



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

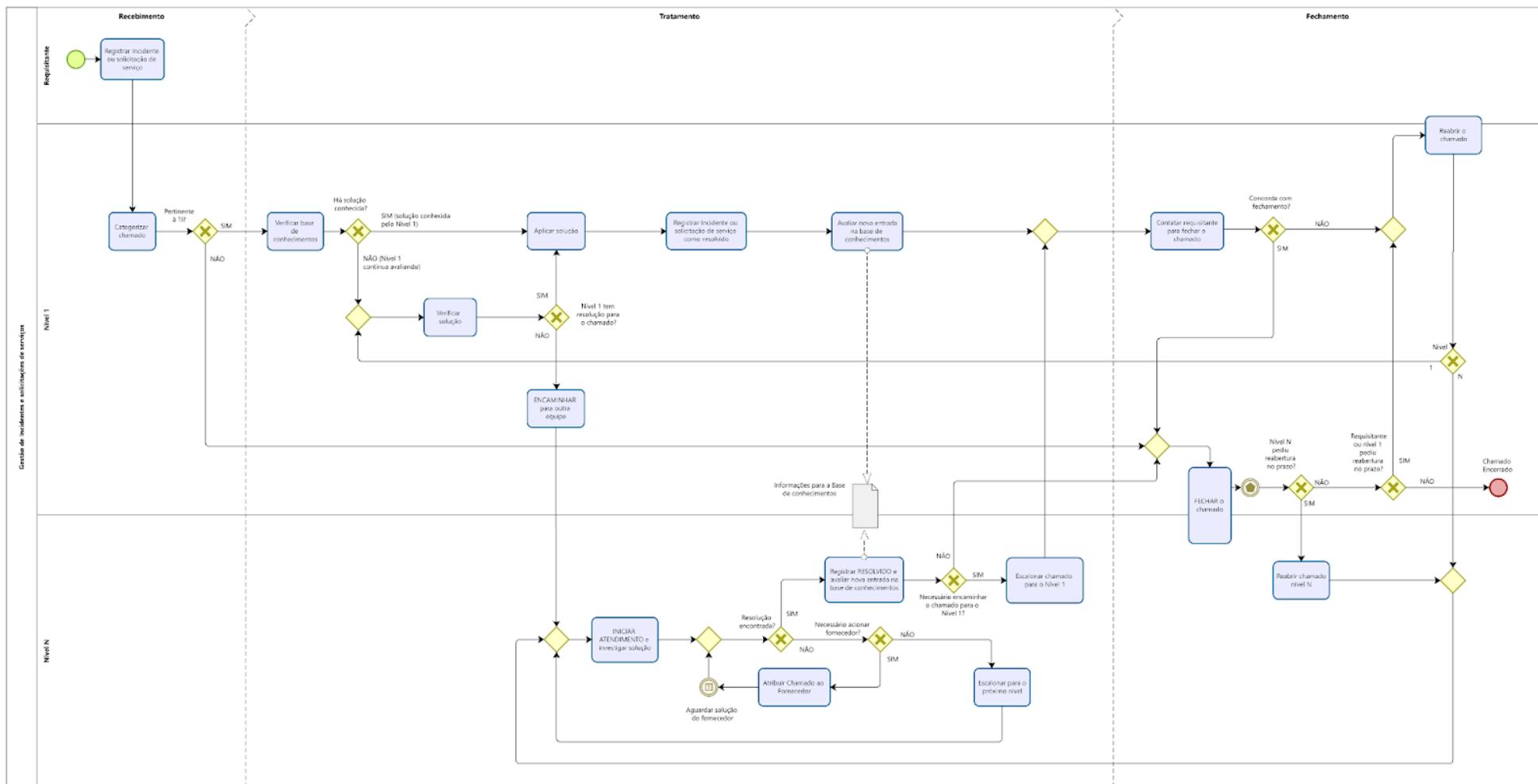
PROCESSO DE GESTÃO DE INCIDENTES E SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS

**DESENHO DO PROCESSO
DEFINIÇÕES
DESCRIÇÃO DAS TAREFAS**



PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

DESENHO DO PROCESSO





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

CONTROLE DE VERSÕES

Versão e data	Alterações
Versão 2.0 - 10/07/2025	<ul style="list-style-type: none">• Ajuste no nome do processo (inclusão de “Solicitações”)• Inclusão das informações referentes ao “Controle de Versões”• Inclusão dos campos: “Objetivo do processo” e “Referências técnicas, legais e normativas”• Modificação de ferramentas• Alinhamento à Resolução CSJT 397/2024 (PGSERV-TIC)• Atualização de tarefas e do desenho do processo

DEFINIÇÕES

Objetivo do Processo
Garantir a resolução eficaz dos chamados (incidentes e solicitações de serviços) de TIC, assegurando a continuidade e qualidade dos serviços prestados, observando os níveis acordados de qualidade do serviço (ANS).

Responsável pelo Processo
CSTIC - Coordenadoria de Serviços de TIC da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do Tribunal

Papéis	
Requisitante	Qualquer usuário interno do TRT4 que utiliza os serviços disponibilizados pela SETIC, que pode abrir e acompanhar os chamados, bem como fornecer dados pertinentes para auxiliar a sua resolução.
Nível 1	Primeiro contato dos chamados dentro da SETIC.
Nível N	Qualquer outra área dentro da SETIC que pode atuar na resolução de um chamado.

Termos / Artefatos	
Incidente	Uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da sua qualidade.
Solicitação de Serviço	Solicitação referente a serviço de TIC que faça parte do catálogo de serviços que não seja classificada como incidente ou falha.
Chamado	Qualquer registro de incidente ou solicitação de serviço efetuado na ferramenta de Service Desk adotada pelo Tribunal.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Ferramentas	
Ferramenta de Service Desk	Ferramenta de gestão utilizada pela Central de Serviços de TIC e demais colaboradores da SETIC - Qualitor.

Referências técnicas, legais e normativas que fundamentam o Processo	
Resolução CSJT 397/2024	Institui a Política de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus (PGSERV-TIC).
Resolução CNJ 370/2021	Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).

Indicador de benefício do processo		
Descrição do indicador	Método de apuração / fórmula de cálculo	Frequência
Percentual de chamados resolvidos dentro do prazo	Número de chamados resolvidos dentro do prazo / Número de chamados resolvidos	Quadrimestral

Controle de execução do processo		
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.	anual



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

DESCRIÇÃO DAS TAREFAS

Registrar incidente ou solicitação de serviço	
Descrição	Registrar uma necessidade de atendimento de TIC na ferramenta de service desk adotada pelo Tribunal.
Papéis	Requisitante
Entradas	Necessidade de atendimento
Saídas	Formulário de chamado preenchido
Atividades	Registrar Registrar a necessidade de atendimento
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk

Categorizar chamado	
Descrição	Classificar o chamado recebido de acordo com o Catálogo de Serviços de TIC.
Papéis	Nível 1
Considerações Importantes	O atendimento dos chamados segue uma priorização que busca garantir que sejam observados os níveis de serviço acordados.
Entradas	Formulário de chamado preenchido
Saídas	Formulário de chamado com categoria escolhida
Atividades	Complementar informações Complementar as informações contidas no chamado a partir de contato com o requisitante, quando necessário. Categorizar Analisar a natureza do chamado e categorizar. Caso o chamado não possua uma categoria, o mesmo deve ser classificado como "Não Catalogado".
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk

Verificar Base de Conhecimentos	
Descrição	Consultar a Base de conhecimentos da Central de Serviços de TIC para identificar se existem soluções conhecidas para a demanda solicitada.
Papéis	Nível 1
Entradas	Formulário de chamado com categoria escolhida e Pertinente à TI
Saídas	Formulário de chamado classificado e Análise da base de conhecimento realizada
Atividades	Analisar Analisar a Base de Conhecimentos procurando uma solução conhecida para a demanda solicitada.
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Verificar solução	
Descrição	Caso não exista uma solução na Base de Conhecimentos, o responsável pelo atendimento no Nível 1 deve procurar uma solução para a demanda solicitada.
Papéis	Nível 1
Entradas	Formulário de chamado classificado e Não há solução conhecida ou Chamado reaberto e Nível 1
Saídas	Formulário de chamado classificado e Análise de solução realizada
Atividades	Analisar Analisar o chamado e procurar uma solução para a demanda.
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk

Aplicar solução	
Descrição	Caso tenha sido identificada uma solução, ela deverá ser aplicada.
Papéis	Nível 1
Entradas	Formulário de chamado classificado e Solução identificada
Saídas	Solução aplicada
Atividades	Aplicar a solução Aplicar a solução encontrada na Base de Conhecimentos
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk

Registrar incidente ou solicitação de serviço como resolvido	
Descrição	Caso seja encontrada a solução para a demanda solicitada, deve-se registrar o chamado como resolvido.
Papéis	Nível 1
Entradas	Solução aplicada
Saídas	Chamado resolvido
Atividades	Resolver Resolver o chamado
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk

Avaliar nova entrada na Base de Conhecimentos	
Descrição	Avaliar se a solução aplicada na resolução do chamado precisa ser incluída na Base de Conhecimentos.
Papéis	Nível 1
Considerações importantes	Se necessário, será chamado o Processo de Gerenciamento de Conhecimento para atualização das informações
Entradas	Chamado resolvido



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Saídas	Chamado resolvido e Inserção na Base de Conhecimentos analisada	
Atividades	Avaliar	Avaliar a necessidade de inserção da solução na Base de Conhecimentos.
	Solicitar atualização da Base de Conhecimentos	Se necessário, enviar informações da solução utilizada para criação ou alteração de artigo na Base de conhecimentos.
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Contatar requisitante para fechar o chamado

Descrição	Quando o chamado for resolvido, seja por uma solução definitiva ou de contorno, o requisitante deve ser contatado antes de prosseguir com o fechamento do chamado.	
Papéis	Nível 1	
Entradas	Chamado resolvido	
Saídas	Chamado resolvido e Requisitante contatado	
Atividades	Contatar	Contatar o requisitante informando-o sobre a resolução do chamado
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Reabrir o chamado

Descrição	Caso o requisitante não concorde com a solução apresentada, o chamado poderá ser reaberto para nova tentativa de solução.	
Papéis	Nível 1 ou Requisitante	
Considerações importantes	Quando o chamado é reaberto, ele retorna para a equipe que estava responsável	
Entradas	Chamado resolvido e Requisitante contatado e Requisitante não concorda com o fechamento ou Chamado fechado e Requisitante ou Nível 1 pediu reabertura dentro do prazo	
Saídas	Chamado reaberto	
Atividades	Reabrir	Reabrir o chamado
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

FECHAR o chamado

Descrição	Trata-se da ação de registrar o fechamento do chamado.	
Papéis	Nível 1	
Entradas	Chamado resolvido e Requisitante contatado e concorda com o fechamento ou Formulário de chamado com categoria escolhida e não pertinente à TI ou Chamado resolvido no nível N e Não necessário encaminhar chamado para o nível 1	



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Saídas	Chamado fechado	
Atividades	Fechar	Fechar o chamado
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Encaminhar para outra equipe

Descrição	Encaminhar chamado para equipe especializada (Nível N)	
Papéis	Nível 1	
Considerações Importantes	Durante o tratamento do chamado e ainda sob atuação do Nível 1, pode ser necessária a atuação de uma outra equipe (chamado nível N de suporte) para a solução definitiva ou, pelo menos, a solução de contorno. Nesse caso o chamado deverá ser encaminhado para a área que possuir o conhecimento necessário para a continuidade do atendimento.	
Entradas	Formulário de chamado classificado e Análise de solução indica que Nível 1 não tem solução	
Saídas	Formulário de chamado encaminhado	
Atividades	Avaliar	Avaliar se é necessário encaminhar para uma outra área.
	Encaminhar	Encaminhar o chamado a uma outra área
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Iniciar atendimento e investigar solução

Descrição	Caso o chamado seja encaminhado para outro nível de atendimento (nível N), a área que recebê-lo deverá iniciar o atendimento e investigar uma solução.	
Papéis	Nível N	
Considerações importantes	A investigação da solução pode exigir novos contatos com o requisitante, ou auxílio de outros níveis	
Entradas	Formulário de chamado encaminhado ou Chamado encaminhado para outra equipe nível N	
Saídas	Chamado com investigação de nível N realizada	
Atividades	Iniciar	Atribuir o chamado a um responsável na equipe resolvedora
	Investigar	Investigar uma solução para o chamado
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Registrar RESOLVIDO e avaliar nova entrada na Base de conhecimentos

Descrição	Após a solução do chamado deve-se então registrá-lo como resolvido e avaliar nova entrada na Base de conhecimentos	
Papéis	Nível N	



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Considerações importantes	Se necessário, será chamado o Processo de Gerenciamento de Conhecimento para atualização das informações	
Entradas	Chamado com investigação de nível N realizada e Resolução encontrada	
Saídas	Chamado resolvido no nível N	
Atividades	Resolver	Aplicar a solução e Registrar como resolvido
	Solicitar atualização da Base de Conhecimentos	Se necessário, enviar informações da solução utilizada para criação ou alteração de artigo na Base de conhecimentos.
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Atribuir chamado ao fornecedor

Descrição	Ao receber o chamado, a equipe de tratamento poderá identificar que para prosseguir com a solução do mesmo será necessário acionar um fornecedor.	
Papéis	Nível N	
Entradas	Chamado com investigação de nível N realizada e Necessidade de acionar fornecedor	
Saídas	Chamado atribuído ao fornecedor	
Atividades	Atribuir	Atribuir o chamado ao fornecedor
	Ferramenta de Service Desk	

Reabrir chamado Nível N

Descrição	Caso o Nível N necessite reabrir o chamado, pode fazê-lo se estiver dentro do prazo definido.	
Papéis	Nível N	
Entradas	Chamado fechado e Nível N pediu reabertura dentro do prazo	
Saídas	Chamado reaberto	
Atividades	Reabrir	Reabrir o chamado
	Ferramenta de Service Desk	

Escalonar chamado para o nível 1

Descrição	Caso seja necessário contatar o requisitante, o chamado deve ser escalonado para o nível 1	
Papéis	Nível N	
Entradas	Chamado resolvido no nível N e Necessário encaminhar o chamado para o nível 1	
Saídas	Chamado resolvido e encaminhado para o nível 1	
Atividades	Encaminhar	Encaminhar o chamado para nível 1
	Ferramenta de Service Desk	



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Escalonar para o próximo nível	
Descrição	Caso a equipe que esteja tratando o chamado não consiga identificar uma solução, este deve ser encaminhado a uma outra equipe.
Papéis	Nível N
Entradas	Chamado com investigação de nível N realizada e Resolução não encontrada e Não necessário acionar fornecedor ou Chamado reaberto e Nível N
Saídas	Chamado encaminhado para outra equipe nível N
Atividades	Encaminhar Encaminhar o chamado para outra equipe nível N
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk