

<<LOGO>>	CABEÇALHO
DIAGNÓSTICO	

<<Orientação de uso:

Este documento tem como objetivo realizar o diagnóstico da situação atual (AS IS) da qualidade do serviço de suporte de TI, através da investigação da percepção dos provedores de serviços em relação às melhores práticas de governança e gerenciamento de serviços de TI.

Antes da aplicação do diagnóstico deve ser definido o período, o local, os respondentes, o tempo, os critérios e a forma de aplicação do diagnóstico.

O questionário é formado por dois blocos: o bloco I é o diagnóstico, composto por perguntas do tipo Sim/Não, sendo que somente uma das opções deve ser escolhida e sinalizada com um “x”; o bloco II é um espaço opcional para esclarecer ou justificar alguma resposta.

O diagnóstico, baseado no EPMF – The extended process maturity framework (RUDD, 2010), é composto por sete dimensões: Visão e Governança; Orientação e Estratégia; Processos; Pessoas; Produtos Tecnologia e Ferramentas; Cultura, Serviço e Atitude; Organização, Comunicação e Relacionamento.

Cada dimensão contém perguntas que ajudarão a identificar o nível de maturidade (Inicial, Repetitivo, Definido, Gerenciado, Otimizado) em relação à prestação do serviço de suporte de TI.>>

BLOCO I – DIAGNÓSTICO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

Dimensão VISÃO E GOVERNANÇA:

Responsável por avaliar, direcionar, gerir o uso da TI para dar suporte à estratégia organizacional, por ter o apoio necessário para a implantação e operação do serviço, e por elaborar planos de melhoria contínua.

1. Existe um plano de melhoria contínua constituído por um conjunto de metas e ações estabelecidas a partir de resultados obtidos com o processo de autoavaliação do serviço de suporte de TI?

Resposta: () Sim () Não

2. A organização demonstra comprometimento (desenvolve um plano de ação e disponibiliza recursos para executá-lo) em implantar as melhorias indicadas no índice de governança de TI – iGOV, realizado pelo TCU?

Resposta: () Sim () Não

<<LOGO>>	CABEÇALHO
DIAGNÓSTICO	

3. A área de TI produz informações gerenciais, através de indicadores estabelecidos para medir o desempenho do serviço de suporte? (Ex.: Número de incidentes por período, quantidade de incidentes recorrentes, tempo médio para resolver um incidente, taxa de resolução no primeiro nível, etc.).

Resposta: () Sim () Não

4. Os interesses institucionais sempre se sobressaem em relação aos interesses pessoais e políticos, principalmente quanto à implantação e gestão de processos de TI?

Resposta: () Sim () Não

5. A alta administração demonstra comprometimento com a melhoria da área de TI, envolvendo-se com o planejamento e com as atividades relacionadas à Governança de TI?

Resposta: () Sim () Não

6. Existe um Comitê Gestor de TI formalmente instituído, em pleno funcionamento (que realiza no mínimo quatro reuniões anuais) e que atua efetivamente na melhoria da Governança e Gestão de TI?

Resposta: () Sim () Não

Dimensão ORIENTAÇÃO E ESTRATÉGIA:

Responsável pela orientação estratégica e o alinhamento da TI aos planos e objetivos estratégicos da organização, define formalmente as metas e objetivos da central de serviços, realiza medições e verifica a conformidade dos serviços com a organização.

7. Revisões ou auditorias são regularmente realizadas (pelo menos uma vez ao ano) para checar a eficiência, eficácia e o cumprimento das atividades de melhoria?

Resposta: () Sim () Não

8. O planejamento da área de TI está alinhado com os planos, objetivos e metas estratégicas da organização?

Resposta: () Sim () Não

<<LOGO>>	CABEÇALHO
DIAGNÓSTICO	

9. A direção de TI fornece uma orientação estratégica, com objetivos de gestão claramente definidos e medidos através de indicadores de desempenho?

Resposta: () Sim () Não

10. O departamento de Tecnologia da Informação está posicionado estrategicamente na estrutura organizacional (em alto nível da estrutura hierárquica, exercendo grande influência na estratégia geral da organização)?

Resposta: () Sim () Não

11. Os objetivos do setor de suporte de TI são claros e têm metas formalmente definidas?

Resposta: () Sim () Não

Dimensão PROCESSOS:

Avalia os métodos de trabalho e procedimentos necessários para atingir as metas e os objetivos.

12. Quando ocorre um incidente grave ou a recorrência de um incidente, a causa raiz do problema sempre é investigada e tratada?

Resposta: () Sim () Não

13. Registros dos problemas e erros conhecidos são mantidos em um banco de dados, a fim de permitir o diagnóstico e a rápida resolução de novos incidentes?

Resposta: () Sim () Não

14. Requisitos de serviços e de seus atendimentos são definidos em um acordo de nível de serviço (ANS)?

Resposta: () Sim () Não

Responder a questão nº 16 somente se a resposta da nº 15 for “Sim”.

15. Incidentes e solicitações de serviços que não progrediram conforme o acordo de nível de serviço (ANS) são escalonados para outros níveis de atendimento?

<<LOGO>>	CABEÇALHO
DIAGNÓSTICO	

Resposta: () Sim () Não

16. Os processos de gerenciamento de serviços de TI são formalmente instituídos (através de portarias, normativas ou outro documento institucional), como norma de cumprimento obrigatório?

Resposta: () Sim () Não

17. Incidentes, problemas e solicitações de serviços são registrados, classificados, priorizados, analisados e tratados?

Resposta: () Sim () Não

18. Processos e procedimentos de atendimento de 1º e 2º nível são definidos, utilizados e têm suas atividades diariamente coordenadas?

Resposta: () Sim () Não

Dimensão PESSOAS:

Propõe critérios de seleção de pessoal, estabelece programa de treinamento para o desenvolvimento de habilidades, competências e conhecimentos necessários para gerenciar e executar os processos da central de serviços; define funções e responsabilidades da equipe, realiza a monitoria e a divulgação do desempenho do serviço.

19. A execução e o desempenho do serviço em relação aos acordos de nível de serviço são monitorados e comunicados às partes interessadas?

Resposta: () Sim () Não

20. Os gestores do suporte de 1º nível têm a responsabilidade e autoridade para cobrar dos profissionais que atuam no suporte de 2º e 3º nível o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos?

Resposta: () Sim () Não

<<LOGO>>	CABEÇALHO
DIAGNÓSTICO	

21. Os profissionais que prestam suporte de TI (1º e 2º nível) são competentes, em termos de formação, treinamento e experiência, sobre modelos e boas práticas de implantação e gerenciamento de processos?

Resposta: () Sim () Não

22. Os profissionais que atuam no suporte a serviços de TI (1º e 2º nível) são treinados adequadamente antes de iniciar o trabalho (um programa de treinamento contínuo que deve incluir no mínimo: habilidades interpessoais, consciência da estratégia organizacional, consciência técnica, técnicas de diagnóstico, ferramentas de suporte, tutoriais de sistemas, processos e procedimentos)?

Resposta: () Sim () Não

23. Os papéis e responsabilidades dos profissionais de TI são bem definidos, descritos e vinculados às competências pessoais?

Resposta: () Sim () Não

24. Os envolvidos no atendimento direto aos usuários possuem um conjunto de habilidades e conhecimentos fundamentais para a atividade (relacionamento interpessoal, capacidade de comunicação, paciência, cordialidade, consciência da estratégia organizacional, conhecimento sobre os serviços, capacidade de resolver problemas)?

Resposta: () Sim () Não

Dimensão PRODUTOS, TECNOLOGIA E FERRAMENTAS:

Fornecer informações para subsidiar a seleção de tecnologias de apoio à gestão de processos e operação da central de serviços, colaborar com o desenvolvimento e manutenção dos serviços através do gerenciamento de ativos de configuração e do gerenciamento do conhecimento.

25. Uma base de conhecimento é mantida e compartilhada entre as equipes de suporte de TI?

Resposta: () Sim () Não

<<LOGO>>	CABEÇALHO
DIAGNÓSTICO	

26. O profissional de TI verifica cada incidente contra a base de dados de problemas e erros conhecidos?

Resposta: () Sim () Não

27. Os serviços são monitorados e as informações são mantidas e usadas para planejamento, tomada de decisões e análise de tendências?

Resposta: () Sim () Não

28. Softwares são utilizados para automatizar e monitorar os processos de gerenciamento de serviços de TI, possuindo alguma integração de dados?

Resposta: () Sim () Não

29. A área de TI utiliza e mantém um sistema de gerenciamento e controle de incidentes/problemas e solicitação de serviços?

Resposta: () Sim () Não

Dimensão CULTURA, SERVIÇO E ATITUDE:

Lida com os valores, princípios, atitudes, comportamentos, e a maneira que o prestador de serviço se relaciona com seus clientes e usuários.

30. Recomendações para melhoria da Gerência de Serviços de TI são realizadas anualmente com base em diagnósticos e análises documentadas?

Resposta: () Sim () Não

31. São realizadas reuniões regulares entre a área de TI e as partes interessadas para discutir se os serviços ofertados estão alcançando o propósito almejado?

Resposta: () Sim () Não

32. O grau de satisfação com os serviços de suporte de TI é apurado mediante avaliação junto aos usuários e clientes, e os resultados orientam a melhoria do serviço?

Resposta: () Sim () Não

<<LOGO>>	CABEÇALHO
DIAGNÓSTICO	

33. O tema "Governança de TI" é debatido, pelo menos uma vez ao ano, em fóruns ou eventos institucionais?

Resposta: () Sim () Não

34. A área de TI possui estratégias e ações que visem a minimizar a rotatividade do pessoal efetivo que atua no setor de suporte?

Resposta: () Sim () Não

35. A meritocracia é mais relevante que aspectos políticos na escolha do líder da área de TI?

Resposta: () Sim () Não

Dimensão ORGANIZAÇÃO, COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO:

Responsável por elaborar e manter um catálogo de serviços de TI, o relacionamento com os clientes e o gerenciamento das partes interessadas.

36. O foco do setor de suporte de TI está em apoiar as estratégias da organização, proporcionando a satisfação do cliente com os serviços prestados?

Resposta: () Sim () Não

37. Os clientes da área de TI são identificados e categorizados conforme o nível de criticidade dos serviços prestados?

Resposta: () Sim () Não

38. As informações a respeito do estado atual ou progresso de uma requisição ou incidente são comunicadas às partes interessadas?

Resposta: () Sim () Não

39. A área de TI fornece e mantém um catálogo de serviço com informações consistentes e atualizadas sobre todos os serviços que estão ativos para os usuários?

Resposta: () Sim () Não

40. Existe patrocínio formalizado e efetivo (que monitora o projeto, defende-o entre os postos da alta administração e assegura os recursos necessários) para os projetos de melhoria da oferta e do gerenciamento de serviços de TI?

<<LOGO>>	CABEÇALHO
DIAGNÓSTICO	

Resposta: () Sim () Não

41. O ambiente físico do setor de suporte de TI é adequado à natureza do trabalho (espaço, equipamentos, iluminação e modernidade)?

Resposta: () Sim () Não

BLOCO II – JUSTIFICATIVA DE RESPOSTA (OPCIONAL)

42. Utilize o espaço abaixo, caso queira esclarecer ou justificar respostas:
