



# MANUAL DO PROCESSO

Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC  
*Macroprocesso de Serviços de TIC*

**ABRIL 2024**



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA ELEITORAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E**  
**COMUNICAÇÃO**



## SUMÁRIO

<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>DESCRIÇÃO DO PROCESSO</b>	<b>4</b>
OBJETIVOS	4
BENEFÍCIOS ESPERADOS	4
GLOSSÁRIO	4
ESCOPO	5
REGRAS GERAIS	5
INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS	5
ENTRADAS E SAÍDAS	5
PAPÉIS E RESPONSABILIDADES	6
MATRIZ RACI	7
<b>ATIVIDADES</b>	<b>10</b>
SUBPROCESSO “Gerenciar incidentes”	10
SUBPROCESSO “Gerenciar incidentes graves”	15
<b>INDICADORES E METAS</b>	<b>19</b>
<b>FLUXO DO PROCESSO</b>	<b>23</b>
SUBPROCESSO “Gerenciar incidentes”	23
SUBPROCESSO “Gerenciar incidentes graves”	24
<b>ANEXOS</b>	<b>25</b>
<b>REFERÊNCIA</b>	<b>25</b>



## 1. FICHA TÉCNICA

<b>Arquitetura</b>	Macroprocesso: Serviços de TIC Processo: Gerenciamento de Incidentes de TIC Subprocessos: Gerenciar incidentes e Gerenciar incidentes graves
<b>Unidade</b>	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>Versão</b>	V. 1.0 - 17.04.2024
<b>Dono do Processo</b>	Gestor da área de serviços de tecnologia da informação e comunicação.
<b>Elaboração</b>	Núcleo de Governança de TIC
<b>Regulamentação Aplicável</b>	Resolução CNJ nº 370/2021
<b>Revisões</b>	1ª Revisão - V.1.1 - XX/XX/2021



## 2. INTRODUÇÃO

O processo de gerenciamento de incidentes de TIC é o processo responsável por restaurar a operação normal dos serviços o mais breve possível, minimizando o impacto adverso nas operações de negócio, garantindo os níveis acordados de qualidade de serviço.

Esse manual tem como intuito documentar o processo através da descrição e detalhamento de suas atividades, características, atores, interfaces e indicadores.

## 3. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

### 3.1. OBJETIVOS

- Resolver os incidentes o mais rápido possível, restabelecendo o serviço normal dentro do prazo acordado nos ANS;
- Escalonar os incidentes para os grupos de atendimento para que seja cumprido o prazo de resolução.
- Acionar os fornecedores em caso de incidentes relacionados aos serviços prestados por eles;

### 3.2. BENEFÍCIOS ESPERADOS

- Redução do impacto dos incidentes nos negócios;
- Agilidade na restauração dos serviços;
- Melhora no grau de satisfação dos usuários quanto ao uso dos recursos de TIC.

### 3.3. GLOSSÁRIO

- **Acordo de Nível de Serviço – ANS:** acordo entre a área de TIC e as demais áreas. O ANS define o(s) serviço(s) de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com áreas;
- **Acordo de Nível Operacional – ANO:** acordo firmado entre as áreas internas de TIC. O ANO define o(s) serviço(s) de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com áreas internas;
- **Incidente:** é uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI;
- **Problema:** uma causa ou uma possível causa, de um ou mais incidentes;
- **Item de Configuração – IC:** qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TIC;
- **Requisição de Mudança – RDM:** pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;
- **Base de Dados de Gerenciamento da Configuração – BDGC:** repositório principal centralizado para todas as informações de configuração e deverá manter o histórico de modificação dos ICs;
- **Base de conhecimento:** banco de dados lógico contendo dados e informações acumuladas sobre diversos assuntos. Essas informações podem ser utilizadas na solução de incidentes, por exemplo;
- **Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC – SGS:** sistema utilizado para realizar o gerenciamento de serviços, atualmente o Tribunal utiliza o GLPI.



- **Contrato de Apoio – CA:** contrato com fornecedores.

### 3.4. ESCOPO

O gerenciamento de incidentes de TIC é aplicável a todos os serviços que são prestados pela área de TIC do Tribunal.

### 3.5. REGRAS GERAIS

- Garantir que os usuários sejam mantidos informados sobre suas ocorrências reportadas;
- Inclusão e atualização dos erros conhecidos na base de conhecimento;
- Prover treinamentos específicos às equipes de atendimento nas competências necessárias;
- Submeter RdMs ao gerente de mudanças e liberação, se necessárias para a resolução de incidentes relativos aos ICs especificados na BDGC;
- Avaliar, regularmente, as possíveis alterações de prioridade dos chamados de incidentes registrados na central de serviços.

### 3.6. INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS

A seguir estão descritas as principais interfaces do processo de gerenciamento de incidentes de TIC com os demais processos e sua importância para o gerenciamento dos serviços de TI:

- *Gerenciamento de central de serviços:* esse processo é responsável por acionar o processo de gerenciamento de incidentes de TIC;
- *Gerenciamento de mudanças:* quando for necessária uma mudança para implantar uma solução de contorno ou resolução do incidente, esta deve ser executada através de uma RdM;
- *Gerenciamento dos acordos de nível de serviços:* define os níveis de serviços dos incidentes para tempo de resposta, definições de impacto e dos serviços, tempo de resolução e expectativa de feedback aos usuários;
- *Gerenciamento de catálogo de serviços de TIC:* ajuda na identificação e categorização do incidente;
- Gerenciamento de problemas: investiga e resolve a causa-raiz dos incidentes graves, para prevenir ou reduzir o impacto da recorrência com erros conhecidos e soluções de contorno para restaurar o serviço rapidamente;
- Gerenciamento de configuração e ativos de TIC: fornece os dados usados para identificar e atender aos incidentes. Possibilita a identificação do item com defeito e ajuda na avaliação do impacto de um incidente.

### 3.7. ENTRADAS E SAÍDAS

As principais *entradas* do processo:

- Comunicação sobre incidentes e seus sintomas;
- Informação e status de ICs;
- Informações sobre erros conhecidos e soluções de contorno;
- Comunicação sobre RdMs e liberações concluídas e/ou aprovadas;



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA ELEITORAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E**  
**COMUNICAÇÃO**



- ANSs e ANOs;
- Critérios para priorização e escalonamento acordados para incidentes.

As principais *saídas* do processo:

- Incidentes resolvidos e ações tomadas para resolução;
- Registros de incidentes atualizados precisamente com os detalhes e histórico;
- Classificação atualizada do incidente para suportar a atividade proativa de problemas;
- Criação de problemas para incidentes, sem causa raiz identificada;
- Identificação dos ICs associados e impactados;
- Comunicação sobre o incidente e detalhes históricos da resolução.

### 3.8. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Papel	Quem exerce	Responsabilidades
Dono do processo	Gestor da área de serviços de tecnologia da informação e comunicação	É formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução.
Gerente de incidentes	Servidor chefe da seção de suporte e serviços de TIC	Gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho.
Supervisor da Central de Serviços	Funcionário da empresa contratada designado como supervisor	Supervisionar a equipe de analistas da central de serviços, viabilizando o atendimento aos usuários e a suas solicitações com a rapidez e qualidade desejadas.
Analista da Central de Serviços	Funcionários da empresa contratada que assumiu a Central de Serviços	Executar as atividades elegíveis ao 1º nível relacionadas ao papel dentro do processo de gerenciamento de incidentes.
Grupo solucionador	Equipe responsável por solucionar incidentes de uma área específica	Investigar e obter uma solução para incidentes elegíveis ao 2º nível



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA ELEITORAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E**  
**COMUNICAÇÃO**



		encaminhados pela central de serviços.
--	--	----------------------------------------

### 3.9. MATRIZ RACI

Matriz RACI					
Atividades	Papéis				
	Dono do processo	Gerente de incidentes	Supervisor	Analista	Grupo solucionador
Atividades Gerais					
Manter o desenho, manual e indicadores do processo	A/R	C	-	I	I
Prover recursos e garantir a execução das atividades do processo	A/R	C	-	-	-
Garantir que os indicadores do processo sejam medidos	I	A/R	-	-	-
Garantir que as metas dos indicadores sejam atingidas	A/R	C	-	-	-
Promover o processo e garantir que seja corretamente utilizado	-	A/R	-	I	I
Prover informações de controle para os gestores de TIC	-	A/R	-	-	-
Registrar ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias	A	R	-	-	-
Subprocesso "Gerenciar incidentes"					
Registrar ou complementar incidente	-	A	-	R	-
Classificar e priorizar incidente	-	A	-	R	-



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA ELEITORAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E**  
**COMUNICAÇÃO**



Associar incidente ao chamado principal	-	A	-	R	-
Investigar e diagnosticar	-	A	-	R	R
Solucionar e restaurar ambiente					
Atualizar chamado com solução atribuída	-	A	-	R	R
Revisar classificação do chamado	-	A	-	R	R
Registrar resolução do chamado	-	A	-	R	R
Encaminhar para grupo solucionador	-	A	-	R	-
Encaminhar para grupo solucionador apropriado	-	A	-	-	R
Reclassificar como incidente grave	-	A/I	-	R	I
Acionar fornecedor	-	A/I	-	I	R
Verificar solução sugerida	-	A	-	-	R
Acionar processo - Gerenciar mudanças	-	A	-	-	R
Analisar o incidente	-	A/R	-	-	-
Convocar grupos solucionadores envolvidos	-	A/R	-	I	I
Definir plano de ação para o incidente	-	A/R	-	C/I	C/I
Escalar chamado para grupo solucionador	-	A/R	-	I	I
Acompanhar o andamento do incidente até o encerramento	-	A/R	-	I	I
Atualizar base de conhecimento	-	A	-	-	R

es



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA ELEITORAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E**  
**COMUNICAÇÃO**



<b>Subprocesso “Gerenciar incidentes graves”</b>					
Comunicar incidente grave	-	A	I	R	-
Encaminhar para grupo solucionador	-	A	I	R	-
Analisar comunicado	-	A	R	-	-
Providenciar inclusão/envio de mensagem	-	A	R	-	-
Acompanhar equipe para correta execução	-	A	R	-	-
Informar gerente de incidentes	-	-	A/R	-	-
Acompanhar incidente grave até o encerramento	-	A/R	C	C	C
Investigar e diagnosticar	-	A	-	-	R
Atualizar prazo e evolução do chamado	-	A	-	-	R
Acionar fornecedor	-	-	-	-	A/R
Verificar solução sugerida	-	-	-	-	A/R
Solucionar e restaurar ambiente	-	A	-	-	R
Acionar processo - Gerenciar mudanças	-	-	-	-	A/R
Atualizar chamado com solução atribuída	-	A	I	I	R
Revisar classificação do chamado	-	A	I	I	R
Comunicar encerramento do incidente grave	-	A	I	I	R
Atualizar base de conhecimento	-	A	I	I	R
Registrar resolução do chamado	-	-	A	-	R
Efetuar o escalonamento	-	-	-	-	A/R
Convocar grupos solucionadores envolvidos	-	A/R	I	I	I



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA ELEITORAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E**  
**COMUNICAÇÃO**



Definir plano de ação para o incidente grave	-	A/R	C	C	C
Escalar chamado para grupo solucionador	-	A/R	I	I	I
Formalizar o encerramento do incidente grave	-	A/R	I	I	-
Providenciar exclusão/envio de mensagem	-	A	R	I	-

**Legenda:** *R-Responsável pela execução, A-Responsável por prestar contas, C-Deve ser consultado e I-Deve ser informado*

#### 4. ATIVIDADES

##### 4.1. SUBPROCESSO “Gerenciar incidentes”

- *Registrar ou complementar incidente*

Ao identificar a solicitação de um usuário como um incidente, o analista da central de serviços deve registrar as informações no SGS ou complementar as informações já registradas pelo usuário quando da abertura de um chamado via web.

Deverão constar informações sobre: mensagem de erro, data e hora do início, categorização específica, sistemas, ICs afetados, impacto (localidades, departamentos e usuários afetados).

Para os chamados abertos via web, o sistema realiza o registro do incidente automaticamente.

- *Classificar e priorizar incidente*

Quando o usuário realiza a solicitação por telefone, o analista da central, após registrar ou complementar o chamado, faz a categorização e priorização do incidente. A categorização é realizada pelo analista da central de serviços seguindo os procedimentos de atendimento definidos para promover o entendimento do incidente. Todas as informações levantadas devem ser documentadas no chamado. A priorização é realizada de acordo com as regras de negócio definidas pela organização e parametrizadas no SGS.

Quando o meio de solicitação é via web, o SGS realiza a categorização e priorização do chamado automaticamente. A priorização é realizada de acordo com as regras de negócio definidas pela organização e parametrizadas no SGS.

Se o incidente for cadastrado como grave, seguirá o processo “Gerenciar incidentes graves”.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA ELEITORAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E**  
**COMUNICAÇÃO**



- ***Associar incidente ao chamado principal***

Quando o analista da central de serviços identificar que a solicitação analisada está relacionada a um incidente em andamento, deve associar o chamado do usuário ao chamado principal já registrado no SGS.

Nesse caso, o analista deve comunicar ao usuário que o incidente já está sendo tratado, repassando as informações que estiverem disponíveis no chamado principal.

- ***Investigar e diagnosticar (Analista da Central de Serviços)***

Após ser classificado e priorizado, o incidente é automaticamente identificado pelo SGS como elegível ou não em 1º nível.

Quando elegível em 1º nível, o analista da Central de Serviços deve analisar todas as informações registradas no histórico do incidente e iniciar a investigação sobre as possíveis causas, a fim de obter um diagnóstico preciso sobre a ocorrência. Para isso, deve consultar a base de conhecimento e, se for o caso, avaliar outros incidentes semelhantes em andamento.

- ***Solucionar e restaurar ambiente (Analista da Central de Serviços)***

Com base no diagnóstico, o analista da Central de Serviços deve atuar na resolução do incidente, aplicando a solução definida na base de conhecimento (procedimentos para resolução do incidente) e efetuar os testes necessários para verificar se o ambiente foi restaurado. Se não for resolvido, o analista deve encaminhar o incidente para o grupo solucionador responsável, conforme o tipo de incidente.

- ***Atualizar chamado com solução atribuída (Analista da Central de Serviços)***

Se o ambiente foi restaurado, o analista da Central de Serviços deve atualizar o chamado no SGS, descrevendo a sua atuação e a solução que foi aplicada para resolver o incidente.

A solução deve ser descrita com o máximo de detalhes e de forma objetiva, a fim de evitar incoerências.

- ***Revisar classificação do chamado (Analista da Central de Serviços)***

O analista da Central de Serviços deve revisar se a classificação atribuída ao chamado está correta, realizando a devida adequação, se necessário.

- ***Registrar resolução do chamado (Analista da Central de Serviços)***

O analista deve registrar a resolução do chamado, informando o(s) IC(s) envolvido(s) e a categoria relativa à causa do incidente, sempre que essas informações forem identificadas.

Depois de resolvido, o chamado deve ser encaminhado para validação do usuário.

Observação: a contagem de tempo para aferição de níveis mínimos de serviços



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA ELEITORAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E**  
**COMUNICAÇÃO**



fica em estado de pausa até o encerramento definitivo do chamado ou então sua reabertura.

- *Encaminhar para grupo solucionador*

Quando o incidente for elegível ao 2º nível ou se não foi possível restaurar o ambiente quando da atuação no 1º nível, o analista da Central de Serviços deve encaminhar o incidente para o grupo solucionador mais indicado.

Nesse caso, o analista deve documentar toda a informação levantada durante sua análise de forma clara e objetiva e sem redundâncias. Pode ser necessário corrigir a categorização e priorização do incidente.

- *Investigar e diagnosticar (Grupo solucionador)*

O encaminhamento de um incidente ao grupo solucionador pode ocorrer nos seguintes casos:

- No início do processo, quando elegível ao 2º nível;
- Após a atuação sem sucesso realizada no 1º nível;
- Quando um chamado for encaminhado por outro grupo solucionador;
- Quando um chamado não resolvido for reaberto pela Central de Serviços.

Ao receber um incidente, o grupo solucionador deve analisar todas as informações registradas no histórico do incidente e iniciar a investigação sobre as possíveis causas, a fim de obter um diagnóstico preciso sobre a ocorrência. Para isso, deve consultar a base de conhecimento e, se for o caso, avaliar outros incidentes semelhantes em andamento.

- *Encaminhar para grupo solucionador apropriado*

Se na investigação o grupo solucionador verificar que o incidente não faz parte do seu escopo, deve identificar e encaminhar o incidente ao grupo mais indicado.

Nesse caso, o grupo solucionador deve documentar toda a informação levantada durante sua análise de forma clara e objetiva e sem redundâncias. Pode ser necessário corrigir a categorização e priorização do incidente.

- *Reclassificar incidente como grave*

Se na investigação o grupo solucionador identificar que o incidente é grave, deve reclassificar o chamado, seguindo conforme processo “Gerenciar incidentes graves”.

- *Acionar fornecedor*

Se ao investigar o incidente o grupo solucionador identificar que sua resolução compete a um fornecedor externo (de serviços ou de infraestrutura), deve acionar o fornecedor conforme as regras estabelecidas no instrumento contratual, abrindo ordem de serviço ou chamado de suporte técnico, conforme o caso. Essa atividade é normalmente acompanhada pelo membro do grupo responsável pela gestão dos contratos com fornecedores.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA ELEITORAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E**  
**COMUNICAÇÃO**



São elementos de controle de qualidade e desempenho dessa atividade os níveis mínimos de serviço, ANS, CA ou as regras definidas no instrumento contratual, edital de licitação e termo de referência.

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

O registro do incidente na ferramenta do fornecedor, quando for o caso, deve ser documentado no registro do incidente no SGS.

Caberá ao grupo solucionador acompanhar e monitorar o fornecedor na solução do incidente, seguindo as regras do instrumento contratual.

- *Verificar solução sugerida*

Ao receber do fornecedor externo a sugestão de solução para o incidente, o grupo solucionador deve avaliar se a solução está de acordo e pode ser implantada. Quando aplicável, podem ser realizados testes para verificar a eficácia da solução.

Se a sugestão de solução for aprovada, o processo segue para implantação da solução. Se não aprovada, o fornecedor deve ser informado para que uma nova sugestão seja apresentada.

- *Solucionar e restaurar ambiente (Grupo solucionador)*

Quando a resolução do incidente é de sua competência e não necessita de mudança, o grupo solucionador deve aplicar a solução definida para o caso e efetuar os testes necessários para verificar se o ambiente foi restaurado. Se, ao aplicar a solução, o incidente não for resolvido, o grupo solucionador deve acionar o gerente de incidentes.

Se aplicável, o grupo solucionador responsável envolve outros grupos solucionadores na resolução do incidente, os quais deverão trabalhar dentro do ANO acordado.

Se a responsabilidade pela aplicação da solução é de um fornecedor, o grupo solucionador deve validar os resultados para verificar sua eficácia na resolução do incidente. Para a execução dos testes, pode ser necessário entrar em contato com o fornecedor para esclarecer as questões.

- *Gerenciar mudanças*

Se o grupo solucionador identificar a necessidade de mudança para a resolução do incidente, o fluxo segue para o processo gerenciar mudanças.

Nos casos em que o próprio fornecedor é o responsável pela aplicação da solução, o grupo solucionador deve, durante a mudança, validar os resultados obtidos para verificar a eficácia na resolução do incidente. Para a execução dos testes, poderá ser necessário entrar em contato com o fornecedor para esclarecimentos.

- *Analisar o incidente*

Ao ser acionado sobre um serviço não restabelecido pelo grupo solucionador, o



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA ELEITORAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E**  
**COMUNICAÇÃO**



gerente de incidentes deve analisar o incidente encaminhado visando entender sua abrangência e complexidade.

Para isso, deve verificar o histórico das atividades realizadas até o momento pelo 1º e 2º nível, bem como as bases de conhecimento técnicas, e definir todos os esforços necessários para resolver o incidente e quais grupos deverão ser envolvidos, podendo incluir grupos que já tenham se envolvido anteriormente.

- *Convocar grupos solucionadores envolvidos*

O gerente de incidentes deve convocar todos os grupos solucionadores que estarão envolvidos na análise do incidente.

- *Definir plano de ação para o incidente*

O gerente de incidentes deve planejar as ações necessárias para resolver o incidente, gerando um plano de ação que deve conter as atividades, os responsáveis e os prazos definidos. O plano de ação deve ser elaborado e compartilhado via e-mail com todas as partes envolvidas.

Os grupos solucionadores envolvidos irão trabalhar guiados pelo plano para definir uma solução eficiente e eficaz para o incidente.

- *Escalar chamado para grupo solucionador*

O gerente de incidentes deve viabilizar a execução do plano, escalando o chamado para os grupos solucionadores indicados.

As orientações pertinentes, ainda que fornecidas de forma verbal, devem estar documentadas no registro do incidente, como forma de auxiliar as equipes na execução dos trabalhos.

- *Acompanhar o andamento do incidente até o encerramento*

O gerente de incidentes deve acompanhar a execução do plano de ação junto aos grupos solucionadores até o encerramento do incidente.

Durante o monitoramento, o gerente de incidentes poderá efetuar os ajustes necessários para atingir o objetivo, podendo determinar a aplicação de uma solução de contorno ao incidente. Esse ajuste pode se estender ao acionamento de outros grupos solucionadores não envolvidos até então, bem como ampliação do conjunto de ações inseridas no plano.

- *Atualizar chamado com solução atribuída (Grupo solucionador)*

Se o ambiente foi restaurado, o grupo solucionador deve atualizar o chamado no SGS, descrevendo a sua atuação e a solução que foi aplicada para resolver o incidente.

A solução deve ser descrita com o máximo de detalhes e de forma objetiva, a fim de evitar incoerências.



**PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA ELEITORAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E  
COMUNICAÇÃO**



- *Encaminhar para atualização da base de conhecimento*

Caso for necessário, o gerente de incidentes deve acionar o processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC para registro e/ou atualização na Base de Conhecimento.

- *Revisar classificação do chamado (Grupo solucionador)*

O grupo solucionador deve revisar se a classificação atribuída ao chamado está correta, realizando a devida adequação, se necessário.

- *Registrar resolução do chamado (Grupo solucionador)*

O analista deve registrar a resolução do chamado, informando o(s) IC(s) envolvido(s) e a categoria relativa à causa do incidente, sempre que essas informações forem identificadas.

Depois de resolvido, o chamado deve ser encaminhado para validação do usuário.

Observação: a contagem de tempo para aferição de níveis mínimos de serviços fica em estado de pausa até o encerramento definitivo do chamado ou então sua reabertura.

#### **4.2. SUBPROCESSO “Gerenciar incidentes graves”**

- *Identificar incidente grave*

Quando um incidente for identificado como grave, o analista da Central de Serviços deve comunicar o supervisor por e-mail e/ou telefone, para que ele tome as devidas providências.

- *Encaminhar para grupo solucionador*

O analista da Central de Serviços deve encaminhar imediatamente o chamado para o grupo solucionador responsável, com todas as informações obtidas e registradas até o momento.

- *Analisar comunicado*

Ao ser informado sobre o incidente grave, o supervisor da Central de Serviços deve analisar o comunicado. Para isso, deve consultar todas as informações registradas no chamado, a fim de avaliar a necessidade de gerar ou não mensagem aos usuários.

- *Providenciar inclusão/envio de mensagem*

Se for identificada a necessidade de gerar mensagens aos usuários, o supervisor da Central de Serviços deve providenciar a publicação das mensagens sobre o incidente nos meios disponíveis, sendo o email obrigatório para registro da ocorrência.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA ELEITORAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E**  
**COMUNICAÇÃO**



- *Acompanhar equipe para a correta execução*

O supervisor da Central de Serviços deve acompanhar a equipe de analistas de atendimento para garantir que todas as solicitações que tenham a mesma origem do incidente grave sejam devidamente associadas ao chamado principal. Adicionalmente, deve garantir que os usuários ou analistas técnicos que entrarem em contato com a Central de Serviços solicitando informações ou reclamando sobre uma situação relacionada ao incidente grave sejam devidamente atendidos e informados.

- *Informar gerente de incidentes*

O supervisor da Central de Serviços deve informar o gerente de incidentes sobre o incidente grave para que sejam tomadas as suas providências.

- *Acompanhar incidente grave até o encerramento*

O gerente de incidentes deve acompanhar o incidente grave até a sua resolução, mantendo-se informado sobre o andamento das atividades e efetuando os escalonamentos necessários.

As atividades de acompanhamento devem incluir:

a) Administrar a alta demanda no SGS:

- Chamado principal: os registros no histórico, o cumprimento dos prazos e os escalonamentos realizados;

- Reclamações sobre a ocorrência do incidente grave: volume, principais áreas afetadas (localidades ou departamentos) e outros;

b) Administrar a alta demanda no sistema de telefonia:

- Quantidade de ligações recebidas e atendidas;

- Indicadores da operação (quantidade de usuários na fila aguardando atendimento, taxa de abandono, tempo médio em espera ou outros);

c) Manter acionamento constante junto aos grupos solucionadores e responsáveis, se necessário, em conferência;

d) Manter todos os envolvidos informados sobre o progresso do incidente grave.

- *Investigar e diagnosticar*

Ao receber um chamado de incidente grave, o grupo solucionador deve analisar todas as informações registradas no histórico do chamado principal e iniciar a investigação sobre as possíveis causas da ocorrência, a fim de obter um diagnóstico preciso sobre o incidente grave. Para isso, deve consultar a base de conhecimento.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA ELEITORAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E**  
**COMUNICAÇÃO**



Se for verificado que a resolução não compete a este grupo solucionador, o incidente grave deve ser encaminhado ao gerente de incidentes para providências.

- *Atualizar prazo e evolução do chamado*

Após o diagnóstico, o grupo solucionador deve atualizar o prazo para o restabelecimento do serviço e a evolução do chamado no SGS, para que a informação esteja disponível aos interessados.

Nos casos em que o ambiente não foi restaurado, após reunião do gerente de incidentes com a equipe, o incidente grave é encaminhado ao grupo solucionador para atualização dos registros e posterior aplicação da solução.

- *Acionar fornecedor*

Se ao investigar o incidente grave o grupo solucionador identificar que sua resolução compete a um fornecedor externo (de serviços ou de infraestrutura), deve acionar o fornecedor conforme as regras estabelecidas no instrumento contratual, abrindo ordem de serviço ou chamado de suporte técnico, conforme o caso. Essa atividade é normalmente acompanhada pelo membro do grupo responsável pela gestão dos contratos com fornecedores.

São elementos de controle de qualidade e desempenho dessa atividade os níveis mínimos de serviço, ANS, CA ou as regras definidas no instrumento contratual, edital de licitação e termo de referência.

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

O registro do incidente na ferramenta do fornecedor, quando for o caso, deve ser documentado no registro do incidente grave no SGS.

Caberá ao grupo solucionador acompanhar e monitorar o fornecedor na solução do incidente grave, seguindo as regras do instrumento contratual.

- *Verificar solução sugerida*

Ao receber do fornecedor externo a sugestão de solução para o incidente grave, o grupo solucionador deve avaliar se a solução está de acordo e pode ser implantada. Quando aplicável, podem ser realizados testes para verificar a eficácia da solução.

Se a sugestão de solução for aprovada, o processo segue para implantação da solução. Se não aprovada, o fornecedor deve ser informado para que uma nova sugestão seja apresentada.

- *Solucionar e restaurar ambiente*

Quando a resolução do incidente grave é de sua competência e não necessita de mudança, o grupo solucionador deve aplicar a solução definida para o caso e efetuar os testes necessários para verificar se o ambiente foi restaurado. Se a responsabilidade pela aplicação da solução é de um fornecedor, o grupo solucionador deve validar os resultados para verificar sua eficácia na resolução do incidente grave. Para a execução dos testes, pode ser necessário entrar em contato com o fornecedor



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA ELEITORAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E**  
**COMUNICAÇÃO**



para esclarecer as questões.

- ***Gerenciar mudança***

Se o grupo solucionador responsável identificar a necessidade de mudança para a resolução do incidente grave, o fluxo segue para o processo gerenciar mudanças.

Nos casos em que o próprio fornecedor é o responsável pela aplicação da solução, o grupo solucionador deve, durante a mudança, validar os resultados obtidos para verificar a eficácia na resolução do incidente. Para a execução dos testes, poderá ser necessário entrar em contato com o fornecedor para esclarecimentos.

- ***Atualizar chamado com solução atribuída***

Se o ambiente foi restaurado, o grupo solucionador deve atualizar o chamado no SGS, descrevendo a sua atuação e a solução que foi aplicada para resolver o incidente.

A solução deve ser descrita com o máximo de detalhes e de forma objetiva, a fim de evitar incoerências.

- ***Revisar classificação do chamado***

O grupo solucionador deve revisar se a classificação atribuída ao chamado está correta, realizando a devida adequação, se necessário.

- ***Comunicar encerramento do incidente grave***

Imediatamente após a atualização das informações no chamado principal, o grupo solucionador deve comunicar o gerente de incidentes e o supervisor da Central de Serviços sobre a resolução do incidente grave e restabelecimento do serviço.

Para todo o incidente grave, o grupo solucionador deve abrir uma sugestão de problema, que será tratado conforme o processo “Gerenciar problemas”.

- ***Encaminhar para atualização da base de conhecimento***

Caso for necessário, o gerente de incidentes deve acionar o processo de Gerenciamento de Conhecimento de TIC para registro e/ou atualização na Base de Conhecimento.

- ***Registrar resolução do chamado***

O analista deve registrar a resolução do chamado, informando o(s) IC(s) envolvido(s) e a categoria relativa à causa do incidente, sempre que essas informações forem identificadas

Depois de resolvido, o chamado deve ser encaminhado para validação do usuário.

Observação: a contagem de tempo para aferição de níveis mínimos de serviços fica em estado de pausa até o encerramento definitivo do chamado ou então sua reabertura.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA ELEITORAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E**  
**COMUNICAÇÃO**



- *Efetuar escalonamento*

Se ao aplicar a solução o ambiente não for restaurado, o grupo solucionador deve escalar hierarquicamente o incidente grave para o gerente de incidentes.

- *Convocar grupos solucionadores envolvidos*

O gerente de incidentes deve convocar todos os grupos solucionadores que estarão envolvidos na análise do incidente.

- *Definir plano de ação para o incidente grave*

O gerente de incidentes deve planejar as ações necessárias para resolver o incidente grave, gerando um plano de ação que deve conter as atividades, os responsáveis e os prazos definidos. O plano de ação deve ser elaborado e compartilhado via e-mail com todas as partes envolvidas.

Os grupos solucionadores envolvidos devem trabalhar guiados pelo plano, a fim de definir uma solução de contorno eficiente e eficaz para o incidente.

- *Escalar chamado para grupo solucionador*

O gerente de incidentes deve viabilizar a execução do plano, escalando o chamado para os grupos solucionadores indicados.

As orientações pertinentes, ainda que fornecidas de forma verbal, devem estar documentadas no registro do incidente, como forma de auxiliar as equipes na execução dos trabalhos.

- *Formalizar o encerramento do incidente grave*

Ao receber o comunicado do grupo solucionador informando que o incidente foi resolvido e que o serviço foi restabelecido, o gerente de incidentes deve formalizar o encerramento do incidente grave (e-mail ou portal web do SGS), informando o tempo de indisponibilidade do serviço, impactos sofridos durante o incidente e outras informações importantes.

Observação: inclui a comunicação sobre o encerramento do incidente grave, conforme regras definidas.

- *Providenciar exclusão/envio de mensagem*

Quando receber o comunicado do grupo solucionador informando que o incidente foi resolvido e o serviço foi restabelecido, caso tenha sido publicada mensagem sobre o incidente, o supervisor da central de serviços deve providenciar sua retirada dos meios em que foi publicada.



## 5. INDICADORES E METAS

- *Percentual de incidentes registrados por grupos solucionadores*

<b>Objetivo</b>	Medir o percentual de incidentes registrados e encaminhados para cada grupo solucionador
<b>Fonte</b>	SGS e Painel de Acompanhamento dos Serviços de TIC
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente e anualmente
<b>Cálculo</b>	$(\text{Quantidade de incidentes registrados para cada grupo} / \text{Total de incidentes registrados}) \times 100$
<b>Polaridade</b>	Menor é melhor
<b>Meta</b>	Para esse indicador não há como definir uma meta, uma vez que ele foi definido apenas para demonstrar como está a distribuição dos incidentes por grupo solucionador.

- *Percentual de incidentes encerrados por grupos solucionadores*

<b>Objetivo</b>	Medir o percentual de incidentes encerrados por cada grupo solucionador
<b>Fonte</b>	SGS e Painel de Acompanhamento dos Serviços de TIC
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente e anualmente
<b>Cálculo</b>	$(\text{Quantidade de incidentes encerrados para cada grupo} / \text{Total de incidentes registrados}) \times 100$
<b>Polaridade</b>	Maior é melhor
<b>Meta</b>	Para esse indicador não há como definir uma meta, uma vez que ele foi definido apenas para demonstrar como está a distribuição dos incidentes encerrados por grupo solucionador.



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA ELEITORAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E**  
**COMUNICAÇÃO**



- *Percentual de incidentes que foram resolvidos nos tempos acordados (conforme ANSs/ANOs)*

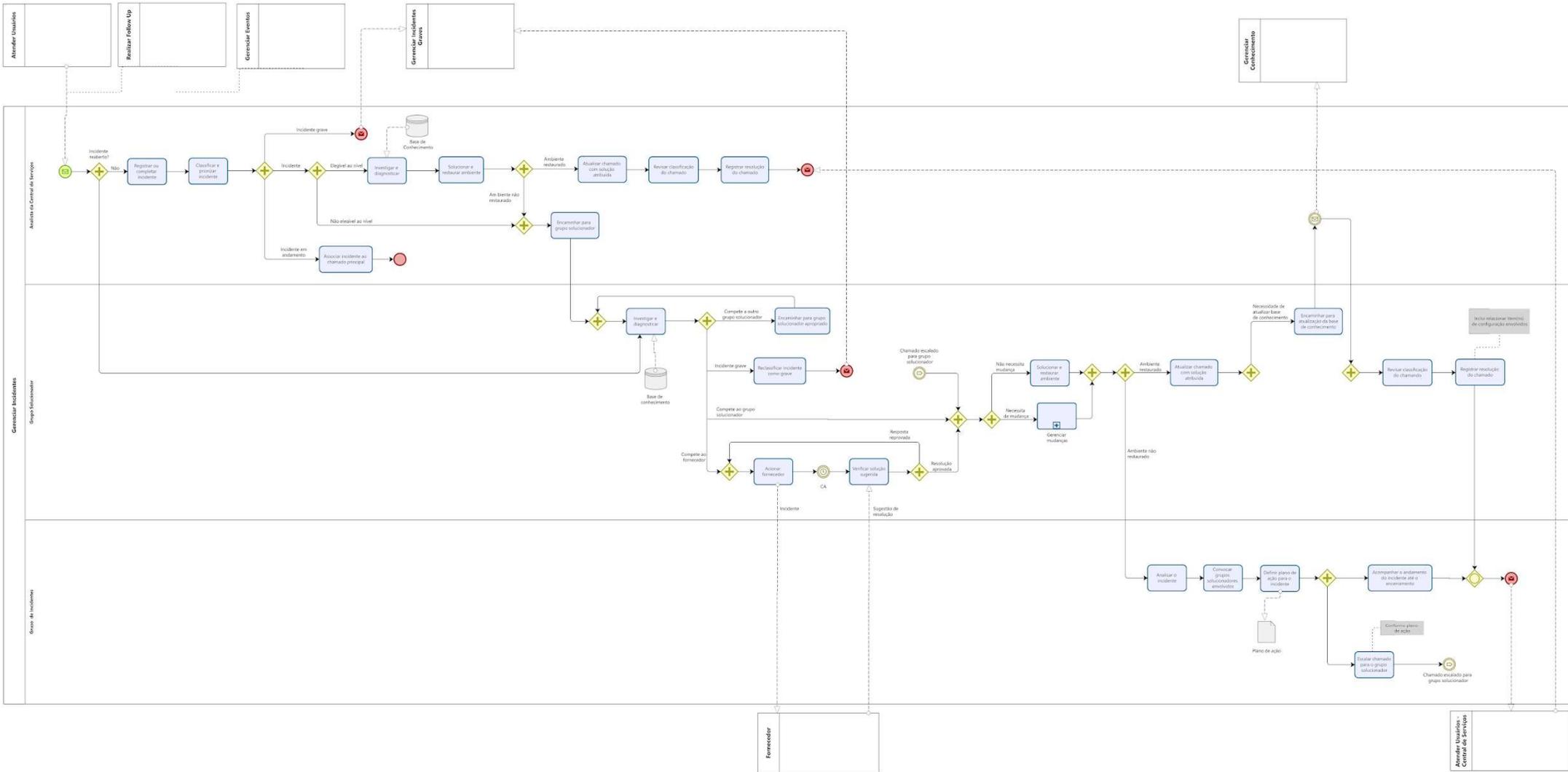
<b>Objetivo</b>	Medir a eficiência da TI em resolver incidentes dentro dos prazos acordados
<b>Fonte</b>	SGS e Painel de Acompanhamento dos Serviços de TIC
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente e anualmente
<b>Cálculo</b>	$(\text{Quantidade de incidentes resolvidos dentro do prazo acordado} / \text{Total de incidentes resolvidos}) \times 100$
<b>Polaridade</b>	Maior é melhor
<b>Meta</b>	90%

- *Backlog de incidentes*

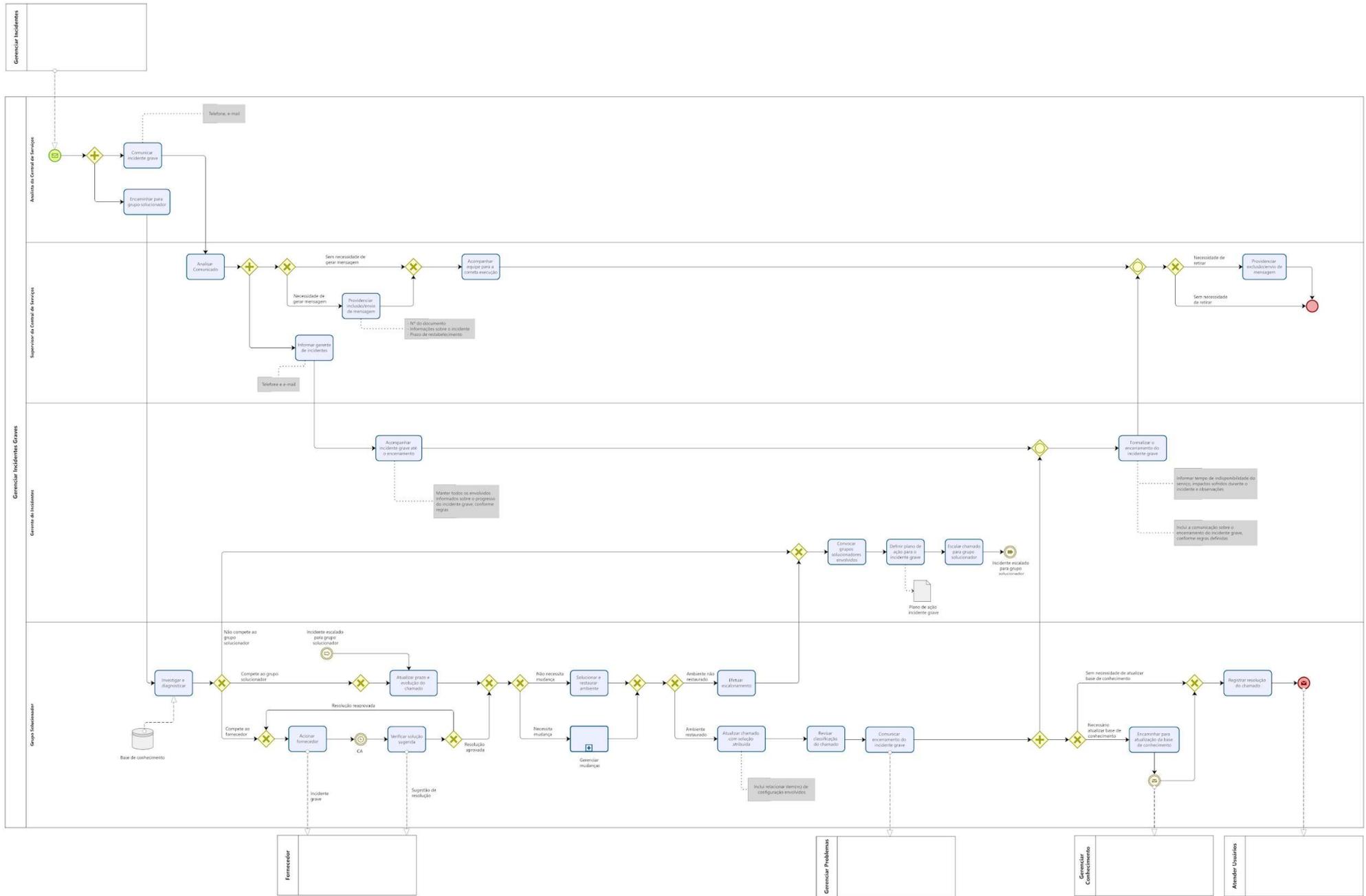
<b>Objetivo</b>	Gerenciar a variação de incidentes abertos e sem resolução no período
<b>Fonte</b>	SGS e Painel de Acompanhamento dos Serviços de TIC
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente
<b>Cálculo</b>	Quantidade de incidentes abertos no dia – quantidade de incidentes encerrados por dia
<b>Polaridade</b>	Menor é melhor
<b>Meta</b>	Para esse indicador não há como definir uma meta, uma vez que ele foi definido apenas para demonstrar como está a variação de incidentes abertos e sem resolução no período.

# 6. FLUXO DO PROCESSO

## 6.1. SUBPROCESSO “Gerenciar incidentes”



## 6.2. SUBPROCESSO “Gerenciar incidentes graves”





## 7. ANEXOS

- Anexo I - Fluxo do processo de gerenciamento de incidentes de TIC (Arquivo BPM)

## 8. REFERÊNCIA

- FREITAS, M.A DOS SANTOS. Fundamentos do Gerenciamento de Serviços de TI. BRASPORT Livros e Multimídia Ltda., Rio de Janeiro – RJ
- LYRA, N.R., Gerenciamento de Serviços de TI com ITIL v4: volume 1