



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS**

Sumário

1. Objetivo2
2. Definições2
3. Diretrizes3
 - 3.1. Horário de Atendimento3
 - 3.2. Plantão3
 - 3.3. Datas sem Operação3
 - 3.4. Período de Recesso3
 - 3.5. Canais de Comunicação3
4. Função: Central de Serviços de TI4
 - 4.1. Papéis e Responsabilidades4
 - 4.2. Fluxo do Processo7
 - 4.2.1. Realizar Atendimento7
 - 4.2.2. Entradas e Saídas do Processo8
 - 4.2.3. Descrição do Fluxo do Processo8
 - 4.2.4. Matriz RECI (RACI)10
 - 4.2.5. Monitorar Chamados12
 - 4.2.6. Entradas e Saídas do Processo12
 - 4.2.7. Descrição do Fluxo do Processo13
 - 4.2.8. Matriz RECI (RACI)14
5. Controles do Processo15
 - 5.1. Indicadores do Processo15
6. Histórico de Revisão e Periodicidade16



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS**

1. Objetivo

Estabelecer a Central de Serviços de TI como ponto único de contato para o Usuário/Cliente do Tribunal de Justiça do Maranhão, no recebimento de novos registros de Incidentes e Requisições de Serviços de TI.

A Central de Serviços de TI deve registrar, quando possível, registrar todos os incidentes e requisições de serviços de TI, e fornecer a interface para os demais processos, tais como Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, quando estes estiverem estabelecidos.

Principais Objetivos:

- Registrar todos os detalhes de incidente e requisições de serviço, efetuando a devida classificação e priorização;
- Prover o suporte inicial;
- Resolver incidentes e requisições de serviço para os quais a central de serviços está preparada;
- Escalar os chamados de incidentes e requisições de serviço conforme os acordos de nível de serviço (ANS) estabelecidos e/ou outros critérios de escalonamento;
- Manter a comunicação com os usuários sobre seus chamados até sua finalização;
- Finalizar todos os registros de incidentes e requisições de serviço que seja de sua responsabilidade;
- Conduzir a pesquisa de satisfação com os usuários;
- Atualizar os dados dos usuários quando for necessário.

Este documento é regulamentado pela Portaria GP – 8762018.

2. Definições

Catálogo de Serviços: Relação dos serviços de TI fornecidos pela CTIC;

Central de Serviços: Ponto único de contato para todos os usuários da área de TI para tratamento dos incidentes e requisições de serviço.

Incidente: Evento que não faz parte do funcionamento padrão de um serviço de TI e que causa, ou pode causar, uma interrupção do serviço ou uma redução do seu nível de desempenho;

Requisição de serviço: Requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, preferencialmente disponível no Catálogo de Serviços, por exemplo, uma requisição para informações ou aconselhamento, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário;

Gestor: Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI;

PRAdm: Processo administrativo eletrônico referente ao acompanhamento da execução do processo de trabalho.



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS**

3. Diretrizes

Os registros de incidentes e requisições de serviço tratados por esta função estão vinculados aos horários de funcionamento do atendimento da Central de Serviços de TI.

3.1. Horário de Atendimento

Segunda-feira à Sexta-feira: 07h00min às 19h00min.

3.2. Plantão

Segunda-feira à Sexta-feira: 18h00min às 00h00min.

Sábado, Domingo e Feriados: 08h00min às 00h00min.

Os plantões tratam de incidente e requisições de serviço para os serviços essenciais de TI.

3.3. Datas sem Operação

As datas em que a Central de Serviços de TI não estará em operação estão em conformidade com a portaria que regulamenta o calendário de feriados oficial do Tribunal de Justiça do Maranhão.

3.4. Período de Recesso

Não se aplica.

3.5. Canais de Comunicação

Os meios de comunicação disponíveis com a Central de Serviços de TI são:

Canal	Descrição
Telefone / Ramal	(98) 3194-6600 / 6600
Gestor	Via Sentinela
E-mail	informatica@tjma.jus.br



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS

4. Função: Central de Serviços de TI

4.1. Papéis e Responsabilidades

PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
Dono do Processo	Diretor de Informática e Automação	<ol style="list-style-type: none">1. Patrocinar, projetar, alterar o gerenciamento do processo e suas métricas.2. Definir a estratégia do processo.3. Assistir no desenho do processo.4. Assegurar que a documentação do processo esteja adequada, disponível e atualizada.5. Definir políticas e padrões adequados a serem empregados em todo o processo.6. Periodicamente revisar a estratégia do processo e assegurar que esteja adequado. Alterá-lo sempre que necessário.7. Realizar melhorias no processo.8. Desenvolver os modelos e fluxos de trabalho.
Gerente do Processo	Coordenador de Atendimento ao Usuário	<ol style="list-style-type: none">1. Atuar conforme atividades descritas no tópico “Papeis e Responsabilidades” no documento do processo de Gerenciamento de Incidente, quando tratar-se de um incidente.2. Atuar conforme atividades descritas no tópico “Papeis e Responsabilidades” no documento do processo de Cumprimento de Requisição, quando tratar-se de uma solicitação de serviço.
Gerente da Central de Serviços	Líder da Central de Serviços	<ol style="list-style-type: none">1. Indicar pessoas para as funções requeridas.2. Realizar atividades de Recursos Humanos quando necessário.3. Garantir que as equipes e as habilidades estejam disponíveis em todo o horário de atuação da operação.4. Gerenciar a equipe e os recursos da Central de Serviços de TI de acordo com o que foi estabelecido pela Alta Direção.5. Gerenciar as atividades da Central de Serviços de TI de acordo com o que foi estabelecido pela Alta Direção.6. Resolver questões de escalonamento funcional e hierárquico.7. Assumir um papel mais amplo no atendimento ao cliente.8. Reportar para as partes interessadas qualquer problema que possa impactar significativamente a organização.9. Participar das reuniões do comitê de mudanças (CCM).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS

PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
		<ol style="list-style-type: none">10. Manter responsabilidade por todos os registros de incidentes e requisições de serviço que esteja sob demanda da Central de Serviços de TI.11. Identificar melhorias para a Central de Serviços de TI.12. Promover as melhorias para a Central de Serviços de TI.13. Garantir que a central de serviços seja o ponto único de contato para a comunidade de usuários.
Supervisor da Central de Serviços	Servidor da área de TIC	<ol style="list-style-type: none">1. Atuar como ponto de escalação quando houver dúvidas, dificuldades ou questões controversas a um chamado ou chamada recebida.2. Produzir informações estatísticas e relatórios gerenciais.3. Fornecer informações e relatórios gerenciais sobre a operação da Central de Serviços de TI para as partes interessadas.4. Representar a Central de Serviços de TI nas reuniões.5. Propor treinamentos às equipes e sessões de conscientização.6. Estabelecer um relacionamento com o Gerente de Mudança.7. Realizar reuniões com as equipes da Central de Serviços de TI quando houver mudanças ou implementações que possam afetar o volume de chamados na Central de Serviços de TI.8. Auxiliar os analistas no primeiro nível de atendimento quando a carga de trabalho estiver elevada ou quando uma habilidade técnica adicional é necessária.9. Apoiar e acompanhar a operação conforme acordado com o gerente da central de serviços.10. Propor melhorias para a central de serviços.
Coordenador de grupo solucionador	Servidor de TI, responsável pelo serviço que originou o chamado	<ol style="list-style-type: none">1. Apoiar e acompanhar a operação conforme acordado nos níveis de serviços operacionais.2. Facilitar a comunicação entre TI e negócios no nível operacional.3. Reforçar as expectativas dos clientes quanto aos níveis de serviços acordados.
Grupo solucionador	Servidores de TI, responsáveis pelo serviço que originou o chamado	<ol style="list-style-type: none">1. Manter a central de serviços informada sobre a sua atuação em chamados (incidentes e requisições) e apoiá-la, quando solicitado.2. Facilitar a comunicação entre TI e negócios no nível operacional.3. Representar o grupo solucionador em reuniões.
Analista da Central de Serviços	Atendentes terceirizados, estagiários e servidores da DIA	<ol style="list-style-type: none">1. Ser o ponto único de contato com o(s) usuário(s).2. Seguir os processos da Central de Serviços.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS

PAPEL	RESPONSÁVEL	ATIVIDADES
		<ol style="list-style-type: none">3. Atuar conforme atividades descritas no tópico “Papeis e Responsabilidades” no documento do processo de Gerenciamento de Incidente, quando tratar-se de um incidente.4. Atuar conforme atividades descritas no tópico “Papeis e Responsabilidades” no documento do processo de Cumprimento de Requisição, quando tratar-se de uma solicitação de serviço.
Solicitante	Usuários de TIC	<ol style="list-style-type: none">1. Solicitar atendimento para um incidente ou uma solicitação de serviço.
Grupo Solucionador	Servidores da DIA responsáveis pelos serviços que originou a requisição	<ol style="list-style-type: none">1.1.1. Atuar conforme atividades descritas no tópico “Papeis e Responsabilidades” no documento do processo de Gerenciamento de Incidente, quando tratar-se de um incidente.2.1.1. Atuar conforme atividades descritas no tópico “Papeis e Responsabilidades” no documento do processo de Cumprimento de Requisição, quando tratar-se de uma solicitação de serviço.3.1.1. Manter a central de serviços informada sobre sua atuação nos chamados, sejam eles relacionados a incidentes ou uma solicitação de serviço.

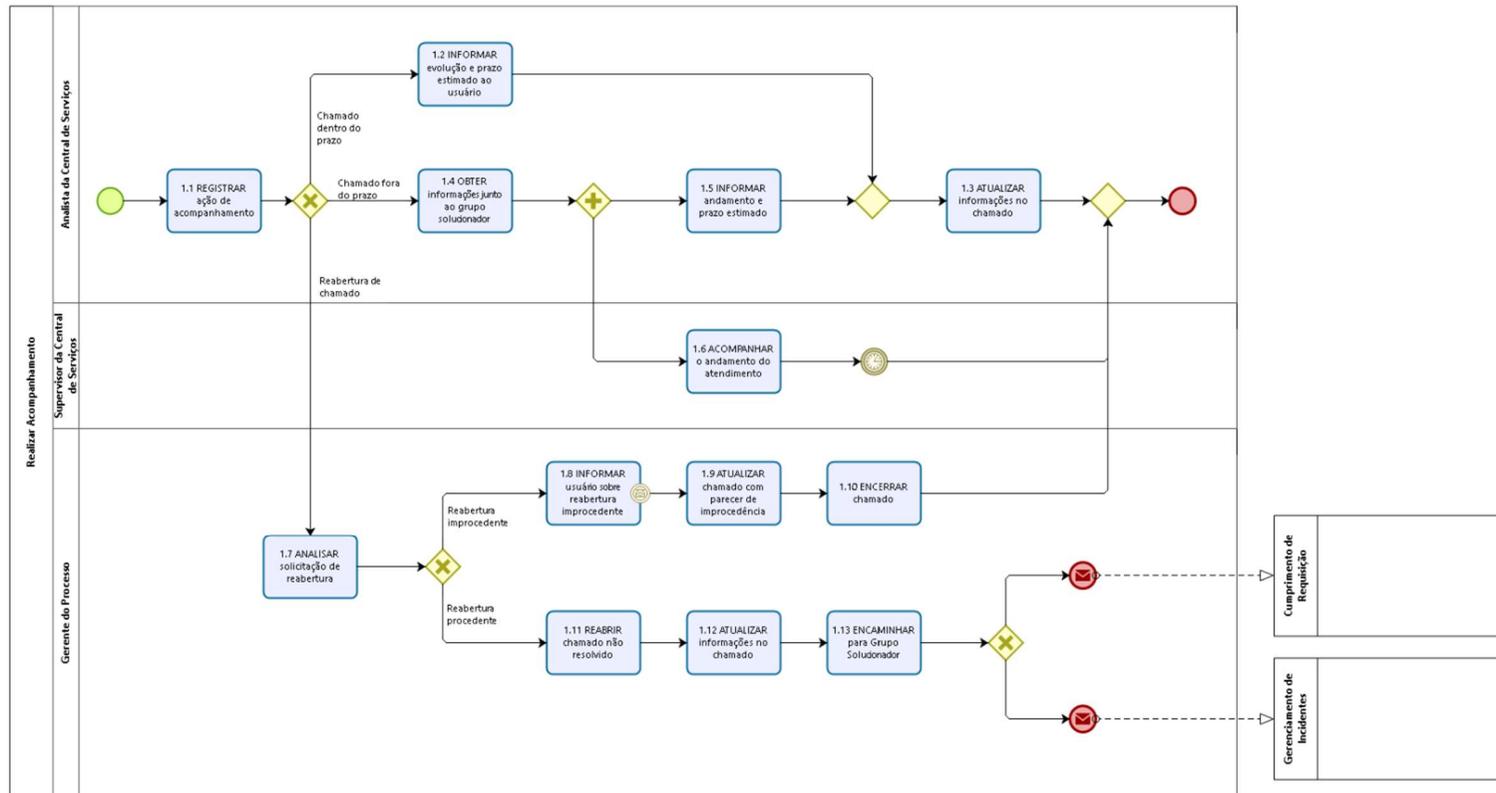


PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS

4.2. Fluxo do Processo

4.2.1. Realizar Atendimento





**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS**

4.2.2. Entradas e Saídas do Processo

ENTRADAS	SAÍDAS
<ul style="list-style-type: none">- Requisição de informação;- Chamados abertos;- Reabertura de chamados.	<ul style="list-style-type: none">- Requisição de informação atualizada;- Registro de chamado atualizado;- Chamado reaberto.

4.2.3. Descrição do Fluxo do Processo

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	1.1 REGISTRAR ação de acompanhamento	Analista da Central de Serviços	<p>Quando o analista da central de serviços identifica um chamado já existente para a solicitação do usuário, este deve registrar uma ação de acompanhamento no respectivo chamado com as informações dadas ou recebidas pelo usuário. O analista da central de serviços deve avaliar, inclusive, se a solicitação corresponde à:</p> <ul style="list-style-type: none">- Reabertura;- Reclamação;- Informação. <p>Para todas as situações, em se tratando de chamado já existente, o prazo deve ser verificado se está dentro ou fora.</p>
	1.2 INFORMAR evolução e prazo estimado ao usuário	Analista da Central de Serviços	<p>Ao tratar de uma informação ou reclamação do chamado existente, o analista da central de serviços deverá informar o usuário o prazo estimado, informando inclusive que está em conformidade e prestar os devidos esclarecimentos sobre as ações que estão sendo executadas e disponíveis no chamado. Deve, também, informar ao usuário e orientá-lo sobre como proceder para acompanhar o andamento do chamado pela ferramenta.</p>
	1.3 ATUALIZAR informações no chamado	Analista da Central de Serviços	<p>O analista deve atualizar o chamado com as informações relativas ao contato do usuário transcrevendo, de forma sucinta, o prazo e as ações repassadas. O mesmo deverá ser realizado quando tratar-se de chamado fora do prazo.</p>
	1.4 OBTER informações junto ao grupo solucionador	Analista da Central de Serviços	<p>Ao tratar de uma informação ou reclamação do chamado existente, porém fora do prazo de solução, o analista da central de serviços deverá contactar o responsável pela</p>



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
			execução do chamado, ou com o coordenador direto (quando se fizer necessário), a fim de obter informações sobre seu andamento. Deve-se solicitar também um prazo estimado para a resolução do chamado para que o usuário possa ser informado. Ao final do contato com o responsável pela execução da atividade ou seu coordenador, o analista da central de serviços deverá informar seu supervisor com as informações obtidas.
	1.5 INFORMAR andamento e prazo estimado	Analista da Central de Serviços	O analista da central de serviços, em posse das informações obtidas, deverá entrar em contato com o usuário e informá-lo sobre o prazo estimado e as ações necessárias.
	1.6 ACOMPANHAR o andamento do atendimento	Supervisor da Central de Serviços	Ao ser informado sobre um chamado fora do prazo, deve-se acompanhar o andamento do atendimento para garantir o cumprimento do novo prazo estimado e informado ao usuário. Seu contato direto será realizado com o coordenador do grupo solucionador responsável pelo atendimento.
	1.7 ANALISAR solicitação de reabertura	Gerente do Processo	Quando a solicitação for referente a uma reabertura de chamado, o gerente do processo deverá obter o parecer deste usuário e analisando, junto ao mesmo, a solução que foi aplicada anteriormente e efetuar todos os testes, quando necessários, para validar a solução. No decorrer desta atividade pode ser necessário o contato com o grupo solucionador responsável pela execução da atividade para sanar eventuais dúvidas
	1.8 INFORMAR usuário sobre reabertura improcedente	Gerente do Processo	Caso identifique que o chamado foi resolvido de fato, comprovado pelos testes, constatando improcedência da sua reabertura, o gerente do processo entrará em contato com o usuário para esclarecimentos da solução aplicada. Deve-se, se assim for possível, orientá-lo na execução dos procedimentos de análise e validação da solução.
	1.9 ATUALIZAR chamado com parecer da improcedência	Gerente do Processo	Após o gerente do processo informar e orientar o usuário na execução dos procedimentos de análise e validação da solução, deve-se registrar no chamado toda a sua atuação sobre o caso.
	1.10 ENCERRAR chamado	Gerente do Processo	Depois de atualizar as informações de reabertura improcedente, o gerente do processo deve encerrar o chamado no Gestor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
1.11	REABRIR chamado não resolvido	Gerente do Processo	Caso identifique que o chamado realmente não foi resolvido conforme informado pelo usuário, o gerente do processo deve reabrir o chamado. A reabertura implicará na continuidade da contagem de tempo de atendimento para aferição dos níveis mínimos de serviços, à qual encontrava-se em estado de pausa, decorrente do encerramento técnico.
1.12	ATUALIZAR informações no chamado	Gerente do Processo	Após reabrir o chamado, o gerente do processo deve registrar toda a sua atuação sobre o caso.
1.13	ENCAMINHAR para Grupo Solucionador	Gerente do Processo	Com as informações atualizadas, o gerente do processo deve encaminhar o chamado ao grupo solucionador mais indicado para a sua resolução.

4.2.4. Matriz RECI (RACI)

Atividades	Usuário de TIC ou VIP	Gerente do Processo	Supervisor da Central de Serviços	Analista da Central de Serviços	Grupo Solucionador
1.1 REGISTRAR ação de acompanhamento	-	-	R	E	-
1.2 INFORMAR evolução e prazo estimado ao usuário	I	-	R	E	-
1.3 ATUALIZAR informações no chamado	I	-	R	E	-
1.4 OBTER informações junto ao grupo solucionador	I	R	I	E	C
1.5 INFORMAR andamento e prazo estimado	I	R	I	E	-
1.6 ACOMPANHAR o andamento do atendimento	I	R	E	I	C
1.7 ANALISAR solicitação de reabertura	-	R/E	-	C	C
1.8 INFORMAR usuário sobre reabertura improcedente	I	R/E	-	-	-
1.9 ATUALIZAR chamado com parecer da improcedência	-	R/E	-	-	-
1.10 ENCERRAR chamado	I	R/E	-	-	-
1.11 REABRIR chamado não resolvido	I	R/E	-	I	I
1.12 ATUALIZAR informações no chamado	-	R/E	-	-	-
1.13 ENCAMINHAR para Grupo Solucionador	I	R/E	-	I	I

LEGENDA: R – Responsável (*Accountable*) | E – Executor (*Responsible*) | C – Consultado (*Consulted*) | I – Informado (*Informed*)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

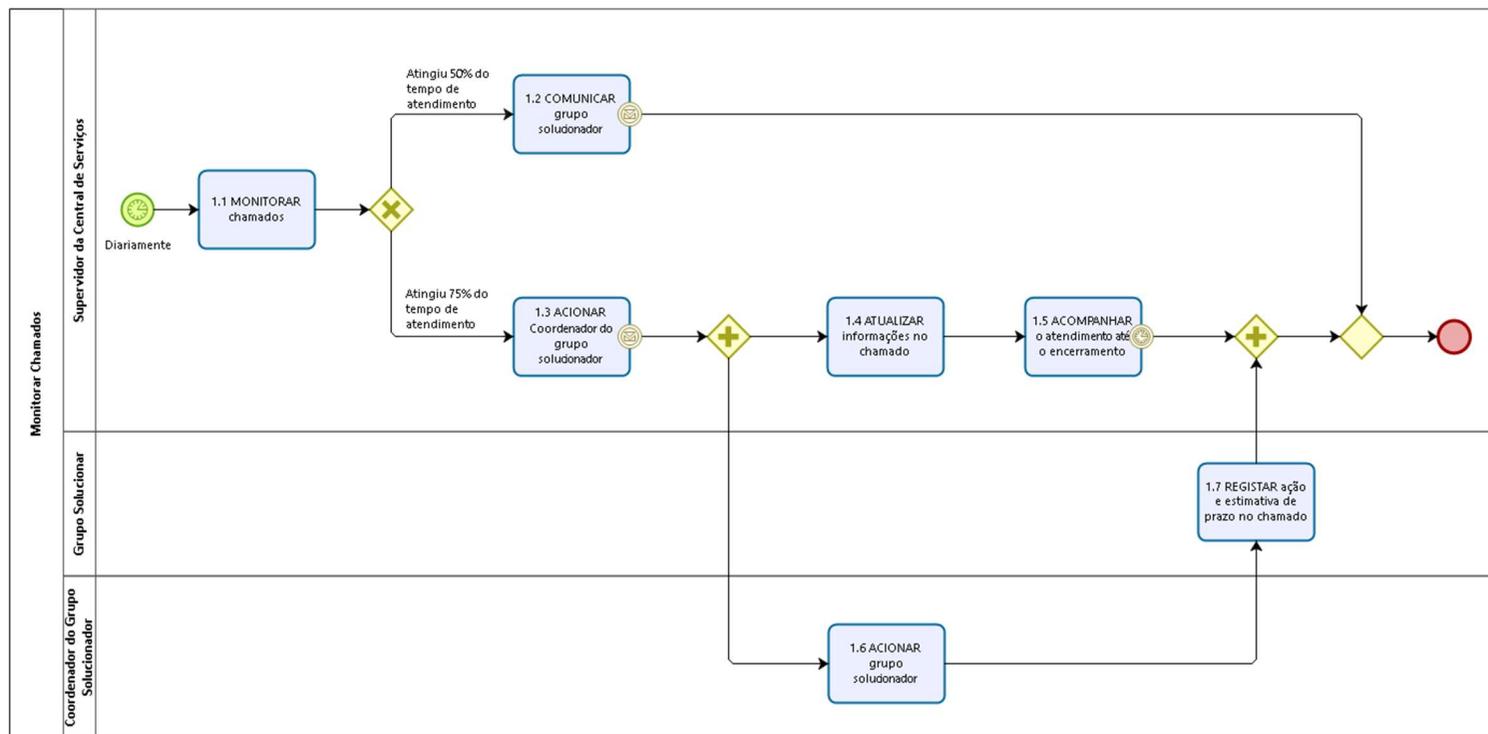
PROCESSO DE TRABALHO
FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS

4.2.5. Monitorar Chamados



4.2.6. Entradas e Saídas do Processo



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS**

ENTRADAS	SAÍDAS
<ul style="list-style-type: none">- Requisição de informação;- Chamados abertos;- Alertas de tempo de atendimento.	<ul style="list-style-type: none">- Requisição de informação atualizada;- Registro de chamado atualizado.

4.2.7. Descrição do Fluxo do Processo

#IT	Atividades	Responsável	Procedimentos
	1.1 MONITORAR chamados	Supervisor da Central de Serviços	Ao longo do dia o supervisor da central de serviços realizará o monitoramento dos chamados nas diversas filas adotando as ações cabíveis para mantê-los dentro dos limites de atendimento previamente acordados.
	1.2 COMUNICAR grupo solucionador	Supervisor da Central de Serviços	Ao atingir 50% do prazo determinado para solução, o SGS deve comunicar a situação do chamado ao grupo solucionador por meio de um e-mail.
	1.3 ACIONAR Coordenador do grupo solucionador	Supervisor da Central de Serviços	Ao atingir 75% do prazo determinado para solução, o supervisor deverá comunicar a situação do chamado ao Coordenador do grupo solucionador, via telefone, e obter informações a respeito do seu andamento.
	1.4 ATUALIZAR informações no chamado	Supervisor da Central de Serviços	O supervisor da central de serviços deverá atualizar o chamado com as informações que forem obtidas.
	1.5 ACOMPANHAR o atendimento até o encerramento	Supervisor da Central de Serviços	Caberá ao supervisor da central de serviços acompanhar o andamento do chamado até o seu encerramento. Qualquer comunicação necessária deverá partir deste.
	1.6 ACIONAR grupo solucionador	Coordenador do Grupo Solucionador	O coordenador do grupo solucionador responsável pelo atendimento do chamado deverá avaliar a sua situação e acionar o analista que estava tratando do mesmo. Na ausência deste, designar um segundo analista. Deve-se definir uma ação a ser tomada e incluir o prazo estimado para sua solução. Estas informações devem estar disponíveis para o supervisor da central de serviços o quanto antes.
	1.7 REGISTRAR ação e estimativa de prazo no chamado	Grupo Solucionador	O analista do grupo solucionador deve registrar no chamado ação e prazo para a solução definidos em conjunto com o coordenador deste grupo. Deve, também, registrar as informações que julgar relevantes, as quais ficarão disponíveis para consulta dos envolvidos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

PROCESSO DE TRABALHO
FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS

4.2.8. Matriz RECI (RACI)

Atividades	Usuário de TIC ou VIP	Coordenador do Grupo Solucionador	Supervisor da Central de Serviços	Analista da Central de Serviços	Grupo Solucionador
1.1 MONITORAR chamados	-	-	R/E	-	-
1.2 COMUNICAR grupo solucionador	-	-	R/E	-	I
1.3 ACIONAR Coordenador do grupo solucionador	-	I	R/E	I	-
1.4 ATUALIZAR informações no chamado	I	C	R/E	-	C
1.5 ACOMPANHAR o atendimento até o encerramento	I	I	R/E	I	I
1.6 ACIONAR grupo solucionador	-	E	R/I	-	I
1.7 REGISTRAR ação e estimativa de prazo no chamado	I	R	I	I	E

LEGENDA: R – Responsável (*Accountable*) | E – Executor (*Responsible*) | C – Consultado (*Consulted*) | I – Informado (*Informed*)



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**PROCESSO DE TRABALHO
FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS**

5. Controles do Processo

5.1. Indicadores do Processo

Descrição	Total de chamado reabertos
Periodicidade	Semanal e Mensal
Meta	N/A
Cálculo	Quantidade total de registros reabertos com ou sem procedência.

Descrição	Total de chamados reabertos improcedentes
Periodicidade	Mensal
Meta	N/A
Cálculo	Quantidade total de registros reabertos improcedentes.

Descrição	Total de chamados reabertos procedentes
Periodicidade	Mensal
Meta	N/A
Cálculo	Quantidade total de registros reabertos procedentes.

Descrição	Porcentagem de chamados fora do prazo
Periodicidade	Semanal
Meta	<10%
Cálculo	(Quant. Total de registros atendidos no período fora do prazo / quant. Total de registros concluídos) x 100

