

# CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

## Processos de TIC

---

**Data:** 07/02/2019

Versão 1.1



DEPARTAMENTO DE  
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO  
E COMUNICAÇÃO

Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná

Desembargador Adalberto Jorge Xisto Pereira

1º VICE-PRESIDENTE

Desembargador Wellington Emanuel Coimbra de Moura

2º VICE-PRESIDENTE

Desembargador José Laurindo de Souza Netto

CORREGEDOR-GERAL

Desembargador José Augusto Gomes Aniceto

CORREGEDOR

Desembargador Mario Helton Jorge

SECRETÁRIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Maria Alice de Carvalho Panizzi

SUBSECRETÁRIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Juliana Moreno Dias Paredes

SUPERVISOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Desembargador Marcelo Gobbo Dalla Dea

DIRETOR DO DEPTO. DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Nelson Joaquim Santos

EQUIPE TÉCNICA DE ELABORAÇÃO

Alexandre Sypniewski Sbalqueiro  
Alessio Roman Junior  
Aluizio Carlos Wanderley Grochocki  
Daniel Targa Dias Anastacio  
Johnatan Daniel Fromholz Lima  
Pablo Tavares  
Tatiane Luiz Gomes da Silva

COMITÊ DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (CGETIC)

Danilo Kovalechyn  
Fábio de Araújo  
Fábio Luís Bruch  
Jean Paul Bonnevialle  
Luiz Fernando Moletta Alves  
Magno Mario Bayer Filho  
Márcio Mortensen Wanderley  
Maria Esther Aguirra de Moraes  
Nelson Joaquim Santos  
Rafael Coninck Teigão  
Rolf Mertens Junior

Brasil. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Documentação de Processos de TIC / Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação. - Curitiba: TJPR, 2017. 20 p.: il.

1. Tecnologia da informação. 2. Gestão pública. 3. Administração Pública. 4. Gestão e Governança. 5. Processos de TI.

### HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

DOCUMENTO			
<b>Descrição</b>	Documento de Processo de TIC para os fluxos de Central de Serviços de TIC, Gerenciamento de Incidentes de TIC e Gerenciamento de Requisições de TIC no DTIC.		
<b>Objetivo</b>	Este documento descreve as atividades e procedimentos adotados para a Elaboração de padrões na Central de Serviços de TIC, no Gerenciamento de Incidentes de TIC e no Gerenciamento de Requisições de TIC no DTIC do TJPR.		
<b>Responsável</b>	Marcio Mortensen Wanderley	<b>Divisão</b>	DAU
<b>Criado em</b>	15/02/2017	<b>Revisão</b>	Anual

VERSIONAMENTOS			
Versão	Data	Autor	Descrição
1.0	15/02/2017	Marcio Mortensen Wanderley Equipe Governança de TIC	Criação e Revisão do Documento
1.1	07/02/2019	Equipe de Governança de TIC	Atualização da Cúpula Diretiva

## Sumário

1.	CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC.....	6
1.1.	Diagrama do Processo .....	6
1.2.	Descrição das Atividades.....	7
1.2.1.	Atender e identificar a demanda.....	7
1.2.2.	Registrar no SAU .....	8
1.2.3.	Informar o procedimento adequado.....	9
1.2.4.	Chamar Webservice.....	10
1.2.5.	Encerrar automaticamente .....	11
1.2.6.	Selecionar serviço adequado .....	12
1.2.7.	Encerrar SAU .....	13
2.	GERENCIAR INCIDENTES DE TIC.....	14
2.1.	Diagrama do Processo .....	14
2.2.	Descrição das Atividades.....	15
2.2.1.	Atender .....	15
2.2.2.	Incluir Base de Conhecimento.....	16
2.2.3.	Comunicar usuário .....	17
2.2.4.	Encerrar SAU .....	18
2.2.5.	Receber chamado escalado .....	19
2.2.6.	Resolver .....	20
2.2.7.	Comunicar usuário .....	21
2.2.8.	Encerrar SAU .....	22
2.2.9.	Comunicar usuário .....	23
2.2.10.	Resolver .....	24
2.2.11.	Incluir Base de conhecimento.....	25
2.2.12.	Documentar.....	26
2.2.13.	Escalar .....	27
2.2.14.	Documentar e escalar .....	28
2.2.15.	Gerenciamento de Problemas.....	28
3.	GERENCIAR REQUISIÇÕES DE TIC.....	29
3.1.	Diagrama do Processo .....	29
3.2.	Descrição das Atividades.....	30
3.2.1.	Atender .....	30
3.2.2.	Explicar procedimento ao usuário .....	31
3.2.3.	Comunicar usuário .....	32
3.2.4.	Encerrar SAU .....	33
3.2.5.	Documentar e escalar .....	34
3.2.6.	Receber chamado escalado .....	35
3.2.7.	Atender .....	36
3.2.8.	Comunicar usuário .....	37
3.2.9.	Encerrar SAU .....	38
3.2.10.	Documentar e escalar .....	39
3.2.11.	Receber chamado escalado.....	40
3.2.12.	Atender .....	41



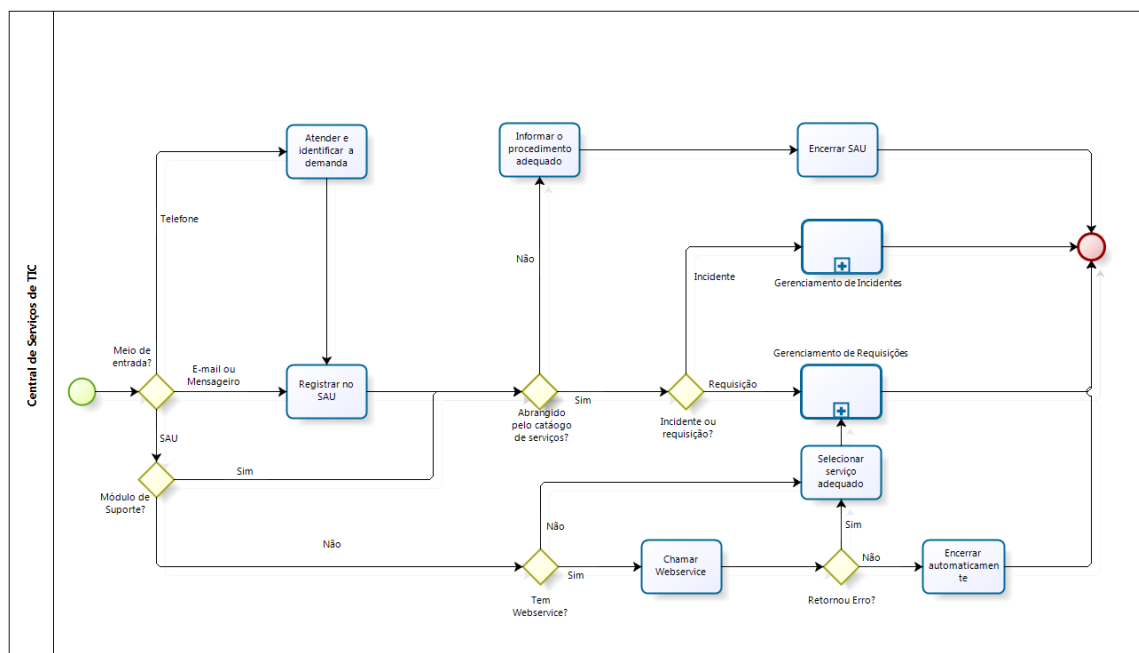
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ**  
**DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

---

3.2.13. Comunicar o usuário .....	42
3.2.14. Encerrar SAU .....	43

# 1. CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

## 1.1. Diagrama do Processo



## 1.2. Descrição das Atividades

### 1.2.1. Atender e identificar a demanda

**Objetivo:**

- Identificar exatamente o solicitante, o local e a necessidade reportada.

**Entradas:**

- Telefonema para a central de atendimentos.

**Descrição das Atividades:**

- Identificar o solicitante e sua demanda, bem como o local a ser atendido.

**Saídas:**

- Incidente ou requisição identificada.

### 1.2.2. Registrar no SAU

#### Objetivo:

- Informar ao solicitante a maneira correta de proceder em cada caso.

#### Entradas:

- Telefone, e-mail, mensageiro ou SAU.

#### Descrição das Atividades:

- Informar ao solicitante como este deve proceder para ter sua requisição atendida ou seu incidente resolvido de maneira mais rápida possível.

#### Saídas:

- Requisitante informado do procedimento a ser adotado.



### 1.2.3. Informar o procedimento adequado

**Objetivo:**

- Informar ao solicitante a maneira correta de proceder em cada caso.

**Entradas:**

- Telefone, e-mail, mensageiro ou SAU.

**Descrição das Atividades:**

- Informar ao solicitante como este deve proceder para ter sua requisição atendida ou seu incidente resolvido de maneira mais rápida possível.

**Saídas:**

- Requisitante informado do procedimento a ser adotado.

#### 1.2.4. Chamar Webservice

**Objetivo:**

- Atender à requisição efetuada automaticamente.

**Entradas:**

- Requisição efetuada pelo módulo de requisições do SAU.

**Descrição das Atividades:**

- Chamar o WS adequado passando os parâmetros necessários para atender à requisição demandada.

**Saídas:**

- Requisição atendida.

### 1.2.5. Encerrar automaticamente

**Objetivo:**

- Documentar e concluir o atendimento no sistema SAU.

**Entradas:**

- Atendimento aberto no sistema SAU.

**Descrição das Atividades:**

- Documentar o procedimento efetuado, informar o usuário via e-mail/mensageiro e encerrar o atendimento aberto no sistema SAU.

**Saídas:**

- Atendimento concluído no sistema SAU.

### 1.2.6. Selecionar serviço adequado

#### **Objetivo:**

- Preencher o serviço adequado à resolução da requisição ou incidente documentado no atendimento SAU.

#### **Entradas:**

- Atendimento aberto no sistema SAU.

#### **Descrição das Atividades:**

- Selecionar o serviço adequado, escalando o atendimento ou não, para que o atendimento cheque à equipe responsável pela resolução do incidente ou requisição registrado no atendimento.

#### **Saídas:**

- Atendimento encaminhado ao local adequado à sua resolução.

### 1.2.7. Encerrar SAU

**Objetivo:**

- Documentar e concluir o atendimento no sistema SAU.

**Entradas:**

- Atendimento aberto no sistema SAU.

**Descrição das Atividades:**

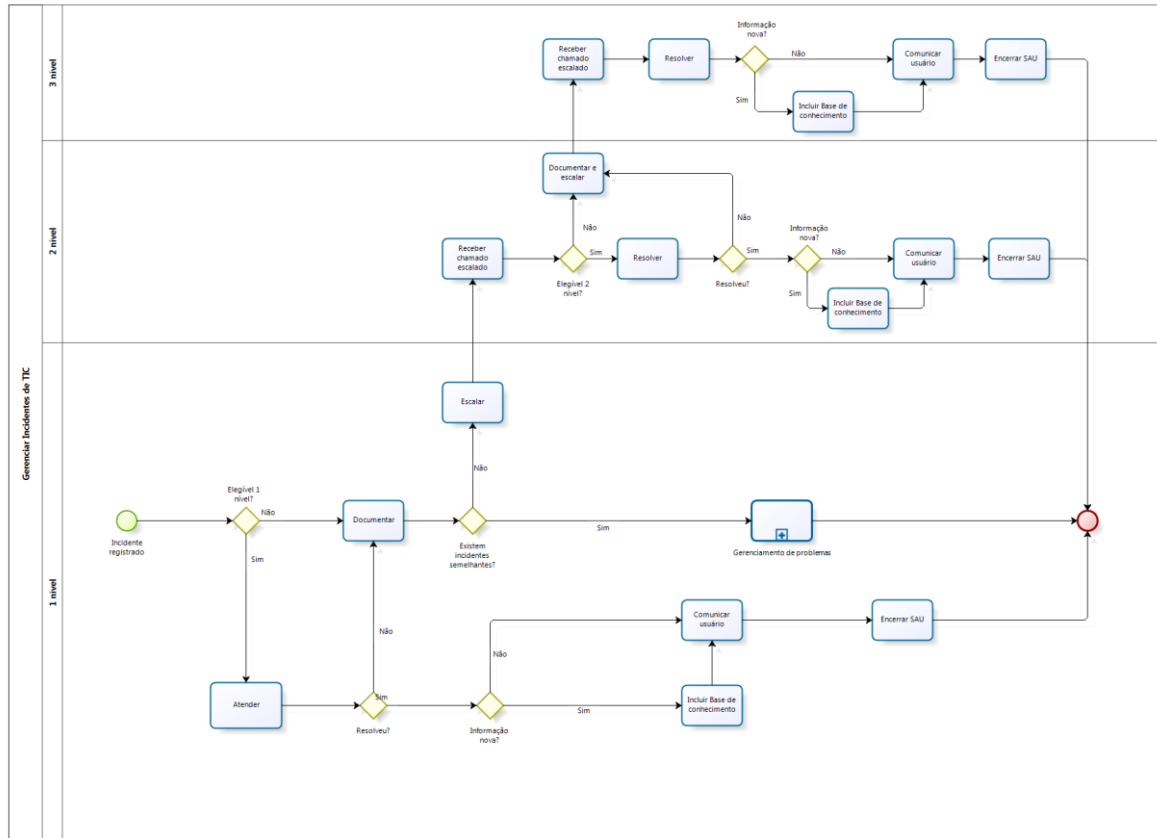
- Documentar o procedimento efetuado, informar, se necessário, o usuário via e-mail/mensageiro e concluir o atendimento aberto no sistema SAU.

**Saídas:**

- Atendimento concluído no sistema SAU.

## 2. GERENCIAR INCIDENTES DE TIC

### 2.1. Diagrama do Processo



## 2.2. Descrição das Atividades

### 2.2.1. Atender

**Objetivo:**

- Resolver o incidente reportado pelo usuário.

**Entradas:**

- Atendimento aberto pelo sistema SAU.

**Descrição das Atividades:**

- Resolver o incidente informado, via qualquer meio necessário (telefone, e-mail, acesso remoto, visita pessoal, etc.), retornando o serviço ao funcionamento normal para o usuário.

**Saídas:**

- Serviço restaurado ao normal.

## 2.2.2. Incluir Base de Conhecimento

### Objetivo:

- Documentar e padronizar os novos procedimentos para resolução de incidentes.

### Entradas:

- Procedimento adotado para a resolução do incidente devidamente documentado.

### Descrição das Atividades:

- Documentar a solução adotada e marcar a opção "Incluir na base de conhecimento" ao concluir o atendimento.

### Saídas:

- Registro inserido na Base de Conhecimentos para triagem e avaliação.



### 2.2.3. Comunicar usuário

**Objetivo:**

- Informar ao usuário o procedimento adotado.

**Entradas:**

- Chamado aberto no sistema SAU.

**Descrição das Atividades:**

- Informar ao usuário o procedimento adotado em relação ao andamento da resolução do incidente reportado.

**Saídas:**

- E-mail, mensageiro, telefonema, etc. ao usuário.

#### 2.2.4. Encerrar SAU

**Objetivo:**

- Documentar e concluir o atendimento no sistema SAU.

**Entradas:**

- Atendimento aberto no sistema SAU.

**Descrição das Atividades:**

- Documentar o procedimento efetuado, informar, se necessário, o usuário via e-mail/mensageiro e concluir o atendimento aberto no sistema SAU.

**Saídas:**

- Atendimento concluído no sistema SAU.

### 2.2.5. Receber chamado escalado

**Objetivo:**

- Documentar que o atendimento já está sendo atendido pela equipe responsável.

**Entradas:**

- Chamado aberto no sistema SAU.

**Descrição das Atividades:**

- Selecionar o atendimento e clicar em "Gerenciar", alterando o status de "aguardando atendimento" para outro conforme a situação.

**Saídas:**

- Chamado aberto no sistema SAU com status diferente de "Aguardando atendimento".

### 2.2.6. Resolver

**Objetivo:**

- Resolver o incidente reportado pelo usuário.

**Entradas:**

- Atendimento aberto pelo sistema SAU.

**Descrição das Atividades:**

- Resolver o incidente informado, via qualquer meio necessário (telefone, e-mail, acesso remoto, visita pessoal, etc.), retornando o serviço ao funcionamento normal para o usuário.

**Saídas:**

- Serviço restaurado ao "normal".

### 2.2.7. Comunicar usuário

**Objetivo:**

- Informar ao usuário o procedimento adotado.

**Entradas:**

- Chamado aberto no sistema SAU.

**Descrição das Atividades:**

- Informar ao usuário o procedimento adotado em relação ao andamento da resolução do incidente reportado.

**Saídas:**

- E-mail, mensageiro, telefonema, etc. ao usuário.

### 2.2.8. Encerrar SAU

**Objetivo:**

- Documentar e concluir o atendimento no sistema SAU.

**Entradas:**

- Atendimento aberto no sistema SAU.

**Descrição das Atividades:**

- Documentar o procedimento efetuado, informar, se necessário, o usuário via e-mail/mensageiro e concluir o atendimento aberto no sistema SAU.

**Saídas:**

- Atendimento concluído no sistema SAU.

### 2.2.9. Comunicar usuário

**Objetivo:**

- Informar ao usuário o procedimento adotado.

**Entradas:**

- Chamado aberto no sistema SAU.

**Descrição das Atividades:**

- Informar ao usuário o procedimento adotado em relação ao andamento da resolução do incidente reportado.

**Saídas:**

- E-mail, mensageiro, telefonema, etc. ao usuário.

### 2.2.10. Resolver

**Objetivo:**

- Resolver o incidente reportado pelo usuário.

**Entradas:**

- Atendimento aberto pelo sistema SAU.

**Descrição das Atividades:**

- Resolver o incidente informado, via qualquer meio necessário (telefone, e-mail, acesso remoto, visita pessoal, etc.), retornando o serviço ao funcionamento normal para o usuário.

**Saídas:**

- Serviço restaurado ao normal.



### 2.2.11. Incluir Base de conhecimento

**Objetivo:**

- Documentar e padronizar os novos procedimentos para resolução de incidentes.

**Entradas:**

- Procedimento adotado para a resolução do incidente devidamente documentado.

**Descrição das Atividades:**

- Documentar a solução adotada e marcar a opção "Incluir na base de conhecimento" ao concluir o atendimento.

**Saídas:**

- Registro inserido na Base de Conhecimentos para triagem e avaliação.

### 2.2.12. Documentar

**Objetivo:**

- Complementar o atendimento com mais informações para sua resolução.

**Entradas:**

- Chamado aberto no sistema SAU.

**Descrição das Atividades:**

- Complementar as informações constantes no atendimento, com os procedimentos e testes efetuados.

**Saídas:**

- Atendimento aberto no sistema SAU.

### 2.2.13. Escalar

**Objetivo:**

- Repassar o atendimento à equipe especializada para sua resolução.

**Entradas:**

- Chamado aberto no sistema SAU.

**Descrição das Atividades:**

- Selecionar o serviço adequado da equipe especializada para que solucione o incidente reportado.

**Saídas:**

- Chamado aberto no sistema SAU com serviço alterado.

#### 2.2.14. Documentar e escalar

**Objetivo:**

- Complementar o atendimento com mais informações para sua resolução e repassar o atendimento à equipe especializada para sua resolução.

**Entradas:**

- Chamado aberto no sistema SAU.

**Descrição das Atividades:**

- Complementar as informações constantes no atendimento, com os procedimentos e testes efetuados, e selecionar o serviço adequado da equipe especializada para que solucione o incidente reportado.

**Saídas:**

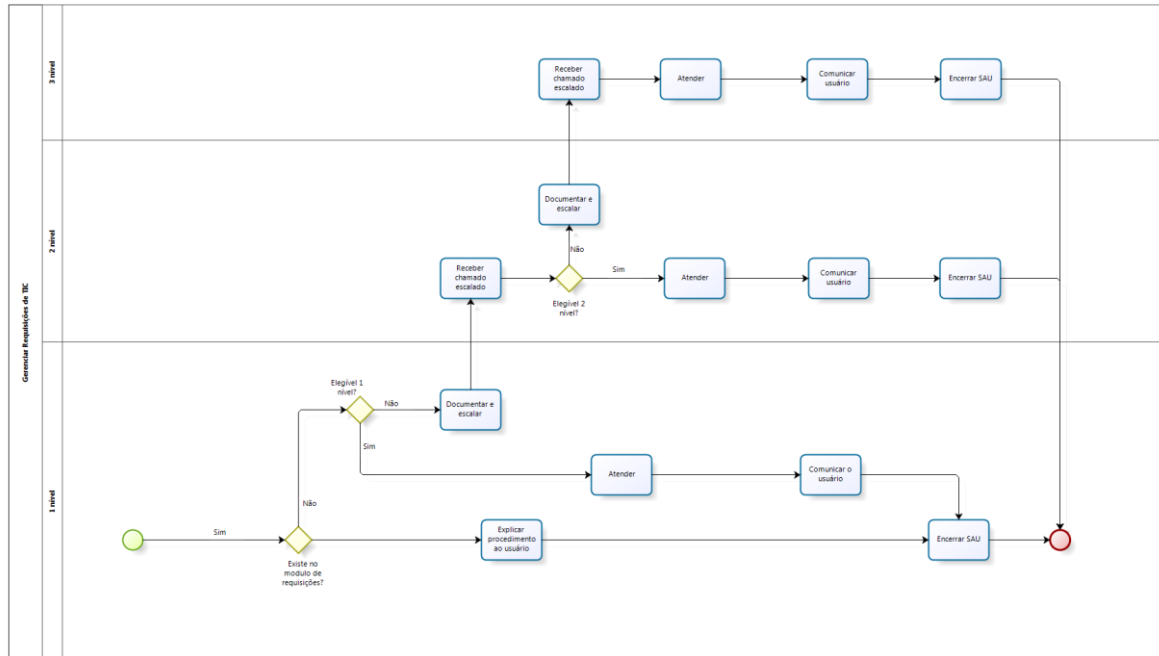
- Chamado aberto no sistema SAU com serviço alterado.

#### 2.2.15. Gerenciamento de Problemas

- Ver documento Gerenciamento de Problemas.

### 3. GERENCIAR REQUISIÇÕES DE TIC

#### 3.1. Diagrama do Processo



## 3.2. Descrição das Atividades

### 3.2.1. Atender

**Objetivo:**

- Atender a requisição solicitada pelo usuário.

**Entradas:**

- Atendimento aberto pelo sistema SAU.

**Descrição das Atividades:**

- Atender a requisição informado, via qualquer meio necessário (telefone, e-mail, acesso remoto, visita pessoal, cadastro em sistemas, etc.)

**Saídas:**

- Requisição atendida.

### 3.2.2. Explicar procedimento ao usuário

#### Objetivo:

- Informar ao solicitante a maneira correta de proceder em cada caso

#### Entradas:

- Atendimento aberto no sistema SAU.

#### Descrição das Atividades:

- Informar ao solicitante como este deve proceder para ter sua requisição atendida.

#### Saídas:

- Requisitante informado do procedimento a ser adotado.

### 3.2.3. Comunicar usuário

#### Objetivo:

- Informar ao usuário o procedimento adotado.

#### Entradas:

- Chamado aberto no sistema SAU.

#### Descrição das Atividades:

- Informar ao usuário o procedimento adotado em relação ao andamento de sua requisição.

#### Saídas:

- E-mail, mensageiro, telefonema, etc. ao usuário.



### 3.2.4. Encerrar SAU

**Objetivo:**

- Documentar e concluir o atendimento no sistema SAU.

**Entradas:**

- Atendimento aberto no sistema SAU.

**Descrição das Atividades:**

- Documentar o procedimento efetuado, informar, se necessário, o usuário via e-mail/mensageiro e concluir o atendimento aberto no sistema SAU.

**Saídas:**

- Atendimento concluído no sistema SAU.

### 3.2.5. Documentar e escalar

#### **Objetivo:**

- Complementar a requisição com mais informações para sua resolução e repassar o atendimento à equipe especializada para seu atendimento.

#### **Entradas:**

- Chamado aberto no sistema SAU.

#### **Descrição das Atividades:**

- Complementar as informações constantes no atendimento e selecionar o serviço adequado da equipe especializada para que atenda à requisição registrada.

#### **Saídas:**

- Chamado aberto no sistema SAU com serviço alterado.

### 3.2.6. Receber chamado escalado

**Objetivo:**

- Documentar que o atendimento já está sendo atendido pela equipe responsável.

**Entradas:**

- Chamado aberto no sistema SAU.

**Descrição das Atividades:**

- Selecionar o atendimento e clicar em "Gerenciar", alterando o status de "aguardando atendimento" para outro conforme a situação.

**Saídas:**

- Chamado aberto no sistema SAU com status diferente de "Aguardando atendimento".

### 3.2.7. Atender

**Objetivo:**

- Atender a requisição solicitada pelo usuário.

**Entradas:**

- Atendimento aberto pelo sistema SAU.

**Descrição das Atividades:**

- Atender a requisição informado, via qualquer meio necessário (telefone, e-mail, acesso remoto, visita pessoal, cadastro em sistemas, etc.).

**Saídas:**

- Requisição atendida.

### 3.2.8. Comunicar usuário

**Objetivo:**

- Informar ao usuário o procedimento adotado.

**Entradas:**

- Chamado aberto no sistema SAU.

**Descrição das Atividades:**

- Informar ao usuário o procedimento adotado em relação ao andamento de sua requisição.

**Saídas:**

- E-mail, mensageiro, telefonema, etc. ao usuário.

### 3.2.9. Encerrar SAU

**Objetivo:**

- Documentar e concluir o atendimento no sistema SAU.

**Entradas:**

- Atendimento aberto no sistema SAU.

**Descrição das Atividades:**

- Documentar o procedimento efetuado, informar, se necessário, o usuário via e-mail/mensageiro e concluir o atendimento aberto no sistema SAU.

**Saídas:**

- Atendimento concluído no sistema SAU.

### 3.2.10. Documentar e escalar

#### **Objetivo:**

- Complementar a requisição com mais informações para sua resolução e repassar o atendimento à equipe especializada para seu atendimento.

#### **Entradas:**

- Chamado aberto no sistema SAU.

#### **Descrição das Atividades:**

- Complementar as informações constantes no atendimento e selecionar o serviço adequado da equipe especializada para que atenda à requisição registrada.

#### **Saídas:**

- Chamado aberto no sistema SAU com serviço alterado.

### 3.2.11. Receber chamado escalado

#### **Objetivo:**

- Documentar que o atendimento já está sendo atendido pela equipe responsável.

#### **Entradas:**

- Chamado aberto no sistema SAU.

#### **Descrição das Atividades:**

- Selecionar o atendimento e clicar em "Gerenciar", alterando o status de "Aguardando atendimento" para outro conforme a situação.

#### **Saídas:**

- Chamado aberto no sistema SAU com status diferente de "Aguardando atendimento".



### 3.2.12. Atender

#### Objetivo:

- Atender a requisição solicitada pelo usuário.

#### Entradas:

- Atendimento aberto pelo sistema SAU.

#### Descrição das Atividades:

- Atender a requisição informado, via qualquer meio necessário (telefone, e-mail, acesso remoto, visita pessoal, cadastro em sistemas, etc.).

#### Saídas:

- Requisição atendida.

### 3.2.13. Comunicar o usuário

**Objetivo:**

- Informar ao usuário o procedimento adotado.

**Entradas:**

- Chamado aberto no sistema SAU.

**Descrição das Atividades:**

- Informar ao usuário o procedimento adotado em relação ao andamento de sua requisição.

**Saídas:**

- E-mail, mensageiro, telefonema, etc. ao usuário.

### 3.2.14. Encerrar SAU

**Objetivo:**

- Documentar e concluir o atendimento no sistema SAU.

**Entradas:**

- Atendimento aberto no sistema SAU.

**Descrição das Atividades:**

- Documentar o procedimento efetuado, informar, se necessário, o usuário via e-mail/mensageiro e concluir o atendimento aberto no sistema SAU.

**Saídas:**

- Atendimento concluído no sistema SAU.