



TJPA

Tribunal de Justiça do Estado do Pará

SECINFO

Secretaria de Informática

Processo de Gerenciamento de Requisições

2025



Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. DEFINIÇÕES.....	3
2.1 Requisição.....	3
2.2 Gerenciamento de Requisições	3
2.3 Classificação e Priorização.....	3
2.4 Catálogo de Serviço	4
2.5 Processo de Resposta a Requisições	4
2.6 Comunicação Efetiva	4
2.7 Análise Pós-Requisição.....	4
3. ATIVIDADES	4
3.1 Abrir Chamado.....	4
3.2 Validar e Categorizar a Requisição.....	5
3.3 Atender/Encerrar Chamado	5
3.4 Escalonar para o Próximo Nível	6
3.5 Escalonar para Aprovação.....	6
3.6 Analisar Demanda.....	6
3.7 Aprovar/Rejeitar Requisição	6
3.8 Analisar Chamado.....	7
3.9 Processo de Gerenciamento de Conhecimento (Subprocesso)	7
3.10 Avaliar Atendimento	7
4. RELACIONAMENTOS	7
4.1 Gerenciamento de Incidentes	7
4.2 Gerenciamento de Mudanças	8
4.3 Gerenciamento de Problemas.....	8
4.4 Gerenciamento de Ativos de Configurações.....	8
4.5 Gerenciamento de Nível de Serviço.....	8
4.6 Gerenciamento de Conhecimento	8
5. FLUXOGRAMA.....	9
6. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE.....	10



1. INTRODUÇÃO

Este processo tem como principal objetivo o tratamento das solicitações dos usuários, abrangendo um amplo espectro de pedidos relacionados à área de TI. Essas solicitações podem variar desde suporte técnico preventivo até requisitos de serviço específicos. Normalmente, essas demandas são direcionadas à Central de Atendimento, disponível em primeiro nível

É importante destacar que a gestão cuidadosa deste processo desempenha um papel fundamental na eficiência operacional. Ao lidar de maneira eficaz com as solicitações dos usuários, congestionamentos são evitados em outros processos críticos, como o **Gerenciamento de Incidentes e o Gerenciamento de Mudanças**.

Toda a equipe deve estar comprometida em assegurar que este processo seja conduzido de maneira eficiente e que as solicitações dos usuários sejam atendidas com a máxima satisfação.

2. DEFINIÇÕES

2.1 Requisição

Uma requisição é um pedido formal ou solicitação apresentada por uma parte interessada para obter um serviço, informação, recurso ou ação específica. Em contextos de gerenciamento de serviços, uma requisição frequentemente se refere a um pedido formalizado feito aos responsáveis por fornecer ou realizar algo.

2.2 Gerenciamento de Requisições

O Gerenciamento de Requisições é o processo de coleta, registro, avaliação, classificação, priorização, atendimento e monitoramento de todas as solicitações recebidas de partes interessadas.

2.3 Classificação e Priorização

A classificação e priorização envolve a atribuição de categorias ou níveis de importância a cada requisição com base em critérios predefinidos. Isso ajuda a determinar a ordem em que as requisições serão tratadas, garantindo que as mais urgentes ou críticas sejam atendidas primeiro.



2.4 Catálogo de Serviço¹

Atuar como um guia abrangente para os usuários sobre os serviços de TIC disponíveis. Além disso, o Catálogo de Serviço ajuda a padronizar as requisições e garantir que elas sejam tratadas de maneira eficiente e consistente, contribuindo para a satisfação do usuário e a eficiência operacional.

2.5 Processo de Resposta a Requisições

O Processo de Resposta a Requisições é a série de etapas e procedimentos implementados para analisar, avaliar e atender às solicitações de maneira eficaz. Isso inclui a coleta de informações, alocação de recursos, comunicação com partes interessadas e fornecimento de uma resposta apropriada.

2.6 Comunicação Efetiva

A comunicação efetiva refere-se à capacidade de transmitir informações de maneira clara, precisa e compreensível entre todas as partes envolvidas no processo de gerenciamento de requisições. Isso inclui a comunicação com solicitantes, equipes de suporte e outras partes interessadas.

2.7 Análise Pós-Requisição

A análise pós-requisição é a avaliação retrospectiva das ações tomadas em resposta a uma requisição. Isso envolve a revisão do processo de tratamento da requisição, identificação de áreas de melhoria, aprendizado com experiências passadas e ajustes no sistema de gerenciamento de requisições para aprimorar a eficiência e a satisfação das partes interessadas.

3. ATIVIDADES

3.1 Abrir Chamado

Esta tarefa é executada pelo usuário solicitante através da Central de Serviços relatando uma possível solicitação. Essa solicitação pode ser

¹ O Catálogo de Serviços é um documento que especifica todos os serviços de TI disponíveis para os usuários, incluindo detalhes sobre como solicitar cada serviço, os níveis de qualidade e disponibilidade acordados (SLA), custos, prazos para resolução e os responsáveis pelo serviço.



formalizada via telefone, Chatbot (Teams ou WhatsApp) ou via sistema de Central de Serviços² (GLPI³).

3.2 Validar e Categorizar a Requisição

Este processo é conduzido pela Central de Atendimento⁴. A etapa de validação consiste principalmente em verificar se a solicitação realmente se enquadra como uma requisição, se está relacionada a um serviço oferecido pela Secretaria de Informática e se a demanda ainda não foi formalizada por meio de outro registro. Após essa validação e sempre que aplicável, a Central de Atendimento atribui à solicitação uma categoria mais apropriada, com base na descrição fornecida pelo usuário. Além disso, são adicionadas informações complementares que podem ser relevantes para o tratamento da solicitação, dependendo da natureza do caso.

3.3 Atender/Encerrar Chamado

Este processo será conduzido pelos três níveis de atendimento e seguirá o Acordo de Nível de Serviço⁵ estabelecido para cada nível⁶. O objetivo principal é atender às solicitações de serviços dentro de um prazo aceitável, buscando garantir que os impactos nos serviços prestados ao usuário sejam minimizados. Sempre que possível, é fundamental que as lições aprendidas durante esse

² Um sistema de central de serviços, ou Service Desk, é um ponto único de contato entre os usuários e a equipe de TI. Ele captura a demanda por resolução de incidentes e requisições de serviço, garantindo que todas as solicitações sejam registradas, classificadas e acompanhadas até a sua resolução.

³ O **GLPI** (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) é um software de código aberto para gerenciamento de ativos de TI e central de serviços. Ele permite catalogar, gerenciar e resolver incidentes e requisições de serviço relacionados à infraestrutura de TI.

⁴ Uma Central de Atendimento, ou Service Desk, é o ponto único de contato entre o provedor de serviços e os usuários. Ela gerencia solicitações de serviço e incidentes, facilitando a comunicação e garantindo que os problemas sejam resolvidos de forma eficiente.

⁵ Um Acordo de Nível de Serviço (ANS), ou Service Level Agreement (SLA), é um contrato entre um provedor de serviços de TI e um cliente. Este acordo descreve o serviço de TI, documenta as metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviços de TI e do cliente.

⁶ No ITIL, os níveis N1, N2 e N3 referem-se aos diferentes níveis de suporte técnico. N1 é o suporte básico e inicial, N2 é o suporte intermediário para problemas mais complexos, e N3 é o suporte especializado para questões que requerem conhecimento avançado.



processo sejam utilizadas para manter a Base de Conhecimento atualizada, promovendo a melhoria contínua dos serviços de suporte.

3.4 Escalonar para o Próximo Nível

Esta atividade é executada principalmente pelos **Níveis 1 e 2**; sempre que estes não dispuserem dos meios para atender o chamado, ou ainda se o chamado necessitar de um tempo de atendimento superior ao que está previsto no Acordo de Nível de Serviço - **ANS** para o respectivo nível. É importante ressaltar que o escalonamento entre níveis deve ser o último recurso a ser utilizado para atendimento do incidente, ou seja, é desejável que os chamados sejam prioritariamente atendidos nos primeiros níveis.

3.5 Escalonar para Aprovação

Neste processo, a Central de Atendimento avaliará a necessidade de aprovação da requisição e a encaminhará para o responsável pela aprovação. O Aprovador, que pode ser um indivíduo ou um grupo/comissão de pessoas, tomará a decisão final sobre, se o chamado ou requisição será efetivamente atendido. Essa responsabilidade está diretamente ligada a considerações de orçamento, verificações de políticas de segurança e até mesmo questões de legalidade relacionadas à requisição

3.6 Analisar Demanda

Nessa análise, é verificado se o respectivo nível dispõe dos meios para atender a requisição. Normalmente o que é visto aqui é se o analista dispõe do conhecimento para proceder com o atendimento e das permissões necessárias, quando aplicável; além disso, é também analisado se a requisição pode ser atendida dentro do tempo que o Acordo de Nível de Serviços - **ANS** prevê para cada nível de atendimento.

3.7 Aprovar/Rejeitar Requisição

Neste processo, o perfil de Aprovador poderá aprovar a solicitação enviada ou rejeitá-la caso avalie que não seja adequada devido a alguma condição interna ou externa da Organização.



3.8 Analisar Chamado

Nessa análise, é verificado se o respectivo nível dispõe dos meios para atender a requisição. Normalmente o que é visto aqui é se o analista dispõe do conhecimento para proceder com o atendimento e das permissões necessárias, quando aplicável; além disso, é também analisado se a requisição pode ser atendida dentro do tempo que o Acordo de Nível de Serviços - **ANS** prevê para cada nível de atendimento.

3.9 Processo de Gerenciamento de Conhecimento (Subprocesso)

O Processo de Gerenciamento de Conhecimento, envolverá a coleta, organização, compartilhamento e análise do conhecimento para melhorar a eficiência, a tomada de decisão e a inovação. Este processo inclui a identificação de informações valiosas, a transformação dessas informações em conhecimento acessível e a utilização desse conhecimento para aprimorar processos, produtos e serviços. Pode ser iniciado em qualquer nível, e seguirá paralelamente com suas etapas de confecção, homologação etc. Os documentos publicados nesse processo, irão compor a Base de Conhecimento.

3.10 Avaliar Atendimento

Ela consiste em avaliar o atendimento, verificando se o usuário foi atendido de maneira satisfatória. Esta avaliação deve ser feita através de um formulário de pesquisa de satisfação, o qual é recebido pelo usuário sempre que o chamado é encerrado.

4. RELACIONAMENTOS

Os processos abaixo têm interface com o Gerenciamento de Requisições:

4.1 Gerenciamento de Incidentes

Uma requisição pode se transformar em um incidente se algo der errado durante o processo de atendimento da requisição. Por exemplo, se uma solicitação para instalação de software resultar em falha técnica, ela pode se tornar um incidente.



4.2 Gerenciamento de Mudanças

Se a requisição envolver uma mudança significativa na infraestrutura de TIC ou em um serviço, ela pode precisar passar pelo processo de Gerenciamento de Mudanças para avaliar o impacto e garantir que a mudança seja implementada de forma controlada.

4.3 Gerenciamento de Problemas

Se várias requisições estão relacionadas a falhas recorrentes, o Gerenciamento de Problemas pode ser acionado para identificar e resolver sua causa raiz.

4.4 Gerenciamento de Ativos de Configurações

As requisições frequentemente envolvem a alocação e a gestão de ativos de TIC, como hardware, software e licenças. O Gerenciamento de Ativos de Configurações desempenha um papel importante nesse contexto.

4.5 Gerenciamento de Nível de Serviço

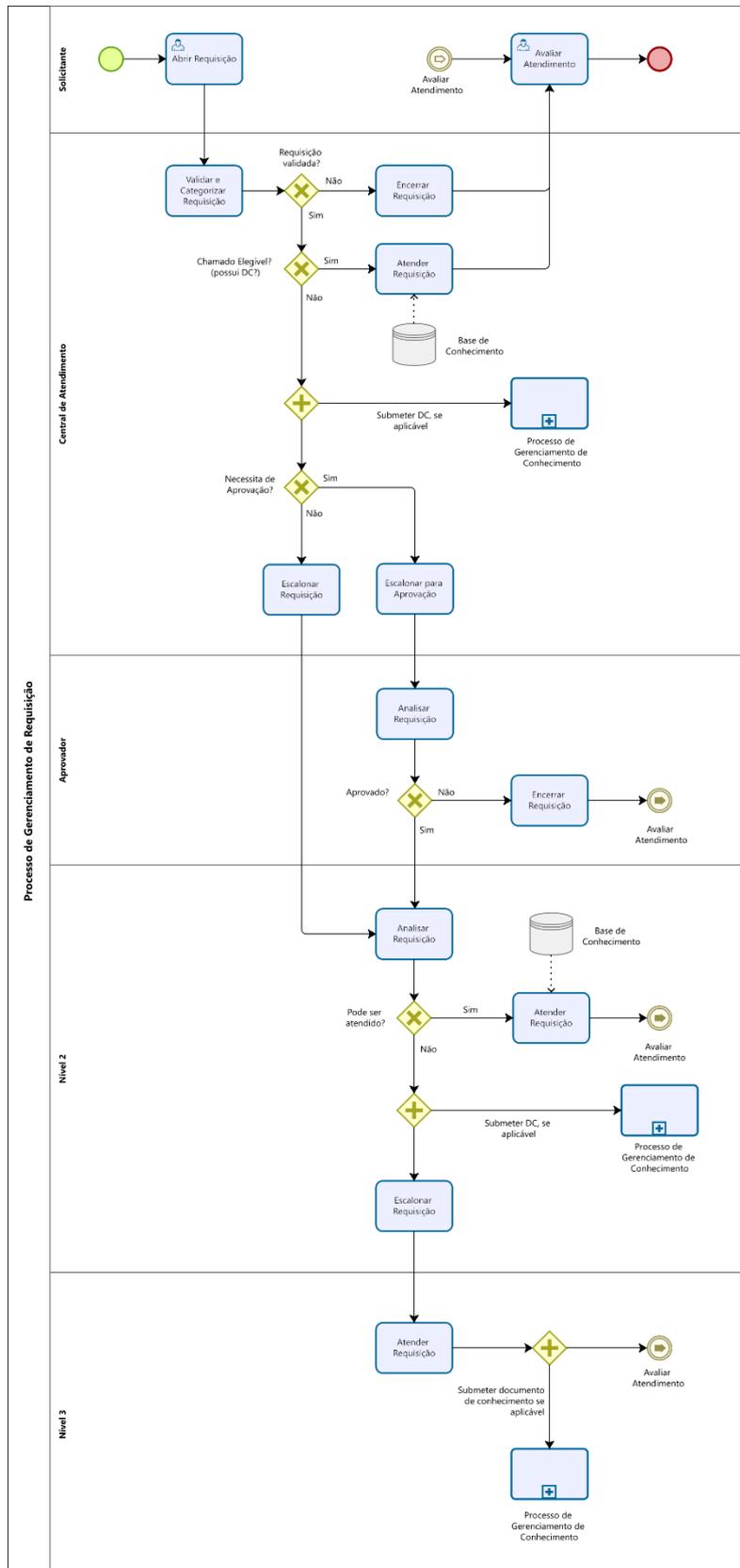
As requisições podem estar relacionadas aos acordos de nível de serviço (ANSs) estabelecidos com os clientes. Garantir que as requisições sejam atendidas dentro dos prazos acordados é fundamental para o Gerenciamento de Nível de Serviço.

4.6 Gerenciamento de Conhecimento

Esse gerenciamento possibilita que a instituição disponha do conhecimento necessário para atender as requisições recorrentes, além de apoiar a geração de novos conhecimentos e tornar acessíveis grandes quantidades de informação organizacional.



5. FLUXOGRAMA





6. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE

Atividade	Solicitante	Central de Atendimento	Nível 2	Nível 3	Aprovador
Abrir Requisição	R	C			
Validar e Categorizar Requisição	I	R			
Atender/Encerrar Requisição	C	R	R	R	R
Avaliar Atendimento	R	I	I	I	I
Escalonar para Aprovação	I	R	I	I	I
Escalonar Chamado	I	R	R	I	
Submeter Documento de Conhecimento		R	R	R	
Aprovar/Rejeitar Requisição	C	I	I	I	A

Legenda: R – Responsável | A – Aprovador | C – Consultado | I – Informado