

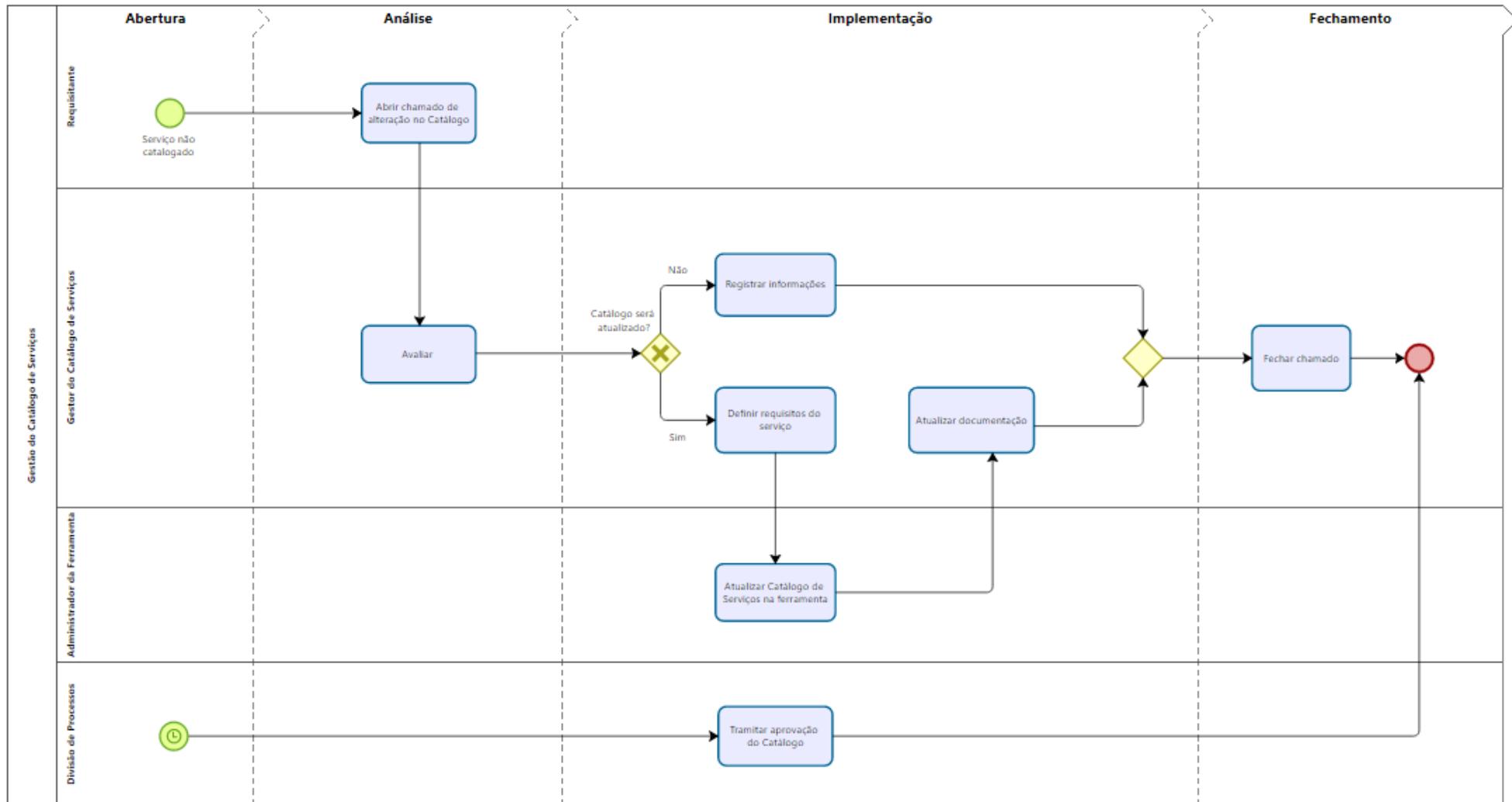


**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4<sup>a</sup> REGIÃO**

## **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**

<b>Versão e data</b>	<b>Alterações</b>
Versão 2.0 - 10/07/2025	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ajuste no nome do processo (“de catálogo” para “do catálogo”)</li><li>• Inclusão das informações referentes ao “Controle de Versões”</li><li>• Inclusão dos campos: “Objetivo do processo” e “Referências técnicas, legais e normativas”</li><li>• Alteração do indicador de benefício do processo</li><li>• Modificação de ferramentas</li><li>• Atualização da nomenclatura dos atores do processo</li><li>• Alinhamento à Resolução CSJT 397/2024</li><li>• Atualização do desenho do processo e das tarefas</li></ul>
Versão 2.1 - 11/2025	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ajuste nos nomes das unidades, conforme novo organograma da SGTI (Secretaria-Geral de Tecnologia e Inovação)</li><li>• Sem alterações na modelagem do processo</li></ul>

## **DEFINIÇÕES**

### **Objetivo do Processo**

Garantir que o Catálogo de Serviços oferecido pela SGTI 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-Geral de Tecnologia e Inovação do Tribunal (SGTI).

### **Papéis**

Requisitante	Servidor da SGTI 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**

<b>Termos / Artefatos</b>	
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 SGTI ao público interno e externo do Tribunal.
Proad	Sistema utilizado no TRT4 para tramitar Processos Administrativos, incluindo formalizações de aprovações.

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

<b>Referências técnicas, legais e normativas que fundamentam o Processo</b>	
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).

<b>Indicador de benefício do processo</b>		
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



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

<b>Controle de execução do processo</b>		
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**

**DESCRÍÇÃO DAS TAREFAS**

<b>Abrir chamado de alteração no Catálogo</b>		
<b>Descrição</b>	O servidor da SGTI identifica a necessidade de criação, remoção ou alteração de um serviço no catálogo e registra um chamado com essa solicitação.	
<b>Papéis</b>	Requisitante	
<b>Considerações importantes</b>	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.	
<b>Entradas</b>	Necessidade de criação, remoção ou alteração de um serviço no Catálogo.	
<b>Saídas</b>	Chamado registrado com a categoria “Catálogo de Serviços”	
<b>Atividades</b>	Abrir chamado	Abrir um chamado contendo a solicitação de alteração no catálogo, com a categoria "Catálogo de Serviços".
<b>Ferramentas</b>	Ferramenta de Service Desk	

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

<b>Registrar informações</b>	
<b>Descrição</b>	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.
<b>Papéis</b>	Gestor do Catálogo de Serviços
<b>Entradas</b>	Chamado avaliado e Catálogo não será atualizado
<b>Saídas</b>	Chamado com informações registradas



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO**

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

<b>Definir requisitos do serviço</b>		
<b>Descrição</b>	Complementar o chamado com as orientações para efetuar alteração no Catálogo de Serviços de TIC.	
<b>Papéis</b>	Gestor do Catálogo de Serviços	
<b>Entradas</b>	Chamado avaliado e Catálogo será atualizado	
<b>Saídas</b>	Chamado com informações complementares	
<b>Atividades</b>	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
<b>Ferramentas</b>	Ferramenta de Service Desk	

<b>Atualizar Catálogo de Serviços na Ferramenta</b>		
<b>Descrição</b>	Recebimento do chamado para efetuar alterações no Catálogo de Serviços na Ferramenta de Service Desk.	
<b>Papéis</b>	Administradores da Ferramenta	
<b>Entradas</b>	Chamado com informações complementares	
<b>Saídas</b>	Catálogo de Serviços atualizado na ferramenta	
<b>Atividades</b>	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
<b>Ferramentas</b>	Ferramenta de Service Desk	

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



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4<sup>a</sup> REGIÃO**

<b>Atividades</b>	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
<b>Ferramentas</b>	Ferramenta de Service Desk	

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

<b>Tramitar Aprovação do Catálogo</b>		
<b>Descrição</b>	Aprovação do Catálogo pelas instâncias competentes.	
<b>Papéis</b>	Divisão de Processos	
<b>Considerações importantes</b>	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.	
<b>Entradas</b>	Documento de Catálogo atualizado	
<b>Saídas</b>	Catálogo de Serviço aprovado	
<b>Atividades</b>	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
<b>Ferramentas</b>	PROAD	