



MATRIZ DE RESPONSABILIDADES (RACI)

CENTRAL DE SERVIÇOS

OBJETIVO: Estabelecer e formalizar os papéis e responsabilidades para os participantes envolvidos em determinado processo ou atividade.

APLICAÇÃO: Relação e atribuição de responsabilidades da função central de serviços.

OBSERVAÇÃO:

R	Responsibility	Responsabilidade	Responsável pela execução da atividade.
A	Accountability	Responsabilidade Final	Responsável por prestar contas do resultado final da atividade.
C	Consulted	Consultado	Deve ser consultado durante a execução da atividade.
I	Informed	Informado	É informado sobre a execução da atividade.

ATIVIDADES DO PROCESSO	Gerente da Central de Serviços	Supervisor da Central de Serviços	Analista da Central de Serviços	Coordenador do Grupo Solucionador	Grupo Solucionador	Solicitante
ATIVIDADES GERAIS						
Manter o desenho e indicadores do processo, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização.	A/R	C	-	-	-	-
Prover recursos para execução das atividades do processo.	A/R	C	-	-	-	-
Garantir que as metas de desempenho, eficiência e eficácia do processo sejam atingidas.	A/R	C	-	-	-	-
Promover e garantir que o processo seja corretamente utilizado.	I	A/R	-	-	-	-
Prover informações de controle para a direção e demais processos.	I	A/R	-	-	-	-
Garantir que os indicadores sejam medidos.	I	A/R	-	-	-	-
Maximizar a integração entre processos, pessoas, tecnologia e controles.	-	A/R	-	-	-	-
Garantir a execução plena das atividades do processo.	-	A/R	-	-	-	-
Registrar as ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias.	I	A/R	-	-	-	-

Representar a central de serviços em reuniões.	-	A/R	R	-	-	-
Nomear as pessoas para as funções necessárias.	-	A/R	-	-	-	-
Reportar para o superior hierarquico qualquer evento que pode impactar significativamente no negócio.	-	A/R	R	-	-	-
Monitorar e reportar a performance da central de serviços.	-	A/R	C	-	-	-
Garantir que os níveis necessários de recursos e habilidades estejam disponíveis durante o expediente.	-	I	A/R	-	-	-
Garantir que os processos da função central de serviços sejam seguidos.	I	A	R	I	I	I
Garantir que a central de serviços seja o ponto único de contato para a comunidade de clientes;	A/R	R	R			
Gerenciar as atividades e recursos da central de serviços.	-	A	R	-	-	-
Organizar as sessões de treinamento e conscientização da equipe.	-	A	R	I	I	I
Informar a equipe sobre as mudanças/liberações.	-	-	A/R	I	I	I
Representar o grupo solucionador em reuniões.	-	-	-	-	A/R	I
Facilitar a comunicação entre TI e negócios no nível operacional.	-	A	R	R	R	R
Reforçar as expectativas dos clientes quanto aos níveis de serviços acordados.	-	-	-	A/R	-	-
SUBPROCESSO ATENDER USUÁRIOS						
Solicitar atendimento.	-	-	-	-	-	A/R
Analisar solicitação.	-	R	A/R	-	-	I

Realizar <i>follow up</i> (se for o caso após a análise).	-	A	R	-	-	-
Gerenciar incidentes (se for o caso após a análise).	-	A	R	-	-	-
Cumprir requisição (se for o caso após a análise).	-	A	R	-	-	-
Comunicar fechamento (usuário).	-	A	R	-	-	I
Avaliar resolução.	-	A	-	-	-	R
Fechar chamado validado por usuário.	-	-	-	-	-	A/R
Realizar fechamento tácito.	-	-	A/R	-	-	-
SUBPROCESSO REALIZAR <i>FOLLOW UP</i>						
Registrar ação de <i>follow up</i>	-	-	A/R	-	-	
Analisar solicitação e reabertura.	-	-	A/R	-	-	-
Reabrir chamado não resolvido.	-	-	A/R	-	-	-
Atualizar informações no chamado não resolvido.	-	-	A/R	-	-	-
Encaminhar chamado não resolvido.	-	-	A/R	-	I	-
Informar usuário sobre reabertura improcedente.	-	-	A/R	-	-	I
Atualizar informações no chamado com reabertura improcedente.	-	-	A/R	-	-	-
Fechar chamado com reabertura improcedente.	-	-	A/R	-	-	-

Informar evolução e prazo estimado ao usuário.	-	-	A/R	-	-	-
Atualizar informações no chamado dentro do prazo.	-	-	A/R	-	-	-
Obter informações junto ao grupo solucionador.	-	I	A/R	C	-	-
Informar andamento do chamado fora do prazo ao usuário.	-	-	A/R	-	-	I
Atualizar informações no chamado fora do prazo.	-	-	A/R	-	-	-
Acompanhar o andamento do atendimento.	-	A/R	-	-	-	-
SUBPROCESSO MONITORAR CHAMADOS						
Monitorar os chamados.	-	-	A/R	-	-	-
Comunicar grupo solucionador.	-	-	A/R	-	I	-
Comunicar coordenador do grupo solucionador.	-	-	A/R	I	-	-
Acionar o supervisor da central de serviços.	-	I	A/R	-	-	-
Acionar o coordenador do grupo solucionador.	-	A/R	-	I	-	-
Acompanhar atendimento até encerramento.	-	A/R	-	-	-	-
Acionar grupo solucionador.	-	-	-	A/R	I/C	-
Registrar ação e estimativa de prazo no chamado .	-	-	-	-	A/R	-
Atualizar informações no chamado.	-	-	A/R	-	-	-