

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 Bonneville
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			
Descrição	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.		
Objetivo	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.		
Responsável	Marcio Mortensen Wanderley	Divisão	DAU
Criado em	15/02/2017	Revisão	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

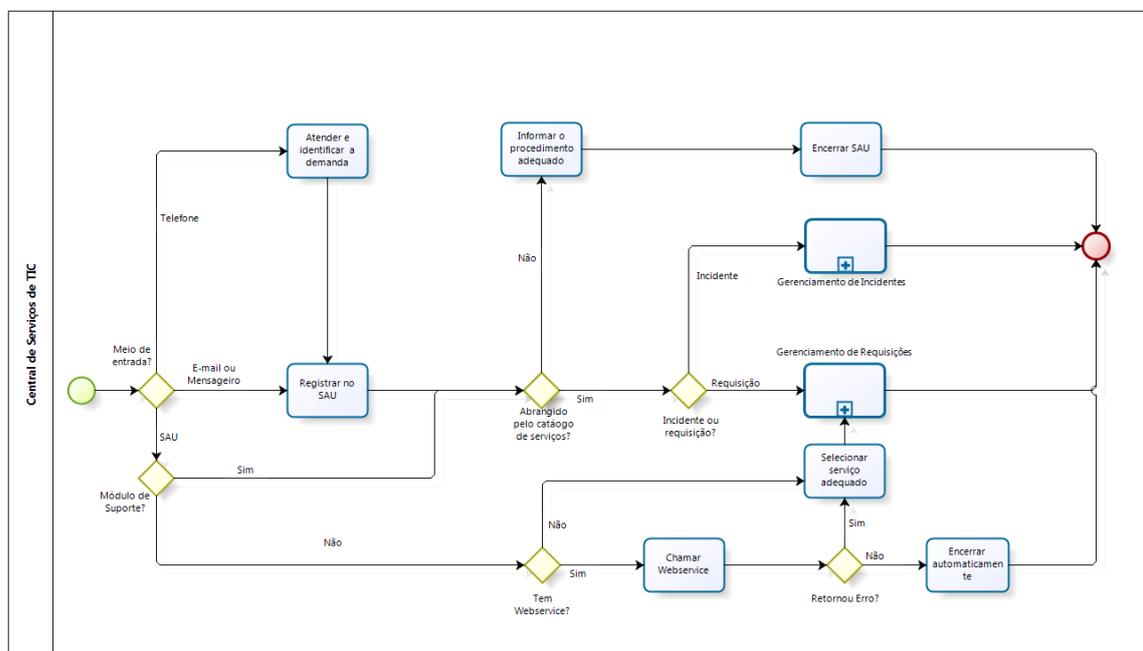


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

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:

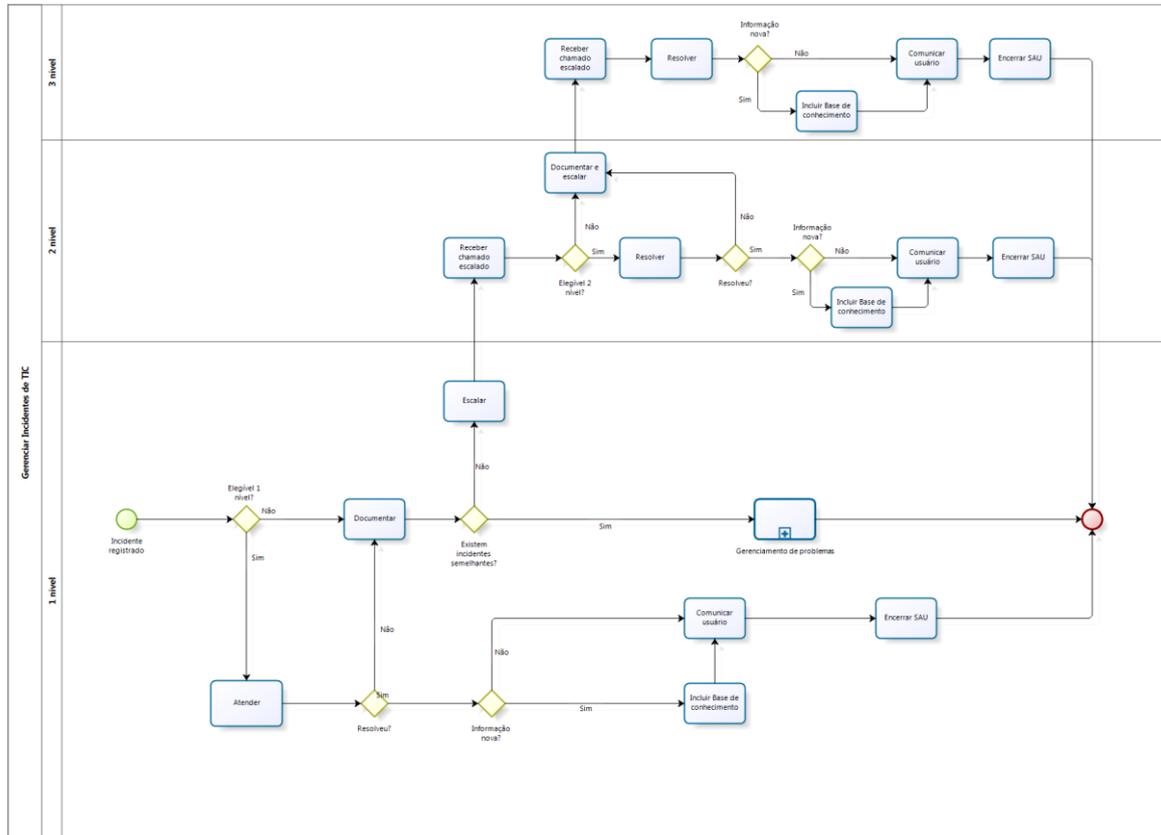
- Documentar o procedimento efetuado, informar, se necessário, o usuário via e-mail/mensageiro e concluir o atendimento aberto no sistema SAU.

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:

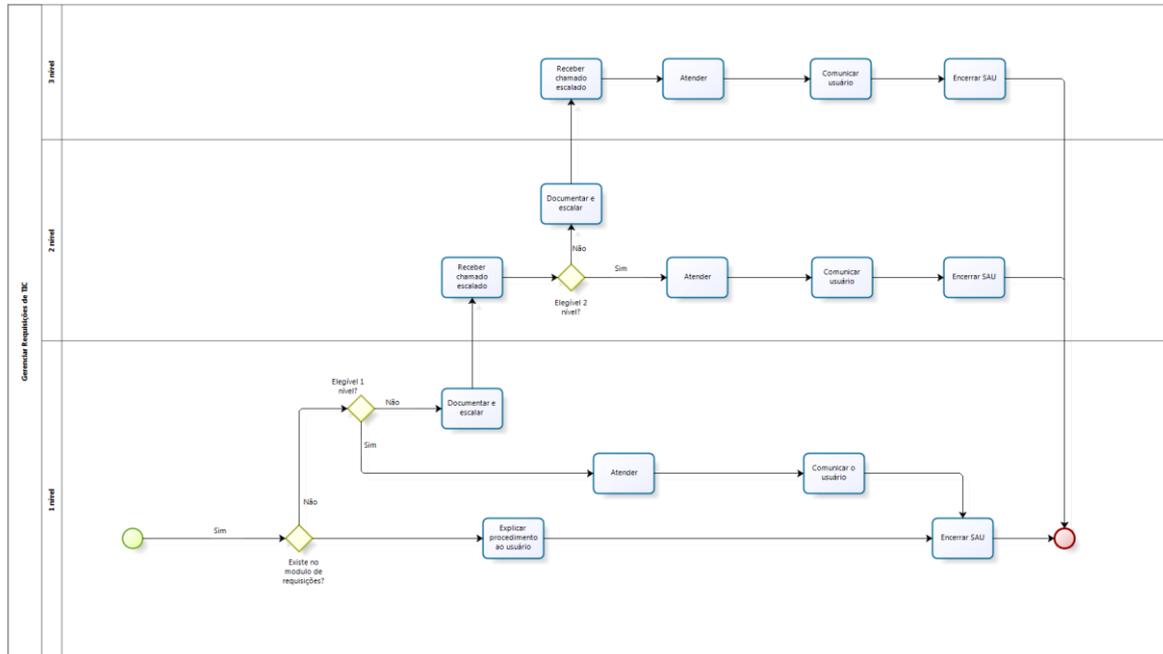
- Chamado aberto no sistema SAU com serviço alterado.

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.