



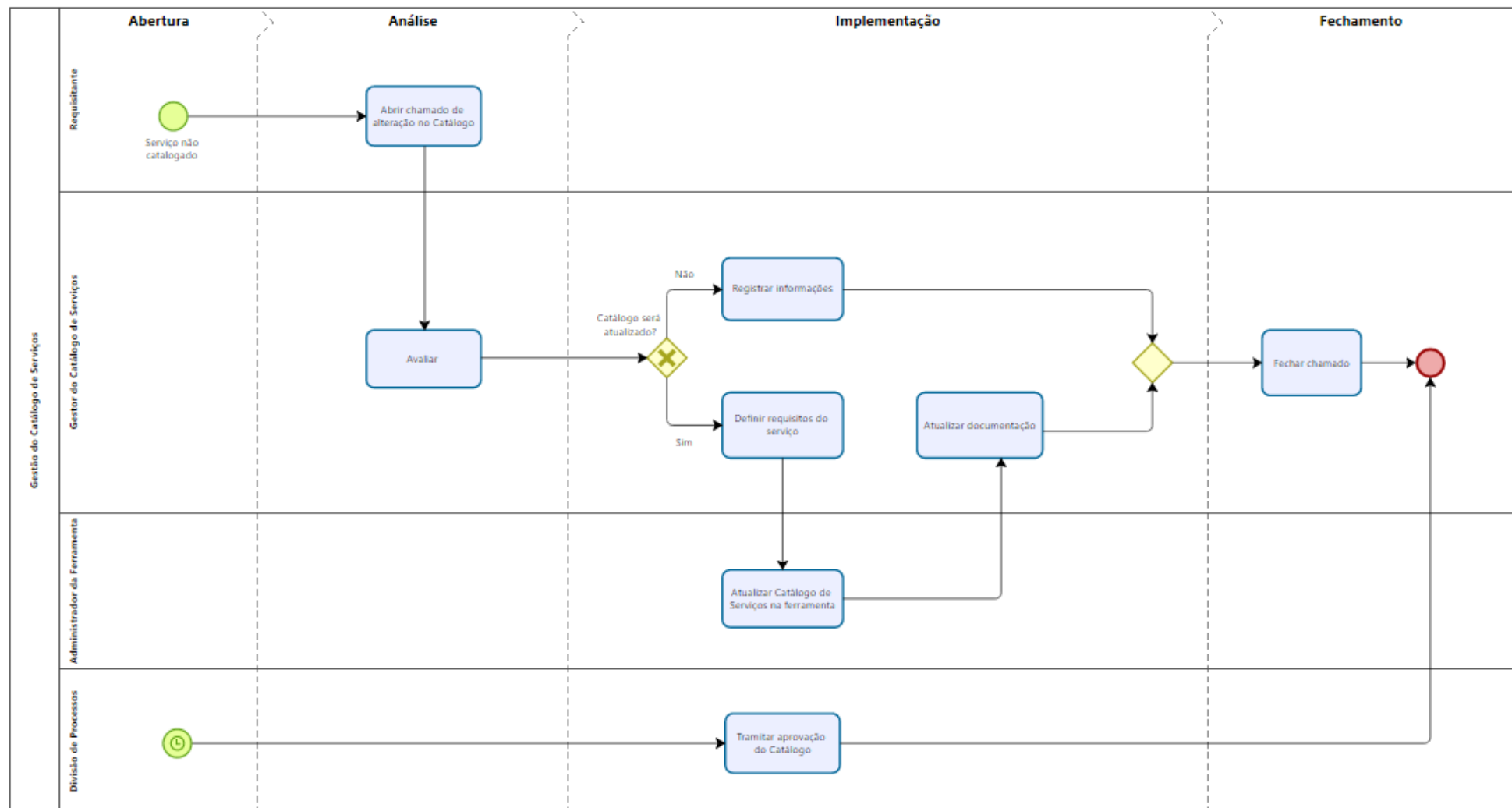
PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

DESENHO DO PROCESSO
DEFINIÇÕES
DESCRIÇÃO DAS TAREFAS



DESENHO DO PROCESSO





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

CONTROLE DE VERSÕES

Versão e data	Alterações
Versão 2.0 - 10/07/2025	• Ajuste no nome do processo (“de catálogo” para “do catálogo”) • Inclusão das informações referentes ao “Controle de Versões” • Inclusão dos campos: “Objetivo do processo” e “Referências técnicas, legais e normativas” • Alteração do indicador de benefício do processo • Modificação de ferramentas • Atualização da nomenclatura dos atores do processo • Alinhamento à Resolução CSJT 397/2024 • Atualização do desenho do processo e das tarefas

DEFINIÇÕES

Objetivo do Processo
Garantir que o Catálogo de Serviços oferecido pela SETIC esteja atualizado, publicado e em conformidade com os prazos estabelecidos nos acordos de serviços vigentes, possibilitando a categorização adequada dos chamados recebidos.

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

Papéis	
Requisitante	Servidor da SETIC que identifica a necessidade de alteração no Catálogo de Serviços.
Gestor do Catálogo de Serviços	Responsável pela avaliação e aprovação das alterações propostas para o catálogo de serviços de TIC do Tribunal, CSTIC.
Administrador da Ferramenta	Grupo de servidores responsáveis pela administração da ferramenta de Service Desk e pela manutenção do catálogo de serviços no sistema de TIC.
Divisão de Processos	Divisão de Conformidade e Processos de TIC, responsável pela tramitação da aprovação do Catálogo de Serviços.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Termos / Artefatos	
Chamado	Registro de uma demanda que pode ser classificada como incidente, problema ou requisição.
Catálogo de Serviços de TIC	Catálogo contendo os serviços oferecidos pela SETIC ao público interno e externo do Tribunal.
Proad	Sistema utilizado no TRT4 para tramitar Processos Administrativos, incluindo formalizações de aprovações.

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 classificados como "não catalogado"	$I = NC / TC$ I: Indicador NC: Quantidade de chamados que foram classificados como "não catalogado" no semestre TC: Quantidade total de chamados do semestre Meta: no máximo 5%	Semestral

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. Essa reunião deve identificar se o processo necessita de revisão.	anual



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

DESCRIÇÃO DAS TAREFAS

Abrir chamado de alteração no Catálogo		
Descrição	O servidor da Setic identifica a necessidade de criação, remoção ou alteração de um serviço no catálogo e registra um chamado com essa solicitação.	
Papéis	Requisitante	
Considerações importantes	A solicitação de alteração no catálogo pode surgir a partir da necessidade da criação de um serviço novo, alteração de um existente ou mesmo exclusão de um item. Caso o atendente tenha dificuldades em identificar qual item do catálogo deve ser vinculado a algum chamado, no momento do atendimento ele deve registrar o chamado como “não catalogado”. Periodicamente, o responsável pela Central de Serviços deve avaliar a listagem de chamados classificados como “não catalogado” e verificar a necessidade de encaminhamento para atualização do Catálogo de Serviços.	
Entradas	Necessidade de criação, remoção ou alteração de um serviço no Catálogo.	
Saídas	Chamado registrado com a categoria “Catálogo de Serviços”	
Atividades	Abrir chamado	Abrir um chamado contendo a solicitação de alteração no catálogo, com a categoria "Catálogo de Serviços".
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Avaliar		
Descrição	Avaliação para decidir sobre a necessidade de atualização do catálogo de serviços de TIC.	
Papéis	Gestor do Catálogo de Serviços	
Entradas	Chamado registrado com a categoria “Catálogo de Serviços”.	
Saídas	Chamado avaliado	
Atividades	Avaliar	Avaliar a necessidade de incluir ou excluir um novo item no catálogo de serviços de TIC, ou atualizar alguma informação existente.
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Registrar informações	
Descrição	Caso o serviço ou a atualização sobre o serviço solicitados não seja procedente, deve-se registrar informações para orientar o requisitante sobre como classificar os chamados corretamente.
Papéis	Gestor do Catálogo de Serviços
Entradas	Chamado avaliado e Catálogo não será atualizado
Saídas	Chamado com informações registradas



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Atividade	Registrar informações	Registrar informações no chamado, orientando o requisitante sobre como classificar os chamados utilizando os itens já existentes no catálogo.
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Definir requisitos do serviço		
Descrição	Complementar o chamado com as orientações para efetuar alteração no Catálogo de Serviços de TIC.	
Papéis	Gestor do Catálogo de Serviços	
Entradas	Chamado avaliado e Catálogo será atualizado	
Saídas	Chamado com informações complementares	
Atividades	Adicionar informações	Complementar o chamado com as informações necessárias para atualização do Catálogo de Serviços
	Encaminhar	Encaminhar chamado para administrador da Ferramenta de service desk
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Atualizar Catálogo de Serviços na Ferramenta		
Descrição	Recebimento do chamado para efetuar alterações no Catálogo de Serviços na Ferramenta de Service Desk.	
Papéis	Administradores da Ferramenta	
Entradas	Chamado com informações complementares	
Saídas	Catálogo de Serviços atualizado na ferramenta	
Atividades	Aplicar alterações	Registrar na ferramenta de Service Desk as alterações requeridas no Catálogo de Serviços
	Registrar informações	Registrar no chamado as informações sobre a resolução da demanda
	Encaminhar chamado	Encaminhar chamado para o gestor do catálogo de serviços, para atualização da documentação do Catálogo
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Atualizar documentação	
Descrição	Atualizar a documentação do Catálogo de Serviços.
Papéis	Gestor do Catálogo de Serviços
Entradas	Catálogo de Serviços atualizado na ferramenta
Saídas	Documento de Catálogo atualizado Portal de Governança atualizado Chamado com informações de catálogo atualizado



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Atividades	Registrar	Registrar no chamado que o Catálogo foi atualizado
	Atualizar documento do Catálogo de Serviços	O gestor do catálogo de serviços atualiza a documentação do catálogo
	Atualizar Portal de Governança	Atualizar o Catálogo de Serviços no Portal de Governança
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Fechar Chamado		
Descrição	Fechar chamado.	
Papéis	Gestor do Catálogo de Serviços	
Entradas	Chamado com informações registradas ou Chamado com informações de catálogo atualizado	
Saídas	Chamado fechado	
Atividades	Fechar chamado	Após tomar conhecimento da resolução do chamado, este deve ser fechado.
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Tramitar Aprovação do Catálogo		
Descrição	Aprovação do Catálogo pelas instâncias competentes.	
Papéis	Divisão de Processos	
Considerações importantes	Conforme descrito no presente processo, o Catálogo de Serviços é atualizado sempre que existir a necessidade, a partir dos chamados encaminhados para este fim. No entanto, a aprovação formal com as instâncias superiores é feita periodicamente.	
Entradas	Documento de Catálogo atualizado	
Saídas	Catálogo de Serviço aprovado	
Atividades	Aprovar catálogo pelo Subcomitê de TIC	Aprovar o catálogo junto ao Subcomitê de TIC (reunião/e-mail)
	Aprovar catálogo pelo Comitê de Governança de TIC	Aprovar o catálogo junto ao Comitê de Governança de TIC (reunião/e-mail)
	Aprovar catálogo pela Presidência	Tramitar processo no PROAD para aprovação do catálogo junto à Presidência do Tribunal
Ferramentas	PROAD	