



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO**

ATO Nº. 95/GP/TRT 19ª, DE 28 DE SETEMBRO DE 2021

Aprova o Processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

O DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA DÉCIMA NONA REGIÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a necessidade de implantar um modelo de controle da qualidade dos processos de gerenciamento de serviços de TIC deste Tribunal, baseado nas melhores práticas de Gestão de Serviços de TIC;

CONSIDERANDO o art. 21, IV, g) da Resolução nº. 370/2021 do CNJ, que estabelece que os órgãos deverão constituir e manter estruturas organizacionais adequadas e compatíveis de acordo com a demanda de TIC para o macroprocesso Infraestrutura e Serviços - central de serviços;

CONSIDERANDO a Resolução Administrativa nº. 166/2019 do TRT19, que institui a Política de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região; e

CONSIDERANDO a previsão no Plano Diretor de TIC, para o período de 2021 a 2022, da elaboração do “Processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC”, sob código AT94,

RESOLVE:

Art. 1º **Aprovar** o Processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

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

I - Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC): ativo estratégico que suporta processos institucionais por meio da conjugação de recursos, processos de trabalho e técnicas que são utilizadas para obter, processar, armazenar, fazer uso e disseminar informações.

II - Governança de TIC: conjunto de diretrizes, estruturas organizacionais, processos de trabalho e mecanismos de controle que visam a assegurar que as decisões e ações relativas à gestão e uso de TIC estejam alinhadas às necessidades institucionais e contribuam para o cumprimento da missão e alcance das metas da instituição.



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO**

ATO Nº. 95/GP/TRT 19ª, DE 28 DE SETEMBRO DE 2021

III – Central de Serviços de TIC é o ponto único de contato para os usuários de TIC. Recebe não somente incidentes, mas também requisições de serviços, dúvidas de usuários de recursos de TIC, solicitações de equipamentos e de acesso aos sistemas. O processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC normatiza o recebimento do chamado e seu encaminhamento entre as diversas equipes da SETIC, até a sua resolução e fechamento.

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;

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 de Gerenciamento da Central de Serviços observará o disposto no Manual do Processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, anexo a este Ato e dele parte integrante.

Art. 5º O Manual do Processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, com o fluxograma e a descrição do processo estará disponível no Portal da Governança de TIC, no sítio eletrônico do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

Art. 6º O Processo estabelecido neste Ato será revisto sempre que alterados os procedimentos de Gerenciamento da Central de Serviços.

Art. 7º Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se no DEJT e BI.

Original assinado
JOSÉ MARCELO VIEIRA DE ARAÚJO
Desembargador Presidente

Publicado no B.I. nº 10 e no D.E.J.T., de 1º/10/2021.



Tribunal Regional do Trabalho
19ª Região | Alagoas

Manual de Processo

Processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC

Versão do documento: 1.2
Setembro de 2021



Sumário

Objetivo	3
Propósito do processo	3
Escopo	3
Definições e abreviações	3
Benefícios esperados	3
Regras Gerais	3
Papéis e Responsabilidades	4
Indicadores de Desempenho	5
Controles de execução do processo	5
Fluxograma	5
Descrição das Tarefas	6



Objetivo

Definir o processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC a ser implantado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região.

Propósito

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

Escopo

Este processo é aplicável a todos os serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT 19ª Região.

Definições e abreviações

- **Incidente:** qualquer evento que não faz parte da operação 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 negócios da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS):** acordo firmado entre a área de TIC e as áreas de negócio do Tribunal. Descreve o serviço de TIC, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo;
- **Usuário:** magistrados, servidores, prestadores de serviços terceirizados e outros usuários internos dos serviços de TIC do TRT19ª Região.

Benefícios esperados

Com a implementação do processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC no TRT da 19ª Região espera-se:

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

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 serviços;



- Resolver os incidentes / requisições de serviços o mais breve possível;
- Manter os usuários informados do progresso de sua requisição.

Papéis e Responsabilidades

Papel	Executores	Responsabilidades
Dono do Processo	Chefe do Setor de Apoio aos Usuários	• Analisar relatórios e indicadores de desempenho; • Propor mudanças no processo; • Autorizar mudanças no processo; • Remover impedimentos para a execução do processo; • Prover recursos para a execução das atividades do processo; • Garantir que o processo seja executado corretamente; • Garantir que os indicadores de desempenho sejam medidos; • Registrar ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias; • Garantir a integração com outros processos.
Setor de Apoio aos Usuários (SAU)	Servidor da área de suporte de TIC ou terceirizado lotado na Central de Serviços.	• Iniciar o atendimento; • Resolver os chamados; • Encaminhar para os níveis de suporte superiores; • Garantir que os processos da central de serviços sejam seguidos; • Garantir que a central de serviços seja o ponto único de contato para todos os clientes; • Facilitar a comunicação entre TIC e negócio no nível operacional.
Requisitante	Qualquer usuário dos serviços de TIC disponibilizados pelo TRT da 19ª Região.	• Abrir e acompanhar o chamado; • Fornecer dados pertinentes para auxiliar a sua resolução.
Nível N	Qualquer outra área dentro da SETIC que pode atuar na resolução	• Resolver os chamados; • Encaminhar para os níveis de suporte superiores;



	de um chamado.	Reportar para o superior hierárquico qualquer evento que possa impactar significativamente o negócio.
--	----------------	---

Indicadores de Desempenho

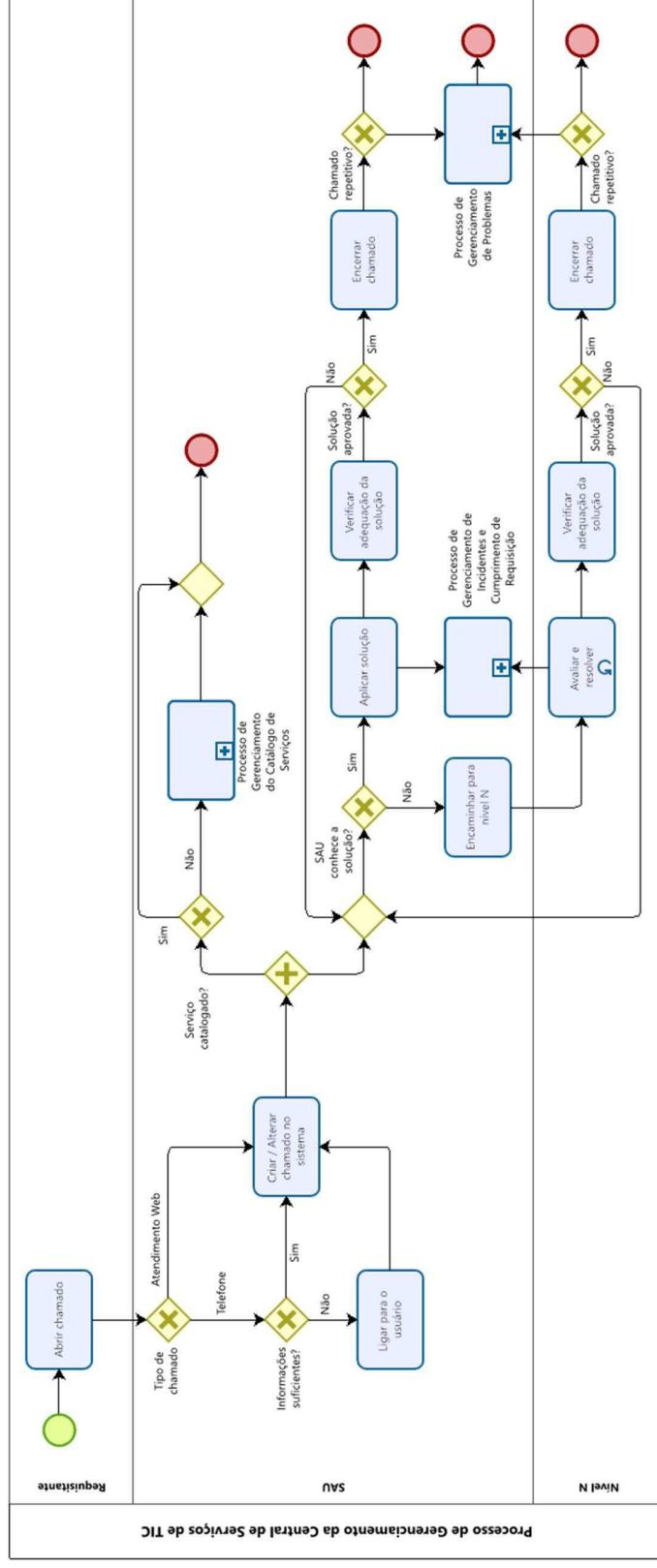
Os indicadores descritos a seguir irão avaliar o desempenho da central de serviços.

Descrição do Indicador	Método de apuração / fórmula de cálculo	Frequência
Percentual de chamados resolvidos dentro do Acordo de Nível de Serviço	$(\text{n}^\circ \text{ chamados atendidos dentro do Acordo de Nível de Serviço} / \text{n}^\circ \text{ total de chamados abertos}) \times 100$	anual
Índice de Satisfação dos Usuários com a Central de Serviços de TIC	$(\text{n}^\circ \text{ de chamados avaliados como excelente e bom} / \text{quantidade de chamados avaliados}) \times 100$	anual

Controles de execução

Controle	Método de execução	Frequência
Auditoria	Realizar uma reunião com as equipes executoras do processo, para avaliar a aderência, os benefícios gerados e oportunidades de melhoria do processo. Essa reunião deve identificar se o processo necessita de revisão.	Anual

Fluxograma





Descrição das Tarefas

Abrir chamado		
Descrição	Solicitação de abertura de chamado, devido a uma situação percebida por um usuário dos serviços de TIC.	
Papéis	Requisitante	
Considerações importantes	A solicitação pode ser realizada por telefone ou por abertura de chamado na ferramenta de atendimento web.	
Entradas	Necessidade de atendimento	
Saídas	Solicitação de atendimento	
Atividades	Comunicar	Comunicar a necessidade de atendimento
Ferramentas	Ferramenta de atendimento web e telefone.	

Ligar para o usuário		
Descrição	Ligar para o usuário para esclarecer dúvidas sobre a solicitação	
Papéis	SAU	
Considerações importantes	No caso de abertura de chamado por telefone, as dúvidas são esclarecidas durante a ligação inicial. Se o chamado, aberto pela ferramenta de atendimento web, estiver bem definido, essa etapa não é necessária	
Entradas	Solicitação de atendimento pela ferramenta de atendimento web.	
Saídas	Solicitação de atendimento com esclarecimentos	
Atividades	Telefonar	Ligar para o solicitante
	Esclarecer	Esclarecer as dúvidas
Ferramentas		



Criar / alterar chamado no sistema

Descrição	Criar um chamado na ferramenta de atendimento web com a solicitação do requisitante ou alterar incluindo definições precisas do chamado aberto.	
Papéis	SAU	
Considerações importantes	Ao receber um chamado pela ferramenta de atendimento web, a SAU deverá preencher os campos necessários para especificar corretamente a necessidade do requisitante	
Entradas	Chamado na ferramenta de atendimento web definido	
Saídas	Solicitação de atendimento com esclarecimentos	
Atividades	Registrar	Registrar o chamado na ferramenta de atendimento web.
Ferramentas	Atendimento web	

Aplicar Solução

Descrição	Definir e aplicar a solução para a necessidade definida no chamado	
Papéis	SAU	
Considerações importantes	A resolução pode envolver as atividades do processo de gerenciamento de incidentes e cumprimento de requisição	
Entradas	Chamado na ferramenta de atendimento web definido	
Saídas	Solução aplicada Chamado com as informações sobre a solução	
Atividades	Definir	Definir a solução que resolve o chamado
	Aplicar	Aplicar a solução
	Registrar	Registrar as informações do chamado
Ferramentas		



Encaminhar para Nível N		
Descrição	Encaminhar o chamado para outra área da SETIC, esclarecendo o problema e as dificuldades para resolvê-lo	
Papéis	SAU	
Considerações importantes	A resolução pode envolver as tarefas descritas nos processos de incidentes e de mudanças	
Entradas	Chamado na ferramenta de atendimento web definido	
Saídas	Chamado na ferramenta de atendimento web encaminhado	
Atividades	Registrar	Registrar as informações relevantes no chamado
	Encaminhar	Encaminhar o chamado para a área competente
Ferramentas	Atendimento web	

Avaliar e resolver		
Descrição	Verificar a necessidade definida no chamado, buscar e aplicar uma solução	
Papéis	Nível N	
Considerações importantes	A resolução pode envolver as atividades do processo de gerenciamento de incidentes e cumprimento de requisição. Poderá haver encaminhamento para outros níveis antes de ser encontrada a solução.	
Entradas	Chamado na ferramenta de atendimento web encaminhado	
Saídas	Solução aplicada Chamado com as informações sobre a solução	
Atividades	Definir	Definir a solução que resolve o chamado
	Aplicar	Aplicar a solução
	Registrar	Registrar as informações relevantes no chamado
	Encaminhar	Encaminhar o chamado para outra área, caso necessário



Ferramentas	Atendimento web
-------------	-----------------

Verificar a adequação da solução

Descrição	Verificar se a solução e sua aplicação foram adequadas às necessidades do requisitante	
Papéis	SAU e Nível N	
Considerações importantes	Caso seja detectado um problema na aplicação da solução, ou o requisitante não concorde com a solução apresentada, o incidente poderá ser reaberto para nova tentativa de solução.	
Entradas	Solução aplicada Chamado com as informações sobre a solução	
Saídas	Definição da adequação da solução	
Atividades	Verificar	Verificar a adequação da solução
	Conferir	Se necessário, conferir com o usuário se a solução atendeu a sua necessidade
Ferramentas		

Encerrar chamado

Descrição	Encerrar chamado na ferramenta de atendimento web	
Papéis	SAU ou Nível N	
Considerações importantes	Caso o chamado seja reconhecido como repetitivo, poderá ser aberto um problema para resolver futuras ocorrências	
Entradas	Solução aplicada Chamado com as informações sobre a solução	
Saídas	Chamado com as informações sobre a solução	
Atividades	Registrar	Registrar o encerramento do chamado
Ferramentas		