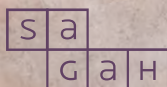


# GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

Guido de Camargo Potier Filho



SOLUÇÕES  
EDUCACIONAIS  
INTEGRADAS



# Gestão de requisições de serviços

## Objetivos de aprendizagem

Ao final deste texto, você deve apresentar os seguintes aprendizados:

- Identificar o processo de gerenciamento de requisições de serviços.
- Explicar as atividades envolvidas no gerenciamento de requisições.
- Relacionar o gerenciamento de requisições aos demais processos de gestão de serviços.

## Introdução

As necessidades de uma organização podem variar conforme o negócio-fim da empresa, porém hoje praticamente todo o valor gerado por uma empresa para a sociedade é sustentado por uma operação de tecnologia da informação (TI).

Neste capítulo, detalharemos um pouco o gerenciamento de requisições, que tem por objetivo executar as requisições de serviços dos usuários não relacionados aos incidentes e de menor complexidade e baixo impacto para o negócio da organização. Esses serviços são pré-aprovados, sem exigir planejamentos mais complexos e demais aprovações de um gerenciamento de mudanças. No decorrer do capítulo, serão expostos os conceitos básicos e as relações com os demais processos que envolvem o gerenciamento de requisições, identificando as atividades que o formam e os atores envolvidos em cada uma de suas etapas.

Por fim, será possível identificar como esse processo está relacionado às demais áreas e processos.

## 1 Conceitos do processo de gerenciamento de requisições

As solicitações cadastradas na central de serviços representam a maneira de dar início ao atendimento de determinada necessidade, a qual nem sempre será um incidente, visto a existência de necessidades previamente planejadas solicitadas pelos usuários, com baixo impacto no serviço de TI e que já disponham de modelos de atendimento definidos e validados para implementação (FREITAS, 2011).

Geralmente, esses modelos de atendimento não precisam de testes complexos, não consomem recursos de alto capital e apresentam baixo risco de causar indisponibilidade nos serviços de TI da organização, como as seguintes requisições de serviços:

- troca de senha do usuário;
- troca de toner da impressora;
- instalação de programas pré-aprovados, como antivírus ou ferramentas de escritório;
- esclarecimento sobre dúvidas de uso dos sistemas;
- solicitação de manuais dos sistemas.

Nesse cenário, cabe ainda qualquer outra solicitação que não cause impacto na operação de TI, não necessite de aprovação do comitê de gerenciamento de mudanças e cuja execução possa ser padronizada e agilizada para não burocratizar o atendimento de TI e sobrecarregar o gerenciamento de incidentes e de mudanças. No Quadro 1, é possível avaliar melhor o escopo de cada um dos gerenciamentos de incidente e requisição de serviço.

As equipes de atendimento devem conseguir identificar o que efetivamente é uma solicitação de requisição de serviço de registro de incidente, já que ter os processos de serviços bem estabelecidos para lidar com as requisições representa uma premissa para que estas não prejudiquem a operação no que diz respeito à gestão de incidentes e problemas, diferenciação que apoiará o gestor no mapeamento de gestão da capacidade de suas equipes, otimizando, assim, o esforço a ser despendido para a resolução dos problemas. Por exemplo, uma simples e importante requisição de serviço, como a troca de senha de um sistema interno, pode ser automatizada para aumentar a satisfação dos usuários e liberar os técnicos da central de serviços para lidar com incidentes.

**Quadro 1.** Comparativo de Escopo – incidente e requisição

Gerenciamento de incidentes	Gerenciamento de requisições
Assegurar que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para pronta resposta, análise, documentação, gerenciamento contínuo e relato de incidentes de maneira eficiente	Manter a satisfação de usuários e clientes por meio de um tratamento eficiente e profissional de todas as requisições de serviço
Aumentar a visibilidade e a comunicação de incidentes ao negócio e à equipe de suporte de TI	Fornecer um canal para os usuários requisitarem e receberem serviços-padrão para os quais existe um processo de autorização e qualificação
Melhorar a percepção do negócio em relação à TI por meio do uso de uma abordagem profissional, resolvendo rapidamente e comunicando incidentes quando eles ocorrem	Fornecer informações para usuários e clientes sobre a disponibilidade de serviços e como obtê-los
Alinhar as atividades de gerenciamento de incidente e prioridades às atividades e prioridades do negócio	Fornecer e entregar componentes de serviços-padrão requisitados
Manter a satisfação do usuário com a qualidade dos serviços de TI	Auxiliar com informações e receber reclamações ou comentários de forma geral

Fonte: Adaptado de Freitas (2011).

## 2 Atividades do processo de gerenciamento de requisições

No processo de gerenciamento de requisições, conforme Freitas (2011), temos uma série de atividades que surgem a partir de uma solicitação de requisição de serviço, que pode ser feita a partir do mesmo sistema de registro de incidentes utilizado pela organização.

Essas atividades têm características semelhantes às do gerenciamento de incidentes e problemas, porém com funções distintas, a fim de conseguir catalogar a necessidade dentro das exigências do usuário e daquilo que a equipe responsável pelo atendimento pode oferecer a partir de sua *expertise*, com o objetivo de buscar a resolução.

Compreendem atividades que já foram lapidadas com a intenção de uma melhoria contínua, em busca da maior automatização possível, minimizando, assim, o impacto no negócio, normalmente de menor valor agregado e com uma maior estabilidade quanto aos requisitos, sem sofrer alterações seguidas ao longo do tempo (Quadro 2).

**Quadro 2.** Detalhamento das atividades

Item	Descrição
<b>Recebimento da requisição do serviço</b>	Busca definir previamente a maneira como será feita a requisição de serviço; da mesma forma que os incidentes, a requisição deve apresentar modelos de atendimentos alinhados ao catálogo de serviços de TI.
<b>Registro e validação da requisição do serviço</b>	Os registros de solicitações das requisições de serviços devem ao menos ter os campos listados a seguir para o preenchimento: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ número de referência única;</li> <li>■ categorização da requisição de acordo com o tipo;</li> <li>■ urgência da requisição;</li> <li>■ impacto da requisição;</li> <li>■ priorização da requisição;</li> <li>■ registros de data e hora de abertura, tratamento e fechamento;</li> <li>■ nome, área e dados da pessoa que solicitou o serviço;</li> <li>■ centro de custos caso o serviço seja cobrado;</li> <li>■ descrição da solicitação;</li> <li>■ <i>status</i> da requisição (aberta, em progresso, aguardando autorização e fechada);</li> <li>■ itens de configuração (IC) relacionados;</li> <li>■ grupo de suporte responsável pela execução do serviço.</li> </ul>

(Continua)

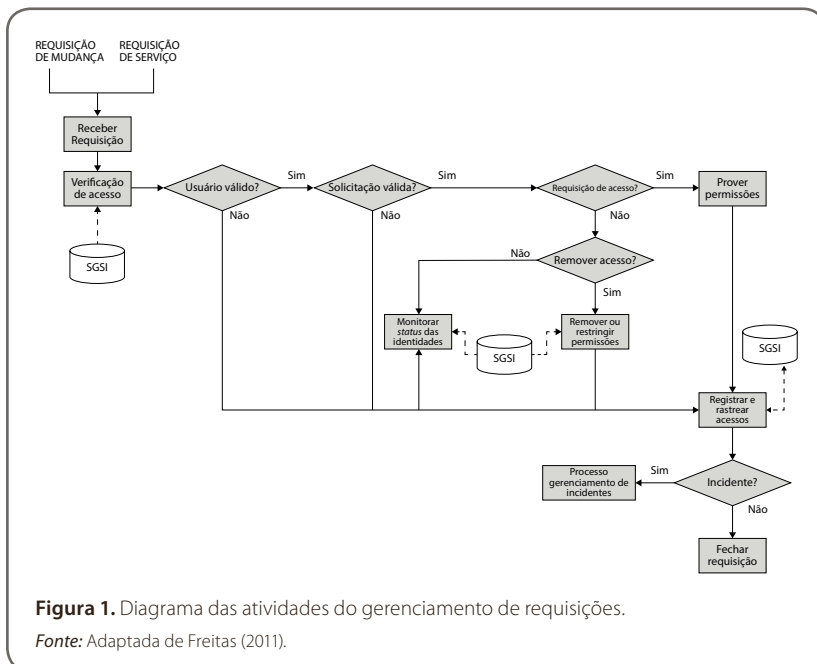
(Continuação)

**Quadro 2.** Detalhamento das atividades

Item	Descrição
<b>Categorização</b>	A categorização de uma requisição de serviço tem por objetivo identificar o tipo de atividade, o tipo de serviço, o tipo de IC relacionado ou a função que será executada para o serviço: <ul style="list-style-type: none"><li>■ central de serviços;</li><li>■ gerenciamento de aplicações;</li><li>■ gerenciamento técnico;</li><li>■ gerenciamento de operações.</li></ul>
<b>Priorização da requisição</b>	Da mesma forma como feito no gerenciamento de incidentes, a solicitação precisa ser priorizada conforme a avaliação do impacto <i>versus</i> urgência.
<b>Aprovação</b>	Formalização de determinado serviço ou atendimento, evidenciando que o procedimento foi realizado adequadamente.
<b>Revisão da requisição</b>	Após a aprovação, a requisição precisa ser encaminhada para a execução dos procedimentos necessários para o responsável.
<b>Execução do modelo de requisição de serviço</b>	Execução da requisição solicitada.
<b>Fechamento</b>	Corresponde ao fim do ciclo de vida da requisição, verificando se todos os aspectos financeiros (quando existem) foram seguidos corretamente, se o item foi devidamente categorizado, se o usuário ficou satisfeito com o fornecimento do serviço e se as demais evidências de aprovações estão corretas.

*Fonte:* Adaptado de Freitas (2011).

É importante avaliar que, no momento que o usuário expõe uma necessidade (de mudança ou de serviço), ainda não se sabe a melhor forma de tratar a demanda, o que exige avaliar, categorizar e priorizar a situação e, a partir de então, dar sequência às ações, como apresentado na Figura 1, que, conforme Freitas (2011), demonstra o relacionamento das atividades existentes em relação à requisição de mudanças e de serviço de operação de TI.



Ao final do diagrama, é possível constatar que, com base na análise da demanda, poderemos fechar a requisição ou, então, dar início ao ciclo de vida do gerenciamento de incidentes.

### 3 Relacionamento do processo de gerenciamento de requisições

De acordo com Freitas (2011), o processo de gerenciamento de requisições está relacionado aos demais processos da área de operação de TI, como representado nas entradas e saídas do processo de requisições:

## Entradas

- **Requisições de serviços encaminhadas pela central de serviços** — entende-se aqui como a origem de todas as demandas, que buscam de maneira centralizada identificar o melhor fluxo de aprovação.
- **Informações sobre os IC do gerenciamento de configuração e ativos de serviço** — ao analisar a necessidade, é sempre importante identificar os itens de configuração relacionados, avaliando-se até onde pode se estender os efeitos colaterais da necessidade.
- **Informações sobre os níveis de serviços do gerenciamento de nível de serviço** — com base no acordo de serviço, pode-se identificar as métricas de monitoramento e, a partir disso, ter uma dimensão maior da urgência e do impacto da necessidade.
- **Informações sobre os serviços do gerenciamento de catálogo de serviço** — com base no catálogo de serviço, será possível identificar a importância e a utilidade do serviço de TI impacto, o que ajuda na análise e na priorização dos atendimentos.
- **Informações sobre mudanças do gerenciamento de mudanças** — o controle das mudanças é imprescindível para minimizar eventuais efeitos colaterais de uma solução de determinada necessidade e documentar claramente a alteração, apoiando assim a homologação dos itens elencados.
- **Evidências de aprovação dos responsáveis por aprovar a execução do serviço** — após a identificação e a categorização da necessidade, será possível tratar a requisição, com base nas aprovações das partes interessadas, para posterior execução do procedimento de solução.

Por fim, após o processamento da requisição, haverá as saídas do processo, buscando contemplar o atendimento do usuário requisitante:

## Saídas

- **Informações sobre requisições de serviços para todos os outros processos** — é importante se relacionar com os demais gerenciamentos, para que haja uma base de conhecimento concisa e de fácil pesquisa para atendimentos futuros.

- **Requisições de serviço executadas ou rejeitadas para a central de serviços** — vale reforçar que nem toda requisição será atendida, tanto por sua inviabilidade quanto pela reprovação de algumas das etapas de análise anteriores, como apresentado no diagrama de atividades.
- **Abertura de registros de incidentes (caso a requisição de serviço seja aberta errada e, na verdade, tratar-se de um incidente)** — da mesma forma que determinada análise chegou à conclusão de se tratar de uma requisição, quando a equipe de atendimento realizar uma nova análise, esta pode ser direcionada para um grupo de processo, cenário em que as alterações fazem parte do ciclo de vida do atendimento.
- **Abertura de requisições de mudanças (quando houver necessidade de atualização de IC relacionados ao serviço)** — identifica-se que a requisição precisa ser aplicada, o que disparará o processo de mudança, quando assim for definido.
- **Solicitações de atualização de atributos dos IC para o gerenciamento de configuração e de ativos de serviços (quando previamente definido que requisições de serviços podem atualizar tipos de IC).**
- **Relatórios sobre as requisições de serviço** — todos esses critérios, quando popularizados, resultam em uma massa de dados que, quando devidamente estruturados, possibilitarão uma visão gerencial dos atendimentos, apoiando futuras análises de tomada de decisão.

Dentro dos papéis e responsabilidades do processo de requisição, em relação ao gerenciamento temos o dono do processo de cumprimento de requisição, que deve garantir que o processo seja executado de acordo com seu propósito de concepção, além de delinear os modelos de requisições de serviço e os demais fluxos de trabalho para o atendimento. O ator desse processo se relaciona com os demais donos de processo para garantir uma boa integração entre todos os existentes na organização.

Já o gerente do processo de gerenciamento de cumprimento de requisição tem a responsabilidade de garantir a execução das atividades do cumprimento de uma requisição e de gerenciar e dar suporte às ferramentas e aos demais recursos para a execução dos serviços da operação de TI da organização. Ainda, deve coordenar as interfaces de cumprimento das requisições com outros processos e revisar relatórios de atendimento, sempre com o foco de melhorar os serviços prestados. E, por fim, busca representar o processo de cumprimento da requisição junto aos comitês consultivos de mudanças.

No Quadro 3, é possível identificar de que maneira o gerenciamento de incidente, de problemas e de requisição estão relacionados quanto aos conceitos, processos, responsabilidades e encerramento dos processos já citados.

**Quadro 3.** Relacionamento entre o gerenciamento de incidentes e os processos

Aspecto	Incidente	Problema	Requisição
<b>Conceito</b>	Interrupção não planejada de um serviço de TI ou redução da qualidade de um serviço de TI	Causa-raiz de um ou mais incidentes	Requisições comuns feitas por usuários
<b>Processo</b>	Foco do processo em restabelecer o serviço o mais rapidamente possível	Foco em diagnosticar a causa-raiz e promover soluções definitivas	Foco está em atender àquilo de que o usuário precisa
<b>Responsáveis</b>	Central de serviço no primeiro nível e outras funções nos demais níveis	Equipes especializadas	Central de serviço no primeiro nível e outras funções de acordo com as atividades necessárias
<b>Encerramento do processo</b>	Quando o usuário confirmar que o serviço foi restabelecido, mesmo com soluções de contorno	Quando a solução definitiva foi aplicada	Quando o pedido do usuário foi atendido

*Fonte:* Adaptado de Freitas (2011).

No Quadro 1, conforme Freitas (2011), também se pode concluir que, apesar de cada processo ter um objetivo específico, todos estão relacionados, buscando, a partir da necessidade do usuário, avaliar o ciclo de vida de atendimento que melhor apoiará o negócio e, por fim, satisfará a área solicitante.

Em resumo, o processo de gerenciamento da condução das requisições de serviços está desenhado a partir de atividades que, se devidamente relacionadas aos demais processos da operação de TI, conseguem oferecer suporte aos demais setores organizacionais nas suas atividades cotidianas.



### Referências

FREITAS, M. A. S. *Fundamentos do gerenciamento de serviços de TI: preparatório para a certificação ITIL® Foundation* 2. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2011. 424 p.

ROBERTS, S.; BROWN, R. *Intelligence-driven incident response: outwitting the adversary*. Sebastopol: O'Reilly, 2017. 257 p.

### Leitura recomendada

MAGALHÃES, I. L.; PINHEIRO, W. B. *Gerenciamento de serviços de TI na prática*. São Paulo: Novatec, 2007. 672 p.



### Fique atento

Os *links* para *sites* da *web* fornecidos neste capítulo foram todos testados, e seu funcionamento foi comprovado no momento da publicação do material. No entanto, a rede é extremamente dinâmica; suas páginas estão constantemente mudando de local e conteúdo. Assim, os editores declaram não ter qualquer responsabilidade sobre qualidade, precisão ou integralidade das informações referidas em tais *links*.

Encerra aqui o trecho do livro disponibilizado para esta Unidade de Aprendizagem. Na Biblioteca Virtual da Instituição, você encontra a obra na íntegra.

Conteúdo:



SOLUÇÕES  
EDUCACIONAIS  
INTEGRADAS