



Tribunal Regional Eleitoral
do Maranhão

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – STIC

Coordenadoria de Infraestrutura – COINF

Seção de Atendimento e Suporte aos Usuários – SEASU

MANUAL DE GERENCIAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC (CSTIC)

Prática de Atendimento e Suporte – Alinhada ao ITIL 4

Revisões

Versão	Descrição da Versão	Data de Publicação	Autores
1.0	Versão Inicial	29/04/2022	SEASU
1.1	Revisão	15/12/2022	COINF/SEASU
1.2	Revisão sem modificações	18/12/2025	COINF/SEASU
1.3	Revisão	25/06/2024	COINF/SEASU
2.0	Revisão completa para alinhamento com ITIL v4, otimização para a plataforma GLPI, automação de fluxos, revisão da matriz RACI e atualização de indicadores de desempenho.	17/10/2025	COINF/SEASU

SUMÁRIO	
	3
1. Identificação da Prática	3
	4
2. Finalidade da Prática	
3. Benefícios Esperados	4
4. Unidade Gestora da Prática	4
5. Participantes	4
6. Artefatos do Gerenciamento	4
7. Características da Central de Serviços de TIC (CSTIC)	5
8. Fluxo de Atendimento e Resolução da CSTIC	

	5
9. Monitoramento e Melhoria Contínua	9
10. Indicadores de Desempenho (KPIs)	9

1. Identificação da Prática

- Prática: Gerenciamento da Central de Serviços de TIC (CSTIC).

2. Finalidade da Prática

- Atuar como ponto central de contato entre os usuários e a TIC, com o objetivo de restaurar a operação normal dos serviços o mais rápido possível em caso de incidentes e atender às requisições de serviço de forma eficiente, contribuindo para a cocriação de valor e a melhoria da experiência do usuário, conforme as práticas da ITIL 4.

3. Benefícios Esperados

- Aumento da satisfação do usuário.
- Melhoria da qualidade e padronização no atendimento.
- Redução do tempo de resolução de incidentes.
- Maior eficiência e rastreabilidade na entrega de serviços de TIC.

4. Unidade Gestora da Prática

- **Responsável:** SEASU (Seção de Atendimento e Suporte aos Usuários de TIC).

5. Participantes

- **Solicitante:** Indivíduo que solicita um serviço via Catálogo ou reporta um incidente.
- **CSTIC (Nível 1):** Primeiro ponto de contato, responsável pelo registro, classificação, resolução inicial e despacho de chamados.
- **Grupos de Resolução (Nível 2 e 3):** Equipes técnicas especializadas para resolução de chamados escalonados.
- **Gestor da CSTIC:** Responsável pelo acompanhamento do desempenho, gestão das equipes e pela melhoria contínua das práticas.

6. Artefatos do Gerenciamento

- **Chamado:** Registro eletrônico no GLPI, que pode ser do tipo **Incidente** ou **Requisição de Serviço**.
- **Catálogo de Serviços:** Interface no portal do GLPI onde os usuários podem consultar e solicitar serviços de TIC predefinidos.
- **Base de Conhecimento:** Repositório no GLPI com soluções para incidentes conhecidos, procedimentos e guias.
- **Acordos de Nível de Serviço (SLAs):** Metas de tempo (ex: tempo de primeira resposta, tempo de resolução) configuradas no GLPI para cada tipo e prioridade de chamado.
- **Base de Ativos e Configuração (CMDB):** Inventário de equipamentos, sistemas e serviços (Itens de Configuração) gerenciado no GLPI.

7. Características da Central de Serviços de TIC (CSTIC)

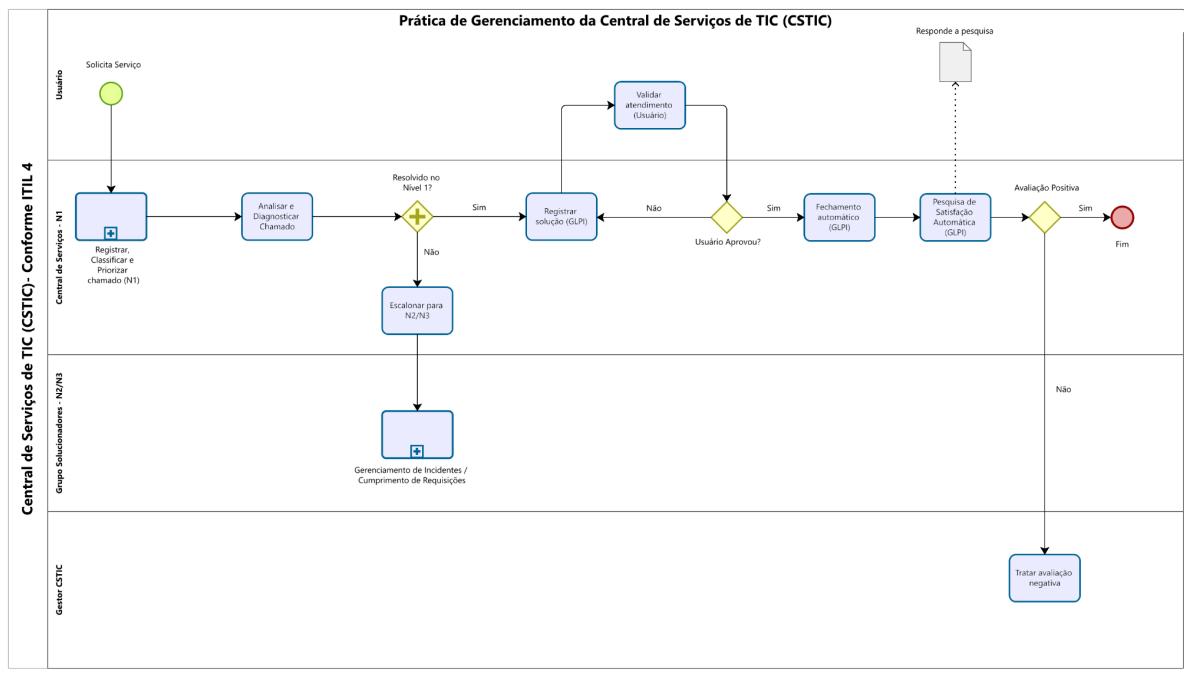
7.1 Funcionamento como SPOC (Single Point Of Contact) A CSTIC é o canal exclusivo de comunicação para todas as demandas de TIC, garantindo que nenhuma solicitação seja perdida. Embora a CSTIC seja o canal formal de comunicação, **grupos de resolução especializados podem contatar diretamente os usuários** para esclarecer informações técnicas ou validar soluções. A responsabilidade pela **coordenação, acompanhamento e comunicação oficial do chamado** permanece sempre com a CSTIC, garantindo rastreabilidade, transparência e qualidade no atendimento.

7.2 Modelo de Atendimento Híbrido (Resolução e Direcionamento) A CSTIC adota o modelo

Solver e Dispatcher:

- **Solver:** Foco na resolução de chamados já no primeiro contato (Nível 1), utilizando a base de conhecimento.
- **Dispatcher:** Quando a resolução não é possível no Nível 1, o chamado é diagnosticado, enriquecido com informações e encaminhado corretamente para o Grupo de Resolução especializado.

8. Fluxo de Atendimento e Resolução da CSTIC



8.1 Recebimento do Contato: Usuários acionam a CSTIC via portal GLPI (canal preferencial), telefone, WhatsApp ou e-mail (que gera um chamado automaticamente via Coletor de E-mail).

- E-mail: **centralti@tre-ma.jus.br**
- Telefone: **Ramal 8666 ou (98) 2107-8666**
- WhatsApp: **98 9205-4640**
- Portal GLPI

8.2 Registro, Classificação e Priorização

Registrar Chamado no GLPI: O atendente deve **verificar a origem da solicitação** (e-mail, telefone, WhatsApp ou portal GLPI) e **efetuar o registro no sistema**, preenchendo as informações necessárias para abertura do chamado.

Classificação do Chamado: Ao classificar o chamado no GLPI, preencher e/ou validar os seguintes campos:

- **Entidade:** Central > TIC
- **Data de abertura / solução**
- **Tipo:** Incidente ou Requisição
- **Categoria** (conforme catálogo de serviços)
- **Status** (conforme andamento)
- **Origem da requisição** (e-mail, telefone, chat, portal, WhatsApp)
- **Urgência**
- **Prioridade** (resultado da matriz Impacto × Urgência ou ajuste manual)
- **Localização**
- **Aprovação:** não sujeita (salvo requisições específicas)
- **Patrimônio:** preencher se relacionado a equipamento
- **Teletrabalho?:** Sim/Não
- **Nº celular:** (informar se aplicável)

Definição de Atores: No registro do chamado, preencher e/ou validar:

- **Requerente:** sempre o usuário final solicitante.
- **Observador:** incluir se houver necessidade de acompanhamento (opcional).
- **Atribuído:** técnico ou grupo responsável (ex.: CENTRAL-TIC).

Associação de Itens (CMDB)

- **Itens disponíveis (Meus periféricos):** selecionar o equipamento do usuário.
- **Busca completa:** usar quando o item não aparece em “Meus periféricos”.
- **Sem item associado:** permitido apenas em chamados genéricos (justificar no campo de observações).

Sempre que possível, associar o chamado a um item da CMDB para garantir rastreabilidade.

Verificação de SLA: No registro/classificação, o GLPI preenche automaticamente os prazos de SLA:

- Tempo para atendimento
- Tempo para solução
- Tempo interno para atendimento
- Tempo interno para solução

O técnico **não altera esses campos**; deve apenas verificar se o SLA foi corretamente associado (categoria + urgência). Qualquer inconsistência deve ser reportada ao gestor da CSTIC.

Relacionamento de Chamados: Durante o registro, verificar se o chamado tem ligação com outros já existentes:

- **Duplicado:** usuário abriu mais de uma vez a mesma solicitação.

- **Pai/Filho:** um chamado principal gera outros (ex.: falha em sistema que afeta várias áreas).
- **Relacionado:** ligação indireta (ex.: diferentes equipamentos afetados pela mesma causa).
- **Tarefa vinculada:** incidente que gera uma requisição ou vice-versa.

Essa prática evita duplicidade e facilita análises posteriores de incidentes recorrentes e gestão de problemas.

Priorização do Chamado

- A prioridade do chamado é definida no GLPI com base na matriz **Impacto × Urgência**, configurada no sistema.
- Sempre que possível, o cálculo é realizado automaticamente pelo GLPI. Caso não seja automatizado, o atendente deve registrar manualmente os níveis de impacto e urgência.
- A definição de prioridade segue a metodologia institucional de priorização de chamados, detalhada no **Anexo I – Metodologia para Priorização de Incidentes e Requisições de Serviço**.

8.3 Análise do chamado (Diagnóstico Inicial): A equipe da CSTIC realiza uma análise inicial para tentar resolver o incidente ou atender à requisição no primeiro nível de atendimento. Se possível, o incidente é resolvido remotamente.

8.4 Fluxo para resolução de Incidentes/Requisições de Serviço

- **Diagnóstico Inicial:** A equipe da CSTIC realiza a análise inicial, buscando resolver o incidente ou a requisição no primeiro contato, utilizando scripts, procedimentos padronizados e a Base de Conhecimento no GLPI.
- **Escalonamento Funcional:** Caso a resolução não seja possível no Nível 1, o chamado é registrado com informações detalhadas e encaminhado ao Grupo de Resolução competente (Nível 2 ou Nível 3). O SLA permanece ativo e monitorado.
- **Acompanhamento e Comunicação:** A CSTIC mantém o acompanhamento contínuo do chamado até a solução definitiva. O usuário é informado sobre o andamento quando solicita esclarecimentos ou quando a natureza do incidente/requisição exige acompanhamento específico. Essa

comunicação busca assegurar clareza, transparência e alinhamento quanto ao status do atendimento, sem gerar sobrecarga desnecessária de notificações.

8.5 Validação e Fechamento

- **Solução do Chamado:** Após a resolução do incidente ou a entrega do serviço, o técnico insere a **nota de solução** no chamado no GLPI, descrevendo de forma objetiva a ação realizada. Ao registrar a solução, o **status do chamado é alterado automaticamente para “Solucionado” pelo GLPI**, permanecendo nessa condição até a validação do usuário ou o fechamento automático pelo sistema, conforme os prazos definidos.
- **Validação pelo Usuário:** O GLPI envia uma notificação automática ao usuário, que poderá **aprovar a solução**, movendo o chamado para o status "**Fechado**", ou **recusar a solução**, reabrindo o chamado para a equipe técnica.
- **Fechamento Automático:** Caso o usuário não realize a validação, o GLPI fechará o chamado automaticamente, garantindo que a fila de atendimentos reflete a realidade.

8.6 Pesquisa de Satisfação: Após o fechamento de qualquer chamado, uma pesquisa de satisfação (CSAT) é enviada automaticamente ao usuário via GLPI.

8.7 Tratamento de Avaliação Negativa

- **Identificação de Avaliação Negativa:** Após o fechamento de um chamado no GLPI, é enviado automaticamente ao usuário um formulário de satisfação (Google Forms). O usuário registra sua avaliação por meio desse formulário. Caso a avaliação seja negativa, o Gestor da CSTIC recebe uma notificação por e-mail com as informações da resposta, possibilitando a análise e a definição das ações corretivas necessárias.
- **Análise da Causa Raiz:** O Gestor da CSTIC contata o usuário para entender os motivos da insatisfação, analisando os registros do chamado e a comunicação realizada.
- **Ação Corretiva:** Com base na análise, são tomadas as ações necessárias, que podem incluir a reexecução do serviço, o ajuste de procedimentos internos ou o fornecimento de feedback à equipe.
- **Registro e Encerramento:** Todas as ações corretivas são registradas no chamado, que é então formalmente encerrado após a anuência do gestor. Este processo é um insumo fundamental para o ciclo de melhoria contínua.

9. Monitoramento e Melhoria Contínua: O gestor da CSTIC analisa periodicamente os painéis e relatórios do GLPI, os resultados da pesquisa de satisfação (incluindo as análises de avaliações negativas) e os feedbacks dos

usuários para identificar gargalos e oportunidades, propondo melhorias nos fluxos, atualização da base de conhecimento e treinamento da equipe.

10. Indicadores de Desempenho (KPIs): Todos os indicadores abaixo devem ser configurados nos painéis do GLPI para acompanhamento em tempo real pelo Gestor da CSTIC.

- **Índice de Satisfação do Usuário (CSAT):** Percentual de avaliações positivas.
- **Taxa de Cumprimento de SLA (SLA Achievement Rate):** Percentual de chamados resolvidos dentro do prazo acordado.
- **Taxa de Resolução no Primeiro Contato (FCR):** Percentual de chamados resolvidos pela CSTIC (Nível 1) sem necessidade de escalonamento.
- **Chamados por Categoria:** Volume de chamados por categoria para identificar problemas recorrentes e orientar ações proativas.

ANEXOS

ANEXO I – Metodologia para Priorização de Incidentes e Requisições de Serviço (GLPI – Configuração Vigente)

1. Priorização de Incidentes

A priorização dos incidentes é realizada com base na avaliação de Impacto e Urgência. No GLPI, essa priorização é feita automaticamente pela matriz de cálculo configurada no sistema. Atualmente, no TRE-MA, estão ativos quatro níveis de Impacto (Muito Alto, Alto, Médio, Baixo) e quatro níveis de Urgência (Muito Alta, Alta, Média, Baixa).

1.1 Impacto

Os níveis de impacto utilizados no GLPI (configuração vigente) são: Muito Alto, Alto, Médio e Baixo.

- Muito Alto - Incidente que compromete a totalidade da organização ou afeta serviços de missão crítica, causando paralisação geral das atividades ou violação grave de leis/regulamentos.

- Alto – Incidente que afeta unidade organizacional inteira, vários usuários ou serviço crítico, podendo comprometer a continuidade de atividades essenciais.
- Médio – Incidente que afeta um conjunto limitado de usuários ou serviços importantes, mas não críticos.
- Baixo – Incidente que afeta apenas um usuário ou serviço de baixo impacto, sem repercussões significativas.

1.2 Urgência

Os níveis de urgência utilizados no GLPI (configuração vigente) são: Muito Alta, Alta, Média e Baixa.

- Muito Alta – Necessidade imediata de solução; serviços críticos ou usuários VIP impactados, sem solução de contorno.
- Alta – Não há solução de contorno; múltiplos serviços ou usuários impactados.
- Média – Serviço afetado com impacto moderado; solução de contorno parcial disponível.
- Baixa – Existe solução de contorno aceitável; impacto reduzido e tolerável.

1.3 Matriz de Priorização (Impacto x Urgência)

A tabela a seguir apresenta a matriz de cálculo atualmente vigente no GLPI para definição automática da prioridade dos chamados:

Impacto \ Urgência	Muito Alta	Alta	Média	Baixa
Alto	Muito Alta	Alta	Alta	Média
Médio	Alta	Média	Média	Baixa
Baixo	Média	Média	Baixa	Baixa

2. Priorização de Requisições de Serviço (RdS)

As requisições de serviço são priorizadas de acordo com critérios de impacto e urgência, associados ao Catálogo de Serviços do GLPI. O cálculo da prioridade é feito automaticamente pelo sistema com base na matriz configurada.

Os níveis de impacto e urgência seguem a mesma lógica utilizada para incidentes. Quando aplicável, pode-se adotar também a metodologia MoSCoW (Must have, Should have, Could have).

ANEXO II – Modelo de Pesquisa de Satisfação da CSTIC

Pesquisa de Satisfação

Para entendermos melhor a eficácia dos serviços prestados pela área de tecnologia da informação do TRE-MA, estamos realizando uma pesquisa de satisfação com nossos usuários.

O objetivo dessa pesquisa é:

- Avaliar o nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços de TIC;
- Identificar as áreas que precisam de melhorias;
- Garantir que os serviços fornecidos atendam às necessidades e expectativas dos usuários.

Sua participação nesta pesquisa é muito importante para nos ajudar a melhorar nossos serviços!

Estrutura do Formulário

Avaliação do serviço realizado (*)

- () Ótimo
- () Bom

- () Regular
- () Ruim
- () Péssimo

Comentários, críticas, sugestões ou elogios

- Campo aberto para preenchimento livre.

Número do chamado (*)

- Campo obrigatório para preenchimento (exemplo: 0014119).

E-mail (*)

- Campo obrigatório para preenchimento (exemplo: asantos@tre-ma.jus.br).

Observação:

- Os itens marcados com (*) são de resposta obrigatória.
- As respostas negativas (“Ruim” ou “Péssimo”) acionam o fluxo descrito no manual no item 8.7 – Tratamento de Avaliação Negativa.

ANEXO III – Modelos de Notificações do GLPI Enviadas aos Usuários

O GLPI envia automaticamente três notificações principais aos usuários em cada chamado:

1. Notificação de Abertura do Chamado

[Chamado::##ticket.id##] - ##ticket.entity## - Novo Chamado

Prezado(a) ##ticket.authors##,

Informamos que foi registrado um chamado para atendimento em nossa Central de Serviços tendo você como requerente.

Título do chamado: ##ticket.title##

Nº Chamado: ##ticket.id##

Data da Abertura: ##ticket.creationdate##

Você pode obter mais informações acessando a plataforma de atendimento através do botão a seguir:

 [Acessar Chamado](#)

Central de Serviços do TRE - MA

2. Notificação de Solução do Chamado

**[Chamado::##ticket.id##] - ##ticket.entity## - Chamado
Solucionado**

Prezado(a) ##ticket.authors##,

Informamos que o seu chamado de número ##ticket.id## foi solucionado.

Detalhe:

Chamado: ##ticket.id##

Assunto: ##ticket.title##

Solução Aplicada:

##ticket.solution.description##

Acesse o chamado e faça a aprovação da solução clicando no botão a seguir:

 Clique para aprovar a solução

Atenciosamente,

TRE-MA / STIC / Central de Serviços de TIC

WhatsApp: [🔗 \(98\)99205-4640](https://wa.me/5598992054640)

E-mail: [🔗 centralti@tre-ma.jus.br](mailto:centralti@tre-ma.jus.br)

Telefone: (98)2107-8666

Ramal : 8666

Central de Serviços de TIC do TRE - MA

3. Notificação de Fechamento / Pesquisa de Satisfação

**[Chamado::::ticket.id##] - ##ticket.entity## - Chamado
Fechado - Pesquisa de Satisfação**

Prezado(a) Senhor(a) ##ticket.authors##.

Sua solicitação foi atendida.

Detalhes:

Chamado: [##ticket.id##](#)

Assunto: ##ticket.title##

Gostaríamos de saber como foi sua experiência com nosso atendimento. Por favor, avalie nosso serviço:

Pesquisa de Satisfação



Sua opinião é muito importante para que possamos melhorar continuamente nossos serviços. Agradecemos por sua participação!

Atenciosamente,

TRE-MA / STIC / Central de Serviços de TIC

WhatsApp: [\(98\)99205-4640](#)

E-mail: centralti@tre-ma.jus.br

Telefone: (98)2107-8666

Ramal: 8666

Central de Serviços de TIC do TRE - MA

Observações:

- Essas notificações são automáticas do GLPI, mas o conteúdo pode ser customizado conforme política institucional.
- O fluxo garante que o usuário seja comunicado em todas as etapas principais do chamado: **abertura** → **solução** → **encerramento/pesquisa**.