



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

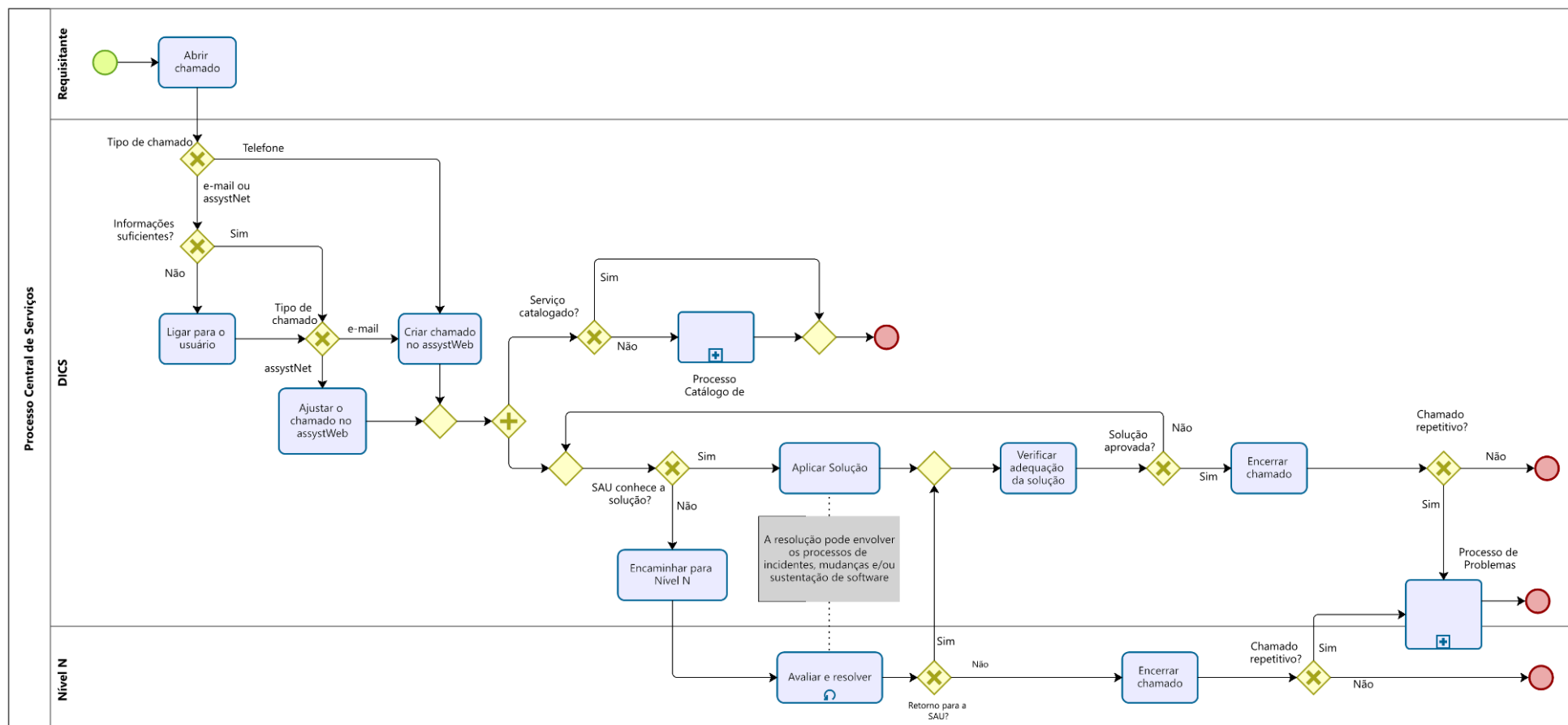
DESENHO DO PROCESSO
DEFINIÇÕES
DESCRIÇÃO DAS TAREFAS

Versão 1.5



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 1.5 - novembro/2025	<ul style="list-style-type: none">• Ajuste nos nomes das unidades, conforme novo organograma da SGTI (Secretaria-Geral de Tecnologia e Inovação)• Inclusão do “Objetivo do Processo” e “Controle de Versões”• Atualização no nome das ferramentas (Assyst para Qualitor)• Sem alterações na modelagem do processo

DEFINIÇÕES

Objetivo do Processo
O processo tem como objetivo centralizar as necessidades de atendimento aos serviços de TIC, gerindo o atendimento operacional aos usuários e registrando as interações como forma de controle e monitoramento e reduzindo o tempo total de atendimento através do correto encaminhamento do chamado.

Responsável pelo Processo
DICS - Divisão de Central de Serviços de TIC

Papéis	
Requisitante	Qualquer usuário dos serviços de TIC disponibilizados pelo TRT da 4ª Região. Pode abrir e acompanhar o chamado, bem como fornecer dados pertinentes para auxiliar a sua resolução.
DICS	Contato do usuário para os chamados de Serviços de TIC, a Divisão de Central de Serviços de TIC da Secretaria-Geral de Tecnologia e Inovação do Tribunal (DICS) é responsável por iniciar o atendimento, resolver os chamados ou encaminhar para os níveis de suporte superiores.
Nível N	Qualquer outra área dentro da SGTI que pode atuar na resolução de um chamado.

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

Indicador de benefício do processo		
Descrição do indicador	Método de apuração / fórmula de cálculo	Frequência
Percentual de chamados abertos pelo Qualitor	Nº chamados abertos no Qualitor/ Nº total de chamados abertos	quadrimestral



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

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		
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, e-mail ou através da abertura de chamado na ferramenta Qualitor	
Entradas	Necessidade de atendimento	
Saídas	Solicitação de atendimento	
Atividades	Comunicar	Comunicar a necessidade de atendimento
Ferramentas	Qualitor, telefone ou e-mail	

Ligar para o usuário		
Descrição	Ligar para o usuário para esclarecer dúvidas sobre a solicitação	
Papéis	DICS	
Considerações importantes	No caso de abertura de chamado por telefone, as dúvidas são esclarecidas durante a ligação inicial. Se o chamado, aberto por e-mail ou pelo Qualitor, estiver bem definido, essa etapa não é necessária	
Entradas	Solicitação de atendimento por e-mail ou Qualitor	
Saídas	Solicitação de atendimento com esclarecimentos	
Atividades	Telefonar	Ligar para o solicitante
	Esclarecer	Esclarecer as dúvidas
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Criar chamado no Qualitor		
Descrição	Criar um chamado no Qualitor com a solicitação do requisitante	
Papéis	DICS	
Entradas	Solicitação de atendimento por e-mail ou telefone, com definição precisa ou com esclarecimentos	
Saídas	Chamado no Qualitor definido	
Atividades	Registrar	Registrar o chamado no Qualitor
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Ajustar o chamado no Qualitor		
Descrição	Colocar definições precisas no chamado aberto	
Papéis	DICS	
Considerações importantes	Ao receber um chamado pelo Qualitor, a DICS deverá preencher os campos Descrição, Serviço e Categoria para especificar corretamente a necessidade do requisitante	
Entradas	Solicitação de atendimento pelo Qualitor	
Saídas	Chamado no Qualitor definido	
Atividades	Registrar	Registrar as informações relevantes que estiverem faltando
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Aplicar Solução		
Descrição	Definir e aplicar a solução para a necessidade definida no chamado	
Papéis	DICS	
Considerações importantes	A resolução pode envolver as tarefas descritas nos processos de incidentes e de mudanças	
Entradas	Chamado no Qualitor 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 no chamado

Encaminhar para Nível N		
Descrição	Encaminhar o chamado para outra área da SGTI, esclarecendo o problema e as dificuldades para resolvê-lo	
Papéis	DICS	
Entradas	Chamado no Qualitor definido	
Saídas	Chamado no Qualitor encaminhado	
Atividades	Registrar	Registrar informações relevantes no chamado
	Encaminhar	Encaminhar o chamado para a área competente
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Avaliar e resolver	
Descrição	Verificar a necessidade definida no chamado, buscar e aplicar uma solução
Papéis	Nível N



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Considerações importantes	A resolução pode envolver as tarefas descritas nos processos de incidentes, de mudanças e/ou de sustentação de software. Poderá haver encaminhamento para outros níveis antes de ser encontrada a solução.	
Entradas	Chamado no Qualitor 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
	Verificar	Verificar a adequação da solução, se não for necessário encaminhar para a DICS verificar
	Encaminhar	Encaminhar o chamado para outra área, caso necessário
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Verificar adequação da solução		
Descrição	Verificar se a solução e sua aplicação foram adequadas às necessidades do requisitante	
Papéis	DICS	
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 solução
	Conferir	Se necessário, conferir com o usuário se a solução atendeu a sua necessidade

Encerrar chamado		
Descrição	Encerrar chamado no Qualitor	
Papéis	DICS ou Nível N	
Considerações importantes	Caso o chamado seja reconhecido como repetitivo, poderá ser aberto um problema para resolver futuras ocorrências	
Entradas	Chamado com as informações sobre a solução	
Saídas	Chamado encerrado	
Atividades	Registrar	Registrar o encerramento do chamado
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	