



Confidencialidade

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Solicitações de TI

Sumário

1. OBJETIVO .....	1
2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....	1
3. DEFINIÇÕES .....	2
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	3
5. RESPONSABILIDADES.....	4
6. REGRAS BÁSICAS .....	5
7. CONTROLE DE REGISTROS .....	16
8. ANEXOS.....	16
9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	17

1. OBJETIVO

O objetivo do processo de gestão de solicitações é **apoiar, garantir e otimizar** a entrega de serviços e produtos de TI, tratando todas as solicitações **pré-definidas** de maneira eficaz e amigável.

Objetivos específicos incluem:

- **Padronizar** entregas de serviços e produtos de TI.
- **Otimizar** atividades de TI que possuem etapas preestabelecidas e sem impacto ao negócio.
- **Atender às necessidades rotineiras** dos colaboradores CPFL relacionada a TI com maior qualidade e rapidez.
- Fornecer inputs para **iniciativas de automatização** para atividades já otimizadas.
- Fornecer inputs para definição e manutenção do **catálogo de serviços de TI**.
- Gestão e criação de **modelos de solicitação** em parceria com gestão de conhecimento.
- **Continuamente melhorar** a entrega de solicitações com base na pesquisa de satisfação dos usuários.

Tipos de Solicitação incluem:

- Ação de Serviço – Atividade efetuada por 1 ou mais técnicos.
- Pedido por Informação
- Pedido de Acesso – Serviço ou recursos
- Sugestão, elogios ou reclamações

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. EMPRESA

Todas as empresas do Grupo CPFL Energia.



Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**  
 Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**  
 Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Solicitações de TI**

## 2.2. ÁREA

EI – Diretoria de Tecnologia de Informação.

## 3. DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
<b>ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA/ANS)</b>	É o nível mínimo de qualidade, estabelecido para cada serviço prestado, inclusive o tempo acordado com o parceiro ou equipe responsável para a entrega das solicitações disponíveis no catálogo de serviço.
<b>ATIVOS</b>	Hardwares ou softwares de TI considerados bens patrimoniais da companhia. Servidor, Licença, desktops, etc.
<b>CATÁLOGO DE SERVIÇOS</b>	É um subconjunto do portfólio de serviços de TI, que consiste de todos os serviços ativos e aprovados que podem ser oferecidos aos atuais colaboradores da CPFL
<b>CI – ITEM DE CONFIGURAÇÃO</b>	Qualquer componente que precisa ser gerenciado a fim de entregar um serviço de TI.
<b>CMDB</b>	Configuration Management Data Base – Um repositório de informações relacionadas a todos os componentes de um sistema de informação. Detalhes dos CIs.
<b>CRM DYNAMICS</b>	Atual Sistema de Gestão de Serviços de TI da CPFL. Utilizado para gestão de mudanças, problemas, incidentes e solicitações
<b>ENCERRAMENTO</b>	Completa inativação do registro após a entrega da solicitação.
<b>GESTÃO DE DEMANDAS</b>	Solicitações de melhorias e ou desenvolvimentos sistêmicos se iniciam através de uma “Demanda”, que dependendo de seu resultado, poderá tornar-se uma “Mudança” para transferir a melhoria/alteração para Homologação e/ou Produção
<b>INCIDENTE</b>	Interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço.
<b>INCIDENTE CRÍTICO</b>	Incidentes de Severidade 1, geralmente seu impacto justifica a abertura de uma sala de crise.
<b>METAS DE DESEMPENHO (KPI)</b>	São os objetivos de melhoria na qualidade dos serviços prestados ao longo do tempo
<b>MODELO DE SOLICITAÇÃO</b>	Instrução documentada para a entrega de uma solicitação recorrente do catálogo de serviço.
<b>MUDANÇA - REQUISICÃO DE MUDANÇA (RDM)</b>	Acréscimo, modificação ou remoção de qualquer elemento que possa afetar direta ou indiretamente os serviços.



Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**  
 Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**  
 Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Solicitações de TI**

<b>OCORRÊNCIA</b>	Outro termo relacionado a “Chamado” e “Ticket” – Pode ser um incidente ou uma solicitação
<b>PROBLEMA</b>	Causa real ou potencial de um ou mais incidentes.
<b>REGISTROS - EVIDÊNCIAS</b>	Documento em que se declaram os resultados alcançados e se fornecem evidências da solução.
<b>SERVICE DESK (N1)</b>	Responsável pela entrega, análise e coleta de dados da maioria das solicitações. Algumas solicitações serão diretamente assinaladas ao N2/N3 ou após uma primeira análise.
<b>SEVERIDADE</b>	Nível no qual define o quão impactante um incidente ou problema pode ser no ambiente. Classificado baseado no impacto e urgência. Não utilizado em solicitações
<b>SISTEMA DE MONITORAÇÃO DE FALHAS</b>	O Sistema onde os incidentes, problemas, etc, serão registrados para controle e mensuração.
<b>SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS</b>	Uma Solicitação é qualquer necessidade não associada a um incidente prevista num catálogo para prestação dos Serviços contratados
<b>SOLUÇÃO ALTERNATIVA - WORKAROUND</b>	Solução que reduz ou elimina o impacto de um incidente ou problema para o qual ainda não está disponível uma resolução completa. Algumas soluções de contorno/alternativa reduzem a probabilidade de incidentes. Não utilizado em solicitações
<b>TÉCNICO ASSINALADO</b>	Técnico responsável por solucionar o incidente.
<b>URGÊNCIA</b>	A ordem de solução dos incidentes de uma mesma severidade. Não utilizado em solicitações

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Frameworks externos:

- COBIT 2019 – ISACA
- ITIL 4 – Axelos

Clique aqui para Instrução detalhada do processo.

Endereço: <https://cpflenergia.sharepoint.com/:f:/s/EIGV/Eozh8afFYnZHIOHK5MHNeMcBmAul6Y96jXkaF9UT9-MfIA?e=aMyGvx>



Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**

Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**

Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Solicitações de TI**

## 5. RESPONSABILIDADES

PAPEL	RESPONSABILIDADES
<b>GERENTE DE SOLICITAÇÕES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsável pelo ciclo de vida do processo como um todo.</li> <li>▪ Implantar melhorias e acompanhamento do status de backlog.</li> <li>▪ Cobrar áreas em caso de má performance ou gestão da fila.</li> <li>▪ Liderar reuniões de acompanhamento e avaliação de performance.</li> <li>▪ Apoiar a gestão de catálogo de serviços.</li> <li>▪ Fazer parceria com gestão de conhecimento para melhor uso dos procedimentos para rápido atendimento de solicitações.</li> <li>▪ Constantemente avaliar processo de acionamento, escalonamento e priorização em caso de quebra de SLA.</li> <li>▪ Avaliar registro de Dados no ITSM buscando garantir acuracidade das informações.</li> <li>▪ Elaborar e implantar Indicadores que permitam controle de performance das solicitações com relação ao backlog e SLAs.</li> <li>▪ Criar e apresentar relatórios gerenciais com relação a performance do processo.</li> </ul>
<b>GERENTE CATÁLOGO DE SERVIÇOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interagir com gerente de solicitação para melhorias e alterações no catálogo de serviço.</li> </ul>
<b>GERENTE DE CONHECIMENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar documentações que necessitam revisão e encaminhar para áreas responsáveis.</li> <li>▪ Apoiar na criação e revisão de modelos de solicitação.</li> <li>▪ Treinar equipes sobre a gestão e criação de modelos de solicitação.</li> </ul>
<b>GOVERNANÇA DE TI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avaliar entrega de SLAs.</li> <li>▪ Auditar o processo, garantindo conformidade.</li> </ul>
<b>LÍDER TORRES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servir de escalonamento hierárquico para suas equipes em casos de conflito e/ou dúvidas.</li> <li>▪ Acompanhar e gerenciar a performance de suas equipes através de relatórios e e aplicar ações de melhoria sempre que necessário;</li> </ul>
<b>N1 – SERVICE DESK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisar e assumir solicitações direcionadas ao seu grupo de atuação.</li> <li>▪ Realizar avaliação inicial de solicitações não padronizadas e assinalar para área responsável seguindo as regras de escalonamento.</li> <li>▪ Utilizar as ferramentas e instruções disponíveis para atender solicitações.</li> <li>▪ Registrar todas as ações executadas no registro da solicitação.</li> <li>▪ Conhecer e atuar conforme níveis de serviço contratuais (SLA's).</li> <li>▪ Prover informações sobre os status das solicitações, utilizando-se da ferramenta de gestão de solicitações.</li> <li>▪ Solicitar ao seu supervisor direto suporte no atendimento de soluções, quando necessário.</li> <li>▪ Contribuem para criação de modelos de solução na base de conhecimento.</li> <li>▪ Identificar e selecionar ativos/Cis relacionados ao pedido.</li> </ul>



Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**  
 Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**  
 Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Solicitações de TI**

**N2/N3 - ESPECIALISTAS**

- Revisar e assumir as solicitações direcionadas ao seu grupo de atuação.
- Conhecer e atuar conforme níveis de serviço contratuais (SLA's).
- Atender Solicitações relacionadas ao seu escopo de atuação.
- Iniciar as solicitações de mudanças (RDM) necessárias para atender solicitações, quando necessário.
- Registrar todas as ações executadas no registro da solicitação.
- Prover informações sobre os status das solicitações, utilizando-se da ferramenta de gestão de solicitações.
- Contribuem para criação de modelos de solução na base de conhecimento.
- Se relacionam com fornecedores.
- Identificar e selecionar ativos/Cis relacionados ao pedido.

**TÉCNICO ASSINALADO**

- Resolver a solicitação dentro do SLA especificado.
- Validar o usuário CPFL (Usuário afetado) durante o atendimento, conforme definições de suas instruções locais de trabalho.
- Criar registros para solicitações ou atualizar registros já existentes na ferramenta de gerenciamento de solicitações.
- Coletar todos os detalhes referentes a solicitação, fornecidos pelo Solicitante.
- Prover status da solicitação, quando solicitado.
- Classificar e categorizar solicitações.
- Relacionar uma nova solicitação a solicitações já existentes, quando aplicável.
- Escalar/Direcionar solicitações para os níveis de suporte mais apropriados quando necessário.

**SOLICITANTE**

- Cliente/usuário que fez a solicitação.
- Utilizar artigos de conhecimento disponíveis para atender necessidades, quando aplicável. (Self-Help)
- Abertura da solicitação via canais de atendimento.
- Aprovar entrega do serviço/produto.
- Responder todos os campos obrigatórios e fornecer o máximo de detalhes sobre a necessidade.
- Responder as dúvidas do técnico assinalados quando necessário.
- Responder a pesquisas de satisfação referente aos serviços e produtos recebidos.

**6. REGRAS BÁSICAS****6.1. ESCOPO**

As seguintes atividades estão explicitamente incluídas no processo:

1. Registro da Solicitação.
2. Autorização.
3. Avaliação e Categorização.
4. Escalonamento Hierárquico e/ou Técnico.
5. Coleta de Dados.
6. Comunicação.
7. Entrega do pedido.
8. Aprovação da Entrega.
9. Encerrar registro após validação.



Confidencialidade

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Solicitações de TI

10. Consultar e atualizar Base de Conhecimento.
11. Uso e desenvolvimento de Documentação Padronizada.
12. Envio e acompanhamento da Pesquisa de Satisfação.

Este processo não substitui Demandas, Projetos ou Mudanças, mas poderá servir de gatilho para a abertura deles.

## 6.2. ORIGEM E REGISTRO

### 6.2.1. As solicitações podem ser registradas por:

#### Clientes (Solicitante)

Via Portal – Self Service - [Link](#)

Via Telefone - **Tel:** (19) 3756-8002 ou 0800 802 8002

#### Técnicos

Via Portal - [Link](#)

Via Ferramenta ITSM (Microsoft Dynamics) - [Link](#)

Via Telefone - **Tel:** (19) 3756-8002 ou 0800 802 8002

#### Sistemas de Monitoramento

São sistemas (Zabbix, Solarwinds, Dynatrace e outros) que identificam anomalias no ambiente e reportam um alerta (evento), que poderá ser convertido em incidente ou solicitação. Para mais detalhes sobre esta origem de, verificar o processo de **Gestão de Eventos** ou entrar em contato com equipe de governança no [EIGV@cpfl.com.br](mailto:EIGV@cpfl.com.br).

**6.2.2.** Todas as solicitações devem ser registradas com um número único e com data/hora, independentemente de serem solicitados por meio de uma ligação ao Service Desk ou automaticamente por meio de um alerta de evento.

**6.2.3.** Se qualquer equipe de suporte de TI visitar funcionários diretamente para atender uma solicitação, eles poderão ser solicitados a lidar com outras solicitações 'enquanto estiverem lá'. É importante que, se isso for feito, um Registro separado seja efetuado para cada solicitação adicional tratada, para garantir que um registro histórico seja mantido e que seja dado crédito pelo trabalho realizado. Importante que isto só seja feito em casos que não necessitam aprovação formal da solicitação. Por exemplo: Ativação de uma licença que possui custo por usuário.

**6.2.4.** Solicitações não relacionadas entre si devem ser registradas separadamente, independentemente de como são relatados.

**6.2.5.** Todas as informações relevantes relacionadas à natureza da solicitação devem ser registradas para que um registro histórico completo seja mantido. As informações necessárias para cada solicitação incluirão alguns ou todos os itens a seguir:

- Número de referência exclusivo
- Serviço ou Produto Relacionado
- Categorização
- Data/hora registrada
- Nome da pessoa e/ou grupo que registrou
- Método de registro (telefone, portal, automação)
- Nome/departamento/telefone/localização do solicitante

**Confidencialidade**

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Solicitações de TI

- Resumo da Solicitação (Descrição Breve)
- Descrição Completa da Solicitação
- Identificação do(s) aprovador(es) e status da aprovação
- Status do Pedido (aberto, fechado)
- CI – Componente/Ativo Relacionado
- Grupo de suporte e Técnico ao qual a solicitação foi atribuída
- Atividades realizadas para atender o pedido
- Data e hora de conclusão
- CI de fechamento e artigo da base de conhecimento utilizado/atualizado
- Categorização de fechamento
- Data e hora de encerramento.
- Registros relacionados (demanda, mudança e/ou projeto)

- 6.2.6.** Parte da etapa de registro inicial deve ser alocada para categorização adequada da solicitação para que o tipo exato seja registrado. Isso será importante posteriormente ao analisar os tipos/frequências de solicitações para estabelecer tendências/recorrências para gatilhos de melhoria contínua.
- 6.2.7.** Em alguns casos, os detalhes disponíveis no momento em que a solicitação é registrada podem estar incompletos, enganosos ou incorretos. Portanto, é importante que a categorização da solicitação seja verificada e atualizada, se necessário, durante todo o ciclo de vida da solicitação e no momento do encerramento.
- 6.2.8.** É responsabilidade de toda a equipe de TI, garantir que quaisquer solicitações atribuídas a eles sejam atualizadas e categorizadas corretamente.





Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**  
 Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**  
 Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Solicitações de TI**

## 6.2. SLA – NÍVEL DE SERVIÇO

Solicitações não utilizam severidade para controlar SLA, mas sim um catálogo de serviços com os tempos acordados para cada atividade. Esse catálogo deverá ser definido pelo Dono de Produto junto aos parceiros, equipes de sustentação, gerente de catálogo de serviços e partes interessadas.

As Solicitações disponíveis e respectivos prazos de entrega estão especificados no Catálogo de Serviço e consequentemente no Portal de TI utilizado para abertura de pedidos.

META - % ATENDIDA DENTRO DO PRAZO	PRAZO MÁXIMO DE ATENDIMENTO
97,00%	Conforme definido no catálogo

Mais detalhes sobre o Catálogo de Serviço poderá ser encontrado [aqui](#) ou em contato com equipe de governança no [EIGV@cpfl.com.br](mailto:EIGV@cpfl.com.br). Link completo:

[https://cpflenergia.sharepoint.com/:f/s/EIGV/Esd3jpQDvu9Eh9fmXw3XEAQBc3M-HS7T\\_x6BaWpBFPV-GQ?e=Uburds](https://cpflenergia.sharepoint.com/:f/s/EIGV/Esd3jpQDvu9Eh9fmXw3XEAQBc3M-HS7T_x6BaWpBFPV-GQ?e=Uburds)

Resposta Inicial	Escalonamento	Solução em até:
<b>Notificação automatiza. Técnico</b> entrará em contato conforme necessidade.	Reportar para Superior Técnico Imediato 3 horas antes do vencimento da SLA;	Prazo Catálogo

Abertura	Atualização	Encerramento:
Técnico (N1/2/3) Solicitante	Técnico Assinalado Solicitante Superior Técnico Imediato	Técnico Assinalado Solicitante Superior Técnico Imediato

## 6.3. ESTADOS DA SOLICITAÇÃO (STATUS)

### Solicitação Ativa

1. **Novo** – Pendente classificação, priorização e assinalar um técnico/equipe.
2. **Em Atendimento** – Após preenchimento dos campos obrigatórios e assinalar um técnico. Também utilizado após cliente recusar solução.
3. **Aguardando Aprovação** – Aguardando autorização para entrega do pedido.
4. **Aguardando Suprimentos** - Aguardando peças/equipamentos.
5. **Aguardando Solicitante** - Aguardando resposta de um questionamento ao cliente.
6. **Aguardando Mudança** - Aguardando a implantação de um pedido via mudança;

### Solicitação Inativa

1. **Solucionado** – Aguardando aprovação do pedido entregue.
2. **Encerrado** – Entrega aprovada ou 7 dias depois do envio do pedido sem retorno do cliente.
3. **Cancelado** – Registro cancelado. Cliente poderá recusar o cancelamento.

**Atenção:** Cancelamentos devem ser evitados ao máximo. Quando possível, recategorizar e assinalar para equipe adequada. Se não for possível, entrar em contato com o cliente e informar o caminho correto de solicitação antes de efetuar o cancelamento.



**Confidencialidade**

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Solicitações de TI

Caso ocorra recorrência de uso incorreto do catálogo de serviço, entrar em contato com equipe de governança no [EIGV@cpfl.com.br](mailto:EIGV@cpfl.com.br).

#### 6.4. ENTREGA DO PEDIDO E RESPONSABILIDADE

- 6.4.1.** Todos as solicitações são registradas e atendidas de acordo com os procedimentos operacionais padrão disponíveis na base de conhecimento.
- 6.4.2.** O Service desk (N1) transfere/roteia solicitações para Grupos de Suporte de Nível 2 ou 3 dedicados quando não for autorizado ou não detém o conhecimento para entregar o pedido (ad-hoc).
- 6.4.3.** Os Grupos de Suporte de Nível 2 atenderão a solicitação ou poderão encaminhá-lo para Grupos de Suporte de Nível 3 para revisão adicional.
- 6.4.4.** Todas as solicitações são rastreadas e monitoradas durante todo seu ciclo. Os gerentes e coordenadores do Grupo de Suporte designado são responsáveis por garantir que todas as solicitações atribuídas ao Grupo sejam atualizadas e atendidas de acordo com os Níveis de Serviço.
- 6.4.5.** Todas as equipes de TI são responsáveis por comunicar ativamente as atualizações de status ao Solicitante em todas as solicitações abertas atribuídas ao seu Grupo de Suporte.
- 6.4.6.** Todas as tentativas de comunicação com o Solicitante devem ser registradas claramente no registro da solicitação.

#### 6.5. BASE DE CONHECIMENTO E MODELOS DE SOLICITAÇÃO

Para atendimento otimizado e padronizado das solicitações é de extrema importância que exista um procedimento para todos os itens de catálogo. O técnico responsável terá acesso a **artigos e modelos de solicitação** no qual são procedimentos de pedidos recorrentes que fornecem etapas padronizadas para atendimento rápido e eficiente.

É crítico que após atendimento de cada solicitação seja mencionado o procedimento utilizado ou a criação de um novo sempre que necessário. A consulta destes artigos será através da ferramenta de gestão de solicitações (ITSM).

Antes de qualquer iniciativa de automação, é de extrema relevância que este procedimento já exista. Primeiro otimiza, depois automatiza.

#### 6.6. COMUNICAÇÃO COM O SOLICITANTE

Conforme mencionado no item 6.4.6, todas as equipes de TI são responsáveis por comunicar ativamente as atualizações de status ao Solicitante em todas as solicitações abertas atribuídas ao seu Grupo de Suporte.

- Na dúvida, ligue. Caso precise de mais detalhes, tente entrar em contato com o cliente de diversas formas antes de cancelar por falta de resposta.
- Mantenha as anotações claras para o próximo técnico que irá atuar ou para futuras análises.
- O contato/comunicação de TI influencia significativamente na satisfação e experiência do cliente.
- TI precisa ter empatia com a urgência do cliente. Em alguns casos, os canais de comunicação são usados para comunicar emoções e sentimentos, bem como dados factuais. Isso geralmente requer uma interface humana, como um telefonema ou uma reunião presencial.
- Caso o cliente precise seguir etapas padronizadas para receber seu pedido, garanta que o procedimento esteja claro e se possível entrar em contato para confirmar o recebimento e entendimento do material.
- Telefone, e-mail, portal ou chat(MSTeams) são os principais canais de contato com o cliente, utilize o mais adequado para a solicitação em questão.

#### 6.7. ITENS DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS RELACIONADOS

Nº Documento: 19300	Categoria: Instrução	Versão: 1.0	Elaborado por: Emerson Cardoso	Data de Atualização: 09/05/2022	Página: 9 de 12
---------------------	----------------------	-------------	--------------------------------	---------------------------------	-----------------



Confidencialidade

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Solicitações de TI

Toda solicitação precisa listar os itens de configuração e ativos relacionados.

Em caso de solicitação para um único usuário, os dados de seu notebook/desktop devem ser listados. Para solicitações de maior complexidade, podem ser listados servidores, switches, firewall, etc.

Essas informações podem ser utilizadas para análises mais profundas de recursos, impacto, risco do ambiente e relacionar com mudanças.

## 6.8. APROVAÇÕES

**6.8.1.** O nível de aprovação para cada item de catálogo é definido pelo dono do produto ou líder da torre de TI, no qual irá seguir acordos contratuais ou níveis de serviço operacional.

**6.8.2.** Nível de aprovação se refere a quais e quantos aprovadores são necessários para o autorizar a entrega do item de catálogo solicitado. Segue abaixo alguns exemplos de aprovadores:

- Superior Imediato
- Gerente Torre
- Dono do Produto
- Líder Técnico Produto
- Líder Fila
- Gerente Infraestrutura
- Gerente Segurança

**6.8.3.** É possível que ocorram situações de exceção e o aprovador atual solicite outras aprovações antes de autorizar. Essa aprovação poderá ser diretamente na ferramenta ITSM ou através de um anexo com e-mail formal e propriamente identificado e relacionado com o pedido.

## 6.9. SOLUÇÃO E ENCERRAMENTO

**6.9.1.** O objetivo é que todas as solicitações sejam atendidas dentro dos níveis de serviço desejados, conforme definido no contrato de nível de serviço, mas a equipe de TI não deve encerrar nenhuma solicitação sem uma comunicação clara da resolução ao usuário final ou sem a confirmação do cliente de que o pedido possa ser encerrado.

**6.9.2.** Caso uma solicitação seja aberta como incidente, o técnico de TI irá encerrar o incidente e fornecer instruções sobre como abrir a solicitação. É sugerido que nestes casos, o técnico entre em contato com o cliente para apoiar e garantir que as instruções estão claras e de fácil entendimento.

**6.9.3.** Caso uma mudança/demanda seja aberta como solicitação, o pedido será avaliado pela área responsável e se autorizado, irá relacionar a solicitação com a nova demanda/mudança aberta e seguir para implantação.

**6.9.4.** Toda solicitação deverá ter uma categoria de encerramento, no qual será utilizada em análises e correlações para melhoria contínua do processo.

**6.9.5.** Se o usuário afetado não responder, a solicitação poderá ser encerrada, desde que as seguintes condições sejam atendidas:

- O técnico assinalado fez 3 tentativas de contato **documentadas** sem sucesso por e-mail, telefone, processo de notificação integrado ou outro método. Todas as tentativas de contato são documentadas individualmente no registro da Solicitação.
- O solicitante não tentou retornar o contato durante o mesmo período.
- O técnico assinalado deve usar o código de causa de fechamento intitulado **"Sem resposta do usuário"** para documentar esses tipos de solicitações para fins de relatório e auditoria.



Confidencialidade

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Solicitações de TI

## 6.10. RELAÇÃO ENTRE INCIDENTES, SOLICITAÇÕES, DEMANDAS E MUDANÇAS

- **Solicitações, Demandas e Mudanças** podem ser abertas para solucionar **Incidentes**.
- **Solicitações** podem ser gatilhos para abertura de **Demandas** e posteriormente **Mudanças**.

Exemplos:

**Solicitações** – Grande maioria composta por pedidos padronizados com etapas documentadas.

- Atualizar Power BI
- Novo Notebook
- Remanejar impressora
- Trocar Tonner

**Demandas** – Geralmente pedidos não padronizados que exigem um novo desenvolvimento/criação

- Desenvolver um novo Formulário no Portal de TI
- Desenvolver novos campos de cadastro no Agência Virtual
- Desenvolver automação para atualização de dados de clientes

**Mudanças** – Atividades que irão alterar Produtos/CI/ativos de TI e podem causar impacto no negócio.

- Planejar e Implantar novo Formulário no Portal de TI – Desenvolvido e Homologado na Demanda
- Planejar e Implantar novos campos de cadastro no Agência Virtual – Desenvolvido e Homologado na Demanda
- Planejar e Implantar automação para atualização de dados de clientes – Desenvolvido e Homologado na Demanda

**Incidentes** – Interrupção ou degradação em produtos ou serviços de TI

- Agência Virtual apresentando lentidão em algumas etapas de cadastro
- E-mails não estão saindo da Caixa de Saída
- Recebendo mensagem de erro ao entrar na Reunião via MSTeams.

## 6.11. MACRO FLUXO

Detalharemos cada etapa do fluxo no capítulo 6.11

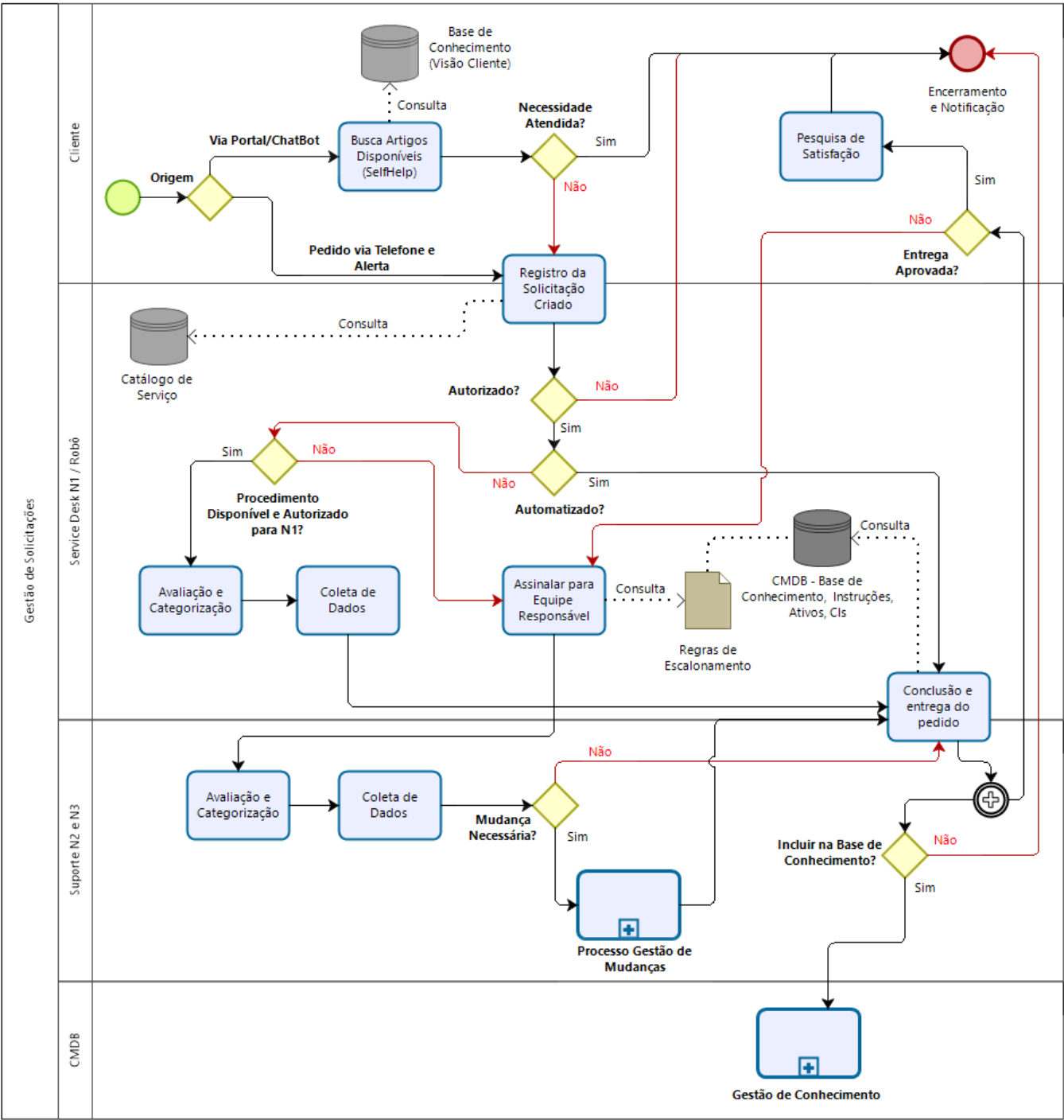




Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**  
Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**  
Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Solicitações de TI**

6.12. FLUXO DO PROCESSO





Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**  
 Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**  
 Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Solicitações de TI**

## 6.12.1. Identificação e Registro

#	Nome	Responsável	# Ant.	Detalhamento	# Post.
<b>GS1</b>	Origem	Solicitante ou Sistema	Gatilho Inicial	Aqui ocorre a reação do Gatilho de Solicitação, no qual se for uma necessidade do cliente poderá solicitar via Portal ou Telefone e caso via Ferramenta de Monitoramento será registrado via Ger. De Eventos.	GS2, GS4
<b>GS2</b>	Busca Artigos Disponíveis (SelfHelp)	Solicitante ou Sistema	GS1	Cliente ou Sistema irá avaliar a base de conhecimento buscando informações disponíveis e documentadas sobre sua necessidade.	GS3
<b>GS3</b>	Necessidade Atendida?	Solicitante ou Sistema	GS2	Caso tenha encontrado alguma informação relacionada, avaliar se Solicitação foi atendida.	GS4 e Fim
<b>GS4</b>	Registro da Solicitação Criado	Solicitante, Sistema ou Técnico	GS1 e GS3	Caso a solicitação necessite de autorização e/ou ação técnica, um registro será aberto na ferramenta de ITSM. Aqui o cliente ou técnico irá consultar os serviços e produtos disponíveis no catálogo.	GS5 e CS
<b>CS</b>	Catálogo de Serviço	Solicitante, Sistema ou Técnico	GS4	Lista de Produtos e Serviços disponíveis. Portal de TI. Poderá conter itens com disponibilidade somente para equipes técnicas.	GS4

## 6.12.2. Classificação e Autorização

#	Nome	Responsável	# Ant.	Detalhamento	# Post.
<b>GS5</b>	Autorizado?	Superior Imediato, Líder Técnico e/ou Dono do Produto	GS4	Grande maioria das solicitações, principalmente as que envolvem custo ou acesso restrito, precisarão de aprovação antes de iniciar a execução. O nível de aprovação será definido de acordo com o pedido e definições do catálogo de serviço.	Fim e GS6
<b>GS6</b>	Automatizado?	Sistema	GS5	Se esta atividade solicitada possuir automatização embutida, irá utilizar os dados fornecidos, atender o pedido e encaminhar para aprovação.	GS7 e GS14
<b>GS7</b>	Procedimento Disponível e Autorizado para N1?	Sistema e Técnico N1	GS6	Avaliar se a Solicitação é passível de ser atendida pela equipe nível 1 via procedimentos padronizados ou conhecimento técnico.	GS8 e GS10

## 6.12.3. Avaliação e Coleta de Informação

#	Nome	Responsável	# Ant.	Detalhamento	# Post.
<b>GS8</b>	Avaliação e Categorização	Técnico N1	GS7	Avaliar se a solicitação condiz com o tipo e categorização da solicitação. Neste momento que os <b>Ativos, sistemas, categorias e detalhes</b> devem ser propriamente mencionados/listados/corrigidos no formulário de Solicitação. Em algumas solicitações o pedido deverá ser refeito, porque mesmo corrigindo os dados, ainda faltarão outros níveis de aprovação que só serão solicitados se o item correto de catálogo tivesse sido selecionado.  Nestes casos, sempre entrar em contato com o cliente e apoiar na seleção correta de item de catálogo.	GS9
<b>GS9</b>	Coleta de Dados	Técnico N1	GS8	Caso precise de mais informação para atender o pedido, entrar em contato com o cliente e solicitar.	GS14

## 6.12.4. Assinalar ou Atender o Pedido



Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**  
 Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**  
 Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Solicitações de TI**

#	Nome	Responsável	# Ant.	Detalhamento	# Post.
<b>GS10</b>	Assinalar para Equipe Responsável	Técnico N1/N2/N3	GS7 e GS16	Em casos em que o atendimento não é padronizado ou necessita de atendimento especializado ou terceiro, a Solicitação será assinalada para equipes N2/N3, seguindo regras pré estabelecidas de escalonamento acordada com áreas ou fornecedores.	GS12
<b>GS11</b>	Regras de Escalonamento	Técnico N1/N2/N3	GS10 e BC	Conjunto de dados contendo o detalhamento dos produtos/serviços e as equipes que o suportam, inclusive informação de contato, escalonamento e horários.	GS10
<b>BC</b>	CMDB - Base de Conhecimento, Instruções, Ativos, Cls	Técnico N1/N2/N3	GS11 e BC	Base de conhecimento onde será consultada para artigos, modelos de solução, ativos relacionados etc.	GS11
<b>GS12</b>	Avaliação e Categorização	Técnico N2 ou N3	GS10	Avaliar se a solicitação condiz com o tipo e categorização da solicitação. Neste momento que os <b>Ativos, sistemas, categorias e detalhes</b> devem ser propriamente mencionados/listados/corrigidos no formulário de Solicitação. Em algumas solicitações o pedido deverá ser refeito, porque mesmo corrigindo os dados, ainda faltarão outros níveis de aprovação que só serão solicitados se o item correto de catálogo tivesse sido selecionado.	GS13
<b>GS13</b>	Coleta de Dados	Técnico N2 ou N3	GS12	Caso precise de mais informação para atender o pedido, entrar em contato com o cliente e solicitar.	GS15

#### 6.12.5. Entregar e Confirmar Pedido

#	Nome	Responsável	# Ant.	Detalhamento	# Post.
<b>GS14</b>	Conclusão e entrega do pedido	Técnico N1/N2/N3	GS6, BC, GS9, GS15 e GM	Concluir e entregar o pedido. Muito importante que seja considerado a necessidade de entrar em contato com o usuário para melhor instruir com relação ao pedido, senão garantir que a descrição de encerramento seja clara e detalhada.	GS18, BC e GS16
<b>GS15</b>	Mudança Necessária?	Técnico N2/N3	GS13	Avaliar a necessidade de abertura de mudança para implantação do pedido.	GS14 e GM
<b>GM</b>	Processo Gestão de Mudanças	Técnico N2/N3	GS15	Seguir o processo de mudança de acordo com escopo do pedido.	GS14
<b>GS16</b>	Entrega Aprovada?	Solicitante	GS14	Cliente deverá confirmar que a entrega foi satisfatória e preencher a pesquisa de satisfação. Caso não aprovada, o chamado será assinalado para equipe responsável.	GS17 e GS10
<b>GS17</b>	Pesquisa de Satisfação	Solicitante	GS16	Preencher pesquisa de Satisfação após aprovação de entrega.	FIM

#### 6.12.6. Atualizar Base de Conhecimento e Encerrar Solicitação

#	Nome	Responsável	# Ant.	Detalhamento	# Post.
<b>GS18</b>	Incluir na Base de Conhecimento?	Técnico N1/N2/N3	GS18	Caso seja necessário a inclusão de um artigo de conhecimento, o técnico irá documentar e encaminhar para revisão/aprovação do processo de gestão de conhecimento.	GC e Fim
<b>GC</b>	Gestão de Conhecimento	Técnico N1/N2/N3 e Gerente de Conhecimento	GS20	Caso seja necessário a inclusão de um artigo de conhecimento, o técnico irá documentar e encaminhar para revisão/aprovação do processo de gestão de conhecimento.	GC e Fim



Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**  
 Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**  
 Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Solicitações de TI**

### 6.13. INDICADORES DE PERFORMANCE

INDICADOR	OBJETIVO
VELOCIDADE DE RESOLUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> <li>O quão rápido estamos atendendo?</li> <li>Média de duração da solicitação entre criação e solução</li> </ul>
SLA	<ul style="list-style-type: none"> <li>% Atendida dentro do tempo esperado</li> </ul>
% DE SOLICITAÇÕES ATENDIDAS COM PROCEDIMENTO EXISTENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>% de solicitações atendidas com procedimentos padronizados/com artigo relacionado?</li> </ul>
PEDIDOS ATENDIDOS COM SELFHELP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quantas solicitações são resolvidas com self-help?</li> <li>Clientes marcarem artigo como útil.</li> </ul>
TAXA DE BACKLOG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliar a capacidade de atendimento e saúde do processo.</li> <li>Das solicitações criadas, quais ainda não foram encerradas?</li> </ul>
VOLUMETRIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliar capacidade e picos de entrega da equipe e consumo de recursos.</li> <li>Quantidade de solicitações criadas e fechadas.</li> </ul>
ACOMPANHAMENTO DE STATUS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhar diversos status da solicitação para manutenção devida.</li> <li>Ex: Quais estão pendentes aprovação e atendimento?</li> <li>Quais estão pendentes a mais de 4, 8 e 12 dias.</li> </ul>
CORRELAÇÕES DIVERSAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correlacionar dados da solicitação como: categoria, serviços, tempo, etc.</li> <li>Ex: Para um serviço em específico, com alto volume de solicitações, avaliar se já está automatizado ou tem espaço para otimizar.</li> </ul>
PRINCIPAIS OFENSORES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Considerando os dados acima, buscar grupos ou indivíduos que tenham uma maior quantidade de dados ofensores ao resultado e tomar ações de melhoria ou treinamento.</li> </ul>
NPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correlacionar resultados de NPS por Grupos, serviços e itens de catálogo.</li> </ul>
% CONCLUÍDO NO N1	<ul style="list-style-type: none"> <li>% das solicitações concluída no suporte N1</li> </ul>
% AUTOMATIZADO	<ul style="list-style-type: none"> <li>% de solicitações entregues de forma automatizada.</li> </ul>

### 6.14. MELHORIA CONTÍNUA

Os indicadores de performance mencionados acima, serão utilizados como base/input para buscar oportunidades de melhoria contínua.





Confidencialidade

Tipo de Documento: **Procedimento**  
 Área de Aplicação: **Tecnologia de Informação**  
 Título do Documento: **Procedimento de Gestão de Solicitações de TI**

Os dados são avaliados mensalmente, mas ações não necessariamente irão ser identificadas no mesmo período.

O gerente de solicitações é o principal responsável por coletar e gerenciar estas oportunidades e transformá-las em realidade.

Ações de melhoria neste processo geralmente tem como foco maior velocidade de entrega e busca por automação.

Estas oportunidades serão gerenciadas na seguinte pasta:

<https://cpflenergia.sharepoint.com/:f:/s/EIGV/En506xf-UEBKif4n3cWOZG8BK4vy2J12zUXE8BI9zzS6PA?e=TRZYcB>

## 7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Catálogo de Serviço	Entrar em contato com EIGV@cpfl.com.br	Restrição de Acesso, pasta com backup	Controlados por data	5 Anos	Deletar
Oportunidades de Melhoria	Entrar em contato com EIGV@cpfl.com.br	Restrição de Acesso, pasta com backup	Controlados por data	5 Anos	Deletar
Analytics – BI Ocorrências	Entrar em contato com EIGV@cpfl.com.br	Restrição de Acesso, pasta com backup	Controlados por data	5 Anos	Deletar
Modelos de Solicitação	Entrar em contato com EIGV@cpfl.com.br	Restrição de Acesso, pasta com backup	Controlados por data	5 Anos	Deletar
Regras de Escalonamento	<a href="https://cpflenergia.sharepoint.com/:f:/s/EIGV/ErzPs_JbH4tJtuLJ5apNd_ABXi7dQlzyYriXJ9ybeBf16g?e=C2TAwU">https://cpflenergia.sharepoint.com/:f:/s/EIGV/ErzPs_JbH4tJtuLJ5apNd_ABXi7dQlzyYriXJ9ybeBf16g?e=C2TAwU</a>	Restrição de Acesso, pasta com backup	Controlados por data	5 Anos	Deletar
ITSM	Entrar em contato com EIGV@cpfl.com.br	Restrição de Acesso, pasta com backup	Controlados por data	5 Anos	Deletar

## 8. ANEXOS



Confidencialidade

Tipo de Documento:	Procedimento
Área de Aplicação:	Tecnologia de Informação
Título do Documento:	Procedimento de Gestão de Solicitações de TI

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Energia	EI	Bruno Luis Branco de Araújo
CPFL Energia	EI	Luana Javoni
DXC (Parceiro)	Governança	Ana Eleoterio
DXC (Parceiro)	Governança	Amanda Barboza

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.0	17/06/2022	Criação do documento