TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL
DO ACRE

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI

2026

SECRETARIA DE
TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO

Histórico de alterações

Documento	
Descrição	Processo de Gerenciamento da Central de Serviços de Tecnologia da Informação
Finalidade	Descrever o funcionamento da Central de Serviços de TI, detalhando o processo de gerenciamento de serviços de TI no TRE-AC
Unidade responsável	Secretaria de Tecnologia de Informação – STI
Publicação na internet	https://www.tre-ac.gov.br

Versionamentos			
Versão	**Data**	**Responsável**	**Descrição**
1.0	15/04/2023	ASPGOVTI e GSTI	Criação do documento
1.1	18/04/2023	CGTIC e ACSEG	Validação da versão 1.0 e pequenas adaptações
2.0	15/01/2026	CGTIC	Aprovado pelo CGTIC. Validação da versão 2.0 e pequenas adaptações.

Índice

1. Introdução 4

1.1. Referências 4

1.2. Glossário 5

1.3. Lista de siglas 6

2. Central de Serviços de TI 7

2.1. Papéis e responsabilidades 7

2.2. Metas 8

2.3. Detalhamento do processo 9

2.3.1. Entradas e saídas 10

2.3.2. Fluxograma e estrutura de atendimento 10

2.3.3. Regras gerais 12

2.3.4. Processos relacionados 13

2.3.5. Indicadores de desempenho 14

2.3.6. Índice de satisfação dos usuários de TI 14

2.3.7. Índice de cumprimento dos acordos de nível de serviço 15

1. Introdução

Elaborado tomando como base as boas práticas descritas na ITIL v4, este documento tem por finalidade apresentar uma descrição detalhada do Processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TI do TRE-AC, descrevendo as atividades e processos de trabalho para todas as unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação.

Além disso, nele estão anexados o Catálogo de Serviços de TI e o Acordo de Nível de Serviço. Tais documentos são essenciais para a definição dos requisitos básicos para o processo de Gerenciamento de Serviços de TI do TRE AC.

1.1. Referências

ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) é uma biblioteca de boas práticas para o gerenciamento de serviços de TI desenvolvida no final da década de 1980, na Inglaterra, pela CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency), atual OGC (Office for Government Commerce). Em sua primeira versão, a biblioteca era composta por 31 volumes, cobrindo os principais aspectos do Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI).

Nos anos de 1990 passou a ser reconhecida como uma importante metodologia para o gerenciamento de serviços de TI, sendo gradualmente adotado como um padrão a ser seguido por empresas e organizações ao redor do mundo.

No início dos anos 2000 passou por sua primeira revisão, com o lançamento da versão 2, composta de 7 volumes, que se tornaria base para a norma BS 15000 (que atualmente é um anexo da norma ISO 20000).

A versão 3 foi lançada em 2007, consistindo em cinco volumes que continham vinte e seis processos e funções, arranjados sobre conceitos relacionados sobre a estrutura de ciclo de vida de serviços.

Em 2011 sofreu sua mais recente atualização. A versão 4, ou ITIL® 2011, é composta por 5 livros (Estratégia de Serviços, Desenho de Serviços, Transição de Serviços, Operação de Serviços e Melhoria Contínua de Serviços) cuja finalidade é promover a gestão com foco no usuário e na qualidade dos serviços de TI.

A ITIL v4 atua com estruturas de processos para a gestão de TI apresentando um conjunto abrangente de processos e procedimentos gerenciais, organizados em disciplinas, com os quais uma organização pode fazer sua gestão tática e operacional objetivando alcançar o alinhamento estratégico com os negócios.

Juntamente com o COBIT, a ITIL tornou-se uma importante ferramenta para auxiliar as organizações a realizarem uma gestão eficiente dos serviços disponibilizados pela área de tecnologia da informação.

1.2. Glossário

Termo	Definição/Significado
Acordo de Nível de Serviço	Um acordo entre o provedor de serviço de TI e um usuário. Descreve o serviço de TI, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TI e do usuário. Um único acordo de nível de serviço pode cobrir múltiplos serviços de TI ou múltiplos usuários.
Base de Dados de Erros Conhecidos	Um banco de dados que contém todos os registros de erros conhecidos. Este banco de dados é criado pelo gerenciamento de problema e é usado pelo gerenciamento de incidente e pelo gerenciamento de problema. O banco de dados de erro conhecido pode ser parte do sistema de gerenciamento de configuração ou pode ser armazenado em outro lugar do sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço.
Capacidade	O máximo rendimento que um item de configuração ou serviço de TI consegue fornecer de acordo com as metas de nível de serviço acordadas. Para alguns tipos de item de configuração, capacidade pode ser calculada como tamanho ou volume, por exemplo, uma unidade de disco.
Catálogo de Serviços	Uma base de dados ou documento estruturado com informação sobre todos os serviços de TI em produção, incluindo aqueles disponíveis para implantação. O catálogo de serviço é a única parte do portfólio de serviço visível aos usuários e é usado para suportar a entrega de serviços de TI.
Chamado	Registro no sistema de Service Desk que requer tratamento. Um chamado pode ser um registro de incidente, uma solicitação de serviço para atender uma necessidade do usuário, um registro de dúvida, uma solicitação de mudança ou um registro de problema.
Comitê Gestor de TI	Instância superior de tomada de decisões sobre os acordos de nível de serviços, normalmente formado por membros da alta direção do negócio e de TI.
Demanda	Equivalente a uma requisição de serviço. Representa uma solicitação de usuário para informação, aconselhamento, para uma mudança padrão ou acesso a um serviço de TI.
Grupo Solucionador	Equivalente a um grupo de suporte especializado. Um grupo de pessoas com habilidades técnicas específicas que é acionado para resolver um chamado relativo ao seu campo de conhecimento.
Implantação	A atividade responsável pela movimentação e instalação de novos hardwares, softwares, documentação e processos no ambiente de produção.
Incidente	Uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. Falha de um item de configuração que ainda não tenha impactado um serviço de TI é também um incidente. Por exemplo: Falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados.

Item de Configuração	Qualquer componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um serviço de TI. Itens de configuração devem estar sob o controle do processo de Gerenciamento de Mudanças. Tais itens tipicamente incluem hardware, software, instalações, pessoas e documentos formais como processos e acordos de nível de serviço.
Liberação	Uma coleção de hardware, software, documentação, processos ou outros componentes necessários para implantar uma ou mais mudanças aprovadas. O conteúdo de cada liberação é gerenciado, testado e implantado como uma entidade única.
Plano de Capacidade	O plano de capacidade é um documento utilizado para gerenciar os recursos e habilidades necessárias para entrega de serviços de TI. O plano contém cenários para diferentes previsões das demandas de negócio e opções de custo para entrega das metas de nível de serviço acordadas.
Plano de Continuidade	Um plano que define as etapas necessárias para recuperar os processos de negócio logo após um evento de grande proporção. O plano identificará os fatores que o invocarão, pessoas que serão envolvidas, comunicação necessária etc. Planos de Continuidade de Serviço de TI compõem uma parte significante do Plano de Continuidade de Negócios.
Requisição de Mudança	Um pedido formal para uma mudança a ser realizada. Deve incluir os detalhes da mudança solicitada e pode ser registrada em papel ou em formato eletrônico.
Service Desk	Central de atendimento para operação e suporte de tecnologia da informação e comunicação e segurança.
Serviço de TI	Refere-se a um conjunto de atividades e soluções que envolvem, banco de dados, hardware, software e banco de redes. Todas essas ações são executadas para auxiliar as análises e gerenciamento das ações.
Vulnerabilidade	Um ponto fraco que pode ser explorado por uma ameaça, como por exemplo: senhas fáceis que nunca foram trocadas, portas abertas em um sistema de segurança tipo firewall, manter softwares desatualizados, entre outros. Um Controle que não é executado é também considerado como sendo uma vulnerabilidade.

Tabela 1 - Glossário

1.3. Lista de siglas

ANS	Acordo de Nível de Serviço
BDEC	Banco de Dados de Erros Conhecidos.
COBIT	Control Objectives for Information and Related Technology (em português, Controle de Objetivos para Informação e Tecnologias Relacionadas)
GLPI	Gestionnaire Libre de Parc Informatique (em português, Gerenciamento Livre do Parque de Informática)
ITIL	Information Technology Infrastructure Library (em português, Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação)
STI	Secretaria de Tecnologia da Informação
TI	Tecnologia de Informação

Tabela 2 - Lista de siglas

2. Central de Serviços de TI

A Central de Serviços de TI tem a função de ser um ponto único de contato entre o usuário demandante e as unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação que prover serviços de TI. É por meio dela que são realizados os registros de todos os incidentes, problemas e mudanças ocorridos no Tribunal e seu objetivo é a restauração da operação normal dos serviços de TI, quando necessário, com o mínimo de impacto ao negócio do TRE, observando os níveis de serviço acordados.

O funcionamento da Central de Serviços de TI do TRE-AC será apresentado neste documento, bem como o Catálogo de Serviços de TI, primeiro anexo deste, que é um item essencial para o processo de gerenciamento da Central de Serviços de TI. No Catálogo de Serviço de TI estão descritos todos os serviços que são oferecidos. No anexo 2 são apresentados os Acordos de Níveis de Serviço, nos quais, é definido o tempo máximo para solução de cada um dos serviços constantes do catálogo.

2.1. Papéis e responsabilidades

Papel	Responsabilidade
Usuário (demandante)	▪ Identificar incidentes/cumprimento de requisição para registro via sistema de chamados (GLPI) e e-mail (4300@tre-ac.jus.br). ▪ Prestar informações sobre o chamado de acordo com as solicitações realizadas; ▪ Manter a Central de Serviços informada sobre a validação da resolução do chamado para seu encerramento; ▪ Responder à pesquisa de satisfação relativa ao serviço prestado pela TI.
Atendente da Central de Serviços (1º nível de suporte)	▪ Conhecer e seguir as regras definidas nos processos de gerenciamento de incidentes, cumprimento de requisições, gestão de mudanças, gestão de problemas ou qualquer outro processo no qual esteja relacionado ao funcionamento da Central de Serviços de TI; ▪ Ser o primeiro ponto de contato com o usuário; ▪ Operar o GLPI (sistema de chamados do TRE); ▪ Atender os usuários com relação aos serviços entregues pela TI, dentro do escopo definido para o processo de gerenciamento de incidentes e demais processos de atendimento, observando os acordos de nível de serviço definidos; ▪ Registrar todas as solicitações relevantes e fazer a categorização e priorização para cada solicitação de acordo com as regras estabelecidas; ▪ Resolver as solicitações atribuídas ao primeiro nível de suporte; ▪ Fazer uso do Banco de Dados de Erros Conhecidos (BDEC) para procurar roteiros/tutoriais de atendimento que possam auxiliar na resolução dos chamados de 1º nível; ▪ Transferir os incidentes/cumprimento de requisição e problemas às áreas apropriadas, quando necessário; ▪ Manter os usuários informados sobre os status de suas solicitações; ▪ Fechar todas as solicitações resolvidas; ▪ Solicitar o preenchimento da pesquisa de satisfação quando do fechamento/solução de um chamado técnico (requisição).

Grupos Solucionadores (2º e 3º níveis de suporte)	▪ Investigar, diagnosticar e aplicar uma solução de contorno ou definitiva para um incidente não resolvido no primeiro nível ou outros grupos solucionadores, restabelecendo o serviço no menor tempo possível; ▪ Identificar e, se necessário, reclassificar a prioridade dos incidentes/requisições/problemas/mudanças que estão sob sua responsabilidade; ▪ Direcionar incidentes/solicitações/problemas para outro grupo solucionador, interno ou externo, quando não tiver habilidade ou conhecimento técnico necessário para tratá-los; ▪ Informar ao supervisor da central de serviço sobre quaisquer problemas na execução de suas atividades; ▪ Manter atualizado o registro dos incidentes/solicitações/problemas/mudanças com todas as ações tomadas; ▪ Notificar o gestor de problemas quando houver necessidade de abrir um registro de problemas para investigação da causa raiz de um ou mais incidentes; ▪ Submeter requisições de mudanças ao processo gerenciamento de mudanças para solução de incidentes e problemas, quando necessário; ▪ Registrar e tratar incidentes gerados por eventos automáticos de monitoração; ▪ Identificar oportunidades de melhorias para os processos relacionados à Central de Serviço.
Supervisor da Central de Serviços	▪ Gerenciar todas as atividades da Central de Serviços; ▪ Atuar como ponto de escalonamento hierárquico para os níveis de atendimento quando o analista não consegue resolver os chamados; ▪ Reportar à Seção de Suporte ao Usuário e à Coordenadoria de Infraestrutura questões, relacionadas à Central de Serviços, que possam causar impactos significativos no negócio do Tribunal; ▪ Supervisionar os atendentes de 1º nível de suporte; ▪ Fornecer periodicamente aos superiores hierárquicos relatórios gerenciais para análise de desempenho dos processos da Central de Serviços; ▪ Monitorar, comunicar e escalar incidentes de segurança e problemas críticos; ▪ Auditar os processos relacionados à Central de Serviços, garantindo sua correta execução; ▪ Monitorar os processos através dos indicadores de desempenho; ▪ Identificar oportunidades de melhorias no processo e nas ferramentas utilizadas para atingir o melhor desempenho com os recursos disponíveis.

Tabela 3 – Papéis e responsabilidades

2.2. Metas

A Central de Serviços de TI do TRE-AC tem como metas:

- Melhorar o atendimento dos serviços prestados para obter maior satisfação dos usuários;
- Aumentar a acessibilidade através do ponto único de contato, comunicação e informação;

- Melhorar a qualidade dos serviços prestados e diminuir o tempo de resposta às requisições dos usuários;
- Otimizar o trabalho em equipe e a comunicação entre os usuários e os níveis de suporte existentes no Tribunal;
- Aumentar o foco e a abordagem proativa da provisão de serviços;
- Diminuir os impactos negativos no negócio causados por falhas nos serviços de TI;
- Melhorar o uso dos recursos de suporte de TI;
- Fornecer informações significativas para auxiliar a tomada de decisão.

2.3. Detalhamento do processo

A Central de Serviços é uma função essencial para a área de TI de uma organização, funcionando como primeiro contato entre os usuários e a equipe de suporte para a solução dos problemas relacionados a Tecnologia de Informação. Além de tratar os incidentes ou escaloná-los para o gerenciamento de problemas, também serve como interface para outros processos, bem como para o gerenciamento das requisições de serviços, de solicitação de mudanças, de acordos de níveis de serviço, de configuração de ativos e ativos de serviços, de gerenciamento de continuidade e disponibilidade dos serviços de TI.

A Central de Serviços de TI do TRE-AC é composta por servidores lotados na Seção de Suporte ao Usuário, da Coordenadoria de Infraestrutura, e, em breve, por atendentes contratados. Estes compõem o primeiro nível de suporte e são responsáveis por solucionar os chamados técnicos (requisições) mais simples, que não exigem alto nível de conhecimento técnico.

As requisições dos usuários podem ser solicitadas diretamente por meio do sistema de chamados GLPI ou por meio da abertura automática realizada através do envio de mensagens para o endereço de correio eletrônico 4300@tre-ac.jus.br.

O fluxograma mostrado na Figura 1 demonstra o processo de gerenciamento da Central de Serviços do TRE-AC.

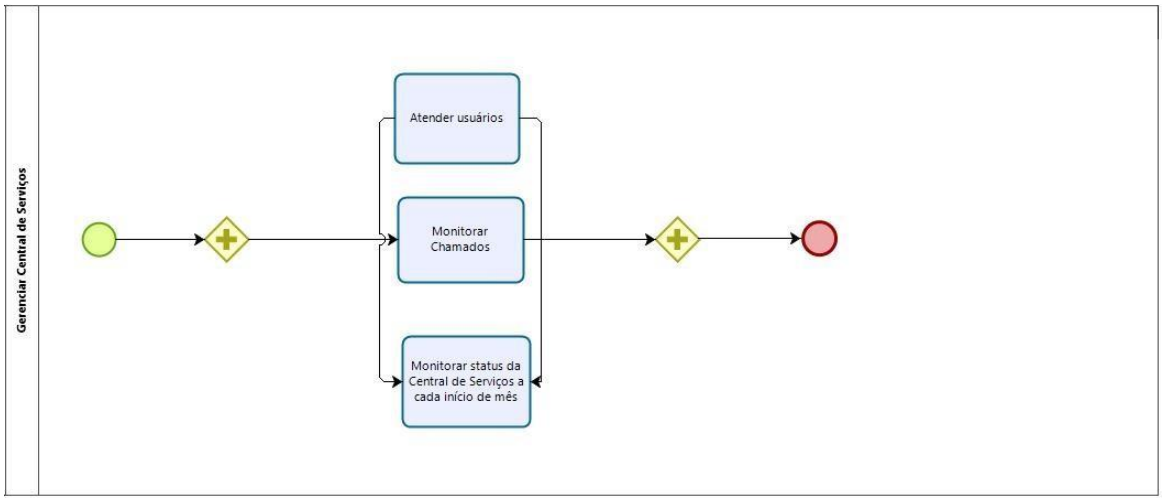

Figura 1 – Fluxograma do gerenciamento da Central de Serviços de TI

2.3.1. Entradas e saídas

As entradas e saídas para a Central de Serviços de TI são:

Entradas	Saídas
▪ Abertura de chamado técnico para incidente/cumprimento de requisição de TI por meio de mensagens de correio eletrônico;	▪ Incidente/cumprimento de requisição de TI tratado; ▪ Pesquisa de satisfação do usuário; ▪ Base de conhecimento atualizada.
▪ Abertura de chamado técnico para incidente/cumprimento de requisição de TI por meio de acesso direto ao sistema de chamados GLPI;	▪ Incidente/cumprimento de requisição de TI tratado; ▪ Pesquisa de satisfação do usuário; ▪ Base de conhecimento atualizada.
▪ Solicitação de atualização de item do Catálogo de Serviço;	▪ Catálogo de Serviço atualizado.
▪ Solicitação de atualização de item do Acordo de Nível de Serviço;	▪ Acordo de Nível de Serviço atualizado.
▪ Abertura de um incidente ou problema de TI através do processo de configuração.	▪ Incidente ou problema de TI solucionado.

Tabela 4 – Entrada e Saídas da Central de Serviços

2.3.2. Fluxograma e estrutura de atendimento

A estrutura de suporte da Central de Serviços está definida de acordo com a figura a seguir:

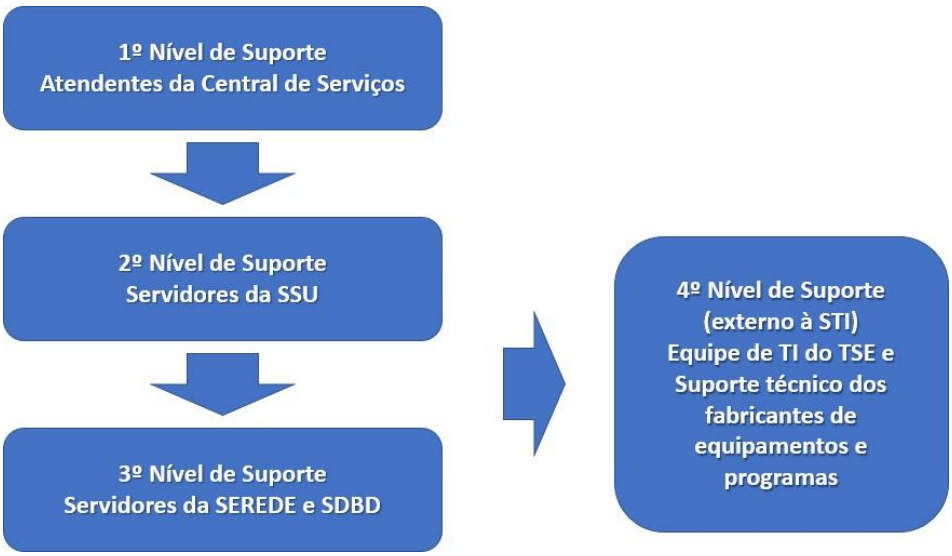

Figura 2 – Níveis de atendimento da Central de Serviços de TI

Conforme se depreende da Figura 2, a Central de Serviços de TI é formada por quatro níveis de atendimento de suporte, cujo escalonamento ocorre de acordo com a complexidade da requisição/incidente e o conhecimento técnico de cada equipe de grupo de solucionadores.

A descrição das principais atividades e funções de cada nível de suporte da Central de Serviços de TI estão detalhadas a seguir:

Níveis de Atendimento	Responsável	Atribuições
1º nível de suporte	**Atendentes da Central de Serviços**	▪ Prestar o primeiro atendimento e solucionar todos os chamados técnicos cuja solução já esteja mapeada e tenha permissão para executa-la; ▪ Escalonar os chamados cuja solução esteja além da capacidade do 1º nível de suporte.
2º nível de suporte	**Seção de Suporte ao Usuário - SSU**	▪ Solucionar os chamados técnicos classificados como de nível 2 (no Catálogo de Serviços) ou escalonados pelo nível 1; ▪ Transferir para o nível 3 ou para o nível 4 aqueles chamados que não puderem ser solucionados pela equipe da SSU.
3º nível de suporte	**Seção de Desenvolvimento e Banco Dados - SDBD**	▪ Solucionar os chamados técnicos classificados como de nível 3 (no Catálogo de Serviços) ou escalonados pelo nível 2; ▪ Transferir para o nível 4 aqueles chamados que não puderem ser solucionados pela equipe da SDBD.
	Seção de Redes - SEREDE	▪ Solucionar os chamados técnicos classificados como de nível 3 (no Catálogo de Serviços) ou escalonados pelo nível 2; ▪ Transferir para o nível 4 aqueles chamados que não puderem ser solucionados pela equipe da SEREDE.
4º nível de suporte	**Equipe de TI do TSE e Suporte técnico dos fabricantes de equipamentos e programas**	▪ Fornecer subsídios para a solução dos chamados técnicos que não puderam ser solucionados pelos níveis 2 e 3.

Tabela 5 – Níveis de atendimento e principais atividades e função das equipes

2.3.3. Regras gerais

A Central de Serviços de TI do TRE-AC observará as seguintes regras gerais para o seu funcionamento:

a) Todos os chamados técnicos (requisições/incidentes) deverão ser solicitados por meio do sistema de chamados técnicos adotado pelo TRE, o GLPI. Alternativamente, as mensagens de correio eletrônico encaminhadas para o endereço 4300@tre-ac.jus.br automaticamente gerarão tickets no sistema de chamados;

b) A divulgação das formas de contato com a Central de Serviços será realizada no sítio de intranet do Tribunal;

c) Os chamados abertos serão classificados de acordo com o Catálogo de Serviços de TI, incluso no GLPI e publicado na intranet;

d) Os atendentes da Central de Serviços, correspondente ao 1º nível de atendimento, se necessário, escalonarão os chamados técnicos somente para o grupo solucionador de 2º Nível;

e) O grupo solucionador de 2º Nível poderá escalonar chamados para os 3º e 4º níveis de suporte, ficando responsável por atualizar o GLPI quando houver uma solução externa (fornecida pelo 4º nível) para o problema;

f) O grupo solucionador de 3º Nível poderá escalonar chamados para o 4º nível de suporte, ficando responsável por atualizar o GLPI quando houver uma solução externa (fornecida pelo 4º nível) para o problema;

g) O grupo solucionador 3º Nível, ao identificar que é necessária a abertura de chamados vinculados, irá direcionar a ação para o grupo solucionador de 2º Nível;

h) Todos os chamados serão fechados pela Central de Serviços, por meio dos seus níveis de atendimento, sendo necessário ao final o preenchimento da pesquisa de satisfação por parte do usuário demandante;

i) As solicitações de manutenção periódica do Catálogo de Serviço serão registradas através do formulário padrão de Requisição de Mudança do Catálogo, contido no GLPI;

j) As requisições de mudanças serão registradas através do formulário padrão de Requisição de Mudança, contido no GLPI;

k) Para os chamados que dependam de atendimento presencial, nas sedes das zonas e postos eleitorais ou fora das dependências do TRE (atendimento itinerantes, por exemplo), para o cumprimento do acordo de nível de serviço será observada os tempos de deslocamento e outros fatores que impactem na solução definitiva do chamado técnico aberto.

2.3.4. Processos relacionados

O processo de gerenciamento da Central de Serviços está estritamente relacionado com os seguintes processos:

- **Gerenciamento de Configuração e Ativos:**

Processo que tem por objetivo a garantia de que os ativos requeridos para entregar serviço sejam adequadamente controlados e que informações precisas e confiáveis sobre eles estejam sempre disponíveis. Caso seja identificada a ocorrência de um incidente que impacte a operação do negócio do Tribunal, deverá ser aberto um chamado observando o descrito no Processo de Gerenciamento de Incidentes e Requisição de Serviços.

- **Gerenciamento de Incidentes e Requisição de Serviços:**

Processo que tem por objetivo a gestão do processo de solicitações de serviços, sejam incidentes ou requisições. Nele é descrito o fluxo do atendimento pela Central de Serviço, bem como as definições da forma com que os atendentes e grupos solucionadores devem atuar diante de incidentes e requisições de serviço, procedendo a categorização e priorização para cada solicitação de acordo com o Catálogo de Serviços e respectivos acordos de nível de serviço definidos.

- **Gerenciamento de Problema:**

Processo cujo objetivo principal é a redução da probabilidade e o impacto dos incidentes, identificando suas causas reais e potenciais, gerenciando soluções alternativas e os erros conhecidos. Atua identificando e determinando as causas que originaram o incidente registrado, por meio de investigação e abordagem sistemática, buscando eliminar tais causas e evitar que os problemas se repitam.

- **Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Implantação:**

Processo que gerencia as alterações que podem vir a ocorrer no ambiente computacional que possam impactar o negócio da organização e consequentemente exigir mudanças nos serviços prestados. Tem por objetivo garantir a utilização de métodos e procedimentos padronizados para que todas as alterações nos serviços sejam realizadas de forma eficiente e célere, evitando paralisações desnecessárias.

- **Gerenciamento do Catálogo de Serviços**

Processo responsável por criar e manter o Catálogo de Serviços, promovendo sua atualização sempre que necessário, e por garantir a disponibilidade da relação de serviços a todos que deveriam a ela ter acesso. Surge da necessidade de atualizar o Catálogo de Serviços que, por ser dinâmico e sofrer alterações periódicas, deve ser realizada de forma controlada e somente por pessoas autorizadas.

- **Gerenciamento de Nível de Serviço**:

Processo que tem por objetivo assegurar que os serviços de TI sejam fornecidos levando em consideração as necessidades da organização e a capacidade da área de TI de atendê-los. Dessa forma, atua na definição, documentação, monitoramento, medição e revisão dos acordos de nível de serviços firmados, buscando otimizar o nível de serviço entregue.

- **Gerenciamento de Capacidade e Desempenho**:

Processo que tem por objetivo gerenciar os recursos de TI, sejam equipamentos, programas de computador ou pessoas, para garantir que a capacidade de prestação de serviços de TI, bem como a infraestrutura necessária, esteja adequada para atender de forma satisfatória.

- **Gerenciamento de Disponibilidade**:

Processo que objetiva garantir que todos os processos, infraestruturas, ferramentas e papéis de TI sejam adequados para se alcançar as metas de nível de serviço acordadas para assegurar a manutenção da disponibilidade dos serviços prestados. Nesse processo são definidos, analisados, planejados, medidos e otimizados todos os aspectos relacionados à disponibilidade de serviços de TI.

2.3.5. Indicadores de desempenho

Objetivando medir a maturidade, eficiência e eficácia da Central de Serviços de TI, bem como para subsidiar o processo de melhoria contínua das operações/atividades prestadas, foram estabelecidos indicadores de desempenho de forma a permitir uma melhor avaliação da performance e funcionamento da Central de Serviços de TI do TRE-AC.

Dessa forma, foram definidos dois indicadores de desempenho:

- **Índice de satisfação dos usuários de TI**, que é base para o índice de mesmo nome incluído no planejamento estratégico do Tribunal cuja periodicidade, diferente do deste processo de gerenciamento, é anual;
- **Índice de cumprimento dos acordos de nível de serviço**, para avaliar se as requisições estão sendo solucionadas dentro do prazo máximo acordado.

2.3.6. Índice de satisfação dos usuários de TI

1	**Tipo**	Efetividade.	**Polaridade**	Quanto maior, melhor.
	O que mede	Mede o nível de satisfação dos usuários em relação à qualidade dos serviços de TI.		
	Para que medir	Melhorar continuamente a qualidade dos serviços de TI disponibilizados aos usuários.		
	Quem mede	Supervisor da Central de Serviços de TI.		
	Quando medir	Mensalmente.		
	Como medir	Fórmula: **ISUTI = (QAP/TAE) x 100**, sendo: **ISUTI**: índice de satisfação dos usuários de TI; **QAP:** Quantidade de avaliações positivas em relação à solução dada pelo suporte; **TAE:** Total de avaliações de TI existentes no GLPI, considerando um período de 30 dias.		
	Onde obter as informações	Sistema de Chamados – GLPI.		
	Objetivo	Aumentar o índice de satisfação dos usuários de TI em relação aos recursos disponibilizados.		

Tabela 6 – Índice de satisfação dos usuários de TI

2.3.7. Índice de cumprimento dos acordos de nível de serviço

2	**Tipo**	Efetividade.	**Polaridade**	Quanto maior, melhor.
	O que mede	Mede se as requisições estão sendo solucionadas dentro do prazo máximo acordado.		
	Para que medir	Melhorar continuamente a qualidade dos serviços de TI disponibilizados aos usuários.		
	Quem mede	Supervisor da Central de Serviços de TI.		
	Quando medir	Mensalmente.		
	Como medir	Fórmula: **ICANS = (QCSDP/TCS) x 100**, sendo: **ICANS**: índice de cumprimento dos acordos de nível de serviço; **QCSDP:** Quantidade de chamados solucionados dentro do prazo; **TCS:** Total de chamados abertos, solucionados ou não, no período de 30 dias.		
	Onde obter as informações	Sistema de Chamados – GLPI.		
	Objetivo	Aumentar o índice de cumprimento dos acordos de nível de serviço em relação aos chamados técnicos abertos pelos usuários.		

Tabela 7 – Índice de cumprimento dos acordos de nível de serviço