

PORTARIA SETIM N. 62/2026

Institui a Política de Gerenciamento de Requisições de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia.

O SECRETÁRIO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, CONSIDERANDO a necessidade de fortalecimento da governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA);

CONSIDERANDO a crescente demanda por Serviços de TIC e a importância de estabelecer diretrizes claras, padronizadas e transparentes para o registro, a análise, a priorização e o atendimento das requisições de serviços;

CONSIDERANDO a necessidade de assegurar que todas as requisições de serviços de TIC sejam formalizadas, registradas e acompanhadas exclusivamente por meio dos canais oficiais do Service Desk;

CONSIDERANDO a importância da padronização dos procedimentos de cumprimento das requisições de serviços de TIC, em conformidade com o Catálogo de Serviços de TIC e com os Acordos de Nível de Serviço (ANS);

CONSIDERANDO a adoção das boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC, com foco na jornada do usuário, na Cadeia de Valor institucional e na cocriação de valor;

CONSIDERANDO a importância da utilização de métricas, indicadores e dados para o monitoramento do desempenho, o controle da qualidade e a melhoria contínua dos Serviços de TIC;

CONSIDERANDO o contido no expediente SEI n. 80521052.000063/2026-11;

RESOLVE:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica instituída a Política de Gerenciamento de Requisições de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia.

Parágrafo único. As requisições deverão ser registradas exclusivamente por meio dos canais oficiais do Service Desk.

Art. 2º A Secretaria de Tecnologia da Informação e Modernização (SETIM) é a unidade responsável pela implementação, gestão e monitoramento das diretrizes estabelecidas nesta Política, sem prejuízo das atribuições das demais unidades envolvidas.

CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES E CONCEITOS

Art. 3º Para os fins desta Política, considera-se:

- I. Serviço de TIC: meio pelo qual a Tecnologia da Informação e Comunicação entrega valor aos usuários e à instituição, facilitando resultados desejados, por meio da combinação de pessoas, processos, tecnologia e parceiros;
- II. Requisição de Serviços de TIC: pedido formal realizado por usuário, por meio dos canais oficiais do Service Desk, para obtenção, fornecimento, acesso, alteração, suporte ou esclarecimento relacionado a um serviço de TIC disponibilizado no Catálogo de Serviços de TIC, desde que não decorra de interrupção, degradação ou falha do serviço;
- III. Catálogo de Serviços de TIC: documento ou repositório oficial que descreve, de forma estruturada e atualizada, os serviços de TIC disponíveis, seus requisitos, prazos, níveis de serviço, responsabilidades e condições de uso;
- IV. Incidente de TIC: interrupção não planejada, degradação ou redução da qualidade de um serviço de TIC, ou falha de um componente que possa impactar a prestação do serviço;
- V. Problema de TIC: causa subjacente, conhecida ou desconhecida, de um ou mais incidentes de TIC, cuja identificação e tratamento visam prevenir recorrências;
- VI. Valor do Serviço: benefício percebido pelos usuários e pela instituição como resultado da utilização de um serviço de TIC, considerando utilidade, garantia, qualidade e resultados entregues;
- VII. Experiência do Usuário: percepção global do usuário resultante da interação com os serviços de TIC ao longo de toda a sua jornada, incluindo facilidade de uso, tempo de atendimento, comunicação e satisfação.

CAPÍTULO III DOS OBJETIVOS

Art. 4º Esta Política tem por objetivo geral estabelecer diretrizes para o cumprimento das Requisições de Serviços de TIC, assegurando que sejam registradas, analisadas, priorizadas, atendidas e concluídas em conformidade com o Catálogo de Serviços de TIC, os Acordos de Nível de Serviço (ANS) e a Política da Central de Serviços, observadas as boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC.

Art. 5º São objetivos específicos desta Política:

- I. padronizar a prática de cumprimento das Requisições de Serviços de TIC, em alinhamento às práticas da ITIL 4;
- II. assegurar que todas as requisições sejam formalizadas e registradas exclusivamente por meio dos canais oficiais do Service Desk;
- III. garantir o atendimento das requisições dentro dos prazos, prioridades e níveis de serviço previamente estabelecidos;
- IV. promover a rastreabilidade, o controle e a transparência em todo o ciclo de vida das requisições;
- V. apoiar a melhoria contínua dos serviços de TIC, por meio da análise de dados e indicadores;
- VI. orientar as partes interessadas em relação aos procedimentos para encaminhamento das requisições;

VII. servir como instrumento corporativo de referência para o cumprimento de Requisições de Serviços de TIC no âmbito do TJBA.

CAPÍTULO IV DOS PRINCÍPIOS

Art. 6º O atendimento das Requisições de Serviços de TIC no TJBA será pautado pela observância da jornada do usuário, da Cadeia de Valor institucional e de sua conexão direta com resultados institucionais mensuráveis, observando-se os seguintes princípios:

- I. foco na cocriação de valor institucional e aos usuários por meio da entrega eficiente de serviços de TIC;
- II. simplicidade e padronização;
- III. automação como prioridade;
- IV. transparência e rastreabilidade;
- V. experiência do usuário como métrica estratégica.

CAPÍTULO V DO ESCOPO

Art. 7º Esta Política aplica-se a todas as Requisições de Serviços de TIC registradas no Service Desk, de acordo com as ofertas publicadas no Catálogo de Serviços de TIC vigente, incluindo, mas não se limitando a:

- I. solicitação de acesso a sistemas, aplicações e demais serviços de TIC;
- II. solicitação de informações, orientações ou esclarecimentos sobre os serviços de TIC;
- III. dúvidas, solicitações de orientação e reclamações relacionadas aos serviços, desde que não caracterizadas como incidentes;
- IV. instalação, configuração, atualização e remoção de softwares;
- V. solicitação, instalação, configuração, substituição ou devolução de equipamentos e demais recursos de TIC;
- VI. execução de alterações padronizadas, de baixo risco e previamente autorizadas, conforme diretrizes da prática de Habilitação de Mudanças;
- VII. demais solicitações classificadas como requisição de serviço, nos termos desta Política e do Catálogo de Serviços de TIC.

Art. 8º Esta Política não se aplica a:

- I. incidentes comuns, incidentes críticos e problemas, que seguem práticas e normativos específicos;
- II. demandas de desenvolvimento, evolução ou manutenção de sistemas, tratadas por instrumentos próprios;
- III. atividades de gerenciamento de projetos, regidas por metodologia específica;
- IV. mudanças que exijam análise, avaliação e autorização formal no âmbito da prática de Habilitação de Mudanças.

CAPÍTULO VI DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Art. 9º Para fins desta Política, são definidos os seguintes papéis, com suas respectivas responsabilidades:

I. Usuário:

- a) registrar formalmente as Requisições de Serviços de TIC por meio dos canais oficiais do Service Desk;
- b) fornecer informações completas, corretas e verídicas, necessárias ao atendimento da requisição, observando todos os padrões, pré-requisitos e procedimentos para obtenção do serviço de TIC;
- c) acompanhar o andamento da requisição e validar sua conclusão, quando solicitado;
- d) responder ativamente à pesquisa de satisfação das solicitações de serviços.

II. Service Desk (Primeiro Nível de Atendimento):

- a) receber, registrar, validar e classificar as requisições de serviços;
- b) categorizar e priorizar as requisições conforme critérios definidos e acordados;
- c) executar as requisições compatíveis com seu escopo de atuação, conforme padrões, pré-requisitos e procedimentos registrados em base de conhecimento;
- d) escalonar as requisições para níveis superiores de atendimento, quando necessário;
- e) manter o usuário informado quanto ao andamento e à conclusão das requisições.

III. Segundo e Terceiro Níveis de Atendimento:

- a) atender às requisições conforme seu escopo técnico e especialização;
- b) registrar e manter atualizadas todas as informações relativas ao atendimento na ferramenta de gestão de serviços;
- c) cumprir os prazos, prioridades e níveis de serviço estabelecidos nos ANS.

IV. Fornecedores:

- a) executar, apoiar e garantir o atendimento das requisições quando necessário;
- b) garantir a aderência ao Catálogo de Serviços de TIC, aos ANS e a esta Política;
- c) atuar como parceiro técnico-operacional.

V. Gestor da Prática de Gerenciamento de Requisições de Serviços de TIC:

- a) monitorar o cumprimento das requisições sob sua responsabilidade;
- b) garantir a aderência ao Catálogo de Serviços de TIC, aos ANS e a esta Política;
- c) propor melhorias nos procedimentos e práticas relacionadas ao cumprimento das Requisições de Serviços de TIC.

CAPÍTULO VII DAS INTERFACES COM OUTRAS PRÁTICAS

Art. 10 A prática de Requisições de Serviços de TIC mantém interfaces diretas com as demais práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC, conforme descrito a seguir:

I. Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TIC: assegura que as requisições disponíveis estejam devidamente definidas, atualizadas e alinhadas às ofertas publicadas no Catálogo de Serviços de TIC, possibilitando a sua correta utilização pelos usuários e sua vinculação aos respectivos serviços;

II. Gerenciamento de Configuração de Serviços de TIC: garante que, após a execução da requisição, as informações relevantes sobre itens de configuração e seus relacionamentos sejam atualizadas no Sistema de Gerenciamento de Configuração (SGC), refletindo as alterações realizadas durante a entrega do serviço;

III. Gerenciamento de Incidentes de TIC: quando um chamado for identificado ou reclassificado como incidente de TIC, o Service Desk deverá direcioná-lo para tratamento conforme a prática de Gerenciamento de Incidentes, observando os procedimentos e níveis de serviço aplicáveis;

IV. Habilitação de Mudanças e Gerenciamento de Liberações: sempre que o atendimento a uma requisição demandar a realização de uma mudança, esta deverá ser registrada, avaliada e autorizada no âmbito da prática de Habilitação de Mudanças, sendo sua implementação conduzida de forma segura e controlada por meio da prática de Gerenciamento de Liberações, quando aplicável;

V. Gerenciamento de Nível de Serviço de TIC: responsável por negociar, definir, monitorar e revisar os prazos, metas e níveis de serviço associados ao atendimento das requisições, conforme os ANS;

VI. Gerenciamento de Portfólio de Serviços de TIC: quando, no tratamento de uma requisição, for identificada a necessidade de criação, alteração significativa ou descontinuação de um serviço, a demanda deverá ser direcionada ao Gerenciamento de Portfólio de Serviços, para avaliação, priorização e decisão quanto à sua viabilidade;

VII. Gerenciamento de Conhecimento: contribui para a redução do tempo de atendimento e para o aumento da assertividade das soluções aplicadas a requisições, incidentes e problemas de TIC, por meio da criação, manutenção e utilização de uma base de conhecimento estruturada e atualizada.

CAPÍTULO VIII DAS DIRETRIZES

Seção I

Diretrizes sobre os Modelos de Cumprimento de Requisições

Art. 11 As Requisições de Serviços de TIC deverão possuir modelos de atendimento padronizados, contendo fluxo de atividades, responsáveis, critérios de aprovação, pré-requisitos, validações, recursos necessários e resultados esperados, visando garantir previsibilidade, padronização e eficiência no atendimento.

Seção II

Diretrizes sobre Registro e Formalização

Art. 12 Toda Requisição de Serviços de TIC deverá ser registrada, acompanhada e controlada na ferramenta oficial de gestão de serviços durante todo seu ciclo de vida.

Parágrafo único. Requisições realizadas fora dos canais oficiais do Service Desk caracterizam não conformidade.

Art. 13 Requisições registradas de forma incompleta ou inconsistente deverão ser devolvidas ao usuário solicitante para complementação das informações necessárias.

Parágrafo único. A desídia no fornecimento da informação requerida é passível de encerramento prematuro da requisição de serviço.

Seção III

Diretrizes sobre Classificação e Categorização

Art. 14 As requisições devem ser classificadas e categorizadas de acordo com o Catálogo de Serviços de TIC vigente.

Parágrafo único. Requisições não previstas no Catálogo de Serviços de TIC deverão ser classificadas de forma genérica, sendo posteriormente analisadas para fins de avaliação, tratamento ou eventual atualização do Catálogo de Serviços de TIC.

Seção IV

Diretrizes sobre Gestão da Demanda e do Valor do Serviço

Art. 15 O tratamento das requisições deverá considerar a análise de padrões de demanda, volume de solicitações e comportamento dos usuários, com o objetivo de otimizar recursos, melhorar o planejamento de capacidade e maximizar a geração de valor para o negócio.

§ 1º As requisições de natureza operacional ou padronizada serão tratadas conforme fluxos definidos no Catálogo de Serviços de TIC e nos procedimentos do Service Desk.

§ 2º As demandas relacionadas a sistemas de informação, incluindo manutenção corretiva, adaptativa, evolutiva ou novas implementações, deverão observar processo específico de gestão de demandas, contemplando etapas de registro, análise de viabilidade técnica e orçamentária, priorização, aprovação pelas áreas competentes e planejamento de execução.

Seção V

Diretrizes sobre Priorização

Art. 16 A priorização das requisições deverá considerar, de forma combinada, os seguintes critérios:

- I. lista de usuários prioritários ou VIPs, quando formalmente definida;
- II. impacto ao negócio ou às atividades institucionais;
- III. grau de urgência;
- IV. critérios estabelecidos no Catálogo de Serviços de TIC e orientações do Gestor do Serviço.

Parágrafo único. A matriz de priorização deverá ser definida em documento complementar a esta Política, alinhada aos objetivos estratégicos e institucionais e orientada à geração de valor aos usuários e à instituição.

Seção VI

Diretrizes sobre Atendimento e Execução

Art. 17 No atendimento e na execução das requisições de serviços de TIC, deverão ser observadas as seguintes diretrizes:

- I. o atendimento deverá seguir fluxo, procedimentos e orientações padronizadas;
- II. as requisições de serviços de TIC deverão, sempre que possível, ser

automatizadas de ponta a ponta, inclusive por meio de soluções de autoatendimento, observadas as diretrizes institucionais de segurança e governança;

III. as bases de conhecimento deverão ser consultadas em todos os atendimentos realizados;

IV. sempre que possível, o atendimento deverá ocorrer de forma remota, observadas as condições técnicas e de segurança;

V. deverá ser buscada a otimização dos recursos, priorizando-se a resolução das requisições no Primeiro Nível de Atendimento, sempre que for possível;

VI. o cumprimento da requisição deverá observar as políticas de Segurança da Informação e de privacidade vigentes;

VII. sempre que necessário, o chamado deverá ser escalonado para o nível de atendimento competente;

VIII. a conclusão do atendimento deverá ser registrada formalmente na ferramenta de gestão de serviços;

IX. sempre que aplicável, as bases de conhecimento deverão ser atualizadas, de modo a apoiar atendimentos futuros.

Seção VII

Diretrizes sobre Validação e Encerramento

Art. 18 Quanto à validação e ao encerramento das requisições, deverão ser observadas as seguintes diretrizes:

I. requisições que demandem validação do usuário deverão ser confirmadas antes do encerramento;

II. após a conclusão, e quando aplicável, a validação deverá ser encerrada na ferramenta de gestão de serviços;

III. reaberturas de requisições deverão respeitar os prazos e critérios definidos pela Política da Central de Serviços.

Seção VIII

Diretrizes sobre Níveis de Serviço e Monitoramento

Art. 19 No que se refere aos níveis de serviço e ao monitoramento, deverão ser observadas as seguintes diretrizes:

I. as requisições deverão ser atendidas conforme os ANS estabelecidos;

II. o monitoramento do cumprimento das requisições será realizado pelo Service Desk e pelos gestores responsáveis;

III. além dos níveis de serviço pactuados, deverão ser acompanhados e analisados periodicamente indicadores de desempenho relacionados à eficiência operacional e à geração de valor, tais como tempo de atendimento, taxa de automação, taxa de resolução no primeiro contato, satisfação do usuário e valor percebido pelo negócio.

Art. 20 Os indicadores estratégicos, táticos e operacionais de desempenho deverão ser definidos em documentos complementares a esta Política, alinhados aos objetivos estratégicos e institucionais e orientados à geração de valor aos usuários e à instituição.

Seção IX

Diretrizes sobre a Experiência do Usuário e Autoatendimento

Art. 21 A prática de Gerenciamento de Requisições de Serviços de TIC deverá promover a melhoria contínua da experiência do usuário e a geração de valor institucional, incentivando o uso de portais de autoatendimento, automação de requisições recorrentes e simplificação das jornadas de solicitação, com linguagem clara e acessível orientada às necessidades do usuário.

Art. 22 Essas diretrizes alinham-se aos princípios de Transformação Digital institucional e à modernização da prestação de serviços públicos, estimulando o uso de tecnologias habilitadoras, como inteligência artificial, aprendizado de máquina e automação de processos, para ampliar a eficiência operacional, a agilidade no atendimento, a personalização dos serviços e a entrega de valor aos usuários.

Seção X

Diretrizes sobre Gestão de Riscos e Controles

Art. 23 O cumprimento das requisições deverá considerar controles de segurança, riscos operacionais e conformidade regulatória, incluindo verificações de autorização, segregação de funções, rastreabilidade e auditoria dos atendimentos realizados.

Seção XI

Diretrizes sobre Governança da Prática

Art. 24 A prática de Gerenciamento de Requisições de Serviços de TIC deverá possuir responsável formal por sua governança, incumbido de assegurar sua evolução e melhoria contínua, garantir a aderência às boas práticas ITIL e o alinhamento estratégico institucional, promover a integração com as demais práticas de gerenciamento de serviços de TIC e assegurar que sua operação esteja orientada à geração de valor aos usuários e à instituição.

Art. 25 A governança da prática, em conjunto com as demais práticas, deverá ainda contemplar ações permanentes de comunicação e capacitação, com o objetivo de ampliar a transparência, o uso adequado dos serviços e a melhoria da experiência do usuário, incluindo:

- I. a divulgação dos ANS;
- II. a orientação quanto aos canais oficiais de atendimento do Service Desk;
- III. a integração com os canais institucionais de relacionamento com o usuário, como a Ouvidoria, se aplicável;
- IV. a capacitação contínua dos usuários de TIC quanto à utilização do Catálogo de Serviços e dos mecanismos de autoatendimento.

Seção XII

Diretrizes sobre Conformidade

Art. 26 Esta Política deve estar alinhada e em conformidade com:

- I. a Política da Central de Serviços;
- II. a Política de Governança de TIC;
- III. a Política de Segurança da Informação;
- IV. os atos normativos e regulamentações aplicáveis.

Parágrafo único. O descumprimento das diretrizes estabelecidas será tratado como não conformidade, sujeito às medidas administrativas cabíveis.

CAPÍTULO IX DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 27 As situações não previstas nesta Política, bem como eventuais dúvidas quanto à sua aplicação, deverão ser analisadas e dirimidas pela SETIM, observadas as normas institucionais, os princípios da Governança de TIC e as boas práticas de Gerenciamento de Serviços.

Art. 28 Esta Política deverá ser revisada, no mínimo, a cada 2 (dois) anos ou sempre que houver alteração relevante no arcabouço legal ou tecnológico.

Art. 29 Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação.

Salvador, *data da assinatura eletrônica*.

Leonardo de Andrade Ferraz Fogaça

Secretário de Tecnologia da Informação e Modernização



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo de Andrade Ferraz Fogaça, Secretário(a) de Tecnologia da Informação e Modernização**, em 14/08/2026, às 16:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.tjba.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1310178** e o código CRC **246FD8A3**.

Referência: Processo nº 80521052.000063/2026-11

SEI nº 1310178