



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PIAUÍ**  
**SECRETARIA DA PRESIDÊNCIA - SECPRE**  
Pça Des. Edgard Nogueira s/n - Bairro Cabral - Centro Cívico - CEP 64000-830  
Teresina - PI - www.tjpi.jus.br

Portaria (Presidência) N° 721/2021 - PJPI/TJPI/SECPRE, de 15 de março de 2021

Dispõe sobre a instituição do **Processo da Função da Central de Serviços de TIC** no Âmbito do Poder Judiciário do Estado do Piauí.

O **PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ**, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

**CONSIDERANDO** a Resolução n° 370-CNJ, de 28 de janeiro de 2021, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTICJUD);

**CONSIDERANDO** a Tecnologia de Informação (TIC) como ferramenta indispensável à realização das funções institucionais do TJPI e como instrumento para viabilizar soluções que conduzam ao alcance dos objetivos estratégicos do Tribunal;

**CONSIDERANDO** o disposto nos itens 6.1.g, 6.1.h e 6.1.i, do Levantamento iGovTIC-Jud-2020 do CNJ, referente à formalização e cumprimento do processo de Gerenciamento da Central de Serviços TIC;

**CONSIDERANDO** as recomendações das boas práticas de gerenciamento de serviços de TIC, tais como a ABNT ISO/IEC 20.000, COBIT 5.0 e ITIL 2011;

#### **R E S O L V E:**

**Art. 1º** Fica instituído o Processo da Função Central de Serviços no Tribunal de Justiça do Estado do Piauí.

**Art. 2º** Para os fins deste Ato, entende-se como:

**I - Serviço de TIC:** serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes, para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;

**II - Incidente:** qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa uma interrupção do mesmo ou uma redução da sua qualidade;

**III - Problema:** causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes;

**IV - Item de Configuração (IC):** qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TIC. Por exemplo: servidor, roteador, software etc.;

**V - Requisição de Mudança (RdM):** pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;

**VI - Gerente do Processo da Função Central de Serviços:** servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação designado para gerenciar e monitorar o processo, bem como implementar ações de melhoria contínua;

**VII - Dono do Serviço:** responsável pelas decisões relacionadas a um serviço. Este papel é desempenhado pela área de negócio do Tribunal;

**VIII - Usuário:** magistrados, servidores, requisitados, prestadores de serviços terceirizados, advogados, Ministério Público, peritos, outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça Estadual e qualquer outro usuário externo que esteja acessando os serviços de TIC do TJPI.

**Art. 3º** O processo definido visa atingir os seguintes objetivos:

**I** – Definir, documentar, monitorar e medir o trabalho executado pela equipe da Central de Serviços;

**II** – Fornecer e melhorar o relacionamento e a comunicação com o negócio e com os clientes;

**III** – Prover um ponto único de contato para todos os usuários da área de TIC para tratamento dos incidentes e requisições de serviço.

**Art. 4º** O Processo da Função Central de Serviços observará o manual do processo, Anexo Único desta Portaria e dela parte integrante.

**Art. 5º** Os fluxos, o manual, a documentação e as demais informações sobre o processo estão disponíveis no Portal da Governança de TIC, na página do TJPI.

**Art. 6º** Os papéis definidos no manual do processo, relativos aos servidores da STIC, serão designados pelo Secretário da unidade.

**Art. 7º** A atribuição do papel “dono do serviço” será feita por meio de portaria, aprovada pela Presidência do Tribunal.

**Art. 8º** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

#### **ANEXO ÚNICO** **PROCESSO DA FUNÇÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS**

##### **1 - OBJETIVO**

Definir o processo da função da Central de Serviços a ser implantado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí - STIC/TJPI.

## 2. PROPÓSITO DO PROCESSO

Este processo tem como propósito prover um ponto único de contato para todos os usuários da área de TIC para tratamento dos incidentes e requisições de serviço, registrando e gerenciando todos os eventos por meio de ferramentas de softwares especializadas.

## 3. ESCOPO

Este processo é aplicável a todos os serviços prestados pela STIC/TJPI.

## 4. DEFINIÇÕES E ABREVIACÕES

- Incidente:** qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa uma interrupção deste ou uma redução da sua qualidade;
- Serviço de TIC:** serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;
- Requisição de Mudança (RdM):** pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;
- Gestioneiro Livre de Parc Informatique (GLPI):** ferramenta de gestão de incidentes, gerenciamento de Ativos de TI, rastreamento de problemas e central de serviços.
- Usuário:** magistrados, servidores, requisitados, prestadores de serviços terceirizados, advogados, Ministério Público, peritos, outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça Estadual e qualquer outro usuário externo que esteja acessando os serviços de TIC do TJPI;

## 5. BENEFÍCIOS ESPERADOS

Com a implementação do processo da função Central de Serviços de TIC no TJPI espera-se que:

- Definir, documentar, monitorar e medir o trabalho executado pela equipe da Central de Serviços;
- Fornecer e melhorar o relacionamento e a comunicação com o negócio e com os clientes;
- Prover um ponto único de contato para todos os usuários da área de TIC para tratamento dos incidentes e requisições de serviço.

## 6. REGRAS GERAIS

- Todo e qualquer incidente, ou requisição de serviço, deve passar pela Central de Serviços;
- Registrar todos os detalhes relevantes dos incidentes/requisições de serviço;
- Resolver os incidentes/requisições de serviço o mais breve possível;
- Manter os usuários informados do progresso de sua requisição.

## 7. INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS

- Gerenciamento de Incidentes:** quando um chamado for identificado como um incidente, a central de serviços o direciona para o processo de gerenciamento de incidentes;
- Cumprimento de Requisições:** quando um chamado for identificado como uma solicitação de determinado serviço prestado pela TIC, a central de serviços o direciona para o processo de cumprimento de requisição.

## 8. ENTRADAS E SAÍDAS

As principais entradas e saídas do processo de Central de Serviços são:

### 8.1. ENTRADAS

- Chamados;
- Eventos;
- Solicitações.

### 8.2. SAÍDAS

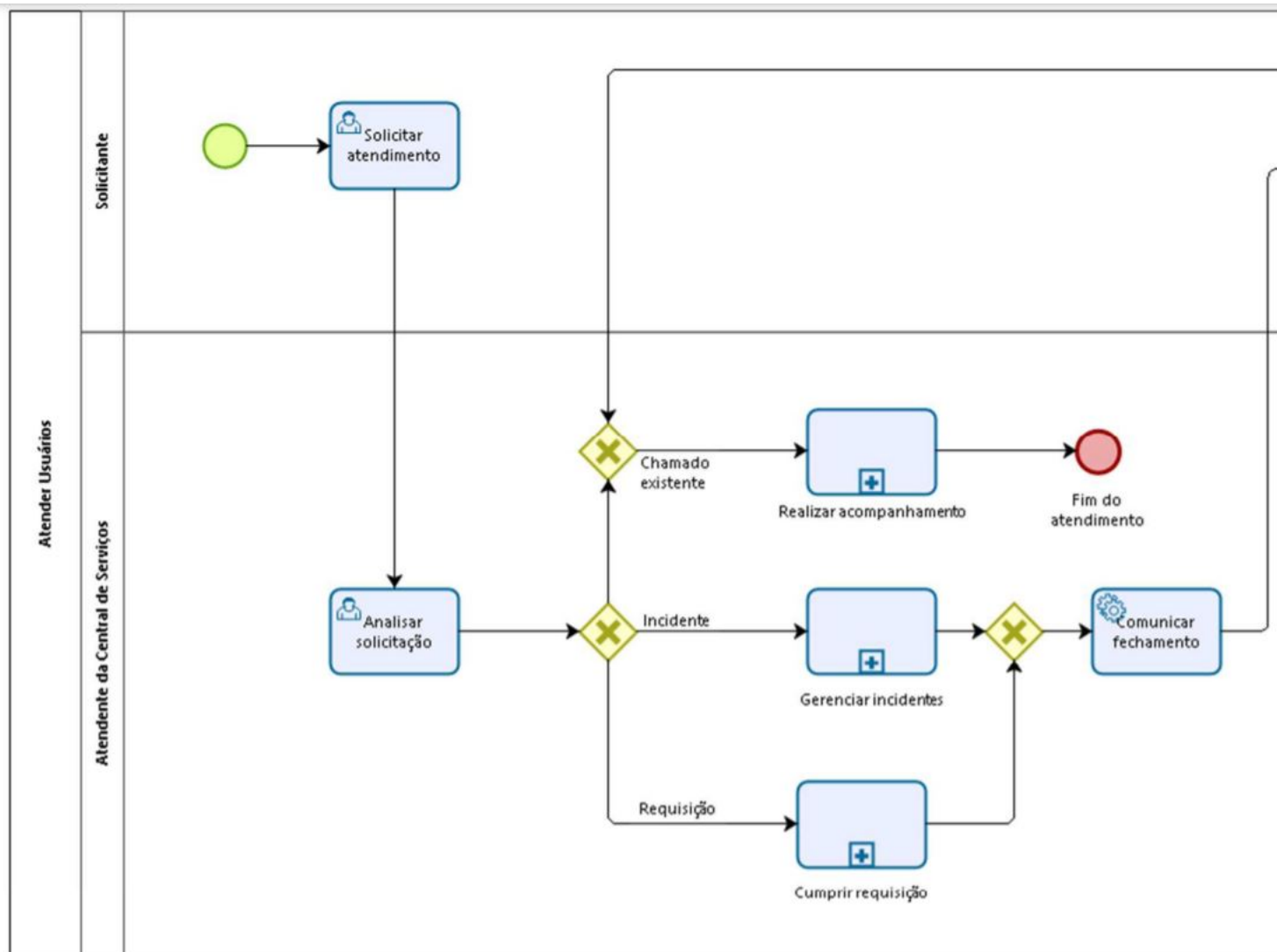
- Incidentes;
- Requisições de serviços.

**9. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

Abaixo estão definidos os papéis, seus executores e suas responsabilidades:

<b>PAPEL</b>	<b>QUEM EXERCE O PAPEL</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>
<b>Dono do Processo</b>	Servidor da área de TIC formalmente designado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar relatórios e indicadores de desempenho;</li> <li>• Propor mudanças no processo;</li> <li>• Autorizar mudanças no processo;</li> <li>• Remover impedimentos para a execução do processo;</li> <li>• Prover recursos para a execução das atividades do processo</li> </ul>
<b>Gerente do Processo da Central de Serviços</b>	Servidor da área de TIC do Tribunal responsável pelo gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar relatórios;</li> <li>• Garantir que os indicadores de desempenho sejam medidos;</li> <li>• Garantir que o processo seja executado corretamente;</li> <li>• Registrar ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias;</li> <li>• Garantir a integração com outros processos.</li> </ul>
<b>Atendente da Central de Serviços</b>	Servidor da área de TIC ou terceirizado lotado na Central de Serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir que os processos da função central de serviços sejam seguidos;</li> <li>• Garantir que a central de serviços seja o ponto único de contato para todos os clientes;</li> <li>• Gerenciar as atividades e recursos da central de serviços;</li> <li>• Reportar para o superior hierárquico qualquer evento que possa impactar significativamente o negócio;</li> <li>• Facilitar a comunicação entre TIC e negócio no nível operacional.</li> </ul>

**10. DETALHAMENTO DOS PRINCIPAIS SUBPROCESSOS****10.1. SUBPROCESSO ATENDER USUÁRIOS**



#### 10.1.1. SOLICITAR ATENDIMENTO

Para solicitar ou informar a falha de um serviço, o usuário deve entrar em contato com a central de serviços diretamente pelo sistema GLPI.

#### 10.1.2. ANALISAR SOLICITAÇÃO

Ao atender um usuário ou receber uma solicitação, o analista da central de serviços deve:

- Analisar as informações do solicitante e, se necessário, solicitar informações complementares (ex.: mensagem de erro, equipamento inoperante ou não);
- Consultar no GLPI se há registro de um incidente ou requisição de serviço para a mesma solicitação.

#### 10.1.3. REALIZAR ACOMPANHAMENTO

Caso já exista um registro de incidente ou requisição de serviço para a solicitação recebida, o fluxo seguirá conforme subprocesso realizar acompanhamento.

#### 10.1.4. GERENCIAR INCIDENTES

Se a solicitação do usuário se tratar de um novo chamado referente a um incidente, o fluxo segue para o subprocesso gerenciar incidentes.

#### 10.1.5. CUMPRIR REQUISIÇÃO

Se a solicitação do usuário se tratar de um chamado referente a uma requisição de serviço, o fluxo segue para o subprocesso cumprir requisições.

**10.1.6. COMUNICAR FECHAMENTO**

Sempre que o chamado for encerrado, o GLPI envia um e-mail para o usuário solicitante comunicando seu fechamento. Além disso, o usuário é informado que tem até 3 (três) dias úteis para reabri-lo caso o problema persista. Passado este prazo, o chamado não poderá mais ser reaberto.

**10.1.7. AVALIAR RESOLUÇÃO**

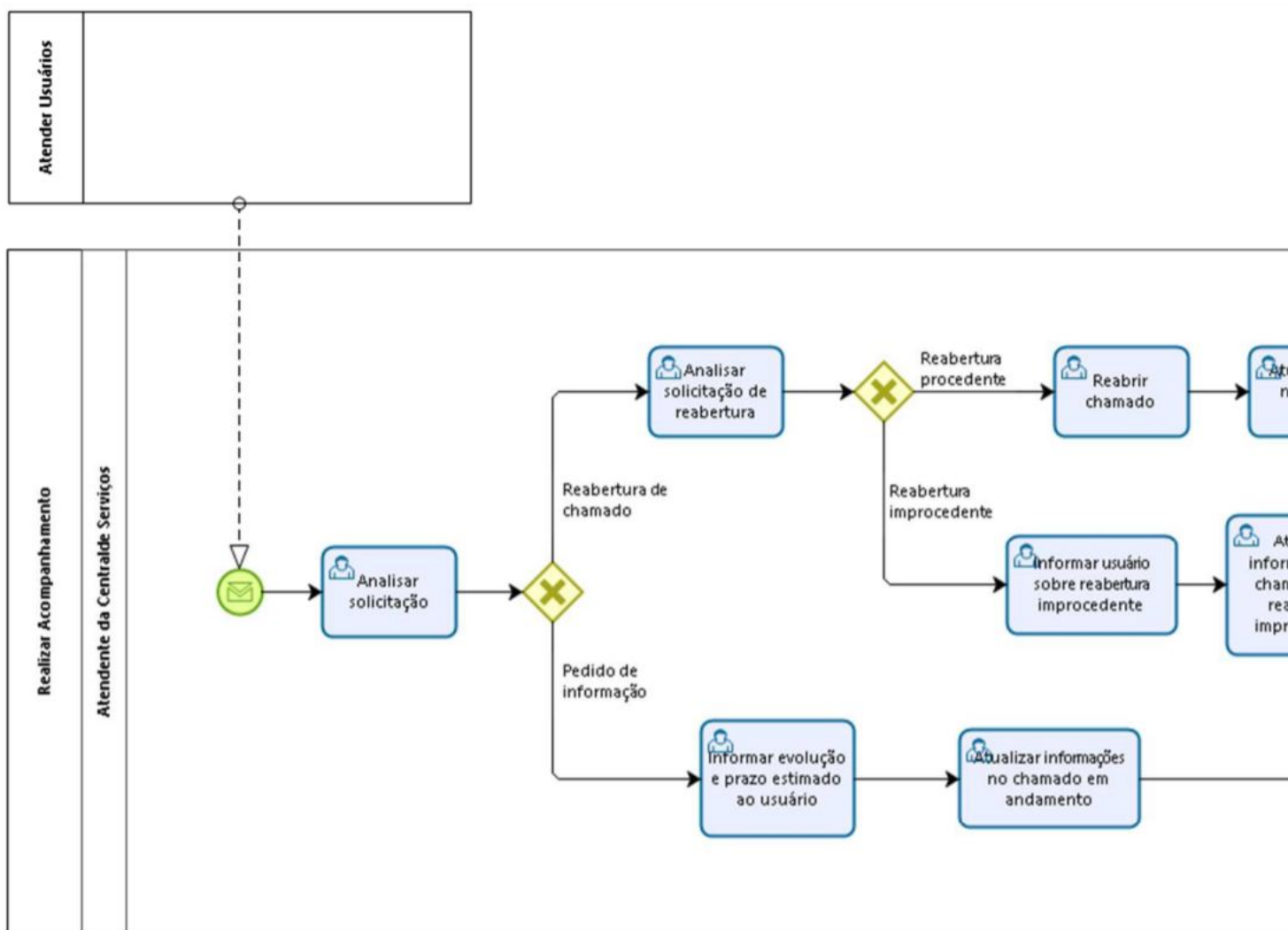
Ao receber o comunicado, o usuário solicitante avalia se a sua solicitação foi de fato resolvida. No caso de não ter sido resolvida, o usuário deve informar à central de serviços quais pontos não foram atendidos.

O usuário solicitante tem até 3 (três) dias úteis para reabrir o chamado encerrado. Após esse período, não será possível reabri-lo, somente criar um novo chamado caso o problema não tenha sido solucionado em sua totalidade.

**10.1.8. AVALIAR ATENDIMENTO**

O solicitante recebe um e-mail com um link para um formulário de avaliação do atendimento. Neste formulário, o solicitante pode informar seu nível de satisfação em relação ao atendimento da sua solicitação.

**10.2. SUBPROCESSO REALIZAR ACOMPANHAMENTO**



**10.2.1. ANALISAR SOLICITAÇÃO**

O analista também deve avaliar as seguintes situações para decidir como proceder:

- Se a solicitação corresponde a uma reabertura de chamado;
- Se a solicitação corresponde a uma solicitação de informação sobre o chamado.

**10.2.2. ANALISAR SOLICITAÇÃO DE REABERTURA**

Quando a solicitação for referente a uma reabertura de chamado, o analista deve obter o parecer do usuário, analisá-lo junto à solução que foi adotada anteriormente e efetuar todos os testes necessários para validar a solução.

No decorrer desta atividade, poderá ser necessário entrar em contato com o grupo solucionador que encerrou tecnicamente o atendimento para sanar eventuais dúvidas.

### **10.2.3. REABRIR CHAMADO**

Caso a solicitação seja procedente, o atendente da central de serviços reabrirá o chamado.

### **10.2.4. ATUALIZAR INFORMAÇÕES NO CHAMADO NÃO RESOLVIDO**

Após a reabertura do chamado, o analista deve registrar toda a sua atuação sobre o caso.

### **10.2.5. ENCAMINHAR CHAMADO NÃO RESOLVIDO PARA GRUPO SOLUCIONADOR**

Com as informações atualizadas, o analista encaminha o chamado ao grupo solucionador mais indicado para a resolução do chamado.

### **10.2.6. INFORMAR USUÁRIO SOBRE REABERTURA IMPROCEDENTE**

Caso identifique que o chamado foi resolvido e que sua reabertura é improcedente, o analista da central de serviços entrará em contato com o usuário para esclarecer a solução adotada, orientando-o na execução dos procedimentos de análise e validação da solução.

### **10.2.7. ATUALIZAR INFORMAÇÕES NO CHAMADO COM REABERTURA IMPROCEDENTE**

Após o analista informar e orientar o usuário na execução dos procedimentos de análise e validação da solução, ele deve registrar no chamado toda a sua atuação sobre o caso.

### **10.2.8. FECHAR CHAMADO COM REABERTURA IMPROCEDENTE**

Depois de atualizar as informações de reabertura improcedente, o analista da central de serviços deve fechar o chamado no GLPI.

### **10.2.9. INFORMAR EVOLUÇÃO E PRAZO ESTIMADO AO USUÁRIO**

Quando a solicitação do usuário for identificada como uma reclamação ou informação sobre um chamado aberto, o analista da central de serviços deve prestar esclarecimentos ao usuário sobre o seu andamento, passando as informações que estiverem disponíveis no chamado.

Caso seja uma solicitação de urgência, o analista deverá registrar uma ação com essa característica.

Obs.: A solicitação de urgência não irá alterar o prazo para atendimento, mas deverá gerar uma alerta ao grupo solucionador que está atuando no chamado.

### **10.2.10. ATUALIZAR INFORMAÇÕES NO CHAMADO EM ANDAMENTO**

Após o analista informar o usuário sobre o andamento do chamado, ele deve atualizar esse chamado com as ações realizadas no atendimento.

## **11. INDICADORES DE DESEMPENHO**

Os indicadores descritos a seguir irão avaliar o desempenho da função central de serviços.

### **11.1. QUANTIDADE DE CHAMADOS REALIZADOS NO PERÍODO**

<b>Objetivo</b>	Analisar a quantidade de chamados realizados por período
<b>Fonte</b>	GLPI
<b>Periodicidade</b>	Trimestralmente
<b>Regra de cálculo</b>	Todos os incidentes + requisições de serviços
<b>Meta</b>	A definir

### **11.2. PERCENTUAL DE SOLUÇÃO EM TODOS OS NÍVEIS**

<b>Objetivo</b>	Analisar o percentual de solução em todos os níveis (1° e 2°)
<b>Fonte</b>	GLPI
<b>Periodicidade</b>	Semestral
<b>Regra de cálculo</b>	$(\text{Quantidade de chamados resolvidos por nível} / \text{quantidade total de chamados}) \times 100$
<b>Meta</b>	A definir

### 11.3. NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

<b>Objetivo</b>	Medir o nível de satisfação dos usuários por meio de pesquisa de satisfação
<b>Fonte</b>	GLPI
<b>Periodicidade</b>	Trimestralmente
<b>Regra de cálculo</b>	1. $(\text{Quantidade de chamados avaliados como bom e ótimo} / \text{quantidade total de chamados avaliados}) \times 100$ 2. $(\text{Quantidade de chamados avaliados como regular e ruim} / \text{quantidade total de chamados avaliados}) \times 100$
<b>Meta</b>	A definir

### 11.4. PERCENTUAL DE CHAMADOS ATENDIDOS POR TIPO DE CHAMADO

<b>Objetivo</b>	Medir o percentual de chamados atendidos por tipo (incidente e requisição)
<b>Fonte</b>	GLPI
<b>Periodicidade</b>	Trimestralmente
<b>Regra de cálculo</b>	1. $(\text{Total de incidentes atendidos} / \text{total de chamados}) \times 100$ 2. $(\text{Total de requisições atendidas} / \text{total de chamados}) \times 100$
<b>Meta</b>	A definir

### 11.5. PERCENTUAL DE CHAMADOS RESOLVIDOS NA CENTRAL DE SERVIÇOS

<b>Objetivo</b>	Percentual de chamados resolvidos na central de serviços sem a necessidade de escalar a solicitação
<b>Fonte</b>	GLPI
<b>Periodicidade</b>	Trimestralmente
<b>Regra de cálculo</b>	$(\text{Quantidade de chamados resolvidos na central de serviços} / \text{total de chamados resolvidos}) \times 100$
<b>Meta</b>	

A definir

**11.6. TEMPO MÉDIO DE RESOLUÇÃO POR TIPO DE SOLICITAÇÃO**

<b>Objetivo</b>	Identificar o tempo médio de resolução por tipo de solicitação
<b>Fonte</b>	GLPI
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente
<b>Regra de cálculo</b>	1. Tempo total de resolução das solicitações de incidentes / total de solicitações de incidentes 2. Tempo total de resolução das solicitações de requisições / total de solicitações de requisições
<b>Meta</b>	A definir

**12. MELHORIAS FUTURAS**

Propõe-se as seguintes melhorias a serem realizadas no próximo ciclo de revisão deste processo:

- Colocar no mesmo e-mail o fechamento do problema e a avaliação do atendimento;
- Os Acordos de Nível de Serviço (ANS) deverão contemplar a prioridade e o tipo da solicitação (incidente ou requisição);
- Adicionar a informação sobre o ANS, após a classificação do chamado pelo atendente da Central de Serviços, no e-mail que é enviado para o usuário que abriu o chamado;
- Adicionar um fluxo de trabalho para monitorar o atendimento dos chamados;
- Analisar a possibilidade de criação de novos indicadores para monitorar a execução deste processo.

**13 - HISTÓRICO DE VERSÕES**

VERSÃO	DATA	RESPONSÁVEL	ALTERAÇÕES REALIZADAS
1.0	01/03/2021	Eduardo Aguiar	Criação do documento
1.1	04/03/2021	Igor Lima	Revisão e formatação do documento



Documento assinado eletronicamente por **José Ribamar Oliveira, Presidente**, em 15/03/2021, às 17:43, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.tjpi.jus.br/verificar.php> informando o código verificador **2272797** e o código CRC **775410FF**.