



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

ANEXO B - SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO

1. DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CHAMADOS

1.1 A CONTRATADA deverá dispor de Sistema de Gerenciamento de Chamados que contemple: abertura de chamado, base de conhecimento, mural de informações, acesso remoto e relatórios gerenciais, voltado à operação e gestão dos atendimentos realizados pela Central de Serviços, acessível através da Web/Intranet, sendo que as funcionalidades de bilhetagem poderão ser executadas por mais de um software. O sistema de gerenciamento de chamados deverá estar sempre na última versão fornecida pelo fabricante, assim como o suporte e todas as atualizações de segurança.

1.2. A CONTRATADA deverá ser proprietária do direito de uso das licenças, locatária do direito de uso das licenças, ou parceira autorizada do fabricante do Software de Gestão da Central de Serviços. Deverá ser fornecido as licenças para toda a equipe de técnicos/analistas resolvedores da CONTRATADA que atuará na prestação de serviços (equipe presencial, equipe de suporte de retaguarda, equipe de suporte de campo, NOC e SOC) e mais 30 (trinta) licenças nomeadas para a equipe de técnicos/analistas resolvedores da CONTRATANTE.

1.3. A CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE os manuais de utilização do sistema e erratas, sempre que forem feitas alterações que reflitam na documentação.

1.4. A CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE suporte técnico durante todo o período de implantação do Sistema de Gerenciamento de Chamados para adequação às necessidades.

1.5. A CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE orientação técnicas e suporte para utilização, atualização e manutenção do Sistema de Gerenciamento de Chamados e sempre que forem realizadas e necessárias alterações durante todo o período do contrato.



Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

1



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

1.6. A seguir são detalhados os recursos mínimos obrigatórios e as características operacionais e de tecnologia requeridos para o Sistema Gerenciamento de Chamados a ser disponibilizado e implantado pela CONTRATADA:

1.6.1. O sistema deverá ser instalado e configurado no ambiente computacional da CONTRATANTE.

1.6.2. O sistema deverá centralizar no banco de dados todas as informações relacionadas à execução do serviço.

1.6.3. O sistema será utilizado pelo serviço, realizado através de acesso remoto ou local, em todos os níveis conforme demanda da CONTRATANTE.

1.6.4. O sistema deverá ser software comercializado no mercado nacional, sendo continuamente atualizado e alinhado com as boas práticas da biblioteca ITIL.

1.6.5. Ser compatível com a plataforma de software e adequado à complexidade e à dimensão da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

1.6.6. Plataforma em português.

1.6.7. Permitir cadastro de usuários, departamentos, locais, tipos de chamados e tipos de status.

1.6.8. Permitir a classificação dos chamados no mínimo em 3 (três) níveis.

1.6.9. Permitir o encaminhamento/escalonamento automático e manual dos chamados por assunto.

1.6.10. Permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis mínimos de serviço (NMS).

1.6.11. Permitir a definição de níveis de prioridades diferentes para usuários e grupos de usuários.

1.6.12. Possuir base de conhecimento integrada, acessível através da Web/Intranet aos técnicos e usuários.

1.6.13. Permitir busca rápida de informações e consultas personalizadas.

1.6.14. Apresentar o histórico de todos os problemas e soluções encontrados para cada chamado aberto.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

2





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

- 1.6.15. Permitir a abertura de chamados pelos usuários cadastrados, consultas e acesso à base de conhecimentos via Web/Intranet.
- 1.6.16. Possibilitar a verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário ou equipamento, evitando a criação de chamados em duplicidade.
- 1.6.17. Realizar pesquisa de satisfação de usuários online.
- 1.6.18. Gerar automaticamente e/ou quando necessários e-mails de alerta, para reiteração de chamados escalonados.
- 1.6.19. Permitir envio automático, na abertura e encerramento do chamado, e-mail ao usuário com os detalhes de sua solicitação e a sua situação de atendimento.
- 1.6.20. Permitir anexar arquivos aos chamados.
- 1.6.21. Permitir atribuir a um usuário ou grupo de usuários específicos, o acesso à abertura, modificação e fechamento de registros de incidentes.
- 1.6.22. Automatizar a classificação e a gravação de chamados.
- 1.6.23. Permitir inserir prioridade, impacto, e indicadores de urgência para os registros de chamados.
- 1.6.24. Permitir a monitoração dos chamados pelos usuários cadastrados
- 1.6.25. Permitir o gerenciamento de chamados, a notificação e atribuição de prioridade e criticidade.
- 1.6.26. Permitir a priorização, atribuição e escalação dos chamados baseados na categorização do registro.
- 1.6.27. Permitir a distribuição e atribuição de registros de problemas para grupos de solução.
- 1.6.28. Fornecer dados históricos dos chamados para serem utilizados pela equipe de suporte durante o processo de investigação de um problema.
- 1.6.29. Permitir a entrada de informações em forma de texto livre para a descrição de problemas e das atividades de resolução deles.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

1.6.30. Permitir alerta automático para o supervisor da Central de Serviços quando os problemas estiverem próximos do tempo previsto para solução.

1.6.31. Possuir cadastro de itens de configuração, com inventário de hardware e software, baseado no número de patrimônio dos equipamentos da CONTRATANTE, incluindo sua localização física.

1.6.32. Permitir adequação da tela de abertura do Sistema de Gerenciamento de Chamados conforme as necessidades de uso da CONTRATANTE.

1.6.33. O Sistema de Gerenciamento de Chamados deverá conter área para mural de informações importantes, que possibilite disponibilizar para qualquer uma área individual ou para um grupo.

1.6.34. Ampla comunicação entre as equipes da CONTRATANTE e da CONTRATADA, que atuarão na abertura e atendimentos em horários diferenciados, por e-mail ou por indicação diferenciada no próprio Sistema de Gerenciamento de Chamados.

1.6.35. Possuir painel gráfico (Dashboard / Cockpit) utilizando cores para visualização gráfica de indicadores conforme item 2 abaixo.

1.6.36. Permitir a emissão dos relatórios quantitativos e/ou percentuais de qualquer conjunto de indicadores descritos no item 2 abaixo.

2. DASHBOARDS E RELATÓRIOS

2.1. A CONTRATADA deverá entregar durante o período de prestação de serviço solução integrada ao Sistema de Gestão de Atendimento. Esta solução deve atender as características mínimas:

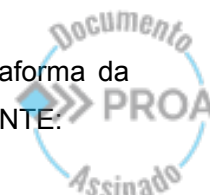
2.1.1. Ser compatível com bases de dados Microsoft SQL Server, MySQL e PostgreSQL.

2.1.2. Os Dashboards e relatórios deverão ser apresentados em plataforma da contratada e disponível para acesso pelo time de gestão da CONTRATANTE.

2.1.3. Devem ser entregues 2 formatos de Dashboards:

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

4





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

2.1.3.1. De acompanhamento e priorização de tickets:

2.1.3.1.1. Devem ser atualizados em frequência mínima diária.

2.1.3.1.2. Deverão conter dados dos tickets abertos e que necessitam de priorização.

2.1.3.2. De Gestão e Análise de tickets:

2.1.3.2.1. Devem ser atualizados em frequência mínima diária.

2.1.3.2.2. Devem prover dados históricos dos últimos 6 meses do SISTEMA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO.

2.2. Os seguintes indicadores/gráficos deverão ser entregues com a solução:

2.2.1. Abaixo estão dispostos os indicadores mínimos a serem entregues na prestação de serviços, porém não limitados à, podendo a CONTRATANTE solicitar novos indicadores.

2.2.1.1. Painel de Volumetria (Soma) de tickets

2.2.1.1.1. A volumetria consiste na contagem de tickets, esta contagem ocorrerá de acordo com os indicadores abaixo:

2.2.1.1.1.1. Indicador de Volumetria de tickets por Serviço do catálogo:

2.2.1.1.1.1.1. Volume de tickets por atendente para os serviços selecionados.

2.2.1.1.1.1.2. Volume de tickets por Colaborador para os serviços selecionados.

2.2.1.1.1.1.3. Volume de tickets por Fila para os serviços selecionados.

2.2.1.1.1.1.4. Volume de tickets por Tipo de ticket para os serviços selecionados.

2.2.1.1.1.1.5. Volume de tickets por Causa Raiz para os serviços selecionados.

2.2.1.1.1.1.6. Volume de tickets por Tipo do encerramento para os serviços selecionados.

2.2.1.1.1.1.7. Volume de tickets por Tipo de SLA para os serviços selecionados.

2.2.1.1.1.1.8. Volume de tickets por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para os serviços selecionados.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

5





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

2.2.1.1.1.1.9. Volume de tickets por período temporal (Ano, mês e dia) para os serviços selecionados.

2.2.1.1.1.2. Indicador de Volumetria de tickets por Atendente:

2.2.1.1.1.2.1. Volume de tickets por Serviço do Catálogo para os Atendentes selecionados.

2.2.1.1.1.2.2. Volume de tickets por Colaborador para os Atendentes selecionados.

2.2.1.1.1.2.3. Volume de tickets por Fila para os Atendentes selecionados.

2.2.1.1.1.2.4. Volume de tickets por Tipo de ticket para os Atendentes selecionados.

2.2.1.1.1.2.5. Volume de tickets por Causa Raiz para os Atendentes selecionados.

2.2.1.1.1.2.6. Volume de tickets por Tipo do encerramento para os Atendentes selecionados.

2.2.1.1.1.2.7. Volume de tickets por Tipo de SLA para os Atendentes selecionados.

2.2.1.1.1.2.8. Volume de tickets por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para os Atendentes selecionados.

2.2.1.1.1.2.9. Volume de tickets por período temporal (Ano, mês e dia) para os Atendentes selecionados.

2.2.1.1.1.3. Indicador de Volumetria de tickets por Colaborador (usuário):

2.2.1.1.1.3.1. Volume de tickets por Serviço do Catálogo para os Colaboradores (usuários) selecionados.

2.2.1.1.1.3.2. Volume de tickets por Atendente para os Colaboradores (usuários) selecionados.

2.2.1.1.1.3.3. Volume de tickets por Fila para os Colaboradores (usuários) selecionados.

2.2.1.1.1.3.4. Volume de tickets por Tipo de ticket para os Colaboradores (usuários) selecionados.



Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

6



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

2.2.1.1.1.3.5. Volume de tickets por Causa Raiz para os Colaboradores (usuários) selecionados.

2.2.1.1.1.3.6. Volume de tickets por Tipo do encerramento para os Colaboradores (usuários) selecionados.

2.2.1.1.1.3.7. Volume de tickets por Tipo de SLA para os Colaboradores (usuários) selecionados.

2.2.1.1.1.3.8. Volume de tickets por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para os Colaboradores (usuários) selecionados.

2.2.1.1.1.3.9. Volume de tickets por período temporal (Ano, mês e dia) para os Colaboradores (usuários) selecionados.

2.2.1.1.1.4. Indicador de Volumetria de tickets por Fila de Atendimento:

2.2.1.1.1.4.1. Volume de tickets por Serviço do Catálogo para as Filas selecionadas.

2.2.1.1.1.4.2. Volume de tickets por Atendente para as Filas selecionadas.

2.2.1.1.1.4.3. Volume de tickets por Colaborador (usuário) para as Filas selecionadas.

2.2.1.1.1.4.4. Volume de tickets por Tipo de ticket para as Filas selecionadas.

2.2.1.1.1.4.5. Volume de tickets por Causa Raiz para as Filas selecionadas.

2.2.1.1.1.4.6. Volume de tickets por Tipo do encerramento para as Filas selecionadas.

2.2.1.1.1.4.7. Volume de tickets por Tipo de SLA para as Filas selecionadas.

2.2.1.1.1.4.8. Volume de tickets por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para as Filas selecionadas.

2.2.1.1.1.4.9. Volume de tickets por período temporal (Ano, mês e dia) para as Filas selecionadas.

2.2.1.1.1.5. Indicador de Volumetria de tickets por Tipo de ticket:



Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

2.2.1.1.1.5.1. Volume de tickets por Serviço do Catálogo para os Tipos de Tickets selecionados.

2.2.1.1.1.5.2. Volume de tickets por Atendente para os Tipos de Tickets selecionados.

2.2.1.1.1.5.3. Volume de tickets por Colaborador (usuário) para os Tipos de Tickets selecionados.

2.2.1.1.1.5.4. Volume de tickets por Fila para os Tipos de Tickets selecionados.

2.2.1.1.1.5.5. Volume de tickets por Causa Raiz para os Tipos de Tickets selecionados.

2.2.1.1.1.5.6. Volume de tickets por Tipo do encerramento para os Tipos de Tickets selecionados.

2.2.1.1.1.5.7. Volume de tickets por Tipo de SLA para os Tipos de Tickets selecionados.

2.2.1.1.1.5.8. Volume de tickets por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para os Tipos de Tickets selecionados.

2.2.1.1.1.5.9. Volume de tickets por período temporal (Ano, mês e dia) para os Tipos de Tickets selecionados.

2.2.1.1.1.6. Indicador de Volumetria de tickets por Causa Raiz:

2.2.1.1.1.6.1. Volume de tickets por Serviço do Catálogo para as Causas Raiz selecionadas.

2.2.1.1.1.6.2. Volume de tickets por Atendente para as Causas Raiz selecionadas.

2.2.1.1.1.6.3. Volume de tickets por Colaborador (usuário) para as Causas Raiz selecionadas.

2.2.1.1.1.6.4. Volume de tickets por Fila para as Causas Raiz selecionadas.

2.2.1.1.1.6.5. Volume de tickets por Tipo de ticket para as Causas Raiz selecionadas.



Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

8



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

2.2.1.1.1.6.6. Volume de tickets por Tipo do encerramento para as Causas Raiz selecionadas.

2.2.1.1.1.6.7. Volume de tickets por Tipo de SLA para as Causas Raiz selecionadas.

2.2.1.1.1.6.8. Volume de tickets por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para as Causas Raiz selecionadas.

2.2.1.1.1.6.9. Volume de tickets por período temporal (Ano, mês e dia) para as Causas Raiz selecionadas.

2.2.1.1.1.7. Indicador de Volumetria de tickets por Tipo do encerramento:

2.2.1.1.1.7.1. Volume de tickets por Serviço do Catálogo para os Tipos de encerramento selecionados.

2.2.1.1.1.7.2. Volume de tickets por Atendente para os Tipos de encerramento selecionados.

2.2.1.1.1.7.3. Volume de tickets por Colaborador (usuário) para os Tipos de encerramento selecionados.

2.2.1.1.1.7.4. Volume de tickets por Fila para os Tipos de encerramento selecionados.

2.2.1.1.1.7.5. Volume de tickets por Tipo de ticket para os Tipos de encerramento selecionados.

2.2.1.1.1.7.6. Volume de tickets por Causa Raiz para os Tipos de encerramento selecionados.

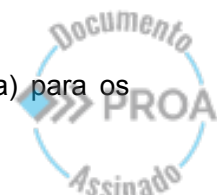
2.2.1.1.1.7.7. Volume de tickets por Tipo de SLA para os Tipos de encerramento selecionados.

2.2.1.1.1.7.8. Volume de tickets por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para os Tipos de encerramento selecionados.

2.2.1.1.1.7.9. Volume de tickets por período temporal (Ano, mês e dia) para os Tipos de encerramento selecionados.

2.2.1.1.1.8. Indicador de Volumetria de tickets por Tipo do SLA:

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

2.2.1.1.1.8.1. Volume de tickets por Serviço do Catálogo para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.1.1.8.2. Volume de tickets por Atendente para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.1.1.8.3. Volume de tickets por Colaborador (usuário) para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.1.1.8.4. Volume de tickets por Fila para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.1.1.8.5. Volume de tickets por Tipo de ticket para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.1.1.8.6. Volume de tickets por Tipo de ticket para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.1.1.8.7. Volume de tickets por Causa Raiz para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.1.1.8.8. Volume de tickets por Tipo de Encerramento para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.1.1.8.9. Volume de tickets por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.1.1.8.10. Volume de tickets por período temporal (Ano, mês e dia) para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.1.1.9. Indicador de Volumetria de tickets por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.):

2.2.1.1.1.9.1. Volume de tickets por Serviço do Catálogo para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.1.1.9.2. Volume de tickets por Atendente para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.1.1.9.3. Volume de tickets por Colaborador (usuário) para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.1.1.9.4. Volume de tickets por Fila para os Tipos de Status selecionados.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

10





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

2.2.1.1.1.9.5. Volume de tickets por Tipo de ticket para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.1.1.9.6. Volume de tickets por Causa Raiz para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.1.1.9.7. Volume de tickets por Tipo de Encerramento para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.1.1.9.8. Volume de tickets por Tipo de SLA para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.1.1.9.9. Volume de tickets por período temporal (Ano, mês e dia) para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.1.1.10. Indicador de Volumetria de tickets por período temporal (Ano, mês e dia):

2.2.1.1.1.10.1. Volume de tickets por Serviço do Catálogo para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.1.1.10.2. Volume de tickets por Atendente para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.1.1.10.3. Volume de tickets por Colaborador (usuário) para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.1.1.10.4. Volume de tickets por Fila para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.1.1.10.5. Volume de tickets por Tipo de ticket para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.1.1.10.6. Volume de tickets por Causa Raiz para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.1.1.10.7. Volume de tickets por Tipo de Encerramento para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.1.1.10.8. Volume de tickets por Tipo de SLA para os períodos temporais selecionados.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

11





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

2.2.1.1.1.10.9. Volume de tickets por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.2. Painel de totalização do Horas/trabalho técnico dos Atendentes

2.2.1.2.1. A totalização das horas/trabalho consiste na soma das horas trabalhadas pelos atendentes em cada atividade registrada, esta soma ocorrerá de acordo com os indicadores abaixo:

2.2.1.2.1.1. Indicador de Horas trabalhadas por Serviço do catálogo:

2.2.1.2.1.1.1. Horas trabalhadas por atendente para os serviços selecionados.

2.2.1.2.1.1.2. Horas trabalhadas por Colaborador para os serviços selecionados.

2.2.1.2.1.1.3. Horas trabalhadas por Fila para os serviços selecionados.

2.2.1.2.1.1.4. Horas trabalhadas por Tipo de ticket para os serviços selecionados.

2.2.1.2.1.1.5. Horas trabalhadas por Causa Raiz para os serviços selecionados.

2.2.1.2.1.1.6. Horas trabalhadas por Tipo do encerramento para os serviços selecionados.

2.2.1.2.1.1.7. Horas trabalhadas por Tipo de SLA para os serviços selecionados.

2.2.1.2.1.1.8. Horas trabalhadas por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para os serviços selecionados.

2.2.1.2.1.1.9. Horas trabalhadas por período temporal (Ano, mês e dia) para os serviços selecionados.

2.2.1.2.1.2. Indicador de Horas trabalhadas por Atendente:

2.2.1.2.1.2.1. Horas trabalhadas por Serviço do Catálogo para os Atendentes selecionados.

2.2.1.2.1.2.2. Horas trabalhadas por Colaborador para os Atendentes selecionados.

2.2.1.2.1.2.3. Horas trabalhadas por Fila para os Atendentes selecionados.

2.2.1.2.1.2.4. Horas trabalhadas por Tipo de ticket para os Atendentes selecionados.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

12





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

2.2.1.2.1.2.5. Horas trabalhadas por Causa Raiz para os Atendentes selecionados.

2.2.1.2.1.2.6. Horas trabalhadas por Tipo do encerramento para os Atendentes selecionados.

2.2.1.2.1.2.7. Horas trabalhadas por Tipo de SLA para os Atendentes selecionados.

2.2.1.2.1.2.8. Horas trabalhadas por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para os Atendentes selecionados.

2.2.1.2.1.2.9. Horas trabalhadas por período temporal (Ano, mês e dia) para os Atendentes selecionados.

2.2.1.2.1.3. Indicador de Horas trabalhadas por Colaborador (usuário):

2.2.1.2.1.3.1. Horas trabalhadas por Serviço do Catálogo para os Colaboradores (usuários) selecionados.

2.2.1.2.1.3.2. Horas trabalhadas por Atendente para os Colaboradores (usuários) selecionados.

2.2.1.2.1.3.3. Horas trabalhadas por Fila para os Colaboradores (usuários) selecionados.

2.2.1.2.1.3.4. Horas trabalhadas por Tipo de ticket para os Colaboradores (usuários) selecionados.

2.2.1.2.1.3.5. Horas trabalhadas por Causa Raiz para os Colaboradores (usuários) selecionados.

2.2.1.2.1.3.6. Horas trabalhadas por Tipo do encerramento para os Colaboradores (usuários) selecionados.

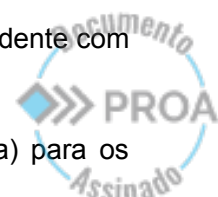
2.2.1.2.1.3.7. Horas trabalhadas por Tipo de SLA para os Colaboradores (usuários) selecionados.

2.2.1.2.1.3.8. Horas trabalhadas por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para os Colaboradores (usuários) selecionados.

2.2.1.2.1.3.9. Horas trabalhadas por período temporal (Ano, mês e dia) para os Colaboradores (usuários) selecionados.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

13





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

2.2.1.2.1.4. Indicador de Horas trabalhadas por Fila de Atendimento:

2.2.1.2.1.4.1. Horas trabalhadas por Serviço do Catálogo para as Filas selecionadas.

2.2.1.2.1.4.2. Horas trabalhadas por Atendente para as Filas selecionadas.

2.2.1.2.1.4.3. Horas trabalhadas por Colaborador (usuário) para as Filas selecionadas.

2.2.1.2.1.4.4. Horas trabalhadas por Tipo de ticket para as Filas selecionadas.

2.2.1.2.1.4.5. Horas trabalhadas por Causa Raiz para as Filas selecionadas.

2.2.1.2.1.4.6. Horas trabalhadas por Tipo do encerramento para as Filas selecionadas.

2.2.1.2.1.4.7. Horas trabalhadas por Tipo de SLA para as Filas selecionadas.

2.2.1.2.1.4.8. Horas trabalhadas por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para as Filas selecionadas.

2.2.1.2.1.4.9. Horas trabalhadas por período temporal (Ano, mês e dia) para as Filas selecionadas.

2.2.1.2.1.5. Indicador de Horas trabalhadas por Tipo de ticket:

2.2.1.2.1.5.1. Horas trabalhadas por Serviço do Catálogo para os Tipos de Tickets selecionados.

2.2.1.2.1.5.2. Horas trabalhadas por Atendente para os Tipos de Tickets selecionados.

2.2.1.2.1.5.3. Horas trabalhadas por Colaborador (usuário) para os Tipos de Tickets selecionados.

2.2.1.2.1.5.4. Horas trabalhadas por Fila para os Tipos de Tickets selecionados.

2.2.1.2.1.5.5. Horas trabalhadas por Causa Raiz para os Tipos de Tickets selecionados.

2.2.1.2.1.5.6. Horas trabalhadas por Tipo do encerramento para os Tipos de Tickets selecionados.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

14





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

2.2.1.2.1.5.7. Horas trabalhadas por Tipo de SLA para os Tipos de Tickets selecionados.

2.2.1.2.1.5.8. Horas trabalhadas por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para os Tipos de Tickets selecionados.

2.2.1.2.1.5.9. Horas trabalhadas por período temporal (Ano, mês e dia) para os Tipos de Tickets selecionados.

2.2.1.2.1.6. Indicador de Horas trabalhadas por Causa Raiz:

2.2.1.2.1.6.1. Horas trabalhadas por Serviço do Catálogo para as Causas Raiz selecionadas.

2.2.1.2.1.6.2. Horas trabalhadas por Atendente para as Causas Raiz selecionadas.

2.2.1.2.1.6.3. Horas trabalhadas por Colaborador (usuário) para as Causas Raiz selecionadas.

2.2.1.2.1.6.4. Horas trabalhadas por Fila para as Causas Raiz selecionadas.

2.2.1.2.1.6.5. Horas trabalhadas por Tipo de ticket para as Causas Raiz selecionadas.

2.2.1.2.1.6.6. Horas trabalhadas por Tipo do encerramento para as Causas Raiz selecionadas.

2.2.1.2.1.6.7. Horas trabalhadas por Tipo de SLA para as Causas Raiz selecionadas.

2.2.1.2.1.6.8. Horas trabalhadas por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para as Causas Raiz selecionadas.

2.2.1.2.1.6.9. Horas trabalhadas por período temporal (Ano, mês e dia) para as Causas Raiz selecionadas.

2.2.1.2.1.7. Indicador de Horas trabalhadas por Tipo do encerramento:

2.2.1.2.1.7.1. Horas trabalhadas por Serviço do Catálogo para os Tipos de encerramento selecionados.



Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

15



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

2.2.1.2.1.7.2. Horas trabalhadas por Atendente para os Tipos de encerramento selecionados.

2.2.1.2.1.7.3. Horas trabalhadas por Colaborador (usuário) para os Tipos de encerramento selecionados.

2.2.1.2.1.7.4. Horas trabalhadas por Fila para os Tipos de encerramento selecionados.

2.2.1.2.1.7.5. Horas trabalhadas por Tipo de ticket para os Tipos de encerramento selecionados.

2.2.1.2.1.7.6. Horas trabalhadas por Causa Raiz para os Tipos de encerramento selecionados.

2.2.1.2.1.7.7. Horas trabalhadas por Tipo de SLA para os Tipos de encerramento selecionados.

2.2.1.2.1.7.8. Horas trabalhadas por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para os Tipos de encerramento selecionados.

2.2.1.2.1.7.9. Horas trabalhadas por período temporal (Ano, mês e dia) para os Tipos de encerramento selecionados.

2.2.1.2.1.8. Indicador de Horas trabalhadas por Tipo do SLA:

2.2.1.2.1.8.1. Horas trabalhadas por Serviço do Catálogo para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.2.1.8.2. Horas trabalhadas por Atendente para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.2.1.8.3. Horas trabalhadas por Colaborador (usuário) para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.2.1.8.4. Horas trabalhadas por Fila para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.2.1.8.5. Horas trabalhadas por Tipo de ticket para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.2.1.8.6. Horas trabalhadas por Causa Raiz para os Tipos de SLA selecionados.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

16





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

2.2.1.2.1.8.7. Horas trabalhadas por Tipo de Encerramento para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.2.1.8.8. Horas trabalhadas por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.2.1.8.9. Horas trabalhadas por período temporal (Ano, mês e dia) para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.2.1.9. Indicador de Horas trabalhadas por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.):

2.2.1.2.1.9.1. Horas trabalhadas por Serviço do Catálogo para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.2.1.9.2. Horas trabalhadas por Atendente para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.2.1.9.3. Horas trabalhadas por Colaborador (usuário) para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.2.1.9.4. Horas trabalhadas por Fila para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.2.1.9.5. Horas trabalhadas por Tipo de ticket para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.2.1.9.6. Horas trabalhadas por Causa Raiz para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.2.1.9.7. Horas trabalhadas por Tipo de Encerramento para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.2.1.9.8. Horas trabalhadas por Tipo de SLA para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.2.1.9.9. Horas trabalhadas por período temporal (Ano, mês e dia) para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.2.1.10. Indicador de Horas trabalhadas por período temporal (Ano, mês e dia):





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

2.2.1.2.1.10.1. Horas trabalhadas por Serviço do Catálogo para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.2.1.10.2. Horas trabalhadas por Atendente para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.2.1.10.3. Horas trabalhadas por Colaborador (usuário) para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.2.1.10.4. Horas trabalhadas por Fila para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.2.1.10.5. Horas trabalhadas por Tipo de ticket para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.2.1.10.6. Horas trabalhadas por Causa Raiz para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.2.1.10.7. Horas trabalhadas por Tipo de Encerramento para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.2.1.10.8. Horas trabalhadas por Tipo de SLA para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.2.1.10.9. Horas trabalhadas por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.3. Painel de controle de SLA (Service Level Agreement)

2.2.1.3.1. O controle de SLA consiste na identificação de quais tickets foram e não foram atendidos dentro do SLA acordado para o serviço, esta identificação será apresentada via % e ocorrerá de acordo com os indicadores abaixo:

2.2.1.3.1.1. Indicador de SLA por Serviço do catálogo:

2.2.1.3.1.1.1. SLA por atendente para os serviços selecionados.

2.2.1.3.1.1.2. SLA por Colaborador para os serviços selecionados.

2.2.1.3.1.1.3. SLA por Fila para os serviços selecionados.

2.2.1.3.1.1.4. SLA por Tipo de ticket para os serviços selecionados.



Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

18

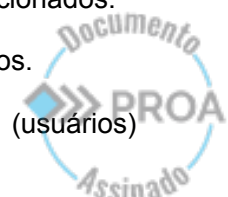


ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

- 2.2.1.3.1.1.5. SLA por Causa Raiz para os serviços selecionados.
- 2.2.1.3.1.1.6. SLA por Tipo do encerramento para os serviços selecionados.
- 2.2.1.3.1.1.7. SLA por Tipo de SLA para os serviços selecionados.
- 2.2.1.3.1.1.8. SLA por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para os serviços selecionados.
- 2.2.1.3.1.1.9. SLA por período temporal (Ano, mês e dia) para os serviços selecionados.
- 2.2.1.3.1.2. Indicador de SLA por Atendente:
 - 2.2.1.3.1.2.1. SLA por Serviço do Catálogo para os Atendentes selecionados.
 - 2.2.1.3.1.2.2. SLA por Colaborador para os Atendentes selecionados.
 - 2.2.1.3.1.2.3. SLA por Fila para os Atendentes selecionados.
 - 2.2.1.3.1.2.4. SLA por Tipo de ticket para os Atendentes selecionados.
 - 2.2.1.3.1.2.5. SLA por Causa Raiz para os Atendentes selecionados.
 - 2.2.1.3.1.2.6. SLA por Tipo do encerramento para os Atendentes selecionados.
 - 2.2.1.3.1.2.7. SLA por Tipo de SLA para os Atendentes selecionados.
 - 2.2.1.3.1.2.8. SLA por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para os Atendentes selecionados.
 - 2.2.1.3.1.2.9. SLA por período temporal (Ano, mês e dia) para os Atendentes selecionados.
- 2.2.1.3.1.3. Indicador de SLA por Colaborador (usuário):
 - 2.2.1.3.1.3.1. SLA por Serviço do Catálogo para os Colaboradores (usuários) selecionados.
 - 2.2.1.3.1.3.2. SLA por Atendente para os Colaboradores (usuários) selecionados.
 - 2.2.1.3.1.3.3. SLA por Fila para os Colaboradores (usuários) selecionados.
 - 2.2.1.3.1.3.4. SLA por Tipo de ticket para os Colaboradores (usuários) selecionados.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

19





23120400058592



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

- 2.2.1.3.1.3.5. SLA por Causa Raiz para os Colaboradores (usuários) selecionados.
- 2.2.1.3.1.3.6. SLA por Tipo do encerramento para os Colaboradores (usuários) selecionados.
- 2.2.1.3.1.3.7. SLA por Tipo de SLA para os Colaboradores (usuários) selecionados.
- 2.2.1.3.1.3.8. SLA por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para os Colaboradores (usuários) selecionados.
- 2.2.1.3.1.3.9. SLA por período temporal (Ano, mês e dia) para os Colaboradores (usuários) selecionados.
- 2.2.1.3.1.4. Indicador de SLA por Fila de Atendimento:
 - 2.2.1.3.1.4.1. SLA por Serviço do Catálogo para as Filas selecionadas.
 - 2.2.1.3.1.4.2. SLA por Atendente para as Filas selecionadas.
 - 2.2.1.3.1.4.3. SLA por Colaborador (usuário) para as Filas selecionadas.
 - 2.2.1.3.1.4.4. SLA por Tipo de ticket para as Filas selecionadas.
 - 2.2.1.3.1.4.5. SLA por Causa Raiz para as Filas selecionadas.
 - 2.2.1.3.1.4.6. SLA por Tipo do encerramento para as Filas selecionadas.
 - 2.2.1.3.1.4.7. SLA por Tipo de SLA para as Filas selecionadas.
 - 2.2.1.3.1.4.8. SLA por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para as Filas selecionadas.
 - 2.2.1.3.1.4.9. SLA por período temporal (Ano, mês e dia) para as Filas selecionadas.
- 2.2.1.3.1.5. Indicador de SLA por Tipo de ticket:
 - 2.2.1.3.1.5.1. SLA por Serviço do Catálogo para os Tipos de Tickets selecionados.
 - 2.2.1.3.1.5.2. SLA por Atendente para os Tipos de Tickets selecionados.
 - 2.2.1.3.1.5.3. SLA por Colaborador (usuário) para os Tipos de Tickets selecionados.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

20





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

- 2.2.1.3.1.5.4. SLA por Fila para os Tipos de Tickets selecionados.
- 2.2.1.3.1.5.5. SLA por Causa Raiz para os Tipos de Tickets selecionados.
- 2.2.1.3.1.5.6. SLA por Tipo do encerramento para os Tipos de Tickets selecionados.
- 2.2.1.3.1.5.7. SLA por Tipo de SLA para os Tipos de Tickets selecionados.
- 2.2.1.3.1.5.8. SLA por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para os Tipos de Tickets selecionados.
- 2.2.1.3.1.5.9. SLA por período temporal (Ano, mês e dia) para os Tipos de Tickets selecionados.
- 2.2.1.3.1.6. Indicador de SLA por Causa Raiz:
 - 2.2.1.3.1.6.1. SLA por Serviço do Catálogo para as Causas Raiz selecionadas.
 - 2.2.1.3.1.6.2. SLA por Atendente para as Causas Raiz selecionadas.
 - 2.2.1.3.1.6.3. SLA por Colaborador (usuário) para as Causas Raiz selecionadas.
 - 2.2.1.3.1.6.4. SLA por Fila para as Causas Raiz selecionadas.
 - 2.2.1.3.1.6.5. SLA por Tipo de ticket para as Causas Raiz selecionadas.
 - 2.2.1.3.1.6.6. SLA por Tipo do encerramento para as Causas Raiz selecionadas.
 - 2.2.1.3.1.6.7. SLA por Tipo de SLA para as Causas Raiz selecionadas.
 - 2.2.1.3.1.6.8. SLA por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para as Causas Raiz selecionadas.
 - 2.2.1.3.1.6.9. SLA por período temporal (Ano, mês e dia) para as Causas Raiz selecionadas.
- 2.2.1.3.1.7. Indicador de SLA por Tipo do encerramento:
 - 2.2.1.3.1.7.1. SLA por Serviço do Catálogo para os Tipos de encerramento selecionados.
 - 2.2.1.3.1.7.2. SLA por Atendente para os Tipos de encerramento selecionados.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

2.2.1.3.1.7.3. SLA por Colaborador (usuário) para os Tipos de encerramento selecionados.

2.2.1.3.1.7.4. SLA por Fila para os Tipos de encerramento selecionados.

2.2.1.3.1.7.5. SLA por Tipo de ticket para os Tipos de encerramento selecionados.

2.2.1.3.1.7.6. SLA por Causa Raiz para os Tipos de encerramento selecionados.

2.2.1.3.1.7.7. SLA por Tipo de SLA para os Tipos de encerramento selecionados.

2.2.1.3.1.7.8. SLA por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para os Tipos de encerramento selecionados.

2.2.1.3.1.7.9. SLA por período temporal (Ano, mês e dia) para os Tipos de encerramento selecionados.

2.2.1.3.1.8. Indicador de SLA por Tipo do SLA:

2.2.1.3.1.8.1. SLA por Serviço do Catálogo para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.3.1.8.2. SLA por Atendente para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.3.1.8.3. SLA por Colaborador (usuário) para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.3.1.8.4. SLA por Fila para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.3.1.8.5. SLA por Tipo de ticket para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.3.1.8.6. SLA por Causa Raiz para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.3.1.8.7. SLA por Tipo de Encerramento para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.3.1.8.8. SLA por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.3.1.8.9. SLA por período temporal (Ano, mês e dia) para os Tipos de SLA selecionados.

2.2.1.3.1.9. Indicador de SLA por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.):

2.2.1.3.1.9.1. SLA por Serviço do Catálogo para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.3.1.9.2. SLA por Atendente para os Tipos de Status selecionados.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

22





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

2.2.1.3.1.9.3. SLA por Colaborador (usuário) para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.3.1.9.4. SLA por Fila para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.3.1.9.5. SLA por Tipo de ticket para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.3.1.9.6. SLA por Causa Raiz para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.3.1.9.7. SLA por Tipo de Encerramento para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.3.1.9.8. SLA por Tipo de SLA para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.3.1.9.9. SLA por período temporal (Ano, mês e dia) para os Tipos de Status selecionados.

2.2.1.3.1.10. Indicador de SLA por período temporal (Ano, mês e dia):

2.2.1.3.1.10.1. SLA por Serviço do Catálogo para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.3.1.10.2. SLA por Atendente para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.3.1.10.3. SLA por Colaborador (usuário) para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.3.1.10.4. SLA por Fila para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.3.1.10.5. SLA por Tipo de ticket para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.3.1.10.6. SLA por Causa Raiz para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.3.1.10.7. SLA por Tipo de Encerramento para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.3.1.10.8. SLA por Tipo de SLA para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.3.1.10.9. SLA por Status “atual” (Aberto, fechado, pendente com *, etc.) para os períodos temporais selecionados.

2.2.1.4. Painel de Tickets abertos (em tratamento) para Priorização



Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

23



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

2.2.1.4.1. Este painel tem como objetivo o acompanhamento dos tickets pelo time de gestão, para atuação na priorização e encaminhamento das tratativas dos tickets de acordo com a sua importância / SLA, estes painéis devem conter os seguintes indicadores:

2.2.1.4.1.1. Indicador em % do SLA do mês atual.

2.2.1.4.1.2. Indicador de tickets abertos sem nenhuma interação.

2.2.1.4.1.3. Indicador de tickets não priorizados/classificados.

2.2.1.4.1.4. Indicador de tickets Críticos e tempo para quebra do SLA.

2.2.1.4.1.5. Indicador de tickets com SLA de menor criticidade e tempo para quebra do SLA.

2.2.1.4.1.6. Informar Número do ticket, Atendente, Tipo de Ticket, Tipo de SLA e Serviço do Catálogo.

2.2.1.5. Relatórios

2.2.1.5.1. Devem ser entregues mensalmente os relatórios quantitativos e/ou percentuais compostos pelos seguintes dados:

2.2.1.5.1.1. Número do ticket.

2.2.1.5.1.2. Data de criação do ticket.

2.2.1.5.1.3. Data de criação dos artigos.

2.2.1.5.1.4. Data de encerramento.

2.2.1.5.1.5. Status do SLA (Atendidos/Não Atendido).

2.2.1.5.1.6. Atendente.

2.2.1.5.1.7. Colaborador.

2.2.1.5.1.8. Fila.

2.2.1.5.1.9. Serviço.

2.2.1.5.1.10. Tipo de ticket.

2.2.1.5.1.11. Tipo de SLA.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

2.2.1.5.1.12. Tipo de encerramento.

2.2.1.5.1.13. Atendimentos realizados pela CONTRATANTE (abertos, encerrados, perdidos).

2.2.1.5.1.14. Atendimentos pela CONTRATADA (abertos, encerrados, perdidos).

2.2.1.6. Do encerramento da contratação

2.2.1.6.1. Ao final do contrato serão disponibilizados a CONTRATANTE os modelos de dados (estrutura de tabelas do banco de dados) que foram utilizados para a apresentação de dados no BI, o ferramental também deve permitir a exportação de todos os dados coletados no formado vivo, permitindo que a CONTRATANTE a partir de software (free) instalado em seu desktop consulte o histórico dos dados da prestação de serviços de maneira interativa.

2.2.1.7. Glossário

2.2.1.7.1. **Ticket:** Também conhecido como chamado, tem como objetivo registrar, quantificar e qualificar atendimento de uma necessidade oriunda de um cliente (usuário final).

2.2.1.7.2. **Serviços do catálogo:** Lista de serviços que o usuário final pode solicitar a TI.

2.2.1.7.3. **Atendente:** Profissional responsável por atuar tecnicamente na resolução de um Ticket.

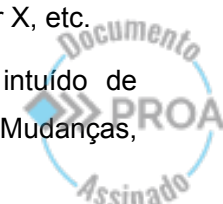
2.2.1.7.4. **Colaborador:** Também conhecido como cliente ou usuário final, é a pessoa que possui uma necessidade específica e precisa encaminhar sua solução para um time responsável.

2.2.1.7.5. **Fila:** Geralmente utilizado para classificar os tickets por perfil de atendimento, por exemplo, Fila, N1, N2, N2, Monitoramento, Fornecedor X, etc.

2.2.1.7.6. **Tipo de ticket:** Referindo-se ao ITIL o mesmo tem o intuito de classificar os tickets entre Incidentes, Requisições, Problemas, Mudanças, Consultoria e Projetos.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

25





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

2.2.1.7.7. **Causa Raiz:** É a origem do “problema”, geralmente descoberta apenas na finalização do ticket, porém de extrema importância para classificação e análises posteriores.

2.2.1.7.8. **Tipo do encerramento:** É a classificação do ticket frente ao resultado no seu encerramento, geralmente são utilizadas: Com sucesso, sem sucesso.

2.2.1.7.9. **Tipo de SLA:** É a classificação de acordo com a sua criticidade, geralmente utilizadas as opções Alta, Média, Baixa e Planejada.

2.2.1.7.10. **Status:** É a classificação de um ticket quanto ao seu status atual (Neste momento), como exemplo de classificações temos Novo, aberto, fechado, pendente com *, etc.).

2.2.1.7.11. **Período temporal:** Refere-se ao período baseados em calendário como Ano, mês e dia.

3. DA COMPROVAÇÃO DE REQUISITOS E TESTE DE CONFORMIDADE

3.1. A licitante no momento da apresentação da proposta deverá enviar documentação garantindo a comprovação detalhada da aderência do sistema ofertado aos requisitos técnicos do edital.

3.2. O licitante classificado em primeiro lugar será convocado para realizar Teste de Conformidade do sistema de gerenciamento de chamados ofertado, para avaliação técnica de compatibilidade com o solicitado no Termo de Referência, conforme os prazos abaixo:

3.2.1. Prazo para iniciar o Teste de Conformidade e apresentar a pertinente documentação técnica: no máximo **2 (dois) dias úteis**, a contar da suspensão da sessão pública do certame.

3.2.2. Prazo para concluir o Teste de Conformidade: no **máximo 5 (cinco) dias úteis**, a contar do início do teste.

3.3. O Teste de Conformidade servirá para resguardar a segurança da futura contratação e para indicar preliminarmente que o sistema tem condições básicas para atendimento aos requisitos técnicos.

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

26





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL

3.4. A condução do Teste de Conformidade se dará conforme descrito no subitem 3.8 deste anexo.

3.5. O sistema a ser utilizado no Teste de Conformidade não poderá ser diferente do apresentado na proposta de preço.

3.6. A fim de garantir que a ferramenta adquirida tenha condições de suportar plenamente os processos modelados pela CONTRATANTE, o sistema deverá ser aderente às especificações de melhores práticas da ITIL v2 ou v3 e às especificações descritas no Termo de Referência.

3.7. Caso o Teste de Conformidade da autora da melhor proposta seja reprovado, a proposta será recusada e será convocada a autora da segunda melhor proposta para realizar o teste, e assim sucessivamente.

3.8. Roteiro do Teste de Conformidade.

3.8.1. O licitante classificado em primeiro lugar será convocado a realizar Teste de Conformidade do sistema de gerenciamento de chamados ofertado, para avaliação técnica de compatibilidade com o Termo de Referência, observadas as condições abaixo:

3.8.1.1. Disposições gerais:

3.8.1.1.1. A CONTRATANTE designará uma comissão técnica que acompanhará o licitante em todas as etapas do teste.

3.8.1.1.2. O licitante deverá prover o ambiente de hardware, software e demais recursos necessários à realização do teste, em quantidade e especificação suficientes para a execução de todos os passos.

3.8.1.1.3. A execução dos passos descritos no Roteiro Obrigatório, contido no subitem 3.7.2, será de responsabilidade do licitante, com o acompanhamento e supervisão da comissão técnica da CONTRATANTE.

3.8.1.1.4. Os passos cuja execução será avaliada no Teste de Conformidade estão descritos no Roteiro Obrigatório.



Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

27



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ACESSORAMENTO ESPECIAL**

3.8.1.1.5. O Roteiro é baseado e compatível com as especificações técnicas constantes no Termo de Referência.

3.8.1.1.6. Poderá ser solicitada, durante a execução do Roteiro Obrigatório, a demonstração de qualquer funcionalidade listada nas especificações técnicas constantes no Termo de Referência.

3.8.1.2. Locais, horários e prazos:

3.8.1.2.1. O teste será realizado, em sessão aberta, nas dependências da CONTRATANTE.

3.8.1.2.2. O licitante terá um prazo de até **2 (dois) dias úteis** após o encerramento da fase de lances para iniciar o Teste de Conformidade, sob pena de recusa de sua proposta pelo não cumprimento do prazo.

3.8.1.2.3. Após o início do teste, o licitante terá um prazo de até **5 (cinco) dias úteis** para concluí-lo, sob pena de recusa de sua proposta pelo não cumprimento do prazo.

3.8.2. Para a realização do Teste de Conformidade, o licitante deverá executar todos os passos descritos no Roteiro Obrigatório abaixo e comprovar, de forma prática, clara e inequívoca, a presença da funcionalidade exigida em cada atividade:

Atividade	Descrição
1	Criar e publicar um serviço no catálogo de serviços e atribuir SLA
2	Criar áreas (setores) associados ao serviço publicado
3	Abrir incidente pelo usuário cadastrado pela CONTRATANTE
4	Definir urgência e prioridade por parte do Service Desk
5	Vincular automaticamente o SLA associado
6	Enviar incidente para o segundo nível
7	Escalar automaticamente um técnico e/ou área (setor) do segundo nível de atendimento



Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

28



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL**

8	Enviar alerta por e-mail ao técnico e/ou área (setor) de segundo nível
9	Alterar automaticamente o "status" do incidente para EM ATENDIMENTO através de resposta do técnico e/ou área (setor) ao e-mail de alerta recebido
10	Encaminhar o incidente para o terceiro nível
11	Enviar alerta por e-mail em virtude do atingimento de 70% do SLA
12	Criar e exibir, sem necessidade de intervenção em código fonte da aplicação, um dashboard que mostre através de gráficos o percentual de incidentes com SLA entre 0 e 70%, entre 70% e 90%, entre 90% e 100% e o percentual dos incidentes com SLA estourado
13	Criar e emitir e-mail com o encerramento para o usuário
14	Enviar pesquisa de satisfação
15	Criar e emitir relatório gerencial com informações do incidente e nível de serviço desta demonstração

3.8.3. Em relação às atividades 11 e 15, a demonstração deverá ser realizada mesmo que o sistema ofertado já possua disponíveis nativamente os dashboards e relatórios solicitados, ou seja, é imprescindível que seja demonstrada a criação de novos dashboards e relatórios.

3.8.4. Ao final do Teste de Conformidade, deverá ser gerado um relatório com as observações feitas pela comissão técnica da CONTRATANTE, onde deverão ser registrados os resultados obtidos e a indicação, pela CONTRATANTE, da aprovação ou da reprovação do sistema ofertado.

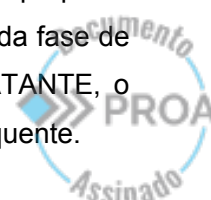
3.8.5. No caso de reprovação, serão indicadas as funcionalidades não atendidas.

3.8.6. O licitante que não atender a qualquer uma das funcionalidades descritas nas atividades do Roteiro Obrigatório do Teste de Conformidade terá sua proposta recusada no sistema, momento em que será convocado para participar da fase de Testes de Conformidade, por meio de notificação feita pela CONTRATANTE, o licitante com menor preço classificado na posição imediatamente subsequente.

3.8.7. Será desclassificado, também, o licitante cujo aplicativo:

Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

29





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
POLÍCIA CIVIL
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO POLICIAL
DIVISÃO DE ASSESSORAMENTO ESPECIAL

3.8.7.1. Apresentar problemas de funcionamento durante a análise técnica, que não sejam sanáveis dentro do prazo previsto para análise.

3.8.7.2. Apresentar divergência a menor em relação às especificações técnicas da proposta.

3.8.7.3. Seja de qualidade superior em relação às especificações técnicas da proposta, mas estiver desacompanhado de declaração do licitante de que entregará o aplicativo de acordo com a amostra apresentada.

3.8.8. O novo licitante convocado estará sujeito aos mesmos requisitos solicitados ao licitante anterior, inclusive com relação aos prazos dispostos nos subitens 3.2.1 e 3.2.2, sendo que, em relação ao primeiro prazo, este se iniciará a partir da notificação descrita no subitem 3.2.

3.8.9. Será considerada apta a prosseguir no certame a proposta cuja solução tenha obtido êxito no Teste de Conformidade.



Av. João Pessoa, nº 2050, 3º andar, sala 480, Bairro Azenha, Porto Alegre/RS
CEP: 90040-001 - Fone: 51 3288-2116
E-mail: dtip-dae@pc.rs.gov.br

30



23120400058592

Nome do documento: ANEXO_B_Sistema_de_Gestao_de_Atendimento_Rev5_Final.docx

Documento assinado por

Órgão/Grupo/Matrícula

Data

HENRIQUE SMIDT SEEWALD

PC / 400705 / 322135002

25/03/2024 15:09:57

