

Secretaria de TIC do TRT da 24ª Região

Processo Gerenciar Requisições de Serviços

Histórico do Documento

	Data	Descrição
01	21/10/2015	Baseado no relatório de consultoria PD.33.10.83A.0167A-RT-07-AA
02	03/02/2016	Revisão do texto
03	28/02/2018	Revisão do fluxo e inclusão do subprocesso “Monitorar status”
04	19/06/2019	Revisão do fluxo para atividades de fechamento
05	16/12/2019	Revisão do evento de início e da integração aos processos Gerenciar Central de Serviços, Gerenciar Catálogo de Serviços e Gerenciar Mudanças
06	27/02/2024	Revisão do processo
07	29/08/2025	Revisão do processo
08	03/07/2026	Revisão do formato de publicação dos desenhos BPMN
09	07/07/2026	Revisão do processo conforme relatório de “Revisão do Processo Gerenciar Requisições de Serviços - 2026-07” (doc. nº 10 do PROAD n. 3839/2025)

Equipe de Documentação

	Nome	Cargo
01	Alex Sandro Pontes da Silva	Chefe do Setor de Apoio a Processos e Iniciativas Nacionais
02	Marco Antônio Ribeiro Molento	Chefe do Setor de Gerenciamento da Central de Serviços

Sumário

1. Objetivos.....	4
2. Abrangência.....	4
3. Definições.....	4
4. Processo Gerenciar Requisições de Serviços.....	5
4.1. Papéis e Responsabilidades.....	5
4.2. Desenho do Processo.....	6
4.2.1. Fluxo do Processo Gerenciar Requisições de Serviços.....	6
4.3. Descrição do Processo.....	7
5. Tabela RACI.....	12
6. Controles do processo.....	13
6.1. Descrição dos Indicadores.....	13
7. Divulgação dos resultados.....	14
8. ANEXO I – Índice de Requisições de Serviços Cumpridas Conforme ANS.....	15
9. ANEXO II – Índice de Requisições de Serviços Reabertas.....	16

1. Objetivos

Definir as atividades relativas ao gerenciamento do ciclo de vida das solicitações de serviços dos usuários de TI, visando garantir o cumprimento de requisições de serviços em alinhamento ao framework ITIL.

2. Abrangência

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT da 24ª Região.

3. Definições

- **ANS** – Acordo de Nível de Serviço
- **Base de Conhecimento** – Conjunto de informações relevantes sobre um produto ou serviço de TIC organizadas para facilitar a tomada de decisão
- **Catálogo de Serviços** – Relação dos serviços de TIC fornecidos pela SETIC
- **Ferramenta ITSM** – Aplicação utilizada para o gerenciamento de serviços de TIC (CITSmart)
- **Portal de Serviços de TIC** – Aplicação utilizada para o registro de requisições de serviços de TIC (acesso disponível na página Intranet do Portal do TRT da 24ª Região)
- **RdM** – Requisição de Mudança
- **Requisição de Serviço** – Requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido e que está disponível no Catálogo de Serviços. Por exemplo, uma requisição para informações ou aconselhamento, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário
- **Serviço de TIC** – Qualquer ferramenta ou mecanismo fornecido pela SETIC, descrito no Catálogo de Serviços, e utilizado pelos usuários de TIC para execução das tarefas

4. Processo Gerenciar Requisições de Serviços

4.1. Papéis e Responsabilidades

Papel	Responsabilidades	Responsável
Dono do Processo	- Aprovar as atualizações do processo - Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados - Buscar a qualidade e eficiência gerais do processo	Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicações.
Gerente do Processo	- Buscar a eficiência e a efetividade do processo - Manter o desenho e indicadores do processo atualizados, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização - Produzir informações gerenciais (indicadores) - Promover a execução das atividades do processo	Chefe do Setor de Gerenciamento da Central de Serviços
Solicitante	Solicitar, acompanhar e avaliar requisições de serviços pelos meios de comunicação disponibilizados	Usuários dos serviços da SETIC
Central de Serviços	Analisar, validar e registrar requisições de serviços feitas pelos usuários dos serviços da SETIC	Terceirizados da SETIC
Grupo Solucionador	- Analisar requisições de serviço com o objetivo de compreender as solicitações, verificar se elas atendem a critérios definidos e dar o devido direcionamento - Atuar no cumprimento das requisições de serviço que estão sob sua responsabilidade, executando os procedimentos necessários e adequados, utilizando, sempre que possível, roteiros, modelos, <i>scripts</i> e demais informações contidas na base de conhecimento - Encaminhar requisições de serviço para outro grupo solucionador, quando o chamado necessitar ser escalonado - Manter a Central de Serviços informada sobre a sua atuação em requisições de serviços - Reclassificar requisições de serviço que estiverem com classificação incorreta ou inexistente no catálogo de serviços	Terceirizados e servidores da SETIC responsáveis pelo atendimento da requisição de serviço

4.2. Desenho do Processo

4.2.1. [Fluxo do Processo Gerenciar Requisições de Serviços](#)

4.3. Descrição do Processo

Id	Atividade	Responsável	Descrição
	Requisição de serviço oriunda de evento		Requisição de serviço registrada automaticamente pela ferramenta ITSM, através da identificação de evento (tal como aviso “warning”) pela ferramenta de monitoramento do processo Gerenciar Eventos
1.10	Registrar requisição	Solicitante	Entradas: Necessidade de serviço de TI Processamento: • O Solicitante deve acessar o portal de serviços de TIC para escolher e registrar todas as informações relevantes para o serviço de que necessita atendimento • Quando tratar-se de uma requisição já encerrada, mas houver a necessidade de retomar o seu tratamento devido ao não atendimento da solicitação, o Solicitante pode registrar a reabertura da requisição • Após o registro, a ferramenta ITSM gera um número de identificação único para a requisição, para facilitar o acompanhamento e referência futura • A priorização da requisição é realizada de forma automática pela ferramenta ITSM, de acordo com regras definidas no ANS Saídas: Requisição de serviço (nova ou reaberta)
1.20	Solicitar registro da requisição	Solicitante	Entradas: Necessidade de serviço de TI Processamento: • O Solicitante deve entrar em contato com a Central de Serviços para solicitar o registro da requisição. Nesse caso, cabe ao Solicitante informar à Central de Serviços quaisquer informações relevantes sobre o serviço de que necessita atendimento Saídas: Solicitação de registro da requisição
1.30	Analisar solicitação	Central de Serviços	Entradas: Solicitação de registro da requisição Processamento: • Analisar as informações prestadas pelo solicitante e verificar se a requisição está dentro ou fora do catálogo de serviços da SETIC Saídas: Solicitação analisada (dentro ou fora do catálogo de serviços da SETIC)
			Se a solicitação estiver dentro do catálogo de serviços da SETIC, seguir para “Registrar requisição para o solicitante” Se a solicitação estiver fora do catálogo de serviços da SETIC, informar ao solicitante sobre sua inexistência e seguir para encerrar o processo de gerenciar requisições de serviços

1.40	Registrar requisição para o solicitante	Central de Serviços	Entradas: Solicitação dentro do catálogo dos serviços da SETIC
			Processamento: - A Central de Serviços deve acessar o portal de serviços de TIC para escolher e registrar todas as informações relevantes para o serviço de que o Solicitante necessita atendimento - Quando tratar-se de uma requisição já encerrada, mas houver a necessidade de retomar o seu tratamento devido ao não atendimento da solicitação, a Central de Serviços pode registrar a reabertura da requisição para o Solicitante - Após o registro, a ferramenta ITSM gera um número de identificação único para a requisição, para facilitar o acompanhamento e referência futura - A priorização da requisição é realizada de forma automática pela ferramenta ITSM, de acordo com regras definidas no ANS
			Saídas: Requisição de serviço (nova ou reaberta)
	Notificação de requisição para o Solicitante		Notificação enviada automaticamente pela ferramenta ITSM ao Solicitante com as informações sobre o recebimento da requisição
	Notificação de requisição para o Grupo Solucionador		Notificação enviada automaticamente pela ferramenta ITSM ao Grupo Solucionador responsável pelo atendimento da requisição
1.50	Analisar requisição	Grupo Solucionador	Entradas: Requisição de serviço
			Processamento: - O Grupo Solucionador responsável pelo chamado deve analisar os detalhes das informações contidas na requisição de serviço com o objetivo de compreender a solicitação, verificar se ela atende aos critérios definidos e determinar qual será o seu direcionamento: Chamado precisa ser retificado: - Se o chamado deve ser escalonado (encaminhado) para outro Grupo Solucionador apropriado - Se o chamado necessita ser reclassificado (quando o conteúdo da solicitação se referir a outro serviço de TI existente) - Se o chamado está fora do catálogo de serviços da SETIC, ou seja, não deve ser atendido Chamado não precisa ser retificado, ou seja, está correto e será atendido pelo grupo atual
			Saídas: Decisão sobre tratamento da requisição de serviço
			Se a requisição precisar ser escalonada , seguir para “Escalonar requisição”
			Se a requisição precisar ser reclassificada , seguir para “Reclassificar requisição”

			Se a requisição estiver fora do catálogo de serviços da SETIC, seguir para “Classificar requisição fora do catálogo”
			Se a requisição não precisar ser retificada , seguir para “Atuar no cumprimento da requisição” e “Solicitar RdM” (quando precisar de mudança)
1.60	Escalonar requisição	Grupo Solucionador	Entradas: Requisição de serviço Processamento: - O Grupo Solucionador deve registrar o encaminhamento (escalonamento) da requisição no portal de serviços de TIC e descrever a justificativa no chamado - Esse encaminhamento poderá ser automático, quando o grupo solucionador e a elegibilidade do serviço estiverem previamente configurados no catálogo de serviços - Após o escalonamento, o chamado é encaminhado para análise do novo Grupo Solucionador Saídas: Requisição de serviço escalonada
1.70	Reclassificar requisição	Grupo Solucionador	Entradas: Requisição de serviço Processamento: - O Grupo Solucionador deve registrar a nova classificação da requisição portal de serviços de TIC e descrever a justificativa no chamado - Após a reclassificação, o chamado será encaminhado para análise do Grupo Solucionador responsável por atender a nova classificação da requisição - Se o chamado for reclassificado como um incidente, este passará a ser tratado pelo processo gerenciar incidentes Saídas: Requisição de serviço reclassificada
	Incidente		Reclassificação de requisição de serviço para incidente
1.80	Classificar requisição fora do catálogo	Grupo Solucionador	Entradas: Requisição aberta incorretamente (fora do catálogo) Processamento: O Grupo Solucionador deve alterar a classificação original do chamado para “Requisição fora do catálogo”, descrever a justificativa e não realizar o atendimento Saídas: Requisição reclassificada para fora do catálogo
1.90	Atuar no cumprimento da requisição	Grupo Solucionador	Entradas: Requisição de serviço Processamento: O Grupo solucionador deve atuar no cumprimento da requisição executando os procedimentos necessários e

			adequados, utilizando, sempre que possível, roteiros, modelos, <i>scripts</i> e demais informações contidas na base de conhecimento
			Saídas: Procedimentos da requisição executados
1.100	Solicitar RdM	Grupo Solucionador	Entradas: Requisição de serviço cujo atendimento necessita de RdM Processamento: Quando o atendimento da requisição requerer uma RdM, o Grupo solucionador deve executar as atividades necessárias para abertura da RdM em conformidade com o processo Gerenciar Mudanças da SETIC Saídas: Solicitação de abertura de RdM
1.110	Documentar o atendimento realizado	Grupo Solucionador	Entradas: Requisição de serviço Processamento: - Após a aplicação da solução, o Grupo Solucionador deve registrar no chamado as informações relevantes sobre o atendimento realizado e, sempre que possível, vincular a requisição de serviço ao(s) respectivo(s) item(s) da base de conhecimento - Além disso, o Grupo Solucionador deve verificar se o atendimento foi concluído ou se a requisição precisa ser analisada novamente Saídas: Atendimento concluído ou necessidade de reanálise da requisição
			Caso o atendimento da requisição tenha sido concluído , seguir para “Encerrar o chamado” Caso a requisição precise ser reanalisada , seguir para “Analisar requisição”
1.120	Encerrar a requisição	Grupo Solucionador	Entradas: Atendimento concluído ou requisição reclassificada para fora do catálogo Processamento: - O Grupo Solucionador deve consultar a base de conhecimento e verificar a necessidade de atualização em seu conteúdo. Caso necessário, proceder conforme estabelecido no processo Gerenciar Conhecimento - Além disso, o Grupo Solucionador deve descrever no chamado a resposta que será enviada ao Solicitante sobre o atendimento realizado e registrar o encerramento da requisição de serviço Saídas: Requisição encerrada
	Requisição de atualização da base de conhecimento		Requisição de atualização da base de conhecimento a ser realizada em conformidade com o processo Gerenciar Conhecimento
	Notificação de encerramento da requisição		Notificação enviada automaticamente pela ferramenta ITSM ao solicitante da requisição

1.130	Avaliar resolução	Solicitante	Entradas: Requisição encerrada
			Processamento: • Após o encerramento da requisição, o Solicitante pode, em até 7 (sete) dias, registrar sua avaliação sobre o atendimento realizado
			Saídas: Requisição concluída (avaliada ou sem avaliação após 7 (sete) dias)

5. Tabela RACI

	Atividade	Solicitante	Central de Serviços	Grupo Solucionador
1.10	Registrar requisição	R		I
1.20	Solicitar registro da requisição	R	C	
1.30	Analisar solicitação	C, I	R	
1.40	Registrar requisição para o solicitante	C, I	R	I
1.50	Analisar requisição			R
1.60	Escalonar requisição			R, I
1.70	Reclassificar requisição			R, I
1.80	Classificar requisição fora do catálogo			R
1.90	Atuar no cumprimento da requisição			R
1.100	Solicitar RdM			R
1.110	Documentar o atendimento realizado			R
1.120	Encerrar a requisição	I		R
1.130	Avaliar resolução	R		

Legenda: Responsável (R), Consultado (C) e Informado (I).

6. Controles do processo

6.1. Descrição dos Indicadores

Nome do Indicador	Índice de Requisições de Serviços Cumpridas Conforme ANS
Origem	Controle elaborado pela SETIC
Objetivo	Obter o percentual de atendimentos de chamados realizados em tempo ao estipulado no Acordo de Nível de Serviço em relação ao total de atendimentos realizados
Periodicidade	Trimestral
Meta	Pelo menos 80% das requisições cumpridas conforme o ANS
Forma de cálculo	Total de requisições cumpridas conforme o ANS / Total de requisições atendidas
Fonte	- Planilha do ANEXO I - Total de requisições cumpridas conforme ANS: ver o valor da coluna “Quantidade de requisições de serviço cumpridas conforme ANS” para a última apuração - Total de requisições atendidas: ver o valor da coluna “Quantidade de requisições de serviço” para a última apuração

Nome do Indicador	Índice de Requisições de Serviço Reabertas
Origem	Controle elaborado pela SETIC
Objetivo	Obter o percentual de requisições reabertas em relação ao quantitativo total de requisições no período
Periodicidade	Trimestral
Meta	Menos de 5% das requisições de serviços reabertas
Forma de cálculo	Total de requisições reabertas / Total de requisições atendidas
Fonte	- Planilha do ANEXO II - Total de requisições reabertas: ver o valor da coluna “Quantidade de requisições de serviço reabertas” para a última apuração - Total de requisições atendidas: ver o valor da coluna “Quantidade de requisições de serviço” para a última apuração

7. Divulgação dos resultados

Os resultados do processo serão demonstrados através dos dados dos indicadores registrados no processo administrativo autuado com o fim específico de acompanhar as atividades desse processo de trabalho, bem como na página da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações localizada no portal da transparência e prestação de contas do TRT da 24ª Região.

8. ANEXO I – Índice de Requisições de Serviços Cumpridas Conforme ANS

Data da apuração	Quantidade de requisições de serviço cumpridas conforme ANS	Quantidade de requisições de serviço

Onde:

- **Para cada apuração:**
 - **Data da apuração:** data em que os dados estão sendo apurados;
 - **Quantidade de requisições de serviço cumpridas conforme ANS:** informar a quantidade de requisições de serviço atendidas e que foram resolvidas conforme ANS;
 - **Quantidade de requisições de serviço:** informar a quantidade de requisições de serviço atendidas.

Obs: considerar o período compreendido desde a **última apuração** até a **data da apuração atual**.

9. ANEXO II – Índice de Requisições de Serviços Reabertas

Data da apuração	Quantidade de requisições de serviço reabertas	Quantidade de requisições de serviço

Onde:

- **Para cada apuração:**
 - **Data da apuração:** data em que os dados estão sendo apurados;
 - **Quantidade de requisições de serviço reabertas:** informar a quantidade de requisições de serviço que foram reabertas;
 - **Quantidade de requisições de serviço:** informar a quantidade de requisições de serviço atendidas.

Obs: considerar o período compreendido desde a **última apuração** até a **data da apuração atual**.