PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PIAUÍ
SECRETARIA DA PRESIDÊNCIA - SECPRE
Pça Des. Edgard Nogueira s/n - Bairro Cabral - Centro Cívico - CEP 64000-830
Teresina - PI - www.tjpi.jus.br

Portaria (Presidência) Nº 840/2021 - PJPI/TJPI/SECPRE, de 05 de abril de 2021

Dispõe sobre a instituição do **Processo de Cumprimento de Requisição de TIC** no Âmbito do Poder Judiciário do Estado do Piauí.

O **PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ**, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO a Resolução nº 370 do Conselho Nacional de Justiça, de 28 de janeiro de 2021, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTICJUD);

CONSIDERANDO a Tecnologia de Informação (TIC) como ferramenta indispensável à realização as funções institucionais do TJPI e como instrumento para viabilizar soluções que conduzam ao alcance dos objetivos estratégicos do Tribunal;

CONSIDERANDO o disposto nos itens 6.1.J, 6.1.K e 6.1.L, do Levantamento iGovTIC-Jud-2020 do CNJ, referente à formalização e cumprimento do processo de Gerenciamento de Requisições TIC;

CONSIDERANDO as recomendações das boas práticas de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), tais como a ABNT ISSO/IEC 20.000, COBIT 5.0 e ITIL 2011;

R E S O L V E:

Art. 1º Fica instituído o Processo de Cumprimento de Requisição no Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI).

Art. 2º Para os fins desta portaria, entende-se como:

I - Serviço de TIC: serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;

II - Acordo de Nível de Serviço (ANS): acordo entre a área de TIC e seus usuários. O ANS descreve o serviço de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com os usuários;

III - Incidente: qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa uma interrupção deste ou uma redução da sua qualidade

IV - Item de Configuração (IC): qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TIC. Por exemplo: servidor, roteador, software etc.;

V - Requisição de Mudança (RdM): pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;

VI - Gerente do Processo de Cumprimento de Requisição: servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação designado para gerenciar e monitorar o processo, bem como implementar ações de melhoria contínua;

VII - Central de Serviços: proporciona um único ponto central de contato para todos os usuários de TI. A Central de Serviços registra e gerencia todos os incidentes, solicitações de serviços e de acesso e fornece uma interface para outros processos de TIC;

VIII - Grupo Solucionador: equipe responsável por atuar no cumprimento das requisições, uma vez que a solução não foi encontrada, ou não pode ser aplicada, pela equipe da Central de Serviços;

IX - Dono do Serviço: responsável pelas decisões relacionadas a um serviço. Este papel é desempenhado pela área de negócio do Tribunal;

X - Usuário: magistrados, servidores, requisitados, prestadores de serviços terceirizados, advogados, Ministério Público, peritos, outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça Estadual e qualquer outro usuário externo que esteja acessando os serviços de TIC do TJPI;

Art. 3º O processo definido visa a atingir os seguintes objetivos:

I - Definir, documentar, monitorar e medir o trabalho executado pela equipe da Central de Serviços e do Grupo Solucionador;

II - Oferecer um canal para os usuários requisitarem e receberem serviços padronizados de TIC;

III - Fornecer informações aos usuários relacionadas à disponibilidade dos serviços de TIC;

IV - Auxiliar os usuários com informações gerais sobre os serviços de TIC;

V - Receber reclamações e sugestões a respeito dos serviços de TIC.

Art. 4º A priorização das requisições de serviço será realizada pelo gestor de cada unidade da STIC, consultado o Comitê de Gestão de TIC, quando necessário.

Art. 5º Toda requisição de serviço que não tratar de contratação de TIC deverá ser originada através da criação de um chamado na ferramenta oficial deste Tribunal.

Art. 6º O Processo de Cumprimento de Requisição observará o manual do processo, Anexo Único a esta Portaria e dela parte integrante.

Art. 7º Os fluxos, o manual, a documentação e as demais informações sobre o processo estão disponíveis no Portal da Governança de TIC, na página do TJPI.

Art. 8º Os papéis definidos no manual do processo, relativos aos servidores da STIC, serão designados pelo Secretário da unidade.

Art. 9º A atribuição do papel “dono do serviço” será feita por meio de portaria, aprovada pela Presidência do Tribunal.

Art. 10. O presente Ato entra em vigor a partir da data de sua publicação.

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

Teresina, 5 de abril de 2021.

Desembargador **JOSÉ RIBAMAR OLIVEIRA**
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí

ANEXO ÚNICO
PORTARIA (PRESIDÊNCIA) Nº 840/2021 - PJPI/TJPI/STIC
PROCESSO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO

1 - OBJETIVO

Definir o Processo de Cumprimento de Requisição a ser implantado pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - STIC, do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí - TJPI.

2 - PROPÓSITO DO PROCESSO

O Processo da de Cumprimento de Requisição tem como propósito gerenciar o ciclo de vida das requisições de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC feitas pelos usuários do TJPI.

3. ESCOPO

Este processo é aplicável a todos os serviços oferecidos pela STIC/TJPI.

4 - DEFINIÇÕES E ABREVIAÇÕES

-Acordo de Nível de Serviço (ANS): acordo entre a área de TIC e seus usuários. O ANS descreve o serviço de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com os usuários;

-Serviço de TIC: serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;

-Base de Conhecimento: banco de dados lógico contendo informações usadas sobre incidentes e problemas relacionados aos serviços de TIC;

-Item de Configuração (IC): qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TIC. Por exemplo: servidor, roteador, software etc.;

-Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC): fornece informações sobre ICs e os relacionamentos de dependência entre eles. Permite determinar a causa, a solução e o escalonamento de um incidente, rastreando as falhas anteriores ao mesmo IC;

-Requisição de Mudança (RdM): pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;

-Gestionnaire Libre de Parc Informatique (GLPI): ferramenta de gestão de incidentes, gerenciamento de Ativos de TI, rastreamento de problemas e central de serviços.

-Usuário: servidores, magistrados, requisitados, prestadores de serviços terceirizados, advogados, Ministério Público, peritos, outras pessoas que se encontrem a serviço da Justiça Estadual e qualquer usuário externo que esteja acessando os serviços de TIC do TJPI.

5 - BENEFÍCIOS ESPERADOS

Os benefícios esperados com a implementação do Processo de Cumprimento de Requisição no TJPI são:

-Oferecer um canal para os usuários requisitarem e receberem serviços padrões, pré-definidos e aprovados;

-Fornecer informações aos usuários relacionadas à disponibilidade dos serviços;

-Auxiliar os usuários com informações gerais sobre os serviços;

-Receber reclamações e sugestões a respeito dos serviços.

6 - REGRAS GERAIS

-Todas as requisições devem ser registradas, controladas, coordenadas, promovidas e gerenciadas por todo o seu ciclo de vida por meio de um único sistema. Isso garante uma abordagem consistente e reproduzível para o tratamento das requisições e reduz o potencial conflito entre requisições;

-Todas as requisições devem ser checadas antes que o atendimento seja realizado, a fim de assegurar o uso eficiente dos recursos somente para requisições autorizadas;

-Prover treinamentos específicos às equipes de atendimento nas competências necessárias;

-O processo deve garantir que os usuários sejam mantidos informados sobre suas requisições;

-Garantir que as atividades estejam em comum acordo com as contratadas;

-Submeter as RdM ao gerente do processo de mudança e liberação, quando necessário.

7 - INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS

Abaixo estão descritas as principais interfaces do Processo de Cumprimento de Requisição com os demais processos contidos no escopo do gerenciamento dos serviços de TIC:

-Gerenciamento do Catálogo de Serviços: garante que as solicitações disponíveis estão bem alinhadas e atualizadas para utilização dos usuários e vinculadas com os serviços do catálogo de TIC;

-Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços: depois de implantado, o BDGC terá que ser atualizado para refletir as mudanças que poderão ter sido realizadas como parte das atividades de entrega do serviço;

-Gerenciamento de Mudanças: sempre que uma mudança for necessária para atender a uma solicitação, ela precisará ser registrada como uma RdM e seguir o processo de gerenciamento de mudanças;

-Gerenciamento de Nível de Serviço: negocia e define os tempos e metas para os serviços de TIC;

-Gerenciamento de Portfólio de Serviço: quando um novo serviço de TIC for identificado, esse será direcionado para este processo, o qual realizará um filtro, determinando se a solicitação se tornará um novo serviço ou se será descartada.

8 - ENTRADAS E SAÍDAS

As principais entradas e saídas do Processo de Cumprimento de Requisição são:

8.1 - ENTRADAS

-Formulários de autorização de serviços;

-Requisições de serviços;

-Pedidos de informação sobre serviços.

8.2 - SAÍDAS

-Requisições de serviços autorizadas/rejeitadas;

-Informações sobre status de atendimento das requisições;

-Requisições de serviços atendidas;

-Necessidade de mudança;

-Atualizações de ativos de ICs;

-Requisições de serviços encerradas;

-Requisições de serviços canceladas.

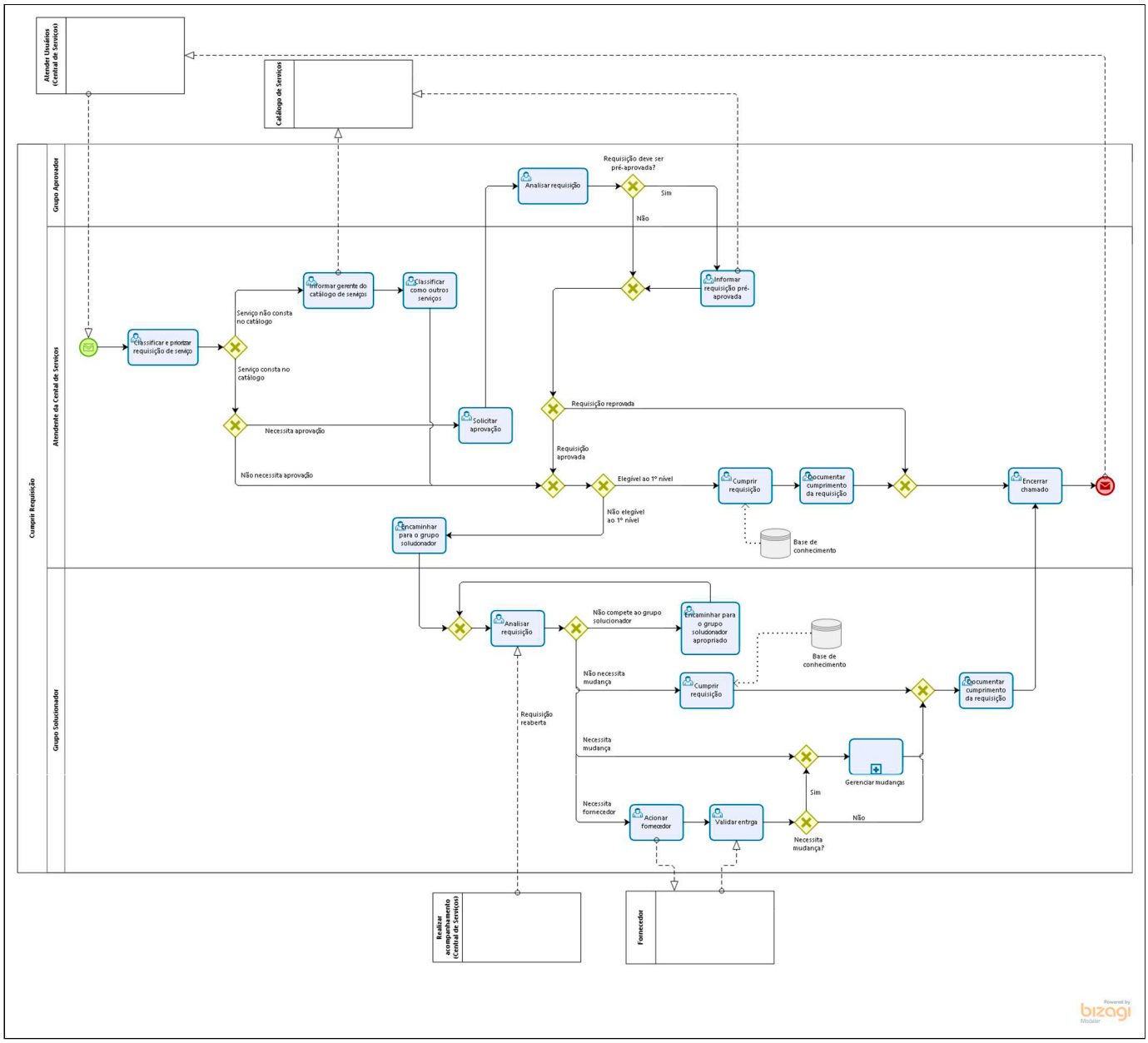
9. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Abaixo estão definidos os papéis, seus executores e suas responsabilidades:

PAPEL	QUEM EXERCE O PAPEL	RESPONSABILIDADES
DONO DO PROCESSO	Servidor da área de TIC formalmente designado	• Analisar relatórios e indicadores de desempenho; • Propor mudanças no processo; • Autorizar mudanças no processo; • Remover impedimentos para a execução do processo; • Prover recursos para a execução das atividades do processo.
GERENTE DO PROCESSO	Servidor da área de TIC do Tribunal responsável pelo gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho	• Elaborar relatórios; • Garantir que os indicadores de desempenho sejam medidos; • Garantir que o processo seja executado corretamente;

		• Registrar ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias; • Garantir a integração com outros processos.
ATENDENTE DA CENTRAL DE SERVIÇOS	Servidor da área de TIC ou terceirizado lotado na Central de Serviços	• Garantir que o processo de cumprimento de requisição seja seguido; • Garantir que a central de serviços seja o ponto único de contato para todos os clientes; • Gerenciar as atividades e recursos da central de serviços; • Reportar para o superior hierárquico qualquer evento que possa impactar significativamente o negócio; • Facilitar a comunicação entre TIC e negócio no nível operacional.
GRUPO APROVADOR	Deve ser composto, no mínimo, pelo dono do serviço e pelo responsável técnico de TIC	• Aprovar ou reprovar requisições de serviços, justificando sua decisão; • Definir quais requisições de serviços serão pré-aprovadas.
GRUPO SOLUCIONADOR	Servidores da área de TIC que trabalham na solução de requisições de serviço	• Garantir que somente as requisições encaminhadas via central de serviços sejam tratadas; • Registrar ou complementar requisição de serviços; • Classificar e priorizar requisição de serviços; • Atuar no cumprimento da requisição; • Documentar cumprimento da requisição; • Acionar fornecedor; • Validar entrega do fornecedor; • Acionar o processo de gerenciamento de mudanças.

10. DETALHAMENTO DO PROCESSO CUMPRIR REQUISIÇÃO



10.1 - CLASSIFICAR E PRIORIZAR REQUISIÇÃO DE SERVIÇO

Esta atividade é composta por duas etapas: categorização e priorização da requisição.

A categorização é realizada pelo analista da central de serviços por meio de contato com o usuário solicitante, seguindo os procedimentos de atendimento definidos para promover o entendimento da requisição. Todas as informações levantadas devem ser documentadas na requisição.

A priorização se dá de forma automática de acordo com as regras de negócio definidas pela organização e parametrizadas no GLPI.

10.2 - INFORMAR GERENTE DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Caso o atendente da central de serviços não identifique o serviço solicitado como um item do catálogo, deve informar ao gerente do catálogo de serviços sobre sua inexistência.

O atendente deve registrar uma requisição de novo serviço ou modificação em serviço existente que deve ser tratada pelo Processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços.

10.3 - CLASSIFICAR COMO OUTROS SERVIÇOS

Após notificar o gerente do catálogo de serviços a respeito da falta do serviço, o atendente da central de serviços deverá classificar a requisição como 'Outros serviços' e dar continuidade ao atendimento da mesma.

10.4. SOLICITAR APROVAÇÃO

Uma vez identificado que o serviço requisitado consta no catálogo e está disponível, o atendente da central de serviços deve verificar se o serviço precisa ou não de aprovação para ser executado. Caso seja necessário, o atendente deve submeter a requisição a um grupo aprovador.

10.5. ANALISAR REQUISIÇÃO (GRUPO APROVADOR)

O grupo aprovador para o qual a requisição de serviço foi encaminhada, recebe a requisição e avalia se deve ou não a aprovar. Em qualquer caso, uma justificativa ou evidência deve, obrigatoriamente, ser incluída no registro da requisição.

Neste momento, o grupo aprovador poderá determinar que este tipo de requisição está pré aprovado e não mais necessitará passar pelo grupo aprovador.

10.6. INFORMAR REQUISIÇÃO PRÉ-APROVADA

Se o grupo aprovador decidir que a requisição deve ser pré-aprovada, o atendente da central de serviços deve comunicar esta decisão ao gerente do catálogo de serviços para que este tome as devidas providências.

10.7. CUMPRIR REQUISIÇÃO (CENTRAL DE SERVIÇOS)

O atendente atua no cumprimento da requisição, conforme procedimento predefinido, que pode ser consultado na base de conhecimento.

Caso o serviço necessite do fornecimento de item indisponível no estoque, o analista deve comunicar ao solicitante o status da requisição (pendente fornecedor) e o prazo previsto para o seu cumprimento. Nesse caso, a contagem do ANS é interrompida.

10.8. DOCUMENTAR CUMPRIMENTO DA REQUISIÇÃO (CENTRAL DE SERVIÇOS)

O atendente que atuou no cumprimento da requisição deve fazer o registro da sua atuação, descrevendo informações relevantes para o cumprimento daquele serviço em particular.

10.9. ENCERRAR CHAMADO

Ao encerrar o chamado, o atendente que atuou no cumprimento da requisição deve:

-Informar os itens de configuração envolvidos com a requisição;

-Corrigir a categorização do chamado, se necessário.

10.10. ENCAMINHAR PARA O GRUPO SOLUCIONADOR

O atendente da central de serviços, ao identificar que a requisição não é elegível em 1º nível, deve encaminhá-la para o grupo solucionador indicado. Esse encaminhamento poderá ser automático, quando o grupo solucionador e a elegibilidade do serviço estiverem pré-configurados no catálogo de serviços.

10.11. ANALISAR REQUISIÇÃO (GRUPO SOLUCIONADOR)

Ao ser encaminhada uma requisição de serviço ao grupo solucionador, o analista do grupo solucionador deve analisá-la para saber se de fato compete ao grupo, se deve ser encaminhada a outro grupo solucionador, ou ainda, se para atendê-la será necessária uma mudança.

A requisição encaminhada pode ser uma requisição que já havia sido resolvida, mas foi reaberta por solicitação do usuário.

10.12. ENCAMINHAR PARA O GRUPO SOLUCIONADOR APROPRIADO

Ao identificar que uma requisição de serviços encaminhada para a fila do grupo não faz parte do seu escopo, o analista do grupo solucionador deve redirecioná-la ao grupo mais indicado para atender a requisição.

10.13 - CUMPRIR REQUISIÇÃO (GRUPO SOLUCIONADOR)

Se compete ao grupo solucionador, esse atua no cumprimento da requisição, conforme procedimento definido na base de conhecimento.

Caso o serviço necessite do fornecimento de item indisponível no estoque, o grupo deve comunicar ao solicitante o status da requisição e o prazo previsto para o seu cumprimento. Nesse caso, a contagem do ANS é interrompida.

10.14. DOCUMENTAR CUMPRIMENTO DA REQUISIÇÃO (GRUPO SOLUCIONADOR)

O grupo que atuou no cumprimento da requisição deve fazer o registro da sua atuação, descrevendo as informações relevantes para o cumprimento daquele serviço em particular.

10.15. ACIONAR FORNECEDOR

Se ao buscar atender à solicitação o grupo solucionador identificar que para seu atendimento é necessário direcionar a solicitação a um fornecedor externo (de serviços ou de infraestrutura), deve acionar o fornecedor conforme as regras estabelecidas no instrumento contratual. Essa atividade é normalmente realizada pelo membro do grupo responsável pela gestão dos contratos com fornecedores.

Nesse ponto, o status do chamado no GLPI deve ser atualizado para "encaminhado para fornecedor" e ficará aguardando seu retorno.

Caberá ao grupo solucionador acompanhar e monitorar o fornecedor no atendimento da solicitação, seguindo as regras do instrumento contratual.

10.16. VALIDAR ENTREGA

Cabe ao grupo solucionador avaliar e validar a entrega efetuada pelo fornecedor.

São elementos de controle de qualidade e desempenho dessa atividade as regras definidas no instrumento contratual, edital de licitação e termo de referência.

10.17. GERENCIAR MUDANÇAS

Caso seja necessária uma mudança para executar o serviço requisitado, o fluxo segue para o processo gerenciar mudanças.

11 - INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores descritos a seguir irão avaliar o desempenho do Processo Cumprir Requisição.

11.1. PERCENTUAL DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS NÃO CUMPRIDAS DENTRO DO ANS

OBJETIVO	Identificar o percentual das requisições de serviços que não foram realizadas no prazo acordado
FONTE	GLPI

PERIODICIDADE	Trimestralmente
REGRA DE CÁLCULO	(Quantidade de requisições de serviços não cumpridas dentro do ANS / total de requisições de serviços)
META	A definir

11.2. NÚMERO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO POR PERÍODO E TIPO

OBJETIVO	Medir o volume de requisições registradas no período para análise de capacidade e uso na melhoria contínua do processo
FONTE	GLPI
PERIODICIDADE	Semestral
REGRA DE CÁLCULO	Quantidade de requisições de serviço no período por: • Serviço • Prioridade
META	A definir

11.3 - NÚMERO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO QUE NÃO CONSTAM NO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

OBJETIVO	Identificar a quantidade de requisições de serviço que não constam no catálogo de serviços de TIC
FONTE	GLPI
PERIODICIDADE	Semestralmente
REGRA DE CÁLCULO	Quantidade de requisições de serviço, em determinado período, que não constam no catálogo de serviços de TIC
META	A definir

12. MELHORIAS FUTURAS

Propõe-se as seguintes melhorias a serem realizadas no próximo ciclo de revisão deste processo:

-Os Acordos de Nível de Serviço (ANS) deverão contemplar a prioridade e o tipo da solicitação (incidente ou requisição);

-Analisar a possibilidade de criação de novos indicadores para monitorar a execução deste processo.

Documento assinado eletronicamente por **José Ribamar Oliveira**, **Presidente**, em 05/04/2021, às 16:44, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tjpi.jus.br/verificar.php informando o código verificador **2301875** e o código CRC **64E97888**.