

**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) Nº 840/2021 - PJPI/TJPI/SECPRE, de 05 de abril de 2021

Dispõe sobre a instituição do **Processo de Cumprimento de Requisição 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 nº 370 do Conselho Nacional de Justiça, 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 as 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.J, 6.1.K e 6.1.L, do Levantamento iGovTIC-Jud-2020 do CNJ, referente à formalização e cumprimento do processo de Gerenciamento de Requisições TIC;

**CONSIDERANDO** as recomendações das boas práticas de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), tais como a ABNT ISSO/IEC 20.000, COBIT 5.0 e ITIL 2011;

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

**Art. 1º** Fica instituído o Processo de Cumprimento de Requisição no Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI).

**Art. 2º** Para os fins desta portaria, 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 - Acordo de Nível de Serviço (ANS):** acordo entre a área de TIC e seus usuários. O ANS descreve o serviço de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com os usuários;

**III - 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

**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 de Cumprimento de Requisição:** servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação designado para gerenciar e monitorar o processo, bem como implementar ações de melhoria contínua;

**VII - Central de Serviços:** proporciona um único ponto central de contato para todos os usuários de TI. A Central de Serviços registra e gerencia todos os incidentes, solicitações de serviços e de acesso e fornece uma interface para outros processos de TIC;

**VIII - Grupo Solucionador:** equipe responsável por atuar no cumprimento das requisições, uma vez que a solução não foi encontrada, ou não pode ser aplicada, pela equipe da Central de Serviços;

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

**X - 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 a atingir os seguintes objetivos:

**I** - Definir, documentar, monitorar e medir o trabalho executado pela equipe da Central de Serviços e do Grupo Solucionador;

**II** - Oferecer um canal para os usuários requisitarem e receberem serviços padronizados de TIC;

**III** - Fornecer informações aos usuários relacionadas à disponibilidade dos serviços de TIC;

**IV** - Auxiliar os usuários com informações gerais sobre os serviços de TIC;

**V** - Receber reclamações e sugestões a respeito dos serviços de TIC.

**Art. 4º** A priorização das requisições de serviço será realizada pelo gestor de cada unidade da STIC, consultado o Comitê de Gestão de TIC, quando necessário.

**Art. 5º** Toda requisição de serviço que não tratar de contratação de TIC deverá ser originada através da criação de um chamado na ferramenta oficial deste Tribunal.

**Art. 6º** O Processo de Cumprimento de Requisição observará o manual do processo, Anexo Único a esta Portaria e dela parte integrante.

**Art. 7º** 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. 8º** Os papéis definidos no manual do processo, relativos aos servidores da STIC, serão designados pelo Secretário da unidade.

**Art. 9º** A atribuição do papel “dono do serviço” será feita por meio de portaria, aprovada pela Presidência do Tribunal.

**Art. 10.** O presente Ato entra em vigor a partir da data de sua publicação.

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

Teresina, 5 de abril de 2021.

Desembargador **JOSÉ RIBAMAR OLIVEIRA**  
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí

**ANEXO ÚNICO**  
**PORTARIA (PRESIDÊNCIA) Nº 840/2021 - PJPI/TJPI/STIC**  
**PROCESSO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO**

**1 - OBJETIVO**

Definir o Processo de Cumprimento de Requisição a ser implantado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - STIC, do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí - TJPI.

## 2 - PROPÓSITO DO PROCESSO

O Processo de Cumprimento de Requisição tem como propósito gerenciar o ciclo de vida das requisições de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC feitas pelos usuários do TJPI.

## 3. ESCOPO

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

## 4 - DEFINIÇÕES E ABREVIACÕES

**-Acordo de Nível de Serviço (ANS):** acordo entre a área de TIC e seus usuários. O ANS descreve o serviço de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com os usuários;

**-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;

**-Base de Conhecimento:** banco de dados lógico contendo informações usadas sobre incidentes e problemas relacionados aos serviços de TIC;

**-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.;

**-Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC):** fornece informações sobre ICs e os relacionamentos de dependência entre eles. Permite determinar a causa, a solução e o escalonamento de um incidente, rastreando as falhas anteriores ao mesmo IC;

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

**-Gestionnaire Libre de Parc Informatique (GLPI):** ferramenta de gestão de incidentes, gerenciamento de Ativos de TI, rastreamento de problemas e central de serviços.

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

## 5 - BENEFÍCIOS ESPERADOS

Os benefícios esperados com a implementação do Processo de Cumprimento de Requisição no TJPI são:

- Oferecer um canal para os usuários requisitarem e receberem serviços padrões, pré-definidos e aprovados;
- Fornecer informações aos usuários relacionadas à disponibilidade dos serviços;
- Auxiliar os usuários com informações gerais sobre os serviços;
- Receber reclamações e sugestões a respeito dos serviços.

## 6 - REGRAS GERAIS

-Todas as requisições devem ser registradas, controladas, coordenadas, promovidas e gerenciadas por todo o seu ciclo de vida por meio de um único sistema. Isso garante uma abordagem consistente e reproduzível para o tratamento das requisições e reduz o potencial conflito entre requisições;

- Todas as requisições devem ser checadas antes que o atendimento seja realizado, a fim de assegurar o uso eficiente dos recursos somente para requisições autorizadas;
- Prover treinamentos específicos às equipes de atendimento nas competências necessárias;
- O processo deve garantir que os usuários sejam mantidos informados sobre suas requisições;
- Garantir que as atividades estejam em comum acordo com as contratadas;
- Submeter as RdM ao gerente do processo de mudança e liberação, quando necessário.

## **7 - INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS**

Abaixo estão descritas as principais interfaces do Processo de Cumprimento de Requisição com os demais processos contidos no escopo do gerenciamento dos serviços de TIC:

- Gerenciamento do Catálogo de Serviços: garante que as solicitações disponíveis estão bem alinhadas e atualizadas para utilização dos usuários e vinculadas com os serviços do catálogo de TIC;
- Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços: depois de implantado, o BDGC terá que ser atualizado para refletir as mudanças que poderão ter sido realizadas como parte das atividades de entrega do serviço;
- Gerenciamento de Mudanças: sempre que uma mudança for necessária para atender a uma solicitação, ela precisará ser registrada como uma RdM e seguir o processo de gerenciamento de mudanças;
- Gerenciamento de Nível de Serviço: negocia e define os tempos e metas para os serviços de TIC;
- Gerenciamento de Portfólio de Serviço: quando um novo serviço de TIC for identificado, esse será direcionado para este processo, o qual realizará um filtro, determinando se a solicitação se tornará um novo serviço ou se será descartada.

## **8 - ENTRADAS E SAÍDAS**

As principais entradas e saídas do Processo de Cumprimento de Requisição são:

### **8.1 - ENTRADAS**

- Formulários de autorização de serviços;
- Requisições de serviços;
- Pedidos de informação sobre serviços.

### **8.2 - SAÍDAS**

- Requisições de serviços autorizadas/rejeitadas;
- Informações sobre status de atendimento das requisições;
- Requisições de serviços atendidas;
- Necessidade de mudança;
- Atualizações de ativos de ICs;
- Requisições de serviços encerradas;
- Requisições de serviços canceladas.

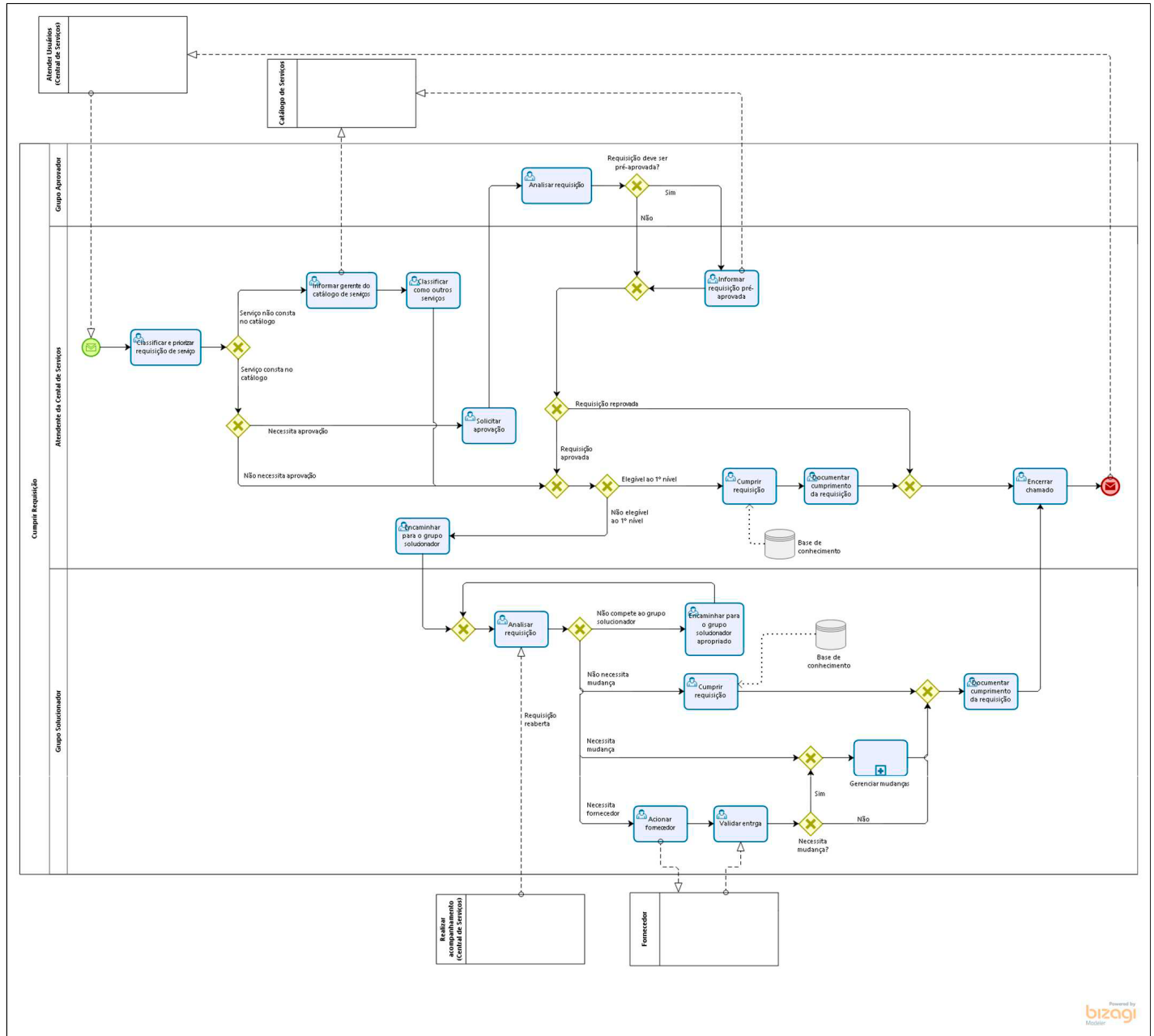
## **9. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

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

PAPEL	QUEM EXERCE O PAPEL	RESPONSABILIDADES
<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</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>
ATENDENTE DA CENTRAL DE SERVIÇOS	Servidor da área de TIC ou terceirizado lotado na Central de Serviços	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir que o processo de cumprimento de requisição seja seguido;</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>
GRUPO APROVADOR	Deve ser composto, no mínimo, pelo dono do serviço e pelo responsável técnico de TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovar ou reprovar requisições de serviços, justificando sua decisão;</li> <li>• Definir quais requisições de serviços serão pré-aprovadas.</li> </ul>
GRUPO SOLUCIONADOR	Servidores da área de TIC que trabalham na solução de requisições de serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir que somente as requisições encaminhadas via central de serviços sejam tratadas;</li> <li>• Registrar ou complementar requisição de serviços;</li> <li>• Classificar e priorizar requisição de serviços;</li> <li>• Atuar no cumprimento da requisição;</li> <li>• Documentar cumprimento da requisição;</li> </ul>

- Acionar fornecedor;
- Validar entrega do fornecedor;
- Acionar o processo de gerenciamento de mudanças.

## 10. DETALHAMENTO DO PROCESSO CUMPRIR REQUISIÇÃO



### 10.1 - CLASSIFICAR E PRIORIZAR REQUISIÇÃO DE SERVIÇO

Esta atividade é composta por duas etapas: categorização e priorização da requisição.

A categorização é realizada pelo analista da central de serviços por meio de contato com o usuário solicitante, seguindo os procedimentos de atendimento definidos para promover o entendimento da requisição. Todas as informações levantadas devem ser documentadas na requisição.

A priorização se dá de forma automática de acordo com as regras de negócio definidas pela organização e parametrizadas no GLPI.

## **10.2 - INFORMAR GERENTE DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

Caso o atendente da central de serviços não identifique o serviço solicitado como um item do catálogo, deve informar ao gerente do catálogo de serviços sobre sua inexistência.

O atendente deve registrar uma requisição de novo serviço ou modificação em serviço existente que deve ser tratada pelo Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços.

## **10.3 - CLASSIFICAR COMO OUTROS SERVIÇOS**

Após notificar o gerente do catálogo de serviços a respeito da falta do serviço, o atendente da central de serviços deverá classificar a requisição como 'Outros serviços' e dar continuidade ao atendimento da mesma.

## **10.4. SOLICITAR APROVAÇÃO**

Uma vez identificado que o serviço requisitado consta no catálogo e está disponível, o atendente da central de serviços deve verificar se o serviço precisa ou não de aprovação para ser executado. Caso seja necessário, o atendente deve submeter a requisição a um grupo aprovador.

## **10.5. ANALISAR REQUISIÇÃO (GRUPO APROVADOR)**

O grupo aprovador para o qual a requisição de serviço foi encaminhada, recebe a requisição e avalia se deve ou não a aprovar. Em qualquer caso, uma justificativa ou evidência deve, obrigatoriamente, ser incluída no registro da requisição.

Neste momento, o grupo aprovador poderá determinar que este tipo de requisição está pré aprovado e não mais necessitará passar pelo grupo aprovador.

## **10.6. INFORMAR REQUISIÇÃO PRÉ-APROVADA**

Se o grupo aprovador decidir que a requisição deve ser pré-aprovada, o atendente da central de serviços deve comunicar esta decisão ao gerente do catálogo de serviços para que este tome as devidas providências.

## **10.7. CUMPRIR REQUISIÇÃO (CENTRAL DE SERVIÇOS)**

O atendente atua no cumprimento da requisição, conforme procedimento predefinido, que pode ser consultado na base de conhecimento.

Caso o serviço necessite do fornecimento de item indisponível no estoque, o analista deve comunicar ao solicitante o status da requisição (pendente fornecedor) e o prazo previsto para o seu cumprimento. Nesse caso, a contagem do ANS é interrompida.

## **10.8. DOCUMENTAR CUMPRIMENTO DA REQUISIÇÃO (CENTRAL DE SERVIÇOS)**

O atendente que atuou no cumprimento da requisição deve fazer o registro da sua atuação, descrevendo informações relevantes para o cumprimento daquele serviço em particular.

## **10.9. ENCERRAR CHAMADO**

Ao encerrar o chamado, o atendente que atuou no cumprimento da requisição deve:

- Informar os itens de configuração envolvidos com a requisição;
- Corrigir a categorização do chamado, se necessário.

## **10.10. ENCAMINHAR PARA O GRUPO SOLUCIONADOR**

O atendente da central de serviços, ao identificar que a requisição não é elegível em 1º nível, deve encaminhá-la para o grupo solucionador indicado. Esse encaminhamento poderá ser automático, quando o grupo solucionador e a elegibilidade do serviço estiverem pré-configurados no catálogo de serviços.

## **10.11. ANALISAR REQUISIÇÃO (GRUPO SOLUCIONADOR)**

Ao ser encaminhada uma requisição de serviço ao grupo solucionador, o analista do grupo solucionador deve analisá-la para saber se de fato compete ao grupo, se deve ser encaminhada a outro grupo solucionador, ou ainda, se para atendê-la será necessária uma mudança.

A requisição encaminhada pode ser uma requisição que já havia sido resolvida, mas foi reaberta por solicitação do usuário.

## **10.12. ENCAMINHAR PARA O GRUPO SOLUCIONADOR APROPRIADO**

Ao identificar que uma requisição de serviços encaminhada para a fila do grupo não faz parte do seu escopo, o analista do grupo solucionador deve redirecioná-la ao grupo mais indicado para atender a requisição.

## **10.13 - CUMPRIR REQUISIÇÃO (GRUPO SOLUCIONADOR)**

Se compete ao grupo solucionador, esse atua no cumprimento da requisição, conforme procedimento definido na base de conhecimento.

Caso o serviço necessite do fornecimento de item indisponível no estoque, o grupo deve comunicar ao solicitante o status da requisição e o prazo previsto para o seu cumprimento. Nesse caso, a contagem do ANS é interrompida.

## **10.14. DOCUMENTAR CUMPRIMENTO DA REQUISIÇÃO (GRUPO SOLUCIONADOR)**

O grupo que atuou no cumprimento da requisição deve fazer o registro da sua atuação, descrevendo as informações relevantes para o cumprimento daquele serviço em particular.

## **10.15. ACIONAR FORNECEDOR**

Se ao buscar atender à solicitação o grupo solucionador identificar que para seu atendimento é necessário direcionar a solicitação a um fornecedor externo (de serviços ou de infraestrutura), deve acionar o fornecedor conforme as regras estabelecidas no instrumento contratual. Essa atividade é normalmente realizada pelo membro do grupo responsável pela gestão dos contratos com fornecedores.

Nesse ponto, o status do chamado no GLPI deve ser atualizado para "encaminhado para fornecedor" e ficará aguardando seu retorno.

Caberá ao grupo solucionador acompanhar e monitorar o fornecedor no atendimento da solicitação, seguindo as regras do instrumento contratual.



**10.16. VALIDAR ENTREGA**

Cabe ao grupo solucionador avaliar e validar a entrega efetuada pelo fornecedor.

São elementos de controle de qualidade e desempenho dessa atividade as regras definidas no instrumento contratual, edital de licitação e termo de referência.

**10.17. GERENCIAR MUDANÇAS**

Caso seja necessária uma mudança para executar o serviço requisitado, o fluxo segue para o processo gerenciar mudanças.

**11 - INDICADORES DE DESEMPENHO**

Os indicadores descritos a seguir irão avaliar o desempenho do Processo Cumprir Requisição.

**11.1. PERCENTUAL DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS NÃO CUMPRIDAS DENTRO DO ANS**

<b>OBJETIVO</b>	Identificar o percentual das requisições de serviços que não foram realizadas no prazo acordado
<b>FONTE</b>	GLPI
<b>PERIODICIDADE</b>	Trimestralmente
<b>REGRA DE CÁLCULO</b>	(Quantidade de requisições de serviços não cumpridas dentro do ANS / total de requisições de serviços)
<b>META</b>	A definir

**11.2. NÚMERO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO POR PERÍODO E TIPO**

<b>OBJETIVO</b>	Medir o volume de requisições registradas no período para análise de capacidade e uso na melhoria contínua do processo
<b>FONTE</b>	GLPI
<b>PERIODICIDADE</b>	Semestral
<b>REGRA DE CÁLCULO</b>	Quantidade de requisições de serviço no período por: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviço</li> <li>• Prioridade</li> </ul>
<b>META</b>	A definir

**11.3 - NÚMERO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO QUE NÃO CONSTAM NO CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

<b>OBJETIVO</b>	Identificar a quantidade de requisições de serviço que não constam no catálogo de serviços de TIC
<b>FONTE</b>	GLPI
<b>PERIODICIDADE</b>	Semestralmente
<b>REGRA DE CÁLCULO</b>	Quantidade de requisições de serviço, em determinado período, que não constam no catálogo de serviços de TIC
<b>META</b>	A definir

## 12. MELHORIAS FUTURAS

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

-Os Acordos de Nível de Serviço (ANS) deverão contemplar a prioridade e o tipo da solicitação (incidente ou requisição);

-Analisar a possibilidade de criação de novos indicadores para monitorar a execução deste processo.



Documento assinado eletronicamente por **José Ribamar Oliveira, Presidente**, em 05/04/2021, às 16:44, 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 **2301875** e o código CRC **64E97888**.