**Anexo I – Processo de Trabalho Gerenciar Requisições de Serviços da Área de TIC**

# Processo de Trabalho Gerenciar Requisições de Serviços da Área de TIC

**HISTÓRICO DE VERSÕES**

| Data | Versão | Descrição | Autor | Aprovador |
|---|---|---|---|---|
| 11/12/2025 | 7.0 | Revisão: Ajustes conforme normas técnicas legislativas | Div. De Legislação | DGGTIC |
| 01/12/2025 | 6.0 | Revisão: Ajustes conforme normas técnicas | NGPI | DGGTIC |
| 16/11/2025 | 5.0 | Revisão: Atualização do fluxo do processo, inclusão de tópicos e formatação do documento | DGGTIC | 85º CGesTIC |
| 14/11/2025 | 4.0 | Revisão: ajustes conforme as normas técnicas | NGPI | DGGTIC |
| 23/10/2025 | 3.0 | Revisão: Atualização do desenho do fluxo do processo e incluído novos tópicos | DGGTIC | 84º CGESTIC |
| 20/10/2025 | 2.0 | Revisão | NGPI | CGESTIC |
| 31/03/2025 | 1.0 | Revisão | FAC | DTIC |

# LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Cadeia de Valor do Poder Judiciário do Estado do Maranhão 1º nível (níveis 0 e 1).....9
Figura 2 - Cadeia de Valor do Poder Judiciário do Estado do Maranhão 2º nível (níveis 0 a 2).....9
Figura 3 - Diagrama do Macroprocesso 'Prover Tecnologia da Informação' gerido pela DTIC do PJMA..... 11
Figura 4 - Diagrama do Processo 'Gerir infraestrutura de TIC' da DTIC do PJMA..... 12
Figura 5 - Mapa do subprocesso 'Gerenciar requisições da área de TIC'.....20
Figura 6 - Mapa do subprocesso 'Encerrar chamado'.....21

# LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Termos e Definições..... 8
Tabela 2 - Categorias de priorização..... 16
Tabela 3 - Códigos de SLA..... 18
Tabela 4 - Categorias de requisições de serviços de TIC..... 19

# LISTA DE QUADRO

Quadro 1 - Descrição das atividades do subprocesso ‘Gerenciar requisições da área de TIC’..... 28
Quadro 2 - Descrição das atividades do subprocesso ‘Encerrar chamado’..... 29
Quadro 3 - Matriz de responsabilidades de ‘Gerenciar requisições da área de TIC’..... 32
Quadro 4 detalha numa Matriz de RACI as responsabilidades dos atores envolvidos no subprocesso 'Encerrar chamado’..... 32
Quadro 4 - Matriz de responsabilidades do subprocesso de trabalho ‘Encerrar chamado’..... 32
Quadro 5 – Prazo de armazenamento dos registros de requisições de serviços de TIC..... 35

# SUMÁRIO

**1 OBJETIVO....7**
**2 APLICAÇÃO....7**
**3 TERMOS E DEFINIÇÕES....7**
**4 CONTEXTO DA CADEIA DE VALOR DO PJMA....8**
4.1 Macroprocesso 'Prover Tecnologia da Informação'....10
4.2 Processo 'Gerir Infraestrutura de TIC'....11
4.3 Subprocesso 'Gerenciar requisições de serviços da área de TIC'....12
**5 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO....12**
**6 NÍVEIS DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE TIC....13**
**7 USUÁRIOS VIPS....15**
**8 PRIORIZAÇÃO....16**
**9 ESCALONAMENTO....18**
**10 AUTOATENDIMENTO....19**
**11 TIPOS DE REGISTRO DE REQUISIÇÃO....19**
**12 SUBPROCESSO GERENCIAR REQUISIÇÕES DA ÁREA DE TIC....20**
12.1 Descrição das atividades 'Gerenciar requisições da área de TIC'....22
12.2 Descrição das Atividades 'Encerrar chamado'....29
**13 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DOS SUBPROCESSOS....29**
**14 INTERFACE COM OUTROS SUBPROCESSOS....33**
14.1 Interface com Gerenciar a Central de Serviços....33
**15 MÉTRICAS E INDICADORES....34**
**16 PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO – POP....34**
**17 GESTÃO DE REGISTROS....35**
**REFERÊNCIAS....36**

# 1 OBJETIVO

Este documento apresenta a situação atual (AS - IS) do **subprocesso de trabalho 'Gerenciar Requisições de serviços da área de TIC'** e tem como objetivo documentar, padronizar e contribuir para sua oportuna otimização. Além disso, objetiva garantir a eficiência, rastreabilidade e satisfação dos usuários, por meio de processos claros e ferramentas adequadas, permitindo que sua execução seja realizada de forma consistente por qualquer pessoa devidamente habilitada.

Neste documento são descritas as atividades essenciais para o gerenciamento das requisições de serviços de TIC que são prestados pelas unidades vinculadas à Diretoria de Tecnologia de Informação e Comunicação - DTIC para os clientes e usuários do Poder Judiciário do Estado do Maranhão - PJMA, bem como são identificados os responsáveis e demais informações necessárias para sua execução eficaz e eficiente.

# 2 APLICAÇÃO

O subprocesso de trabalho **'Gerenciar requisições de serviços da área de TIC'** se aplica às atividades relacionadas à entrega de serviços de TIC aos clientes e usuários da DTIC. Esse subprocesso visa garantir que as entregas sejam realizadas no menor tempo possível, além de manter a eficiência operacional e a continuidade dos serviços prestados pelo PJMA.

Os objetivos deste subprocesso são:

a) Incrementar a satisfação do usuário com os serviços prestados por meio de uma gestão eficiente de requisições;

b) Melhorar a celeridade na entrega de serviços de forma padronizada para os usuários de TIC;

c) Elevar a satisfação dos usuários de serviços de TIC mediante a implementação de uma abordagem padronizada para o tratamento das requisições de serviços;

d) Elevar o nível de controle e eficiência no processo de requisição e entrega de serviços de TIC;

e) Aprofundar o conhecimento sobre as necessidades dos diversos usuários dos serviços fornecidos pela DTIC, garantindo um atendimento mais alinhado às suas demandas.

# 3 TERMOS E DEFINIÇÕES

São apresentados a seguir os principais termos técnicos utilizados neste documento, acompanhados de sua respectiva definição.

| Termo ou sigla | Descrição |
|---|---|
| ANO | Acordo de nível operacional – ANO, acordo interno entre as equipes ou unidades de suporte de um mesmo provedor de serviços, que define responsabilidades, prazos e padrões operacionais necessários para cumprir os compromissos definidos nos ANS com os clientes. |

| | |
|---|---|
| ANS | Acordo de nível de serviço – ANS, acordo formal estabelecido entre o provedor de serviços de TI e o cliente, que define os serviços a serem entregues, seus padrões de qualidade e os níveis mínimos de desempenho esperados. O ANS tem como objetivo garantir que todos os serviços de TIC sejam prestados conforme os requisitos acordados. |
| BDEC (Base de Dados de Erros Conhecidos) | Repositório que armazena informações sobre problemas conhecidos e suas soluções. |
| Central de Serviços (Service Desk) | Ponto único de contato entre os usuários e a área de TIC, responsável pelo registro, classificação e encaminhamento de chamados. |
| Escalar | Ato de transferir um incidente, problema ou solicitação de serviço para um nível mais alto de suporte ou para uma equipe especializada, quando a equipe atual não tem os recursos, o conhecimento ou a autoridade para resolvê-lo eficientemente dentro dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs). |
| Grupo Solucionador | Equipe técnica responsável por investigar, diagnosticar e resolver o incidente. Pode ser um grupo interno de TIC ou fornecedor externo. |
| Requisição | Pedido formal de um usuário para obter um serviço de TI, como solicitar um novo software, redefinir uma senha ou obter informações. |

Tabela 1 - Termos e Definições
Fonte: Do autor

# 4 CONTEXTO DA CADEIA DE VALOR DO PJMA

A Cadeia de Valor (nível 0) do PJMA instituída pela Resolução GP nº 91/2023 é apresentada a seguir com o objetivo de contextualizar o **subprocesso** de trabalho '**Gerenciar requisições de serviços da área de TIC'** no âmbito da visão geral dos processos institucionais do Poder Judiciário do Estado do Maranhão (PJMA). A arquitetura dos processos do PJMA demonstra como estão distribuídos e organizados esses processos na organização em 3 níveis.

As figuras 1 e 2 apresentam a navegação na Cadeia de Valor do PJMA no nível de macroprocessos e processos (níveis 1 e 2 respectivamente) até chegar ao nível 3, do subprocesso de trabalho, tratado neste documento, o qual, por sua vez, consta apenas do repositório de processos institucionais do PJMA.

**Figura 1 - Cadeia de Valor do Poder Judiciário do Estado do Maranhão 1º nível (níveis 0 e 1).**
Fonte: Maranhão. Poder Judiciário, 2023.

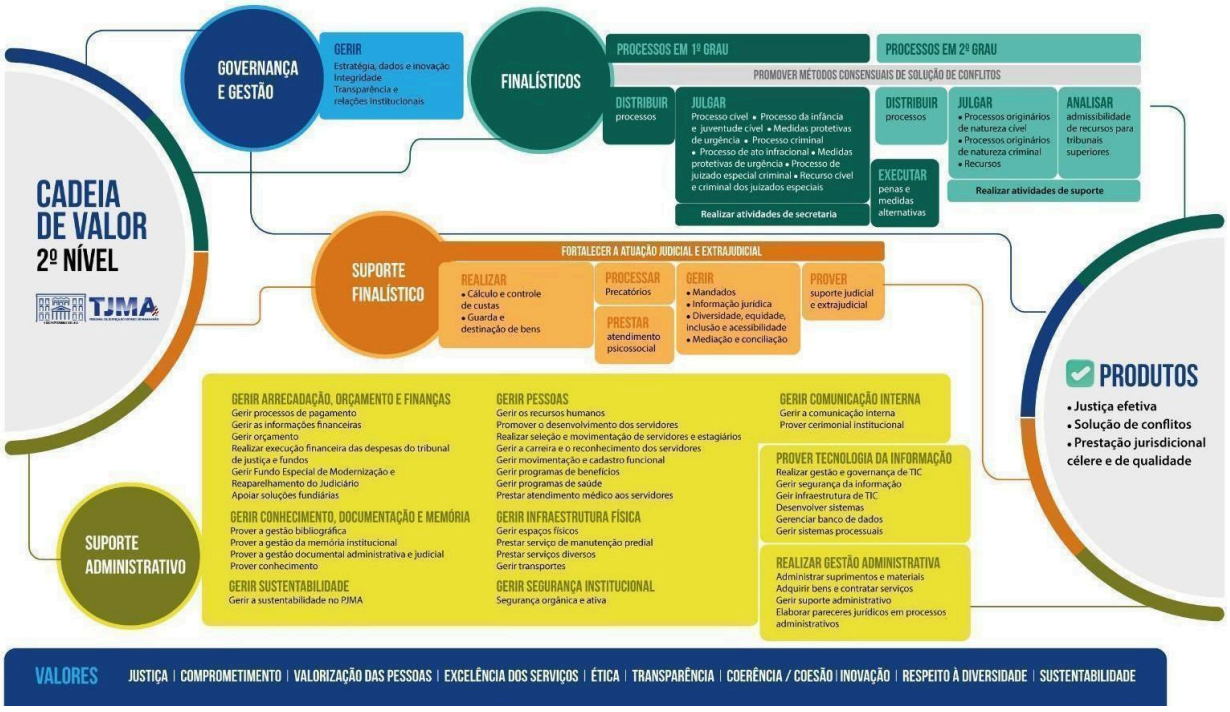


**Figura 2 - Cadeia de Valor do Poder Judiciário do Estado do Maranhão 2º nível (níveis 0 a 2).**
Fonte: Maranhão. Poder Judiciário, 2023.

## 4.1 Macroprocesso ‘Prover Tecnologia da Informação’

Pela hierarquia constante da Cadeia de Valor (CV) e do repositório de processos do PJMA, o **macroprocesso ‘Prover Tecnologia da Informação’** é um dos 9 macroprocessos de **suporte administrativo constante** da arquitetura, como pode ser observado nas Figuras 1 e 2 apresentadas anteriormente.

O macroprocesso **‘Prover Tecnologia da Informação’** tem os seguintes objetivos:

1. Garantir a disponibilidade, confiabilidade e segurança dos serviços de TIC para suportar as operações do PJMA;
2. Otimizar o uso de recursos tecnológicos, promovendo eficiência operacional e redução de custos;
3. Assegurar a conformidade com políticas, normas e regulamentos relacionados à governança de TIC;
4. Promover a inovação tecnológica, identificando oportunidades de melhoria e modernização dos serviços;
5. Gerenciar riscos relacionados à TI, garantindo a continuidade dos serviços críticos;
6. Facilitar a integração entre sistemas e infraestruturas, assegurando interoperabilidade e escalabilidade.

O referido macroprocesso, por sua vez, como pode ser visto na Figura 2, contempla **6 processos**, quais sejam:

1. Realizar gestão e governança de TIC;
2. Gerir segurança da informação;
3. **Gerir infraestrutura de TIC**;
4. Desenvolver sistemas;
5. Gerenciar banco de dados; e
6. Gerir sistemas processuais.

A Figura 3 apresenta o diagrama deste Macroprocesso.

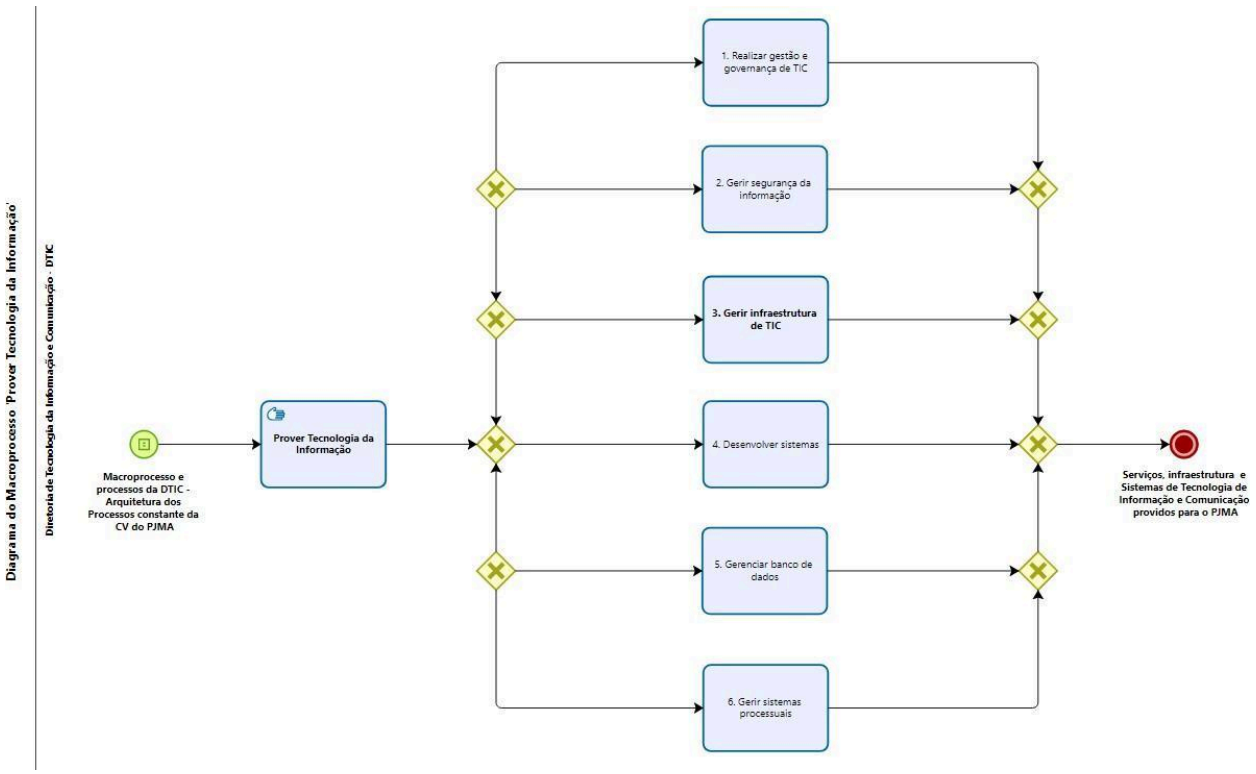


**Figura 3 - Diagrama do Macroprocesso 'Prover Tecnologia da Informação' gerido pela DTIC do PJMA.**
Fonte: Maranhão. Poder Judiciário, 2023.

## 4.2 Processo 'Gerir Infraestrutura de TIC'

Como visto nas Figuras 1, 2 e 3, este é um dos 6 processos da Diretoria de Tecnologia de Informação e Comunicação – DTIC constantes da CV do PJMA que estão vinculados ao Macroprocesso **'Prover Tecnologia da Informação'**.

O processo **'Gerir Infraestrutura de TIC'** tem os seguintes objetivos:

7. Manter a infraestrutura de TIC operacional e eficiente, garantindo alta disponibilidade e desempenho adequado às demandas do PJMA;
8. Monitorar e realizar manutenção preventiva e corretiva de *hardware*, *software*, redes e *data centers*;
9. Gerenciar capacidade e desempenho dos recursos de infraestrutura, planejando expansões conforme a necessidade;
10. Implementar medidas de segurança física e lógica para proteger ativos de TIC contra ameaças e vulnerabilidades;
11. Garantir o cumprimento de Acordos de Nível de Serviço - ANO (SLAs) relacionados à infraestrutura de TIC;
12. Documentar e atualizar inventários de ativos de TIC, facilitando a gestão de configurações e licenças;
13. Assegurar a redundância e resiliência dos sistemas críticos para minimizar impactos em caso de falhas.

A Figura 4 apresenta o diagrama deste processo que inclui 11 subprocessos, dentre os quais está o que trata sobre o gerenciamento das requisições de serviços prestados pelas unidades que integram a DTIC para os usuários do PJMA e que é tratado no presente documento/manual descritivo.

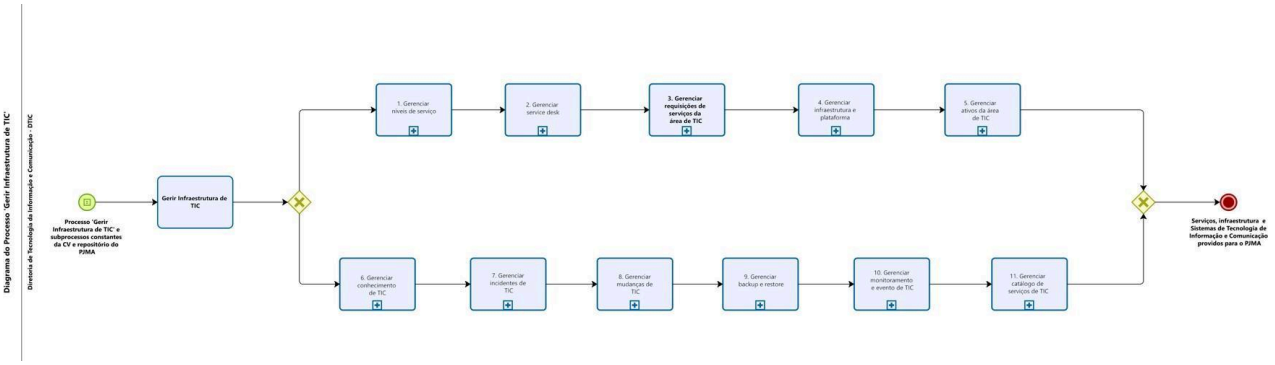


**Figura 4 - Diagrama do Processo 'Gerir infraestrutura de TIC' da DTIC do PJMA.**

Fonte: Maranhão. Poder Judiciário, 2023.

## 4.3 Subprocesso 'Gerenciar requisições de serviços da área de TIC'

Nesse nível temos o desdobramento dos processos da DTIC do PJMA em vários subprocessos por meio de mapas, modelos ou diagramas usando a notação BPMN (*Business Process Management Notation* – Notação de Gerenciamento de Processos de Negócios) sendo representados com a ferramenta *Bizagi Modeler*. O diagrama do subprocesso **'Gerenciar requisições de serviços da área de TIC'** será apresentado na seção 12 deste documento.

# 5 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Os seguintes fatores são classificados como extremamente críticos para o sucesso dos objetivos do subprocesso **'Gerenciar requisições de serviços da área de TIC'** no contexto do PJMA:

a) **Gestão e melhoria contínua**: a responsabilidade pela gestão, controle, auditoria e aprimoramento contínuo do processo cabe à Coordenadoria de Atendimento ao Usuário (CAU);

b) **Registro obrigatório de requisições:** todas as requisições devem ser obrigatoriamente registradas na ferramenta ITSM, garantindo rastreabilidade, controle e gestão eficiente dos atendimentos;

c) **Demais unidades funcionais da DTIC como provedoras de solução**: As coordenadorias **CSI, CIT e COMAN** atuam como provedoras de soluções para a **CAU**, que é a responsável pelo atendimento direto aos usuários e usuárias;

d) **Fortalecimento do primeiro nível de atendimento (N1)**: As coordenadorias da DTIC, respeitando os limites de segurança, conformidade e capacitação, devem transferir à **CAU** o maior número possível de ***scripts* de requisições**. Esse procedimento visa

fortalecer o primeiro nível de atendimento, proporcionando maior eficiência no suporte aos usuários e usuárias, minimizando a demanda sobre as coordenações especializadas;

e) **Abertura de requisições na ferramenta ITSM**: qualquer servidor, colaborador ou prestador de serviços da **DTIC** que receba uma requisição deve, obrigatoriamente, abrir o requisição na ferramenta ITSM, independentemente de já ter solucionado ou escalado a solicitação;

f) **Registro integral na ferramenta oficial**: A gestão de requisições deve ser realizada exclusivamente na ferramenta ITSM, garantindo a integridade e a rastreabilidade de todos os registros;

g) **Ferramenta ITSM como plataforma oficial**: O GLPI é a ferramenta oficial para o gerenciamento de requisições, sendo seu uso indispensável para o controle eficiente dos atendimentos;

h) **Responsabilidade das áreas técnicas sobre fornecedores externos**: as áreas técnicas da **DTIC** são responsáveis pelos atendimentos relacionados a fornecedores externos de serviços. Assim, os provedores externos não comparecem como responsáveis pelas ações de tratamento de requisições dentro do sistema de gestão.

# 6 NÍVEIS DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE TIC

O modelo de atendimento dos serviços de TIC do Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA) é estruturado em níveis, de modo a garantir maior organização e eficiência no tratamento das requisições e incidentes.

1. **Nível 1 (Service Desk) - Geral:** Primeiro ponto de contato entre os usuários e a área de TIC. Responsável pelo registro e atendimento inicial das requisições e incidentes relacionados aos serviços de tecnologia. O atendimento é realizado remotamente pela equipe terceirizada de suporte técnico da CAU (Coordenadoria de Atendimento ao Usuário). Suas principais atribuições são:

    a. Recepcionar chamados pelo canais: telefone, e-mail, whatsapp, telegram, chat ou portal ITSM;
    b. Registrar corretamente as solicitações na ferramenta ITSM;
    c. Fornecer suporte básico e resolução imediata de incidentes e requisições de uso comum;
    d. Encaminhar chamados ao grupo técnico adequado quando não houver solução imediata;
    e. Prestar informações atualizadas ao usuário sobre o andamento e os prazos do chamado;
    f. Solicitar informações e atualizações junto ao grupo técnico ou solucionador responsável, quando necessário.

2. **Nível 1 (Service Desk) - PJe:** Atendimento especializado de primeiro nível voltado às demandas do Processo Judicial Eletrônico (PJe), atuando como interface entre os usuários e as equipes técnicas do sistema. O atendimento é realizado remotamente pela equipe do Núcleo de Apoio ao PJe da CAU (Coordenadoria de Atendimento ao Usuário). Suas principais atribuições são:

a. Atender usuários, usuárias e clientes em demandas relacionadas ao uso e funcionamento do PJe;
b. Registrar chamados referentes ao sistema PJe;
c. Solucionar problemas e dúvidas de uso mais comuns;
d. Identificar e direcionar incidentes e requisições ao Nível 2 – PJe, quando necessário;
e. Garantir comunicação clara entre usuários e equipes técnicas.

3. **Nível 2 - Field**: Equipe técnica responsável pelos atendimentos presenciais e corretivos nos equipamentos e infraestrutura física de TIC, atuando quando o suporte remoto não é suficiente. O atendimento é realizado pela equipe terceirizada de suporte técnico da CAU (Coordenadoria de Atendimento ao Usuário). Suas principais atribuições são:

    a. Realizar manutenção e instalação de equipamentos (estações de trabalho, impressoras, periféricos, rede física, pontos de dados e voz);
    b. Verificar conexões físicas e condições de hardware;
    c. Realizar a substituição de dispositivos/equipamentos;
    d. Atuar em conjunto com o Service Desk para resolução de chamados locais;
    e. Registrar e atualizar as informações do atendimento no sistema ITSM;
    f. Testar e validar o funcionamento após a intervenção em campo;
    g. Prestar apoio técnico em eventos institucionais e atividades externas.

4. **Nível 2 - Sistemas:** Responsável pelo suporte técnico intermediário relacionado aos sistemas institucionais. Esse nível recepciona e trata as demandas de suporte N2 de sistemas, abrangendo os sistemas contidos no Portal Sentinela e o Portal SCA/CNJ, exceto o PJe, que possui atendimento específico. O atendimento é realizado pela equipe do Núcleo de Suporte a Sistemas (NSS) da CAU (Coordenadoria de Atendimento ao Usuário). Suas principais atribuições são:

    a. Analisar e solucionar incidentes e requisições relacionados aos sistemas sob sua responsabilidade;
    b. Efetuar a triagem e o encaminhamento ao Nível 3 dos chamados cuja resolução exceda a capacidade técnica do Nível 2 ou que requeiram atuação especializada das equipes de sistema ou infraestrutura;
    c. Reproduzir e validar erros relatados, registrando evidências e informações técnicas para subsidiar correções;
    d. Realizar testes funcionais após correções e atualizações de sistemas;
    e. Colaborar com as equipes de sistemas na identificação de causas e proposição de soluções;
    f. Registrar e manter atualizadas as informações do atendimento no sistema ITSM;
    g. Contribuir com a documentação de procedimentos, manuais e orientações de uso dos sistemas.

5. **Nível 2 - PJe:** Atendimento técnico especializado voltado ao suporte aplicacional e operacional do sistema PJe, quando o problema excede a capacidade de resolução do N1. O atendimento é realizado remotamente pela equipe do Núcleo de Apoio ao PJe da CAU (Coordenadoria de Atendimento ao Usuário). Suas principais atribuições são:

    a. Analisar incidentes e requisições que exigem conhecimento técnico sobre a arquitetura e parametrizações do PJe;

b. Reproduzir falhas reportadas e validar possíveis soluções;
c. Apoiar o N1 na disseminação de informações e boas práticas;
d. Quando a solução não for possível no Nível 2, encaminhar o chamado ao Nível 3, especialmente nos casos que demandem análise técnica aprofundada ou intervenção das equipes de sistemas e/ou infraestrutura.

6. **Nível 3:** Atendimento técnico avançado composto por especialistas e analistas responsáveis por infraestrutura, banco de dados, redes, segurança, sistemas e desenvolvimento. Atua em requisições e incidentes de maior complexidade, problemas, mudanças, capacidade e disponibilidade, bem como na implantação de novos serviços de TIC e manutenção evolutiva dos mesmos. Em termos gerais, o atendimento é realizado pelas equipes da CSI (Coordenação de Sistemas de Informação) e CIT (Coordenação de Infraestrutura e Telecomunicações). Suas principais atribuições são:

    a. Diagnosticar e resolver incidentes e problemas de maior complexidade técnica;
    b. Manter e administrar servidores, bancos de dados, sistemas operacionais e componentes de rede;
    c. Desenvolver correções e atualizações de sistemas internos;
    d. Fornecer suporte especializado aos níveis inferiores;
    e. Implementar e validar mudanças corretivas e evolutivas no ambiente computacional;
    f. Colaborar na elaboração de políticas, padrões e procedimentos técnicos;
    g. Acionar fornecedores e equipes externas quando necessário;
    h. Monitorar proativamente a infraestrutura e os sistemas, assegurando a continuidade e o desempenho dos serviços;
    i. Desenvolver e implementar novos serviços de TIC na forma de projetos;
    j. Promover a manutenção evolutiva dos serviços;
    k. Realizar interlocução com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para tratativas relacionadas ao PJe e outros sistemas sob sua responsabilidade.

# 7 USUÁRIOS VIPS

Os Usuários VIPs são aqueles que, devido à natureza crítica de suas funções institucionais, possuem prioridade máxima no atendimento de incidentes de TIC. O objetivo é garantir a continuidade das atividades essenciais e minimizar qualquer impacto operacional decorrente de falhas ou indisponibilidades de serviços tecnológicos.

Perfis considerados Usuários VIPs:

a. **Desembargadores;**
b. **Juízes;**
c. **Secretários Judiciais;**
d. **Diretores.**

O sistema ITSM está configurado para identificar automaticamente chamados abertos por esses perfis e atribuir prioridade máxima na fila de atendimento, assegurando que os incidentes sejam tratados com a maior agilidade e atenção possíveis.

# 8 PRIORIZAÇÃO

A priorização dos incidentes tem como finalidade organizar o tratamento das ocorrências conforme sua relevância para a continuidade dos serviços de TIC e das atividades institucionais. Essa prática garante que recursos e equipes sejam direcionados de forma eficiente, permitindo que os incidentes com maior gravidade sejam solucionados com maior rapidez.

A classificação da prioridade ocorre no momento do registro do incidente, de modo que cada ocorrência seja enquadrada em um dos níveis descritos na Tabela 2, conforme o grau de comprometimento que representa para o serviço ou para o usuário afetado.

| Categorias de Priorização | Descrição |
|---|---|
| **Crítica** | Incidente que causa interrupção total de um serviço essencial, afetando um grande número de usuários ou uma operação institucional crítica, sem solução alternativa viável. Requer atendimento imediato e contínuo até a normalização. |
| **Alta** | Incidente que causa degradação significativa de um serviço essencial ou afeta um grupo relevante de usuários, mas com possibilidade limitada de contorno temporário. Demanda tratamento prioritário e rápido. |
| **Média** | Incidente que impacta parcialmente um serviço ou um conjunto restrito de usuários, sem comprometer atividades essenciais. Pode ser tratado dentro dos prazos normais de atendimento. |
| **Baixa** | Incidente com impacto mínimo nas operações, afetando poucos usuários ou funções não críticas. Pode ser solucionado conforme disponibilidade da equipe, sem urgência. |
| **Muito Baixa** | Incidente de baixo impacto e urgência, geralmente relacionado a ajustes pontuais, dúvidas ou falhas que não comprometem o uso do serviço. O tratamento pode ser planejado para um momento oportuno. |

Tabela 2 - Categorias de priorização

Fonte: elaborado pelos autores.

Na ferramenta ITSM, a definição da prioridade é realizada de acordo com critérios estabelecidos no Catálogo de Serviços de TIC, considerando o tipo de serviço ou sistema selecionado. Dessa forma, a ferramenta assegura que incidentes relacionados a serviços estratégicos ou usuários de perfis sensíveis recebam tratamento compatível com sua importância institucional.

A ferramenta ITMS também permite ajustes de prioridade manualmente sempre que identificada a necessidade de reavaliação, especialmente em situações em que o incidente apresenta riscos maiores que os inicialmente previstos. Essa revisão pode ser executada pela Central de Serviços de TIC, com o devido registro e justificativa na ferramenta.

| Código | Descrição | Tempo de Atendimento | Tempo de Solução | Prioridade |
|---|---|---|---|---|
| T.A1D-XXXX | Atendimento em um dia | 1 Dia | - | Média |
| T.A1D-T.S10D-XXXX | Atendimento em um dia e dez dias para solução | 1 Dia | 10 Dias | Média |
| T.A1D-T.S15D-XXXX | Atendimento em um dia e quinze dias para solução | 1 Dia | 15 Dias | Média |
| T.A1D-T.S1D-XXXX | Atendimento em um dia e um dia para solução | 1 Dia | 1 Dia | Média |
| T.A1D-T.S2D-XXXX | Atendimento em um dia e dois dias para solução | 1 Dia | 2 Dias | Média |
| T.A1D-T.S3D-XXXX | Atendimento em um dia e três dias para solução | 1 Dia | 3 Dias | Média |
| T.A1D-T.S4D-XXXX | Atendimento em um dia e quatro dias para solução | 1 Dia | 4 Dias | Média |
| T.A1D-T.S5D-XXXX | Atendimento em um dia e cinco dias para solução | 1 Dia | 5 Dias | Média |
| T.A1D-T.S7D-XXXX | Atendimento em um dia e sete dias para solução | 1 Dia | 7 Dias | Média |
| T.A1H-TS4H-XXXX | Atendimento em um dia e quatro horas para solução | 1 Hora | 4 Horas | Média |
| T.A1H-TS8H-XXXX | Atendimento em uma hora e oito horas para solução | 1 Hora | 8 Horas | Crítica |
| TI-AT-xxx | Incidente de prioridade alta | 1 Hora | 16 Horas | Alta |
| TI-BX-XXXX | Incidente de prioridade baixa | 1 Hora | 32 Horas | Baixa |
| TI-CT-XXXX | Incidente de prioridade crítica | 1 Hora | 8 Horas | Crítica |
| TI-MBX-XXXX | Incidente de prioridade muito baixa | 1 Hora | 40 Horas | Muito Baixa |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| TI-MD-XXXX | Incidente de prioridade média | 1 Hora | 24 Horas | Média |

Tabela 3 - Códigos de SLA

Fonte: elaborado pelos autores.

# 9 ESCALONAMENTO

Para resolver os incidentes com a maior brevidade possível e/ou economizar o tempo necessário para o escalonamento, são utilizadas informações e conhecimentos existentes para responder aos incidentes. Portanto, todos os servidores que possuem funções atribuídas no processo de Gerenciamento de Incidentes têm acesso e utilizam os seguintes recursos:

a. Erros conhecidos;
b. Informações sobre resolução de problemas incluídas no Registro de Problemas;
c. Banco de dados de gerenciamento de configuração (BDGC/CMDB);
d. Planejamento de liberação e implantação.

Se os chamados não puderem ser resolvidos, o procedimento de escalonamento será executado. Existem duas possibilidades de escalonamento:

a. Escalação funcional;
b. Escalação hierárquica.

**Funcional**: O analista de primeiro nível – N1 (Geral e PJe) é o responsável pela propriedade dos incidentes durante o procedimento de escalonamento. Isso inclui acompanhar o progresso, manter os usuários informados sobre o incidente relatado e o seu encerramento.

O escalonamento funcional é acionado pelo analista responsável pelo tratamento do incidente, via ITSM, e será aberto um chamado-filho para a área demandada. O escalonamento funcional de um incidente é o escalonamento para um grupo especializado. O ANO (Acordo de Nível Operacional), seja com fornecedor externo ou interno, define sob que circunstâncias os incidentes serão escalados. O proprietário do incidente é responsável pela coordenação se mais de um grupo de suporte estiver envolvido na resolução.

**Hierárquica**: O escalonamento hierárquico é acionado pelo GLPI. A escalação hierárquica é utilizada nas seguintes situações:

a. Para incidentes de alta prioridade – O diretor da DTIC ou coordenador da área é informado sobre tal incidente;
b. Para incidentes de segurança – Informar o servidor responsável pela função;
c. Quando a resolução de um incidente se aproxima de 75%[1] do tempo de resolução alvo.

O analista responsável, que realiza o escalonamento é responsável por lidar com tal escalonamento e informar o Gerente de Incidentes.

[1] Valor proposto. Deve ser ajustado pelo ANS e ANO.

# 10 AUTOATENDIMENTO

O autoatendimento tem como objetivo eliminar o desperdício de tempo do usuário ao enfrentar dificuldades com a tecnologia. Uma intervenção ágil e eficiente reduz os riscos no negócio e mitiga as consequências que podem causar indisponibilidade e gerar desconforto.

Todas as coordenadorias da DTIC têm a responsabilidade de elaborar documentos claros, objetivos e acessíveis, utilizando uma linguagem adequada ao perfil dos usuários. Isso garante que eles possam solucionar suas demandas de forma autônoma e eficiente.

Algumas opções para autoatendimento:

a) **FAQs (Perguntas Frequentes)**: conjunto de questões comuns entre as quais os usuários podem encontrar soluções diretas e objetivas. Os questionamentos são elaborados com base nas dúvidas mais recorrentes direcionadas à equipe de suporte, tornando a resolução de problemas mais simples, rápida e autônoma;

b) **Centro de Aprendizado**: plataforma digital voltada à disponibilização de conteúdos aos usuários e usuárias, contendo vídeos, artigos, tutoriais e outras ferramentas de aprendizado;

c) **Fóruns de discussão**: espaço de interação onde os usuários discutem e trocam entre si e a equipe de suporte experiências e informações sobre o uso de produtos e serviços buscando encontrar soluções e aprimorar a utilização;

d) **Formulário de atendimento:** mecanismo que orienta o preenchimento de informações essenciais, agilizando o atendimento ao direcionar dados relevantes ao técnico que permitam um diagnóstico rápido e preciso;

e) **Blog do suporte**: informações sobre serviços que são compartilhadas pelos profissionais de atendimento e dirigidas ao público usuário.

O autoatendimento precisa ser disseminado no ambiente cultural do PJMA de modo a se tornar uma opção mais aceitável.

# 11 TIPOS DE REGISTRO DE REQUISIÇÃO

O registro de requisições deve ser utilizado para agilizar o atendimento e a geração de relatórios consistentes. A tabela 4 apresenta as categorias de requisições seguidas de suas respectivas descrições.

| Tipo de Registro | Descrição |
|---|---|
| Padrão | São requisições de serviços que já estão previstas no catálogo de serviços de TIC. |
| Novas | São as requisições de serviços que não se encontram no catálogo de serviços de TIC do PJMA, sendo encaminhadas para a Divisão de Governança e Gestão de TIC para tratativas. |

Tabela 4 - Categorias de requisições de serviços de TIC.

Fonte: Elaborado pelos autores.

# 12 SUBPROCESSO GERENCIAR REQUISIÇÕES DA ÁREA DE TIC

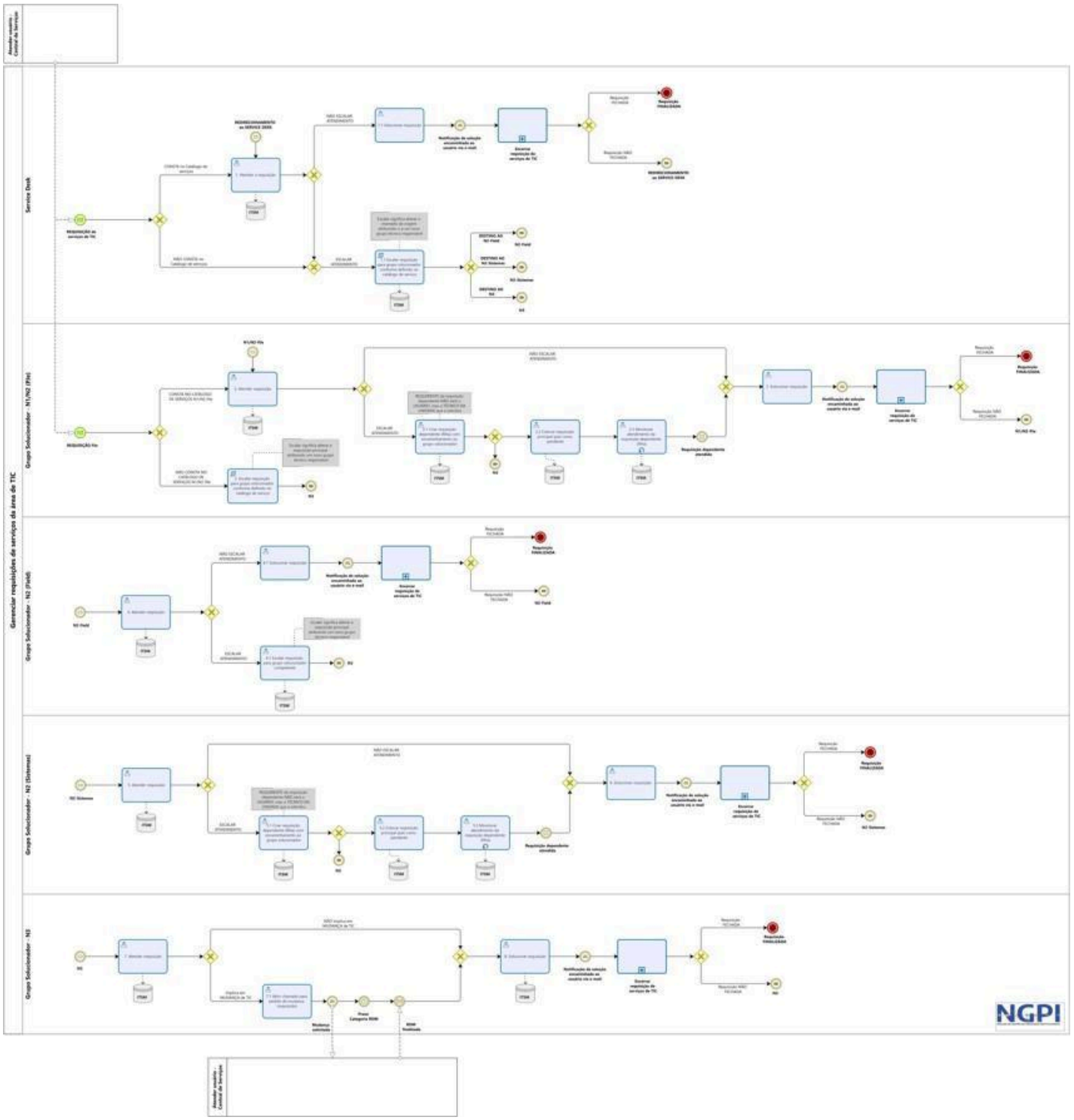


**Figura 5 - Mapa do subprocesso 'Gerenciar requisições da área de TIC'.**

Fonte: Dos autores

A Figura 6 apresenta o mapa do **subprocesso de trabalho** '**Encerrar chamado de serviços de TIC**':

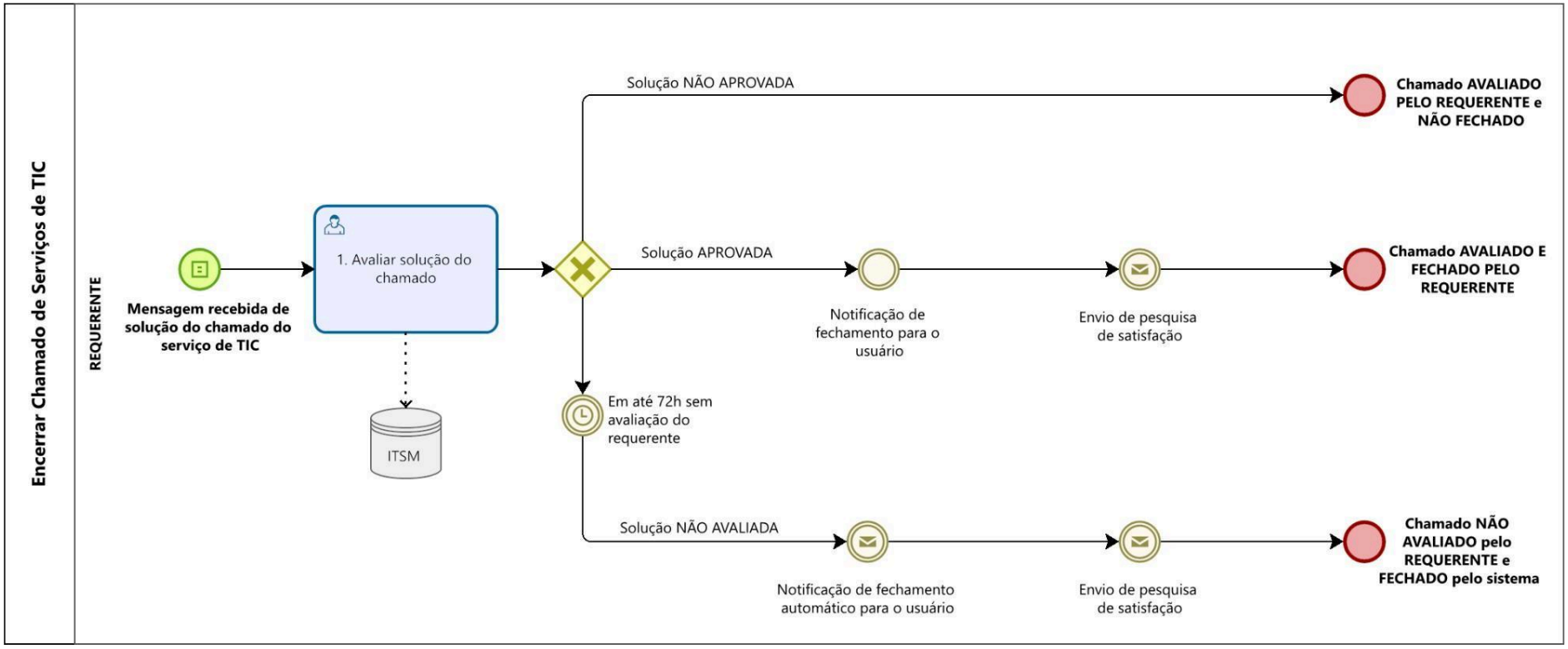


**Figura 6 - Mapa do subprocesso 'Encerrar chamado'.**

Fonte: Dos autores

## 12.1 Descrição das atividades 'Gerenciar requisições da área de TIC'

O Quadro 1 apresenta a descrição de cada uma das atividades que integram o subprocesso **'Gerenciar requisições da área de TIC'** indicando o objetivo, o responsável, a entrada, o procedimento e a saída.

| Atividade | Objetivo | Responsável | Entrada | Procedimento | Saída |
|---|---|---|---|---|---|
| **Service Desk** | | | | | |
| **CONSTA no Catálogo de serviços** | | | | | |
| **1. Atender a requisição** | Registrar e/ou tratar a requisição de serviço que consta no Catálogo de Serviços de TIC, garantindo seu correto encaminhamento e atendimento dentro dos prazos estabelecidos. | Service Desk (N1 - Geral) | Requisição registrada | Receber a requisição do requerente e realizar o atendimento | Decisão sobre continuidade do atendimento ou necessidade de escalar a requisição |
| **NÃO ESCALAR ATENDIMENTO** | | | | | |
| 1.1 Solucionar requisição | Atender e resolver a requisição diretamente no primeiro nível, quando o Service Desk possui competência e autorização para execução sem necessidade de encaminhamento para níveis superiores. | Service Desk (N1 - Geral) | Continuar atendimento da requisição sem escalar | Consultar bases de conhecimento, manuais, scripts e instruções normativas aplicáveis; Executar a ação necessária para atendimento da demanda; Registrar no sistema ITSM a solução aplicada de forma clara e completa | Requisição solucionada. Notificação de solução encaminhada ao usuário via e-mail |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Subprocesso de Encerrar chamado** | Finalizar oficialmente o atendimento da requisição no ITSM. | Service Desk (N1 - Geral) | Notificação de solução para o usuário via e-mail | Subprocesso de encerrar chamado de TIC | Requisição fechada ou requisição não fechada no sistema (retornar service-desk) |
| **NÃO CONSTA no Catálogo de serviços** | | | | | |
| **ESCALAR ATENDIMENTO** | | | | | |
| 1.1 Escalar requisição para grupo solucionador conforme definido no catálogo de serviço | Encaminhar a requisição — seja ela não presente no Catálogo de Serviços de TIC ou presente, porém de competência de outro grupo — para o grupo solucionador responsável, assegurando que a demanda seja tratada pela área adequada | Service Desk (N1 - Geral) | Requisição não consta no catálogo de serviços e/ou precisa ser escalada para grupo solucionador competente | Registrar ações já realizadas no atendimento | Requisição encaminhada ao grupo solucionador competente (N2-Field, N2-Sistemas ou N3). Registro atualizado da requisição no ITSM com histórico da escalação |
| **Grupo Solucionador - N1/N2 (PJe)** | | | | | |
| **NÃO CONSTA NO CATÁLOGO DE SERVIÇOS N1/N2-PJe** | | | | | |
| **2. Escalar requisição para grupo solucionador conforme definido no catálogo de serviço** | Direcionar a requisição que não é de competência do grupo N1/N2 – PJe ao grupo solucionador N3 adequado, garantindo que seja tratada pela unidade responsável conforme o Catálogo de Serviços | N1/N2 – PJe | Requisição registrada e encaminhada pelo Service Desk | Analisar a requisição e escalar para o grupo N3 competente | Requisição escalada ao grupo N3 responsável |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **CONSTA NO CATÁLOGO DE SERVIÇOS N1/N2-PJe** | | | | | |
| **2. Atender requisição** | Executar o atendimento da requisição cujo tratamento está previsto no Catálogo de Serviços | N1/N2 – PJe | Requisição registrada e encaminhada pelo Service Desk | Analisar a requisição. Executar a ação necessária para atender à requisição conforme procedimentos técnicos | Decisão sobre continuidade do atendimento ou necessidade de escalar |
| **ESCALAR ATENDIMENTO** | | | | | |
| 2.1 Criar requisição dependente (filha) com encaminhamento ao grupo solucionador | Acionar formalmente o grupo técnico adequado para tratar a requisição, mantendo o controle do processo por meio de um chamado filho | N1/N2 – PJe | Identificação de que a solução necessita de intervenção de outro grupo | Criar um chamado filho vinculada requisição pai no sistema ITSM; Registrar todas informações necessárias | Chamado filho criado, documentado e atribuído ao grupo solucionador competente (N3). |
| 2.2 Colocar requisição principal (pai) como pendente | Registrar que a requisição pai aguarda a conclusão do chamado filho, mantendo rastreabilidade e clareza no andamento. | N1/N2 – PJe | Chamado filho criado e encaminhado; requisição pai em tratamento pelo N1/N2 | Alterar o status da requisição pai para **“Pendente”**; Indicar, no campo de atualização, que a requisição aguarda resultado do chamado filho; Garantir que o vínculo entre pai e filho esteja registrado corretamente para rastreamento. | Requisição pai atualizada para status “Pendente” e aguardando retorno. |
| 2.3 Monitorar atendimento da requisição dependente (filha) | Manter visibilidade do progresso e atuando em caso de atrasos ou inconsistências. | N1/N2 – PJe | Chamado filho em andamento no grupo técnico responsável; Status da requisição pai como “Pendente”. | Monitorar atualizações feitas pelo grupo solucionador no chamado filho; Interagir com o grupo responsável quando necessário para esclarecimentos ou solicitações adicionais | Requisição filha concluída e requisição pai pronta para ndamento ou encerramento. |
| **NÃO ESCALAR ATENDIMENTO** | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **3. Solucionar requisição** | Documentar de forma completa e padronizada a solução aplicada à requisição, garantindo rastreabilidade, transparência e histórico ara atendimentos futuros. | N1/N2 PJe | Demanda atendida | Registrar detalhadamente a solução implementada no sistema ITSM. Atualizar a requisição para indicar que a demanda foi atendida. Solucionar o chamado no sistema ITSM | Requisição atualizada com a solução final registrada. Notificação de solução para o usuário via e-mail |
| **Subprocesso Encerrar chamado** | Finalizar oficialmente o atendimento da requisição no ITSM. | N1/N2 PJe | Notificação de solução para o usuário via e-mail | Subprocesso de encerrar chamado de TIC | Requisição fechada ou requisição não fechada no sistema (retornar para N1/N2 PJe) |
| **Grupo Solucionador - N2 (Field)** | | | | | |
| **4. Atender requisição** | Executar o atendimento presencial ou de campo para resolver a requisição quando sua natureza exige intervenção física, visita técnica ou ações exclusivas da equipe N2 – Field. | N2 (Field) | Incidente escalonado pelo Service Desk N1 - Geral | Analisar a requisição; Realizar o atendimento no local, incluindo diagnóstico, testes, substituições, verificações ou intervenções necessárias | Decisão sobre continuidade do atendimento ou necessidade de escalar |
| **ESCALAR ATENDIMENTO** | | | | | |
| 4.1 Escalar requisição para grupo solucionador competente | Encaminhar a requisição ao grupo N3 com competência técnica adequada para continuidade do atendimento | N2 (Field) | Necessidade de escalar a requisição | Atribuir a requisição pelo sistema ITSM para o grupo N3 responsável | Requisição escalado ao grupo solucionador N3 competente |
| **NÃO ESCALAR ATENDIMENTO** | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 4.1 Solucionar requisição | Atender e resolver a requisição sem necessidade de encaminhamento para | N2 (Field) | Continuar atendimento da requisição sem escalar | Registrar detalhadamente a solução implementada no sistema ITSM. Solucionar o chamado no sistema ITSM | Requisição atualizada com a solução final registrada. Notificação de solução para o usuário via e-mail |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | outros grupos solucionadores. | | | | |
| **Subprocesso Encerrar chamado** | Finalizar oficialmente o atendimento da requisição no ITSM. | N2 (Field) | Notificação de solução para o usuário via e-mail | Subprocesso de encerrar chamado de TIC | Requisição fechada ou requisição não fechada no sistema (retornar para N2 Field) |
| **Grupo Solucionador - N2 (Sistemas)** | | | | | |
| **5. Atender requisição** | Executar o atendimento da requisição | N2 (Sistemas) | Requisição registrada e encaminhada pelo Service Desk | Analisar a requisição. Executar a ação necessária para atender à requisição conforme procedimentos técnicos | Decisão sobre continuidade do atendimento ou necessidade de escalar |
| **ESCALAR ATENDIMENTO** | | | | | |
| 5.1 Criar requisição dependente (filha) com encaminhamento ao grupo solucionador | Acionar formalmente o grupo técnico adequado para tratar a requisição, mantendo o controle do processo por meio de um chamado filho | N2 (Sistemas) | Identificação de que a solução necessita de intervenção de outro grupo | Criar um chamado filho vinculada requisição pai no sistema ITSM; Registrar todas informações necessárias | Chamado filho criado, documentado e atribuído ao grupo solucionador competente (N3) |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 5.2 Colocar requisição principal (pai) como pendente | Registrar que a requisição pai aguarda a conclusão do chamado filho, mantendo rastreabilidade e clareza no andamento. | N2 (Sistemas) | Chamado filho criado e encaminhado; requisição pai em tratamento pelo N1/N2 | Alterar o status da requisição pai para **"Pendente"**; Indicar, no campo de atualização, que a requisição aguarda resultado do chamado filho; Garantir que o vínculo entre pai e filho esteja registrado corretamente para rastreamento. | Requisição pai atualizada para status "Pendente" e aguardando retorno. |
| 5.3 Monitorar atendimento da requisição dependente (filha) | Manter visibilidade do progresso e atuando em caso de atrasos ou inconsistências. | N2 (Sistemas) | Chamado filho em andamento no grupo técnico responsável; Status da requisição pai como "Pendente". | Monitorar atualizações feitas pelo grupo solucionador no chamado filho; Interagir com o grupo responsável quando necessário para | Requisição filha concluída e requisição pai pronta para ndamento ou encerramento. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | esclarecimentos ou solicitações adicionais | |
| **NÃO ESCALAR ATENDIMENTO** | | | | | |
| **6. Solucionar requisição** | Resolver a requisição | N2 (Sistemas) | Requisição atendida | Consultar bases de conhecimento, manuais, scripts e instruções normativas aplicáveis; Executar a ação necessária para atendimento da demanda; Registrar no sistema ITSM a solução aplicada de forma clara e completa | Requisição solucionada. Notificação de solução encaminhada ao usuário via e-mail |
| **Subprocesso Encerrar chamado** | Finalizar oficialmente o atendimento da requisição no ITSM. | N2 (Sistemas) | Notificação de solução para o usuário via e-mail | Subprocesso de encerrar chamado de TIC | Requisição fechada ou requisição não fechada no sistema (retorna ao N2 - Sistemas) |
| **Grupo Solucionador - N3** | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **7. Atender requisição** | Executar o atendimento da requisição | N3 (CSI / CIT) | Requisição registrada e encaminhada pelo Service Desk, N2 - Sistemas, N2 - Field ou N1/N2 PJe | Analisar a requisição. Executar a ação necessária para atender à requisição conforme procedimentos técnicos | Decisão sobre a necessidade ou não de mudança de TIC |
| **Implica em MUDANÇA de TIC** | | | | | |
| 7.1 Abrir chamado para pedido de mudança (requisição) | Formalizar a necessidade de uma mudança de TIC (RDM), garantindo análise, aprovação e execução conforme o processo de Gerenciamento de Mudanças. | N3 (CSI / CIT) | Avaliação realizada, indicando que a ação necessária implica mudança de TIC | Acionar o subprocesso de gerenciamento de mudanças de TIC | RDM finalizada |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **NÃO implica em MUDANÇA de TIC** | | | | | |
| **8. Solucionar requisição** | Resolver a requisição | N3 (CSI / CIT) | Requisição atendida | Consultar bases de conhecimento, manuais, scripts e instruções normativas aplicáveis; Executar a ação necessária para atendimento da demanda; Registrar no sistema ITSM a solução aplicada de forma clara e completa | Requisição solucionada. Notificação de solução encaminhada ao usuário via e-mail |
| **Subprocesso Encerrar chamado** | Finalizar oficialmente o atendimento da requisição no ITSM. | N3 (CSI / CIT) | Notificação de solução para o usuário via e-mail | Subprocesso de encerrar chamado de TIC | Requisição fechada ou requisição não fechada no sistema (retorna ao N2 - Sistemas) |

Quadro 1 - Descrição das atividades do subprocesso ‘Gerenciar requisições da área de TIC’.

Fonte: elaborado pelos autores

## 12.2 Descrição das Atividades 'Encerrar chamado'

O Quadro 2 apresenta a descrição de cada uma das atividades que integram o subprocesso **'Encerrar chamado'** indicando o objetivo, o responsável, a entrada, o procedimento e a saída.

| Atividade | Objetivo | Responsável | Entrada | Procedimento | Saída |
|---|---|---|---|---|---|
| **1. Avaliar solução do chamado** | Registrar a avaliação do requerente quanto à solução aplicada ao chamado e dar o devido encaminhamento ao encerramento — seja por aprovação, reprovação ou ausência de avaliação dentro do prazo. | Requerente | Mensagem de notificação ao requerente informando que o chamado foi solucionado no ITSM. Disponibilização da opção de avaliar a solução no sistema. | O requerente acessa o chamado solucionado no ITSM, seleciona uma das opções: Aprovar ou Reprovar | Quando **aprovado**: Chamado avaliado e fechado pelo requerente. Quando **reprovado**: Chamado avaliado e não fechado. Quando **não avaliado em até 72h**: Chamado não avaliado e fechado automaticamente pelo sistema |

Quadro 2 - Descrição das atividades do subprocesso 'Encerrar chamado'.
Fonte: elaborado pelos autores.

# 13 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DOS SUBPROCESSOS

O Quadro 3 detalha numa Matriz de RACI as responsabilidades dos atores envolvidos no subprocesso '**Gerenciar incidentes da área de TIC**'.

Legenda:

- **R** = Responsável (executa a atividade)
- **A** = Aprovador / Autoridade final
- **C** = Consultado (fornece informação técnica ou validação)
- **I** = Informado (recebe comunicação sobre o andamento ou resultado)

| Atividade | Requerente | Service Desk N1 | PJe N1/N2 | N2 - Field | N2 - Sistemas | N3 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Service Desk** | | | | | | |
| **1. Atender a requisição** | I | R | - | - | - | - |
| 1.1 Solucionar requisição | I | R | - | - | - | - |
| **Subprocesso de Encerrar chamado** | R/A | I | - | - | - | - |
| 1.1 Escalar requisição para grupo solucionador conforme definido no catálogo de serviço | I | R | I | I | I | I |
| **Grupo Solucionador - N1/N2 - PJe** | | | | | | |
| **2. Escalar requisição para grupo solucionador conforme definido no catálogo de serviço** | I | - | R | - | - | I |
| 2.1 Criar requisição dependente (filha) com encaminhamento ao grupo solucionador | I | - | R | - | - | I |
| 2.2 Colocar requisição principal (pai) como pendente | I | - | R | - | - | I |
| 2.3 Monitorar atendimento da requisição dependente (filha) | I | - | C/R | - | - | C/I |
| **3. Solucionar requisição** | I | - | R | - | - | I |
| **Subprocesso Encerrar chamado** | R | - | I | - | - | - |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Grupo Solucionador - N2 (Feild)** | | | | | | |
| **4. Atender requisição** | I | - | - | R | - | **-** |
| 4.1 Escalar requisição para grupo solucionador competente | I | - | - | R | - | I |
| 4.1 Solucionar requisição | I | - | - | R | - | - |
| **Subprocesso Encerrar chamado** | R | - | - | I | - | **-** |
| **Grupo Solucionador - N2 (Sistemas)** | | | | | | |
| **5. Atender requisição** | I | - | - | - | R | **-** |
| 5.1 Criar requisição dependente (filha) com encaminhamento ao grupo solucionador | I | - | - | - | R | **I** |
| 5.2 Colocar requisição principal (pai) como pendente | I | - | - | **-** | R | **-** |
| 5.3 Monitorar atendimento da requisição dependente (filha) | I | - | - | - | C/R | C/I |
| **6. Solucionar requisição** | I | - | I | - | R | I |
| **Subprocesso Encerrar chamado** | R | - | - | - | I | **-** |
| **Grupo Solucionador - N3** | | | | | | |
| **7. Atender requisição** | I | - | - | - | - | R |
| 7.1 Abrir chamado para pedido de mudança (requisição) | I | - | - | - | - | R |
| **8. Solucionar requisição** | I | - | - | - | - | R |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Subprocesso Encerrar chamado** | R | - | - | - | - | I |

Quadro 3 - Matriz de responsabilidades de ‘Gerenciar requisições da área de TIC’.
Fonte: elaborado pelos autores

Quadro 4 detalha numa Matriz de RACI as responsabilidades dos atores envolvidos no subprocesso '**Encerrar chamado**’.

| Atividade | Requerente | Service Desk N1 | N2 - Field | PJe N1/N2 | N3 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Avaliar solução do chamado | A/R | I | I | I | I |

Quadro 4 - Matriz de responsabilidades do subprocesso de trabalho ‘Encerrar chamado’.
Fonte: elaborado pelos autores.

# 14 INTERFACE COM OUTROS SUBPROCESSOS

O Processo de Gerenciamento de Incidentes mantém interfaces diretas com outros processos de Gerenciamento de Serviços de TIC, assegurando o restabelecimento rápido dos serviços impactados, a correta categorização dos chamados e a comunicação efetiva entre as equipes envolvidas.

## 14.1 Interface com Gerenciar a Central de Serviços

A interface entre o **Gerenciamento de Requisições** e o subprocesso **Gerenciar a Central de Serviços** ocorre no ponto inicial do atendimento ao usuário. A Central de Serviços atua como o canal oficial de contato entre os usuários e a área de TIC, sendo responsável por receber, registrar e encaminhar as solicitações conforme sua natureza.

Nesta interface, cabe à Central de Serviços:

- Receber as solicitações dos usuários por meio dos canais disponíveis;
- Registrar a requisição no sistema ITSM, assegurando que todas as informações fornecidas pelo usuário estejam completas e precisas;
- Classificar a natureza da solicitação, identificando se ela corresponde a uma requisição de serviço prevista no Catálogo;
- Encaminhar a requisição ao grupo solucionador responsável, conforme regras de categorização e roteamento definidas.

Nesta interação, o **Gerenciamento de Requisições** assume o tratamento da solicitação a partir do momento em que ela é devidamente registrada e categorizada pela Central de Serviços, garantindo sua análise, execução, acompanhamento e entrega ao usuário conforme os níveis de serviço estabelecidos.

# 15 MÉTRICAS E INDICADORES

| PERCENTUAL DE INCIDENTES QUE FORAM RESOLVIDOS NOS TEMPOS ACORDADOS (CONFORME ANS) | |
|---|---|
| Objetivo | Medir a eficiência da TI em resolver incidentes dentro dos prazos acordados. |
| Tipo | porcentagem |
| Fórmula de cálculo | (quantidade de incidentes resolvidos dentro do prazo acordado / total de incidentes resolvidos) x 100 |
| Periodicidade | Mensal |
| Meta | - |

**Fonte:** elaboração própria

| PERCENTUAL DE INCIDENTES QUE FORAM RESOLVIDOS NOS TEMPOS ACORDADOS (CONFORME ANS) | |
|---|---|
| Objetivo | Medir a eficiência da TI em resolver incidentes dentro dos prazos acordados. |
| Tipo | porcentagem |
| Fórmula de cálculo | (quantidade de incidentes resolvidos dentro do prazo acordado / total de incidentes resolvidos) x 100 |
| Periodicidade | Mensal |
| Meta | - |

**Fonte:** elaboração própria

# 16 PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO – POP

Cada processo, dependendo de sua criticidade, pode gerar um **Procedimento Operacional Padrão (POP)**. Esse documento detalha as atividades, os processos e os subprocessos, mas sua aplicação não é obrigatória em todos os casos.

Os POP's devem ser revisados e atualizados sempre que houver mudanças nos procedimentos, podendo ser modificados várias vezes ao dia, se necessário. Por sua vez, a documentação do processo costuma ser mais estável, pois pode envolver diversas áreas e exigir maior alinhamento e formalização.

# 17 GESTÃO DE REGISTROS

Todos os registros descritos neste documento devem ser armazenados pelos prazos definidos no Quadro 5.

| Nome do registro | Local de armazenamento | Controles para proteção de registros | Tempo de retenção |
|---|---|---|---|
| Registro requisição atendida (em formato eletrônico) | ITSM | O Analista de Primeira Linha – N1 e o Analista de Segunda Linha – N2, assim como eventuais Nx têm o direito de adicionar/alterar o registro. | Permanente |
| Registro requisição não atendida (em formato eletrônico) | ITSM | O Analista de Primeira Linha – N1 e o Analista de Segunda Linha – N2 assim como eventuais Nx têm o direito de adicionar/alterar o registro. | Permanente |
| Relatórios de monitoramento - TJMA | ITSM | CAU | Os relatórios são mantidos por 6 anos |
| Relatórios de monitoramento - Contratado | ITSM | Preposto Contrato | Durante a vigência ou renovação do contrato. Ou conforme orientação formalizada. |

Quadro 5 – Prazo de armazenamento dos registros de requisições de serviços de TIC.

Fonte: Elaborado pelos autores.

# REFERÊNCIAS

Foram consultados os seguintes documentos técnicos para elaborar o presente manual descritivo do subprocesso de trabalho 'Gerenciar requisições de serviços da área de TIC':

AXELOS. ITIL 4: IT Infrastructure Library — Edition 2024. London: The Stationery Office, 2024. Disponível em: inserir link. Acesso em: inserir data de acesso.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION; INTERNATIONAL ELECTROTECHNICAL COMMISSION. ISO/IEC 20000-1:2022: Tecnologia da informação - Gerenciamento de serviços - Parte 1: Requisitos do sistema de gerenciamento de serviços. Geneva: ISO, 2022. Disponível em: inserir link. Acesso em: inserir data de acesso.

MARANHÃO. PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO. Tribunal de Justiça. **Resolução GP nº 91, de 10 de novembro de 2023.** São Luís, 04 de dezembro de 2023. Institui a Cadeia de Valor do Poder Judiciário do Estado do Maranhão - PJMA. Disponível em: https://www.tjma.jus.br/atos/tj/geral/506573/132/pnao Acesso em: 06 de fevereiro de 2025.

MARANHÃO. PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO. Tribunal de Justiça. Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC). **Manual descritivo do subprocesso 'Gerenciar mudanças da área de TIC'.** São Luís, MA, 2025.

MARANHÃO. PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO. Tribunal de Justiça. Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC). **Manual descritivo do subprocesso 'Gerenciar incidentes da área de TIC'.** São Luís, MA, 2025.

MARANHÃO. PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO. Tribunal de Justiça. Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC). **Manual descritivo do subprocesso 'Gerenciar ativos da área de TIC'.** São Luís, MA, 2025.

MARANHÃO. PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO. Tribunal de Justiça. Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC). **Manual descritivo do subprocesso 'Gerenciar portfólio de projetos de TIC'.** São Luís, MA, 2025.

MARANHÃO. PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO. Tribunal de Justiça. Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC). **Manual descritivo do subprocesso 'Gerenciar projetos de TIC'.** São Luís, MA, 2025.