



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

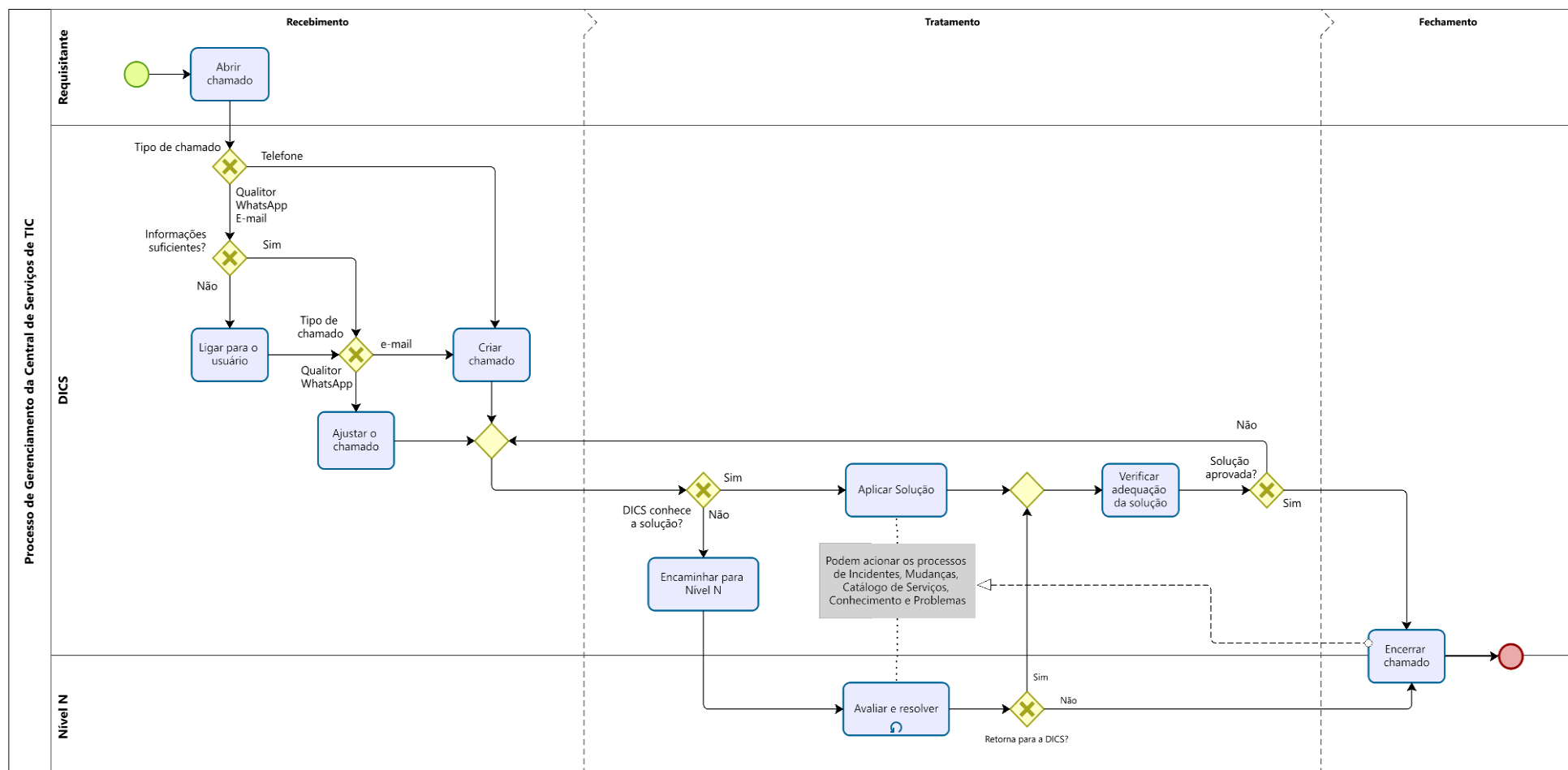
DESENHO DO PROCESSO
DEFINIÇÕES
DESCRIÇÃO DAS TAREFAS

Versão 2.0



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	• 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
Versão 2.0 - maio/2026	• Inclusão de “Termos e Artefatos” e de “Referências técnicas, legais e normativas que fundamentam o Processo” • Alteração do desenho do Processo

DEFINIÇÕES

Objetivo do Processo
O processo tem como objetivo centralizar as necessidades de atendimento aos serviços de TIC e reduzir o tempo total de atendimento através do correto encaminhamento dos chamados. Visa também gerir o atendimento operacional aos usuários, registrando as interações como forma de controle, monitoramento e comunicação com os usuários. Além disso, objetiva a criação e manutenção de uma base de conhecimentos para a resolução dos chamados, incidentes e das solicitações de serviços.

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.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Termos / Artefatos	
Ferramenta de Service Desk	Ferramenta de gestão utilizada pela Central de Serviços de TIC e demais colaboradores da SGTI - Qualitor.
Telefone, WhatsApp, e-mail	Canais de comunicação com o usuário.

Ferramentas	
Ferramenta de Service Desk	Ferramenta de gestão utilizada pela Central de Serviços de TIC e demais colaboradores da SGTI - 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 satisfação do usuário com o atendimento da SGTI	Nº de respostas com nota 4 ou 5 / Nº total de respostas recebidas na pesquisa de satisfação da Ferramenta de Service Desk	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. 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, WhatsApp ou através da abertura de chamado na Ferramenta de Service Desk.	
Entradas	Necessidade de atendimento	
Saídas	Solicitação de atendimento	
Atividades	Comunicar	Comunicar a necessidade de atendimento
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk, telefone, WhatsApp ou e-mail	

Ligar para o usuário		
Descrição	Telefonar 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, WhatsApp ou pela Ferramenta de Service Desk, estiver bem definido, essa etapa não é necessária	
Entradas	Solicitação de atendimento por e-mail, WhatsApp ou Ferramenta de Service Desk	
Saídas	Solicitação de atendimento com esclarecimentos	
Atividades	Telefonar	Ligar para o solicitante
	Esclarecer	Esclarecer as dúvidas
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	

Criar chamado		
Descrição	Criar um chamado na Ferramenta de Service Desk com a solicitação do requisitante	
Papéis	DICS	
Entradas	Solicitação de atendimento por e-mail, WhatsApp ou telefone, com definição precisa ou com esclarecimentos	
Saídas	Chamado na Ferramenta de Service Desk definido	
Atividades	Registrar	Registrar o chamado na Ferramenta de Service Desk
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Ajustar o chamado		
Descrição	Colocar definições precisas no chamado aberto	
Papéis	DICS	
Considerações importantes	Ao receber um chamado pela Ferramenta de Service Desk ou WhatsApp, a DICS deverá preencher os campos de Descrição, Serviço, Categoria e quaisquer informações adicionais necessárias para especificar corretamente a necessidade do requisitante	
Entradas	Solicitação de atendimento pela Ferramenta de Service Desk	
Saídas	Chamado na Ferramenta de Service Desk 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, Requisições, Problemas e Mudanças	
Entradas	Chamado na Ferramenta de Service Desk 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 a necessidade do usuário, a necessidade de apoio e as dificuldades para resolver a solicitação do usuário	
Papéis	DICS	
Entradas	Chamado na Ferramenta de Service Desk definido	
Saídas	Chamado na Ferramenta de Service Desk encaminhada	
Atividades	Registrar	Registrar informações relevantes no chamado
	Encaminhar	Encaminhar o chamado para a área competente
Ferramentas	Ferramenta de Service Desk	



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

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 tarefas descritas nos processos de Incidentes, Requisições, Problemas, Mudanças e/ou de Sustentação de software. Poderá haver encaminhamento para outros níveis antes de ser encontrada a solução.	
Entradas	Chamado na Ferramenta de Service Desk 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	Essa atividade pode envolver contato telefônico ou por e-mail com o usuário. Caso seja detectado um problema na aplicação da solução, ou o requisitante não concorde com a solução apresentada, o chamado 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



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO DA 4ª REGIÃO

Encerrar chamado		
Descrição	Encerrar chamado na Ferramenta de Service Desk	
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	