



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO

INSTRUÇÃO NORMATIVA STI Nº 02/2011

Versão: 01

Publicação: DJE nº de __/__/2011

Unidade Responsável: Coordenadoria de Tecnologia da Informação - CTI

I – FINALIDADE

Instituir a função do *Service Desk* – SDK (Central de Serviço) dentro da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e dispor sobre os procedimentos e mecanismos de controle correlatos.

II – ABRANGÊNCIA

Abrange os usuários de todas as unidades da estrutura organizacional do Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso.

III – CONCEITOS

1. Órgão Central do Sistema de Tecnologia da Informação - STI

Para os efeitos desta Instrução Normativa, considera-se como órgão Central do Sistema de Tecnologia da Informação, no âmbito do Poder Judiciário Estadual, a Coordenadoria de Tecnologia da Informação - CTI.

2. Serviço de TI

Conjunto de componentes relacionados que são utilizados no fornecimento de suporte a uma ou mais áreas de negócio do Poder Judiciário. Pode ser visto também como a combinação de *hardware*, *software*, processos e pessoas, com o



objetivo de gerar um serviço para satisfazer uma ou mais necessidades de um cliente.

3. Sistema de Tecnologia da Informação – STI

Conjunto de atividades realizadas no âmbito do Poder Judiciário, relacionadas ao desenvolvimento de sistemas informatizados, suporte ao usuário de equipamentos e sistemas, transmissão de dados e comunicação entre todos os usuários, unidades e órgãos do Poder Judiciário Estadual, observando as diretrizes relacionadas às normas e padrões nacionais de TIC (Tecnologia de Informação e Comunicação).

4. *Service Desk*

Service Desk (Central de Serviço) é uma função da Coordenadoria de Tecnologia da Informação - CTI que tem como objetivo ser o ponto único de contato (PUC) entre a CTI e as demais áreas do Poder Judiciário, com intuito de restabelecer a normalidade dos serviços oferecidos, em caso de incidentes, com maior eficiência e eficácia.

5. Atendimento Nível I - N1

O Atendimento N1 tem como objetivo apoiar o cliente de Tecnologia da Informação da Instituição, por meio de suporte técnico remoto (telefone ou ferramentas especializadas) nos serviços e produtos oferecidos pela CTI.

6. Atendimento Nível II – N2

O Atendimento N2 tem como objetivo apoiar o cliente de Tecnologia da Informação da Instituição por meio de suporte técnico *in loco* nos serviços e produtos oferecidos pela CTI, quando o incidente não for solucionado no N1.



7. Atendimento Nível III – N3

O N3 é o nível especializado, caracterizado pela necessidade de atendimento para serviços complexos que requeiram a análise de especialistas para a prestação do serviço.

O N3 divide-se nas seguintes áreas especializadas:

- **N3 – Conectividade:** essa área presta serviços referentes a administração de sistemas operacionais, administração de servidores de e-mail, administração de servidores de aplicação, infraestrutura de redes, segurança, administração de clientes, seus perfis de acesso, credenciais e demais aplicações relacionadas, mediante solicitação de execução pelo Departamento de Conectividade, da Coordenadoria de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça de Mato Grosso.
- **N3 – Hardware:** Atende demanda de serviços referentes a problemas físicos em computadores, *notebooks*, impressoras e demais componentes.
- **N3 – Sistemas:** Atende demanda de serviços relacionados aos sistemas informatizados, tais como: desenvolvimento de novos sistemas, manutenção corretiva e/ou evolutiva de sistemas de informações, elaboração de manuais de sistemas de informações, aquisição de *software* de terceiros, e banco de dados.
- **N3 – Banco de Dados:** Atende demandas de serviços relacionados ao banco de dados, tais como: aumento de espaço, armazenamentos de dados, *back up* e manutenção do banco de dados.

8. Atendimento Nível IV – N4

O N4 trata de serviços os quais superam a área técnica e envolvem decisões estratégicas, alinhamento com gestores, entre outras situações.

9. Acesso Remoto



Quando o atendimento é realizado a partir de uma liberação que o cliente concede ao técnico da CTI para que este acesse o computador do cliente por meio de outro computador, para análise e resolução de incidentes.

10. Acordo de Nível de Serviço - ANS

Consiste na medição do tempo necessário para realizar um atendimento de um serviço solicitado ao *Service Desk*, que fará parte de um acordo entre a CTI e seus clientes, em que serão estipulado prazos e prioridades dos serviços oferecidos pela CTI.

11. Base de Conhecimento

Registro de soluções de incidentes/problemas que servem de consulta aos técnicos do *Service Desk* no auxílio ao atendimento de outras solicitações recorrentes via *Service Desk*.

12. Catálogo de Serviços

Documento de referência entre a CTI e os clientes o qual contém todos os serviços que são oferecidos pela CTI, detalhados pela descrição, prazo para atendimento, área responsável pela execução do serviço, horário de disponibilização do serviço, departamentos e clientes.

13. Cliente

Para os fins desta instrução considera-se cliente do *Service Desk* todo servidor do Poder Judiciário Estadual que utiliza os serviços de TI, oferecidos pela CTI, constante no catálogo de serviço.

14. Unidades Executoras



Para os efeitos desta Instrução Normativa, consideram-se como unidades executoras, os Departamentos de Suporte e Informações, Departamentos de Conectividade, Departamento de Sistemas e Departamento de Banco de Dados.

15. Incidente

Toda situação que envolva indisponibilidade ou queda na qualidade dos serviços oferecidos pela CTI.

16. Procedimento Operacional Padrão - POP

Documento que detalha as atividades, inclusive insumos necessários e resultados esperados com a realização da tarefa.

17. Information Technology Infrastructure Library - ITIL

Biblioteca considerada a fonte das melhores práticas; a moldura referencial mais aceita em todo o mundo para a gestão de infraestrutura de TI, tendo como objetivo alinhar os processos de gestão da TI com os objetivos de negócio das organizações, baseada em pessoas, processos e tecnologia.

18. Sistema *Service Desk* - SDK

Software utilizado para monitoramento e controle das solicitações de serviços à CTI.

19. *Software* Livre

Qualquer programa de computador que pode ser usado, copiado, estudado e redistribuído sem restrições.

20. Dono do Serviço



São os responsáveis das áreas executoras da CTI que disponibilizam serviços de TI, via *Service Desk* (Central de Serviço), definindo os serviços oferecidos e sua forma de prestação aos clientes.

21. Dono do Catálogo de Serviço

Responsável pela manutenção do catálogo de serviço atualizado, em conformidade com os serviços da CTI, respeitando a integridade dos serviços e autoridade dos donos dos serviços.

22. Supervisor de Atendimento

Responsável pela distribuição de solicitações do *Service Desk*, tendo ainda o papel de supervisionar/auxiliar os técnicos de atendimento nos níveis N1, N2 e N3.

23. Técnico de Atendimento

Responsável pela execução do atendimento dos serviços solicitados pelos clientes via sistema *Service Desk*, obedecendo aos POP's.

24. Item de Configuração - IC

O item de configuração (IC) é utilizado para determinar como cada uma das partes será armazenada na base de conhecimento.

Por exemplo: se for necessário armazenar as informações de um computador padrão do TJMT, este será um item de configuração, no qual serão detalhadas informações como marca, modelo, quantidade e tipo de memória e velocidade do processador, entre outros.

IV – BASE LEGAL E REGULAMENTAR



- Resolução nº 90 do CNJ (dispõe sobre os requisitos de nivelamento de Tecnologia da Informação no âmbito do Poder Judiciário);
- PETI – Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação do TJMT;
- ISO 20.000 (conjunto que define as melhores práticas de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação).

V – RESPONSABILIDADES

1. Da Unidade Responsável pela Instrução Normativa:

- garantir a aplicação desta Instrução Normativa por todas as unidades do Poder Judiciário Estadual;
- promover discussões técnicas com as unidades executoras para definir as rotinas de trabalho e os respectivos procedimentos de controle que devem ser objeto de alteração, atualização ou expansão, submetendo-os à apreciação da Coordenadoria de Controle Interno.

2. Das Unidades Executoras:

- atender às solicitações da unidade responsável pela Instrução Normativa, quanto ao fornecimento de informações e a participação no processo de atualização;
- manter a Instrução Normativa à disposição de todos os servidores da unidade, zelando pelo seu fiel cumprimento.

VI – PROCEDIMENTOS

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES INICIAIS

1. No que se refere a presente Instrução Normativa, considera-se:

1.1. Responsabilidades da CTI:



- Estabelecer metas relacionadas aos serviços disponibilizados no catálogo de serviços da CTI, alinhadas com o Planejamento Estratégico do Poder Judiciário;
- Cumprir os prazos acordados com os clientes;
- Apresentar relatórios de produtividade;
- Elaborar e executar os planos de ação visando atingir as metas estabelecidas no PETI;
- Apropriar o custo dos serviços por unidade solicitante;
- Utilizar somente serviços e produtos (*software* e *hardware*) que sejam licenciados ao Poder Judiciário e homologados pela CTI;
- Arquivar as solicitações de **novos** serviços feitas via e-mail;
- Orientar e zelar para que todos cumpram a presente Instrução Normativa em todos os seus termos;
- Aplicar o Procedimento Operacional Padrão para todas as situações dispostas na presente Instrução Normativa.

1.2. Responsabilidades do Cliente:

- Solicitar serviços a CTI somente via SDK (Central de Serviços);
- Utilizar somente serviços e produtos (*software* e *hardware*) que sejam licenciados ao Poder Judiciário e homologados pela CTI;
- Solicitar somente serviços contidos no catálogo de serviço da CTI;
- Efetuar as solicitações de **novos** serviços via SDK;
- Buscar resolução de serviços/incidentes na base de soluções disponibilizada, antes de solicitar o serviço ao SDK;
- Responder pela precisão das informações necessárias para a realização do serviço solicitado;
- Manter o SDK informado sobre alterações das necessidades dos serviços solicitados;
- Qualificar o atendimento do chamado na entrega do serviço solicitado.

CAPÍTULO II – PROCEDIMENTOS DO CLIENTE



1. Solicitar o serviço via Sistema SDK, observando os procedimentos especificados no Anexo I.
2. Monitorar chamado por meio do SDK.
3. Avaliar e qualificar atendimento relativo ao chamado, ao receber a solução do serviço solicitado.

CAPÍTULO III – PROCEDIMENTOS DA CTI

A. ATENDIMENTO N1

1. Registrar o chamado seguindo os padrões de atendimento determinado pela CTI (Anexo I).
2. Realizar o Atendimento com base nas competências e ações de suporte necessárias, registrando todas as ações no SDK (Central de Serviço).
 - 2.1. Executar o passo “3” se o serviço solicitado não pertence ao nível de atendimento.
3. Escalonar para outro Nível de Atendimento encaminhando o chamado ao nível responsável pelo serviço.
4. Fechar o chamado descrevendo a solução aplicada.
5. Encerrar o chamado.
 - 5.1. Entrar em contato com o Cliente.
 - 5.2. Verificar se a solução aplicada no encerramento do chamado atende a necessidade do cliente.



5.2.1. Se a solução aplicada não atender a necessidade do cliente, o chamado deve ser reaberto para nova solução.

6. Monitorar o atendimento ao chamado a ser executado pelos demais níveis de atendimento.

B. ATENDIMENTO N2

1. Realizar atendimento.

2. Escalonar para outro Nível de Atendimento encaminhando o chamado ao nível responsável pelo serviço.

3. Encerrar o chamado descrevendo a solução aplicada.

4. Finalizar o chamado.

4.1. Entrar em contato com o cliente.

4.2. Verificar se a solução aplicada no encerramento do chamado atende a necessidade do cliente.

4.2.1. Se a solução aplicada não atender a necessidade do cliente, o chamado deve ser reaberto para nova solução.

C. ATENDIMENTO N3

1. Realizar atendimento.

2. Escalonar para outro Nível de Atendimento encaminhando o chamado ao nível responsável pelo serviço.

3. Encerrar o chamado descrevendo a solução aplicada.



4. Finalizar o chamado.

4.1. Entrar em contato com o cliente.

4.2. Verificar se a solução aplicada no encerramento do chamado atende a necessidade do cliente.

4.2.1. Se a solução aplicada não atender a necessidade do cliente, o chamado deve ser reaberto para nova solução.

D. ATENDIMENTO N4

1. Realizar atendimento.

2. Encerrar o chamado, descrevendo a solução aplicada.

E. BASE DE CONHECIMENTO

1. Atualizar registros na Base de Conhecimento.

2. Consultar Base de Conhecimento do incidente/serviço como fonte de auxílio.

F. INCLUSÃO DE NOVO SERVIÇO NO CATÁLOGO DE SERVIÇO

1. Solicitar via e-mail a inclusão de novo serviço.

VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

1. Aplica-se, no que couber, aos instrumentos regulamentados por esta Instrução Normativa, o Estatuto dos Servidores Públicos da Administração de Mato Grosso (Lei Complementar Estadual nº 04/90), o Regimento Interno do TJMT e demais legislações correlatas.

2. Integra esta Instrução Normativa o Anexo I – Abertura de chamados.



3. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Cuiabá-MT, 22 de novembro de 2011.

CARLOS MAR AYC CAMPELO

Coordenador de Tecnologia da Informação

Aprovada em 22/11/2011.

Desembargador **RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO**

Presidente do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso



ANEXO I – IN STI Nº 02/2011

Abertura de Chamados TELA PRINCIPAL DE ABERTURA DE CHAMADOS (VISÃO CLIENTE)

Abertura de Chamado:

Grupo Responsável:	Selecione o Grupo	Qual o Incidente/Serviço:	Selecione o Grupo
Descrição do Incidente/Serviço:	<input type="text"/>		
Solicitante:	<input type="text"/>	Ramal:	<input type="text"/>
Local:	Selecione o local		
Anexar arquivo:	<input type="text"/> Browse...	Anexar outro	
<input type="button" value="OK"/>		<input type="button" value="Cancelar"/>	

1.1. GRUPO

Grupo Responsável:	Selecione o Grupo
--------------------	-------------------

Campo para seleção do grupo de atendimento. Um grupo de atendimento é um segmento da área de TI que executará o atendimento ao chamado. Exemplos de possíveis áreas de atendimento: Suporte técnico nível 1, conectividade, desenvolvimento.

OBS.: O cliente só terá a opção Nível 1 – Service Desk para escolher, sendo assim, todos os chamados abertos pelos clientes serão encaminhados para o Service Desk (Central de Serviço).

1.2. INCIDENTE / SERVIÇO

Qual o Incidente/Serviço:	Selecione o Grupo
---------------------------	-------------------



Campo para seleção de um incidente ou serviço. Um incidente é qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção do serviço ou uma redução da sua qualidade. E uma requisição de serviço é qualquer solicitação que não seja um incidente. Exemplos de possíveis incidentes / requisição de serviço: Instalação de equipamento, instalação de aplicativo, lentidão, auxílio no pacote MS Office.

OBS.: Cada problema é vinculado a um tempo de solução desejável.

1.3. SUBCATEGORIA

Grupo Responsável:	Nível 1 - Service Desk	Qual o Incidente/Serviço:	Apolo	
INCIDENTE/SERVIÇOS	ANS	Tipo de manutenção	Categoria	Item de Configuração
<input checked="" type="radio"/> Apolo	45 minutos	Demandas periódicas	Requisição de serviços	A.R. (Aviso de Recebimento)
<input type="radio"/> Apolo	45 minutos	Corretiva	Mau uso	Andamentos
<input type="radio"/> Apolo	45 minutos	Corretiva	Mau uso	Carga
<input type="radio"/> Apolo	45 minutos	Corretiva	Sistemas TJMT	Etiqueta de processo
<input type="radio"/> Apolo	45 minutos	Corretiva	Sistemas TJMT	Não abre
<input type="radio"/> Apolo	45 minutos	Corretiva	Sistemas TJMT	Etiqueta de processo
<input type="radio"/> Apolo	45 minutos	Demanda de usuários	Sistemas TJMT	Lista de postagem
<input type="radio"/> Apolo	45 minutos	Corretiva	Sistemas TJMT	Relatórios

Solicitação de faixa de A.R. ou autorização de reimpressão.

Cada problema pode possuir até três categorias e diversas subcategorias com diferentes tempos de solução. Escolha qual é a mais próxima do incidente ou serviço que deseja.

1.4. DESCRIÇÃO

Descrição do Incidente/Serviço:

Campo para descrição do problema. Esse campo serve para a descrição textual da solicitação feita pelo cliente. Quanto maior for o detalhamento da



descrição mais fácil será para o técnico entender o que deseja e assim ser objetivo na sua solução.

1.5. SOLICITANTE / RAMAL

Solicitante: Ramal:

No campo solicitante deve ser colocado o nome da pessoa que quer o atendimento e ramal é o telefone para entrar em contato com o solicitante.

1.6. LOCAL

Local:

Esse campo representa o departamento / setor físico de onde o solicitante quer o suporte. Pode acontecer de o solicitante ligar de um setor para pedir suporte para outro, neste caso deve se colocar o setor onde está acontecendo o incidente.

1.7. ANEXAR ARQUIVO

Anexar arquivo: Anexar outro

Campo para anexar arquivos referentes ao chamado como termos, ofícios, documentos, solicitações entre outros. Pode ser anexado mais de um arquivo por chamado, na abertura, na edição e até mesmo depois de excluído. Os tipos possíveis são: imagens (jpg, jpeg, bmp, gif ou png), TXT, PDF, arquivos ODF (odt, ods, odp, odg), arquivos do OpenOffice.Org (sxw, sxc, sxi, sxd), arquivos MS Office (doc, xls, ppt), rtf, html, htm.

1.8. CONCLUIR SOLICITAÇÃO



Para concluir a abertura da solicitação clique no botão OK. Após isto, será aberta uma janela informando qual o número da solicitação. Caso queira cancelar a abertura clique no botão cancelar.