 <b>Universidade Federal da Bahia</b>		<b>Sistema de Desenvolvimento Institucional</b> PO - Procedimento Operacional		
<b>Unidade</b>	Superintendência de Tecnologia da Informação - STI			
<b>Processo</b>	CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 1 de 16

## I. GLOSSÁRIO DE TERMOS E SIGLAS

**ANS** – Acordo de Nível de Serviço

**IC** – Item de Configuração

**Requisição de Serviços** – Requisição de informação, de aconselhamento, de acesso a um serviço ou uma modificação pré-aprovada.

**ITIL** – Information Technology Infrastructure Library

**RDML** – Requisição de Mudança e Liberação

**SGCS** - Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços

**SLA (ANS)** – Acordo de Nível de Serviço

**STI** – Superintendência de Tecnologia da Informação

**UFBA** – Universidade Federal da Bahia

## II. OBJETIVO

Este procedimento operacional tem por objetivo dispor as etapas do cumprimento de requisição, que é o processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todas as requisições de serviço garantindo que as requisições sejam atendidas tão rapidamente quanto possível, minimizando o impacto no negócio respeitando os acordos de níveis de serviços estabelecidos.

## III. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- PROC\_STI\_04 Gestao\_de\_Incidentes\_e\_Requisicao\_de\_Servicos
- Plano\_de\_Incidentes\_Requisição\_de\_Serviço

## IV. RESPONSABILIDADES

- **STI** – Revisar e Aprovar o procedimento.

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 2 de 16
--	---	---------------------	--------------------------------

## V. PRINCIPAIS ENTRADAS DO PROCESSO

### 1. Informação da demanda pelo usuário

#### a. O quê:

- i. Acesso do usuário na interface web;
- ii. Envio de e-mail;
- iii. Contato por telefone com o N1.

#### b. Onde:

- i. Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços.

#### c. Como:

- i. Pesquisando chamados abertos.

## VI. PRINCIPAIS SAÍDAS DO PROCESSO

### 1. Atendimento da Requisição

#### a. O quê:

- i. Registro pelo analista responsável para atendimento de um chamado aberto.

#### b. Onde:

- i. Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços.

#### c. Como:

- i. Pesquisando chamados abertos.

### 2. Satisfação do atendimento

#### a. O quê:

- i. Registro do usuário após a solução do chamado aberto.

#### b. Onde:

- i. Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços.

#### c. Como:

- i. Consultando o resultado das pesquisas de satisfação no sistema.

### 3. Requisição de Mudança e Liberação (RDML)

#### a. O quê:

- i. Necessidade de alteração de item de configuração.

#### b. Onde:

- i. Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços.

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 3 de 16
--	---	---------------------	--------------------------------

**c. Como:**

- i. Criando uma RDML.

## VII. Papéis e Responsabilidades

### a. Gestor de Requisição

Esse é o papel responsável por implantar e manter o processo.

### b. Coordenador de Requisição

Esse é o papel responsável pelo gerenciamento operacional das atividades do processo, bem como avaliações de registro, validação da solução, relacionamentos com as partes envolvidas e outros processos.

### c. Ticket Manager

Esse é o papel responsável por monitorar, corrigir e notificar os envolvidos, apresentando o andamento das requisições e o seu status sempre que solicitado.

### d. Requerente

Esse é o papel responsável pela abertura da requisição.

### e. Aprovador

Esse é o papel responsável por aprovar as requisições que tenha um controle ou necessite de autorização.

### f. Analista Responsável

Esse é o papel responsável pelo atendimento da requisição aberta.

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 4 de 16
--	---	---------------------	--------------------------------

## I. Matriz RACI

GERENCIAMENTO DE REQUISIÇÃO							
<b>OBJETIVO:</b>							
<b>R</b>	Responsibility	Responsabilidade	Responsável pela execução da atividade				
<b>A</b>	Accountability	Responsabilidade Final	Responsável por prestar contas do resultado da atividade				
<b>C</b>	Consulted	Consultado	Deve ser consultado durante a execução da atividade				
<b>I</b>	Informed	Informado	É informado sobre a execução da atividade				
ATIVIDADES	Gestor de Requisição	Coordenador de Requisição	Ticket Manager	Requerente	Aprovador	Analista Responsável	Analista do Processo
ATIVIDADES GERAIS							
Definir desenho e indicadores do processo, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização	A/R	C/I	-	-	-	-	-
Manter o desenho e indicadores do processo, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização	C	C	-	-	-	-	A/R
Prover recursos para execução das atividades do processo	C	A/R	-	-	-	-	-
Garantir que as metas de desempenho, eficiência e eficácia do processo sejam atingidas	C	A/R	-	-	-	-	-
Promover e garantir que o processo seja corretamente utilizado	C	A/R	-	-	-	-	-
Garantir que os indicadores sejam medidos	C	A/R	-	-	-	-	-
Monitorar as atividades do gerenciamento de requisição para que sejam executadas	I	A/R	A/R	-	-	-	-
Assegurar que informações das atividades planejadas estejam disponíveis	I	A/C	-	-	-	-	-
ATIVIDADES DO FLUXO REQUISIÇÃO							
Abrir chamado	-	-	I	A/R	-	-	-
Categorizar e Priorizar	-	I	A/R	A/R	-	A/R	-
Encaminhar para o grupo Correto	I	I	A/R	A/R	-	A/R	-
Aprovar Requisição	-	-	I	I	A/R	I	-
Abrir RDML	I	I	I	-	-	A/R	-
Atender Requisição	I	I	I	-	-	A/R	-
<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos		<b>Classificação</b> Público		<b>Data</b> 23/07/2020		

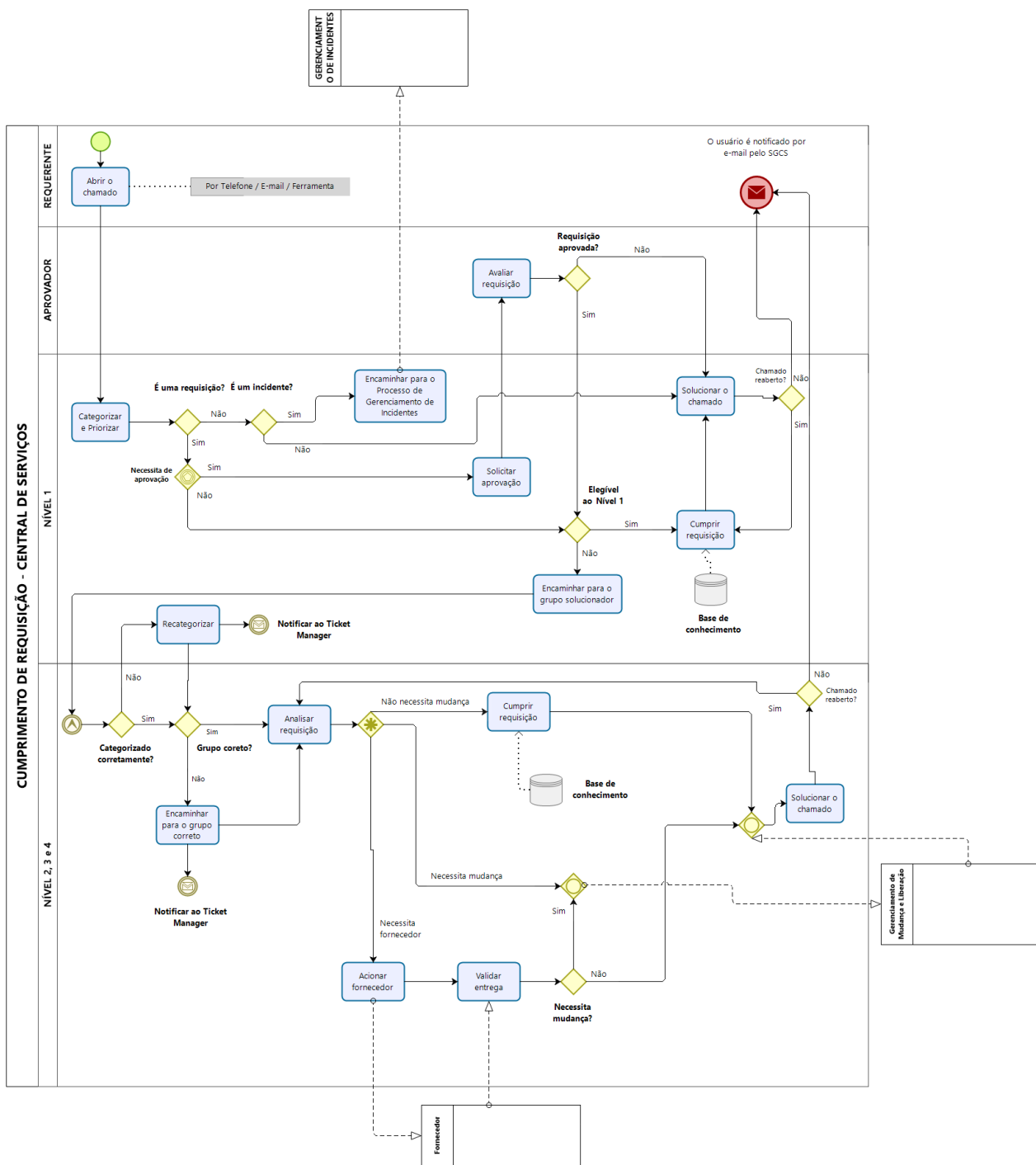
<b>Processo</b> CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 5 de 16
--	---	---------------------	--------------------------------

Solucionar Chamado					-	A/R	-
Responder Pesquisa Satisfação				A/R	-		-

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 6 de 16
--	--	---------------------	--------------------------------

## VIII. FLUXO GERAL DAS ATIVIDADES



<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 7 de 16
--	---	---------------------	--------------------------------

## IX. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXO

### 1. Abrir o chamado

O usuário identifica uma necessidade de acesso ou recurso e reporta através do telefone, web ou e-mail.

### 2. Categorizar e Priorizar

Todo chamado aberto deve ser categorizado e priorizado, conforme a matriz de prioridade. Se a demanda do usuário não for pertinente ao escopo dos serviços prestados deve-se informar ao usuário, categorizar o chamado como fora do escopo do atendimento encerrando-o logo em seguida ao registro. O chamado fora de escopo é iniciado e encerrado no N1. Durante a categorização deve ser verificado se a demanda solicitada pelo usuário é um incidente.

### 3. Encaminhar para o processo de Gerenciamento de Incidente

Caso a demanda do usuário seja identificada como incidente deve ser seguido o processo de gerenciamento de incidentes.

### 4. Solicitar Aprovação

Caso a demanda requisitada precise de aprovação deve ser encaminhada para o grupo ou responsável por autorizar o atendimento da requisição. Sendo importante, informar ou orientar sobre a necessidade de documentos antes de fazer o encaminhamento.

### 5. Avaliar Requisição

O responsável pela aprovação da requisição deve dar um parecer favorável ou não sobre o atendimento que foi requisitado.

### 6. Cumprir Requisição

Caso a requisição seja elegível para atendimento do Nível 1 deve ser atendida durante atendimento. Caso não seja possível atendimento pelo N1, este deve encaminhar para o grupo solucionador para atendimento.

### 7. Encaminhar para o grupo solucionador

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 8 de 16
--	---	---------------------	--------------------------------

Caso a requisição não seja elegível para atendimento do Nível 1 deve ser encaminhada para o grupo solucionador correto.

### **8. Recategorizar**

Caso a categorização esteja incorreta, o analista ou técnico deverá retornar o chamado para o N1 para que seja feita a recategorização e informar a alteração ao ticket manager. É necessário verificar se após a recategorização houve a correta alteração no TMS.

### **Encaminhar para o grupo correto**

Caso a requisição não seja passível de solução no nível em que se encontra, o analista responsável deverá encaminhar chamado para a fila correta e informar a alteração ao ticket manager.

### **9. Analisar Requisição**

O analista responsável pelo chamado deve verificar se é possível atender a requisição ou se a mesma tem a dependência do processo de gerenciamento de mudança ou de fornecedores. Caso não tenha dependências a requisição deve ser atendida.

### **10. Registrar Mudanças**

Caso a requisição precise modificar item de configuração, no ambiente de produção, as próximas etapas a seguir deverão ser conduzidas pelo processo de mudança.

### **11. Acionar fornecedor**

Caso a requisição precise de ações de fornecedores, estes devem ser acionados. Se nesses acionamentos, forem gerados algum número de atendimento, esse deve ser registrado no acompanhamento do chamado.

### **12. Validar Entrega**

Após a entrega do fornecedor, deve ser avaliado pelo analista responsável se esta já atende a solicitação ou se precisa modificar item de configuração na base de produção, que nesse caso deve ser conduzida pelo processo de mudança.

### **13. Solucionar o chamado**

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------



<b>Processo</b> CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 9 de 16
--	---	---------------------	--------------------------------

Após o atendimento da requisição, o usuário deverá ser notificado verbalmente (através do sistema de telefonia) ou por e-mail para que concorde ou não com a solução dada. o usuário concordando com a solução, será aberta uma pesquisa de satisfação do atendimento. Caso não haja concordância do usuário a requisição deve ser “REABERTA”, voltando para fila do Grupo Solucionador que aplicou a solução.

## 1. Política de Tratamento da Requisição de Serviço

O Cumprimento da Requisição deve ser constantemente medido, para garantir o atendimento de acordo com as necessidades dos usuários e em conformidade com os Acordos de Nível de Serviços Estabelecidos.

Periodicamente, o Processo deve passar por uma Auditoria e Revisão para garantir a conformidade da “Operação do Processo” com o “Processo Especificado”.

Quanto ao uso do processo as auditorias devem garantir que:

- Toda requisição deve ser registrada e gerenciada em conformidade com o procedimento de cumprimento da requisição no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços;
- Toda requisição deve ter uma classificação;
- Critérios para classificar uma requisição são descritos neste documento;
- Toda requisição deve ser priorizada conforme critério descrito neste documento;
- As escalões são executadas de acordo com as regras deste documento;
- As requisições cumpridas devem ser encerradas somente com a concordância do usuário ou quando exceder quatro *tentativas* de contato com o usuário sem sucesso;
- Todas as Instruções Normativas deste procedimento são seguidas pelos profissionais que executam atividades neste procedimento;
- Seja verificada a eficácia do tratamento de não conformidade em auditoria anterior;
- A documentação esteja consistente, atualizada e correta.
- Todo chamado, oriundo de meios não integrados ao sistema de gerenciamento deve ser registrado no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços;

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 10 de 16
--	---	---------------------	---------------------------------

## 2. Priorização de Registro

A prioridade define a ordem em que uma requisição necessita ser resolvida, baseado na matriz de urgência x impacto definida em Edital.

Estes critérios deverão ser implementados de forma automática no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços, entretanto, nos casos onde não houver esta codificação automática a priorização deverá ser realizada manualmente.

### 2.1. Impacto

O Impacto das requisições é definido em função das situações listadas na tabela a seguir. A ocorrência de qualquer uma dessas situações é suficiente para a classificação do impacto.

<b>IMPACTO</b>	<b>OCORRÊNCIA</b>
Alto	De requisição de serviço, quando o usuário for classificado como especial
Elevado	De requisição de serviço que inclui atualização e aplicação de patches de segurança nos ativos;
	De requisição de serviço para atendimento a solicitação que implique em impacto institucional ou aquela que comprometa o funcionamento dos serviços prioritários da Rede
Médio	De requisição de serviço cujo não atendimento imediato não interfere no trabalho principal do usuário

### 2.2. Urgência

A urgência é determinada pela necessidade do usuário ou da organização em ter os serviços/solicitações restabelecidos/atendidas dentro de um determinado prazo. O tempo requerido é tão menor quanto o seu efeito sobre impacto da requisição ou da intempestividade no atendimento.

A tabela a seguir classifica os níveis de urgência em função de seu fator determinante:

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 11 de 16
--	---	---------------------	---------------------------------

<b>URGÊNCIA FATOR DETERMINANTE</b>	
Crítica	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente. O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.
Alta	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. O serviço precisa ser executado na data atual, em horário próximo.
Média	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido assim que possível.
Baixa	Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

### 2.3. Atribuição de Prioridades

A matriz abaixo deverá ser utilizada para realizar o cálculo automático da prioridade de resolução das requisições registradas no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços.

<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
P1	Muito Alta
P2	Alta
P3	Elevada
P4	Média
P5	Baixa

<b>IMPACTO</b>	<b>URGÊNCIA</b>			
	BAIXA	MÉDIA	ALTA	CRÍTICA
ALTÍSSIMO	2	2	1	1
ALTO	3	2	2	1
ELEVADO	4	3	2	2
MÉDIO	5	4	3	2
BAIXO	5	5	4	3

Para os usuários especiais (usuários VIPs), (Reitor, Vice-reitor, Pró-reitores, diretores etc.) a prioridade será sempre 1, independente da tabela Matriz de Prioridades.

Segue abaixo os prazos para início do tratamento e solução de requisição de acordo com o nível de prioridade:

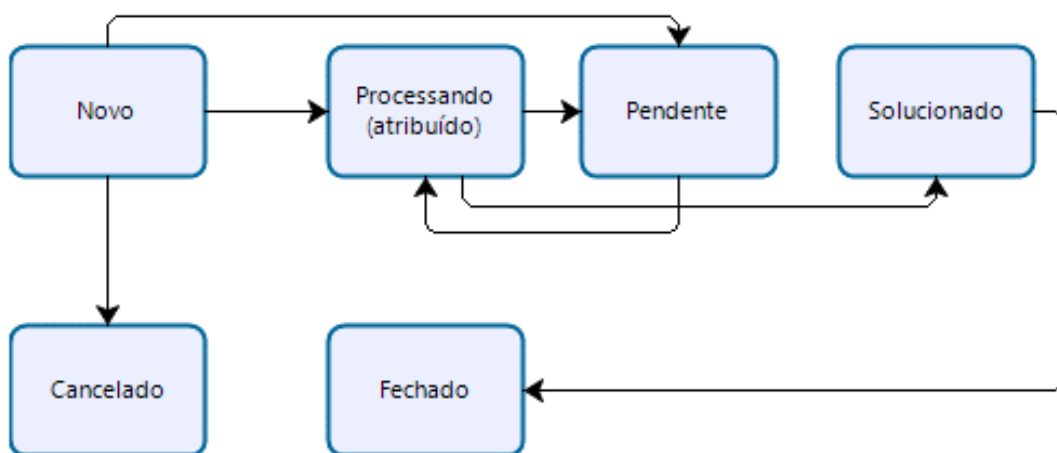
<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 12 de 16
--	---	---------------------	---------------------------------

## 2.4. Prazos de Início e Atendimento da Requisição de Serviço

PRIORIDADE	TEMPO DE INÍCIO (ITC)	TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO (TMS)
1	---	Em até 4hs
2	---	Em até 12hs
3	---	Em até 24hs
4	---	Em até 36hs
5	---	Em até 84hs

## 3. ESTADOS DAS REQUISIÇÕES



### 3.1. Novo

Significa que o chamado aguarda a tratativa ou encaminhamento para o grupo solucionador.

### 3.2. Cancelado

Estado utilizado para chamados em duplicidade.

### 3.3. Processando (atribuído)

Definido automaticamente no momento de atribuição de um analista ou técnico para a tratativa do chamado.

### 3.4. Pendente

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 13 de 16
--	---	---------------------	---------------------------------

Significa que o tratamento do chamado deverá ser interrompido. Essa interrupção será utilizada para aguardar uma ação do usuário (pessoa solicitante ou a quem se destina o atendimento), do aprovador (pessoa designada pela UFBA para aprovar a execução da demanda do usuário), de um fornecedor (empresa ou pessoa externa acionada pelo cliente para executar serviços necessários para a continuidade do atendimento). Nesse modo, o tempo do atendimento sob o ponto de vista do SLA não é contado.

### **3.5. Solucionado**

Significa que o serviço de suporte foi finalizado e o chamado foi solucionado. Caso o usuário não concorde com a solução o chamado em até dois dias a requisição deverá ser reaberta, retornando para a fila do Grupo Solucionador e seu status deverá voltar para “Processando” com a data de abertura e tempo máximo de solução original.

### **3.6. Fechado**

Significa que o chamado foi definitivamente encerrado com a concordância do usuário após as 48 horas disponibilizadas para contestação.

## **4. MEIOS DE ABERTURA DE REQUISIÇÕES**

O meio padrão de abertura de requisições é o registro direto no sistema de gerenciamento através do acesso direto do usuário pela interface web ou pelo registro dos atendentes através de contato telefônico e envio de e-mail pelos usuários.

Alternativamente, podem ser configurados meios integrados ao sistema de gerenciamento para abertura automática de requisições, tais como, integração do sistema de monitoramento ou abertura automática por e-mail. Por último, caso seja requisitado pelo cliente, serão abertas requisições através de meios não integrados ao sistema de gerenciamento, tais como ofícios, memorandos, cartas, e-mails etc. Esses meios de registros serão considerados apenas para demandas específicas e temporárias.

### **4.1. REGISTRO NO SISTEMA**

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 14 de 16
--	---	---------------------	---------------------------------

- Todas as requisições somente serão resolvidas após o correto registro no SGCS utilizado para o cumprimento de requisições;
- Todas as requisições serão classificadas, e a regra para classificação será parametrizada no SGCS utilizado para o cumprimento de requisições;
- Todas as ações tomadas, durante o progresso da requisição, bem como a sua resolução, devem ser sempre registradas/documentadas no histórico do chamado;
- Durante todo o Ciclo de Vida da requisição deve ter um responsável (não necessariamente sempre o mesmo) desde o momento do registro até o seu encerramento;
- Quando uma requisição for reaberta dentro do prazo de 48 horas após a solução, a mesma deverá ser tratada com prioridade diferenciada, apenas sendo solucionado com a confirmação do usuário. Nestes casos, se a solução definitiva depender de uma mudança emergencial ou ação do usuário, do aprovador ou de um fornecedor, a requisição deverá permanecer aberto (Pendente) aguardando a execução da mesma e a solução de contorno deverá ser aplicada sempre que necessária, sem a intervenção do usuário solicitante até que a solução definitiva seja aplicada.

#### **4.2. Demandas Oriundas de Meios não Integrados**

- Todas as solicitações recebidas através de meios não integrados ao sistema de gerenciamento serão recebidas pela Central de Serviços em uma caixa de entrada (Física ou Eletrônica);
- Após o registro no sistema de gerenciamento, as solicitações recebidas por meio físico deverão ser arquivadas preferencialmente em meio digital, anexado ao registro no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços.

### **5. ATENDIMENTO DAS REQUISIÇÕES**

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 15 de 16
--	---	---------------------	---------------------------------

- O suporte inicial será feito pelos analistas de suporte N1, através de consulta na base de conhecimento, utilizada para o cumprimento de requisições;
- As requisições devem ser priorizadas e resolvidas dentro do prazo estipulado no acordo de nível de serviço (ANS) estabelecido;
- Caso exista integração com sistemas de monitoramento do ambiente, as requisições registradas no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços serão, sempre que possível, ser direcionadas para a Equipe Solucionadora.

## 6. ESCALONAMENTO

Serão considerados os dois tipos de escalonamento convencionados na ITIL:

- Escalação funcional (horizontal), que trata da passagem da requisição que não foi resolvido em um nível para outro mais especializado.
- Escalação Hierárquica (vertical), para as requisições que estão próximos a alcançar o tempo previsto para o ANS precisam notificar a cadeia de gestão do processo com o objetivo de agilizar o seu tratamento.

As áreas envolvidas no escalonamento dos chamados devem ser notificadas automaticamente pelo Sistema de Gerenciamento;

Segue matriz de escalonamento hierárquico de acordo com os grupos de trabalho:

GRUPO	ESCALONAMENTO		
	EM 50% DO ANS	EM 85% DO ANS	EM 100% DO ANS
N1	Ticket Manager	Supervisor da Equipe e Coordenador de Requisição	Supervisor da Equipe e Gestor de Requisição
N2	Ticket Manager	Supervisor da Equipe e Coordenador de Requisição	Supervisor da Equipe e Gestor de Requisição

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 16 de 16
--	---	---------------------	---------------------------------

N3	Ticket Manager	Supervisor da Equipe e Coordenador de Requisição	Supervisor da Equipe e Gestor de Requisição
N4	Ticket Manager	Supervisor da Equipe e Coordenador de Requisição	Supervisor da Equipe e Gestor de Requisição

## 7. ENCERRAMENTO DE REQUISIÇÕES

Ao finalizar a atuação em um chamado, o Analista/Técnico responsável pela resolução aplicada deve registrar e salvar a requisição com o status de “Solucionado”;

As requisições cujos e-mails foram enviados para os usuários com sucesso e não respondidos com discordância num prazo de 48 horas corridas serão encerradas automaticamente pelo Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços que irá enviar em seguida e-mail referente à Pesquisa de Satisfação.

## X. CONTROLE DE REVISÕES

Revisão	Data	Histórico das Revisões	Item(s) Revisado(s)	Revisado por
0.1	20/05/2020	Criação	Todos os itens	Francisco Santos
0.2	23/07/2020	Revisão	Todos os itens	Sergio Carlos

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------