento ou para solução, o SGS deve comunicar a situação do chamado ao coordenador do grupo solucionador por meio de e-mail/mensagem.
			Saída: e-mail/mensagem
4	Acionar o supervisor da Central de Serviços	Analista da Central de Serviços	Entrada: Chamado que já atingiu 75% do tempo de solução.
			Processamento: Ao identificar que um chamado atingiu 75% do tempo determinado para atendimento ou para solução, o analista também deve comunicar a situação do chamado ao supervisor da Central de Serviços (por telefone) e obter informações sobre o andamento do chamado.
			Saída: Solicitação avaliada
4.1	Acionar o	Supervisor da	Entrada: Chamado que já atingiu 75% do tempo de solução.

	coordenador do grupo solucionador	Central de Serviços	Processamento: Ao ser informado sobre a situação do chamado, o supervisor da Central de Serviços aciona o coordenador do grupo solucionador, solicitando providência. Saída: Chamado que já atingiu 75% do tempo de solução.
4.2	Acompanhar o atendimento até encerramento	Supervisor da Central de Serviços	Entrada: Chamado que já atingiu 75% do tempo de solução. Processamento: O supervisor da Central de Serviços acompanha o andamento do chamado até seu encerramento, para garantir sua resolução. Saída: Chamado que já atingiu 75% do tempo de solução.
5	Acionar grupo solucionador	Coordenador do grupo solucionador	Entrada: Chamado que já atingiu 75% do tempo de solução. Processamento: O coordenador do grupo solucionador, ao ser comunicado pelo analista da Central de Serviços e/ou acionado pelo supervisor da Central de Serviços, deve avaliar a situação do chamado e acionar o grupo solucionador para definir a ação a ser tomada, incluindo o prazo estimado para solucionar o caso. Saída: Chamado analisado e tempo de solução estimado.
6	Registrar ação e estimativa de prazo no chamado	Grupo Solucionador	Entrada: Chamado analisado e tempo de solução estimado. Processamento: O grupo solucionador deve registrar no chamado o prazo e a ação para a solução, que foram definidos com o coordenador do grupo solucionador. Deve, também, registrar as informações que julgar relevantes, as quais ficarão disponíveis para consulta pelo analista da Central de Serviços responsável pelo acompanhamento. Saída: Chamado com tempo estimado e solução registrada.
7	Atualizar informações no chamado	Analista da Central de Serviços	Entrada: Chamado com análise registrada Processamento: Com base no registro efetuado pelo grupo solucionador, o analista deve atualizar o chamado com suas ações realizadas neste contato.

 A SERVIÇO DA JUSTIÇA E DO CIDADÃO	Documento de Descrição do Processo		
	Gerenciar Central de Serviços	16/12/2019	PÁGINA: 19

			Saída: Chamado com informações atualizadas.
--	--	--	---

 A SERVIÇO DA JUSTIÇA E DO CIDADÃO	Documento de Descrição do Processo		
	Gerenciar Central de Serviços		16/12/2019
			PÁGINA: 20

5 Tabela RACI

5.1 Subprocesso Atender Usuários

	Atividade	Gerente da Central de Serviços	Supervisor da Central de Serviços	Analista da Central de Serviços	Coordenador do Grupo Solucionador	Grupo Solucionador	Solicitante
1	Solicitar atendimento						R
2	Analisar solicitação			R			I
3	Conferir/revisar chamado			R			I
3.1	Validar solução com usuário VIP			R			I
3.2	Comunicar o gerente responsável			R			I
4	Avaliar resolução						R
4.1	Analisar avaliação negativa			R	I		C

Legenda: Responsável (R), Consultado (C) e Informado (I).

5.2 Subprocesso Realizar Acompanhamento

	Atividade	Gerente da Central de Serviços	Supervisor da Central de Serviços	Analista da Central de Serviços	Coordenador do Grupo Solucionador	Grupo Solucionador	Solicitante
1	Registrar ação de acompanhamento			R			
2	Analisar solicitação de reabertura			R			
2.1	Reabrir chamado não resolvido			R			
2.1.1	Atualizar informações no chamado não resolvido			R			
2.1.2	Encaminhar chamado não resolvido			R			
2.2	Informar usuário sobre reabertura improcedente			R			
2.2.1	Atualizar informações no chamado com reabertura improcedente			R			

2.2.2	Encerrar chamado com reabertura impropriedade			R			
3	Informar evolução e prazo estimado ao usuário			R			
3.1	Atualizar informações no chamado dentro do prazo			R			
4	Obter informações junto ao grupo solucionador		I	R	C		
4.1	Informar andamento do chamado fora do prazo ao usuário			R			I
4.1.1	Atualizar informações no chamado fora do prazo			R			
4.2	Acompanhar o andamento do atendimento		R				
5	Fechar ação de acompanhamento			R			

Legenda: Responsável (R), Consultado (C) e Informado (I).

5.3 Subprocesso Monitorar Chamados

	Atividade	Gerente da Central de Serviços	Supervisor da Central de Serviços	Analista da Central de Serviços	Coordenador do Grupo Solucionador	Grupo Solucionador	Solicitante
1	Monitorar chamados			R			
2	Comunicar grupo solucionador			R		I	
3	Comunicar coordenador do grupo solucionador			R	I		
4	Acionar o supervisor da Central de Serviços		I	R			
4.1	Acionar o coordenador do grupo solucionador		R		I		
4.2	Acompanhar atendimento até encerramento		R				

 A SERVIÇO DA JUSTIÇA E DO CIDADÃO	Documento de Descrição do Processo					
	Gerenciar Central de Serviços				16/12/2019	PÁGINA: 22

5	Acionar grupo solucionador				R	I/C	
6	Registrar ação e estimativa de prazo no chamado					R	
7	Atualizar informações no chamado			R			

Legenda: Responsável (R), Consultado (C) e Informado (I).

 A SERVIÇO DA JUSTIÇA E DO CIDADÃO	Documento de Descrição do Processo		
	Gerenciar Central de Serviços		16/12/2019
			PÁGINA: 23

6 Controles do Processo

O controle do processo é realizado por meio de indicadores obtidos através da coleta de dados relacionados ao processo, sendo que, quando os resultados esperados não forem alcançados, devem ser estabelecidas ações para tratamento dos desvios encontrados.

6.1 Controles COBIT 5.0

Id	Objetivo do processo (process goal)	Indicador
1	As requisições de serviço são tratadas em conformidade com os níveis de serviço e de satisfação dos usuários	Índice de satisfação dos usuários

6.2 Controle Elaborado

Id	Objetivo	Indicador
2	Avaliar o percentual de solução de chamados	Índice de solução de chamados

 A SERVIÇO DA JUSTIÇA E DO CIDADÃO	Documento de Descrição do Processo		
	Gerenciar Central de Serviços		16/12/2019
			PÁGINA: 24

6.3 Descrição dos Indicadores

1) Índice de satisfação dos usuários

Origem	• DSS02 (Gerenciar Incidentes e Requisições de Serviço) ◦ PAM outcome: DSS02-03 ◦ Supports: PAM base practices DSS02-BP3, DSS02-BP4, DSS02-BP6 E DSS02-BP7 ▪ Enabling process: Key management practices DSS02.03, DSS02.04, DSS02.06 e DSS02.07
Periodicidade	Trimestral
Meta	60%
Forma de cálculo	Total de usuários satisfeitos / Total de questionários
Fonte	• Planilha do ANEXO I ◦ Total de usuários satisfeitos: ver o valor da coluna "Quantidade de usuários satisfeitos" relativo a apuração ◦ Total de questionários: ver o valor da coluna "Quantidade de questionários respondidos" relativo a apuração

2) Índice de solução de chamados

Periodicidade	Trimestral
Meta	80%
Forma de cálculo	Total de chamados solucionados / Total de chamados atendidos
Fonte	• Planilha do ANEXO II ◦ Total de chamados solucionados: ver o valor da coluna "Quantidade de chamados solucionados" relativo a apuração ◦ Total de chamados atendidos: ver o valor da coluna "Quantidade chamados atendidos" relativo a apuração

 A SERVIÇO DA JUSTIÇA E DO CIDADÃO	Documento de Descrição do Processo		
	Gerenciar Central de Serviços		16/12/2019 PÁGINA: 25

7 Divulgação dos resultados

Os resultados do processo serão demonstrados através dos indicadores de desempenho disponibilizados no site de governança de TIC da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações, menu Indicadores, item Indicadores Gerenciais, processo **Gerenciar Central de Serviços**.

 A SERVIÇO DA JUSTIÇA E DO CIDADÃO	Documento de Descrição do Processo		
	Gerenciar Central de Serviços		16/12/2019
			PÁGINA: 26

8 ANEXO I – Indicador 1 (Índice de Satisfação dos Usuários)

Data da apuração	Quantidade usuários satisfeitos	Quantidade de questionários

Onde:

- Para cada apuração:
 - o **Data da apuração:** data em que os dados estão sendo apurados
 - o **Quantidade de usuários satisfeitos:** informar a quantidade de usuários que responderam “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” à pesquisa de satisfação enviada ao final do atendimento
 - o **Quantidade de questionários:** informar a quantidade de usuários que responderam à pesquisa de satisfação

Obs: considerar o período compreendido desde a **última apuração** até a **data da apuração atual**.

 A SERVIÇO DA JUSTIÇA E DO CIDADÃO	Documento de Descrição do Processo		
	Gerenciar Central de Serviços		16/12/2019
			PÁGINA: 27

9 ANEXO II – Indicador 2 (Índice de Solução de Chamados)

Data da apuração	Quantidade chamados solucionados	Quantidade de chamados atendidos

Onde:

- Para cada apuração:
 - **Data da apuração:** data em que os dados estão sendo apurados.
 - **Quantidade de chamados solucionados:** quantidade de chamados solucionados.
 - **Quantidade de chamados atendidos:** quantidade de chamados atendidos.

Obs: considerar o período compreendido desde a **última apuração** até a **data da apuração atual**.