

Gestor do Processo: Chefe da Seção de Suporte

Área responsável: Seção de Suporte - Coordenadoria de Infraestrutura e Serviços - SETIC

OBJETIVO

O Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC é responsável em gerenciar o ciclo de vida de todos os incidentes. Na terminologia ITIL, um 'incidente' pode ser definido como uma interrupção não planejada ou redução da qualidade em um Serviço de TIC.

É também responsabilidade do Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC restaurar a operação do serviço à sua normalidade o mais rapidamente possível e minimizar os impactos adversos para as áreas de Negócio, assegurando que a qualidade dos níveis de serviço acordados sejam mantidos.

Principais objetivos:

- Assegurar que métodos e procedimentos padronizados sejam utilizados para atuar de forma rápida e eficiente na resposta aos incidentes;
- Reduzir o impacto nas áreas de Negócio causados por indisponibilidades não programadas;
- Monitorar o ambiente de TIC a fim de reduzir possíveis incidentes garantindo rápida atuação por parte da Central de Serviços e dos Grupos Solucionadores;
- Alinhar as atividades deste processo com as prioridades das áreas de Negócio;
- Manter a satisfação dos usuários com a qualidade dos Serviços de TIC.

DEFINIÇÕES GERAIS PARA A ADEQUADA EXECUÇÃO DESTE PROCESSO

Políticas e Diretrizes

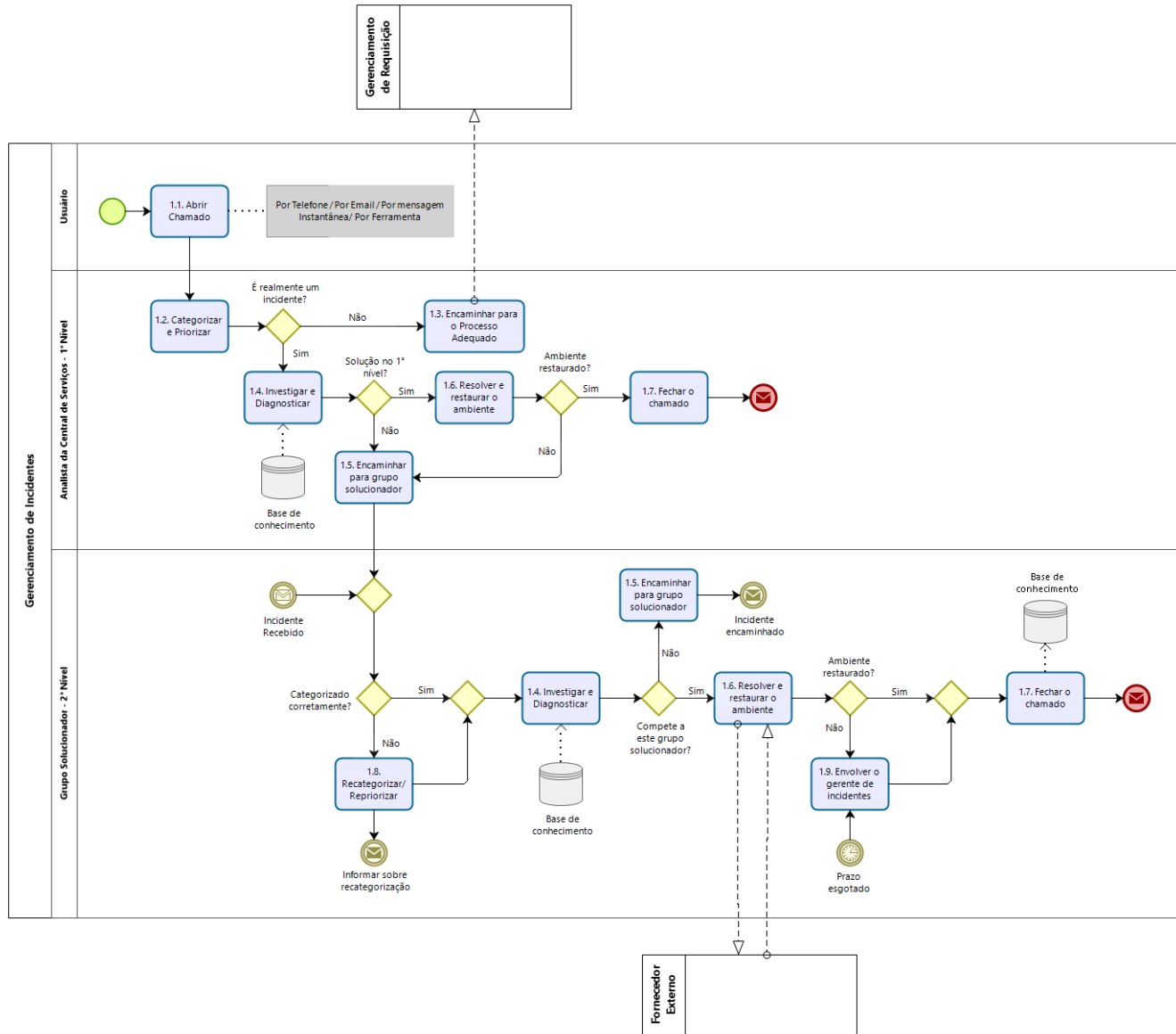
O Gerenciamento de Incidentes deve estar alinhado às seguintes políticas e diretrizes:

- Todos os incidentes devem ser registrados, controlados, tratados e gerenciados por meio do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, adotado e formalizado pelo Tribunal;
- O Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC deverá armazenar, para cada incidente registrado, no mínimo:
 - Artefatos previstos;
 - Classificação do incidente por escala de gravidade;
 - Datas de abertura e fechamento do incidente;
 - Histórico de ações executadas em virtude do incidente;

- O registro de incidentes poderá ser realizado por telefone, e-mail, sistema de mensagem instantânea ou com a utilização de ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC adotada no Tribunal;
- O processo deve garantir que os usuários sejam mantidos informados de suas solicitações, por meio da Ferramenta de Gerenciamento de Serviços, telefone da Central de Serviços ou sistema de mensagem instantânea;
- A Central de Serviços deve solicitar mais informações do usuário quando o chamado não dispuser de informação suficiente para o atendimento.
- Os chamados devem ser categorizados e priorizados pela Central de Serviços, dentro do prazo acordado.
- Sempre que necessário deve ocorrer a inclusão e/ou atualização dos erros conhecidos na Base de Conhecimento, com informações suficientes e inteligíveis sobre sua resolução e seus tratamentos.
- Ações corretivas, preventivas e oportunidade de melhorias no processo devem ser registradas e encaminhadas ao dono do processo.

FLUXOGRAMAS DESTE PROCESSO

Fluxograma 1. Gerenciamento de Incidentes de TIC



DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXOGRAMA

Nome da atividade	Objetivo	Responsável	Tarefas / Ações
1.1. Abrir o Chamado	Registrar a solicitação do usuário através da abertura de chamado no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC (SGS)	Usuário	<p>Entrada: Solicitação do Usuário</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Solicitar a abertura de chamado através de um dos seguintes canais: <ul style="list-style-type: none"> ○ Diretamente no SGS; ○ Via Telefone; ○ Via e-mail; ● Repassar as informações básicas sobre o incidente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mensagem de erro; ○ Data e hora do início; ○ Sistemas e/ou ICs afetados; ○ Impacto (localidades, departamentos e usuários afetados); ○ Abrir e registrar o chamado no SGS*; <p>Saída: Chamado registrado no SGS</p>
1.2. Categorizar e Priorizar	Classificar e priorizar o chamado	Analista da Central de Serviços - 1º Nível	<p>Entrada: Chamado Registrado no SGS</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Contatar o usuário solicitante, seguindo os procedimentos de atendimento definidos para promover o entendimento do chamado; ● Documentar no registro do chamado todas as informações levantadas; ● Categorizar o chamado, identificando seu tipo (Incidente ou Requisição) e o serviço do Catálogo de Serviços de TIC ao qual está associado; ● A priorização se dá de forma manual (automática caso sistema implementado permita realizá-la), de acordo com as regras de negócio definidas pela organização e parametrizadas no SGS para criticidade e impacto do serviço. Incidentes de maior prioridade terão precedência no atendimento <p>Saída: Chamado Categorizado e Priorizado no SGS</p>
1.3. Encaminhar para o Processo Adequado	Garantir que o chamado seja encaminhado para o processo adequado, caso ele seja categorizado como requisição e não como incidente.	Analista da Central de Serviços - 1º Nível	<p>Entrada: Chamado Categorizado como Requisição pelo SGS</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Certificar-se que o chamado foi classificado como uma Requisição de Serviço; ● Encaminhar o chamado para o Processo de Gerenciamento de Requisição; ● Registrar, no histórico do chamado, as ações realizadas. ● Comunicar ao usuário solicitante que o chamado foi encaminhado. <p>Saída: Requisição de Serviço encaminhada para o Processo de Gerenciamento</p>

			de Requisição
1.4. Investigar e Diagnosticar	Investigar e Diagnosticar o Incidente	Analista da Central de Serviços - 1º Nível / Grupo Solucionador - 2º Nível	<p>Entrada: Chamado Categorizado e Priorizado no SGS</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Esta atividade pode ser realizada tanto pela Central de Serviços (suporte de 1º nível) quanto pelo Grupo Solucionador (suporte de 2º nível), conforme mostra o fluxo do processo. Em ambos os casos, o analista ou grupo solucionador deve: <ul style="list-style-type: none"> ○ Analisar todas as informações registradas no histórico do chamado e iniciar a investigação sobre as possíveis causas do incidente, a fim de obter um diagnóstico preciso sobre a ocorrência. ○ Utilizar de vários meios que auxiliem no diagnóstico e na solução do incidente, dentre os quais, citam-se: <ul style="list-style-type: none"> ■ Consulta ao usuário solicitante ■ Base de conhecimento e chamados semelhantes; ■ Procedimentos e outros documentos técnicos da organização; ■ Consulta a especialistas; ■ Fornecedores externos; ○ Registrar, no histórico do chamado, as ações realizadas. ● Quando esta atividade for executada pela Central de Serviços, esta deve verificar se há um erro conhecido na base de conhecimento para tratar o incidente e, em havendo, deverá resolvê-lo. Caso contrário, deverá ser encaminhado o chamado imediatamente para o grupo solucionador adequado - suporte de 2º nível (ver atividade 1.5 Encaminhar para grupo solucionador). <p>Saída: Incidente diagnosticado</p>
1.5. Encaminhar para grupo solucionador	Encaminhar o incidente para tratamento pelo grupo solucionador adequado	Analista da Central de Serviços - 1º Nível / Grupo Solucionador - 2º Nível	<p>Entrada: Incidente diagnosticado e Chamado registrado no SGS</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Esta atividade pode ser realizada tanto pela Central de Serviços (suporte de 1º nível) quanto pelo Grupo Solucionador (suporte de 2º nível), conforme mostra o fluxo do processo. Em ambos os casos, o analista ou grupo solucionador deve: <ul style="list-style-type: none"> ○ Documentar toda a informação levantada durante sua análise de forma clara e objetiva e sem redundâncias. ○ Encaminhar o incidente para o grupo solucionador mais indicado. ○ Registrar, no histórico do chamado, as ações realizadas. ○ Informar o usuário sobre o encaminhamento. ● O Analista da Central de Serviços fará o encaminhamento quando o incidente for elegível ao 2º nível ou se não foi possível restaurar o ambiente quando da atuação no 1º nível. Já o Grupo Solucionador

			<p>encaminhará o incidente quando não competir a ele solucionar a ocorrência.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poderá ser necessário corrigir a categorização e priorização do incidente. <p>Saída: Incidente encaminhado pela Central de Serviços ou Grupo Solucionador</p>
1.6. Resolver e restaurar o ambiente	Solucionar o incidente e restaurar o ambiente garantindo a operação normal do serviço	Analista da Central de Serviços - 1º Nível / Grupo Solucionador - 2º Nível	<p>Entrada: Incidente diagnosticado e Chamado registrado no SGS</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esta atividade pode ser realizada tanto pela Central de Serviços (suporte de 1º nível) quanto pelo Grupo Solucionador (suporte de 2º nível), conforme mostra o fluxo do processo. Em ambos os casos, o analista ou grupo solucionador deve: <ul style="list-style-type: none"> ○ Com base no diagnóstico, atuar na resolução do incidente conforme solução descrita na base de conhecimento, caso exista; ○ Efetuar os testes necessários para verificar se o ambiente foi realmente restaurado, certificando-se disso com o usuário; ○ Registrar, no histórico do chamado, as ações realizadas. • O Grupo Solucionador poderá recorrer a um ou mais fornecedores externos visando a resolução do incidente e a restauração do ambiente. <p>Saída: Incidente solucionado</p>
1.7. Fechar Chamado	Registrar a solução aplicada para resolver o incidente, encerrando o chamado e concluindo o atendimento	Analista da Central de Serviços - 1º Nível / Grupo Solucionador - 2º Nível	<p>Entrada: Incidente solucionado e Chamado registrado no SGS</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esta atividade pode ser realizada tanto pela Central de Serviços (suporte de 1º nível) quanto pelo Grupo Solucionador (suporte de 2º nível), conforme mostra o fluxo do processo. Em ambos os casos, o analista ou grupo solucionador deve: <ul style="list-style-type: none"> ○ Certificar-se de que o ambiente foi restaurado; ○ Entrar em contato com o usuário e validar; ○ Atualizar o chamado no SGS, descrevendo informações adicionais sobre 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; ○ Registrar no SGS que o chamado foi resolvido; ○ Encerrar o chamado; ○ Concluir o atendimento; • O grupo solucionador poderá atualizar a base de conhecimento caso considere necessário. <p>Saída: Resolução do chamado registrada no SGS e Chamado Fechado</p>
1.8. Recategorizar / Repriorizar	Corrigir a categorização e priorização do incidente conforme entendimento do grupo solucionador	Grupo Solucionador - 2º Nível	<p>Entrada: Incidente encaminhado pela Central de Serviços ou Grupo Solucionador e Chamado registrado no SGS</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar se a categorização atribuída ao incidente está correta, realizando

			<p>a devida adequação, se necessário;</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Revisar se a priorização atribuída ao incidente está correta, realizando a devida adequação, se necessário; ● Registrar, no histórico do chamado, as ações realizadas; ● Informar ao usuário sobre as revisões efetuadas. <p>Saída: Incidente revisado</p>
1.9. Envolver o gerente de incidentes	Envolver o Gerente de Incidentes na resolução do incidente, caso o prazo do ANS seja esgotado	Grupo Solucionador - 2º Nível	<p>Entrada: Chamado registrado no SGS</p> <p>Tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Certificar-se que o prazo, definido no Acordo de Nível de Serviço (ANS) para a resolução do incidente, esgotou-se; ● Comunicar ao Gerente de Incidentes que o prazo do ANS foi ultrapassado; ● Solicitar a atuação do Gerente de Incidentes na definição de um plano de ação e no acompanhamento da resolução do incidente; ● Registrar, no histórico do chamado, as ações realizadas; ● Informar ao usuário sobre o envolvimento do Gerente de Incidentes. <p>Saída: Gerente de Incidentes envolvido na resolução do chamado</p>

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Papel	Responsabilidades	Responsável
Dono do Processo	<ul style="list-style-type: none"> ● Buscar a qualidade e eficiência gerais do processo ● Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados ● Aprovar as atualizações do processo 	Secretário(a) de TIC
Gerente do Processo	<ul style="list-style-type: none"> ● Buscar a eficiência e a efetividade do processo ● Produzir informações gerenciais (indicadores) ● Manter o desenho e indicadores do processo atualizados, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização ● Promover a execução das atividades do processo ● Prover treinamentos específicos às equipes da central de serviços e grupos solucionadores nas competências necessárias. ● Avaliar, regularmente, as possíveis alterações de prioridade das requisições de serviços registrados na central de serviços 	Chefe da Seção de Suporte
Gerente de Incidentes	<ul style="list-style-type: none"> ● Gerenciar a operação das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho ● Registrar as ações corretivas e oportunidades de melhorias ● Garantir que os usuários sejam mantidos informados sobre suas requisições 	Chefe da Seção de Suporte
Supervisor da Central de Serviços	<ul style="list-style-type: none"> ● Supervisionar a equipe de analistas da central de serviços, viabilizando o atendimento aos usuários e a suas solicitações com a rapidez e qualidade desejadas 	Chefe da Seção de Suporte
Analista da Central de Serviços	<ul style="list-style-type: none"> ● Executar as atividades relacionadas ao papel dentro do processo de gerenciamento de incidentes 	Servidores, estagiários e terceirizados alocados na Seção de Suporte
Grupo Solucionador	<ul style="list-style-type: none"> ● Investigar e solucionar incidentes encaminhados pela central de serviços 	Servidores da SETIC

INDICADORES E DESEMPENHO

Indicador	
Descrição	Índice de incidentes resolvidos conforme o Acordo de Nível de Serviço (ANS)
Processo	Processo de Gerenciamento de Incidentes
Responsável pela medição	Chefe da Seção de Suporte
Local da medição	Seção de Suporte
Instrumento de captação	Por meio do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC referenciado neste processo

Periodicidade da medição	Trimestral
Fórmula	Total de incidentes resolvidos conforme o ANS / Total de incidentes resolvidos
Meta	80% (para 2023)

GLOSSÁRIO

Acordo de Nível de Serviço (ANS): acordo firmado entre a área de TIC e a áreas de negócio do Tribunal, que descreve o serviço de TIC, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo;

Acordo de Nível Operacional (ANO): são níveis de serviços internos que deverão assegurar o tempo de solução de quaisquer chamados, desde a abertura até a finalização correta do mesmo. São níveis estabelecidos com a equipe técnica interna da organização;

Banco de dados de erros conhecidos: ver *Base de Conhecimento*;

Base de Conhecimento: biblioteca de solução de problemas, ou seja, um repositório contendo os problemas e dúvidas apresentados pelos usuários, bem como as soluções anteriormente utilizadas. É o banco de dados que contém os registros de erros conhecidos;

Catálogo de Serviços de TIC: conjunto de serviços suportados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) e disponíveis para os usuários do Tribunal;

Central de Serviços de TIC: ponto único de contato entre o Provedor de Serviço de TIC e os usuários, responsável pela gerência de incidentes, de requisições de serviços e também pela comunicação com os usuários. A Central de Serviços é primeiro nível na hierarquia dos grupos de suporte envolvidos na resolução de incidentes. No contexto do Tribunal da 14ª Região, a Central de Serviços compreende a Seção de Suporte.

Erro conhecido: Um problema que possui causa raiz e solução de contorno documentadas. Erros conhecidos são criados e gerenciados durante todo o seu ciclo de vida pelo gerenciamento de problemas. Erros conhecidos também podem ser identificados pelo Núcleo de Desenvolvimento ou fornecedores.

Ferramenta de Comunicação via Mensagem Instantânea: ver *Sistema de Mensagem Instantânea*;

Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC: ver *Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC*;

Gerenciamento de Incidentes: O processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os incidentes. O gerenciamento de incidentes garante que a operação normal de um serviço seja restaurada tão rapidamente quanto possível e que o impacto no negócio seja minimizado.

Incidentes de TIC: qualquer interrupção não planejada ou redução da qualidade de um determinado serviço de TIC;

Item de Configuração (IC): qualquer componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um Serviço de TIC. Ex.: servidor, roteador, software, documentos etc.;

Operação Normal do Serviço: a operação de serviço dentro dos limites estabelecidos no ANS (Acordo de Nível de Serviço).

Problema: A causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o registro de problema é criado e o processo do gerenciamento de problemas é responsável pela investigação a ser conduzida.

Provedor de Serviços de TIC: unidade organizacional ou pessoa que oferece Serviços de TIC para usuários internos ou externos;

Serviços de TIC: qualquer ferramenta ou procedimento fornecido pela área de TIC para a execução das tarefas dos usuários;

Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC (SGS): software adotado pelo Tribunal, de uso obrigatório, para registro de incidentes ou requisições de serviços de TIC;

Sistema de Mensagem Instantânea: software de comunicação digital, adotado pelo Tribunal, responsável pelo compartilhamento, transmissão e troca de mensagens instantâneas dentro da organização;

Suporte de 1º nível: ver *Central de Serviços de TIC*.

Suporte de 2º nível (ou grupo solucionador de 2º nível): O segundo nível na hierarquia dos grupos de suporte envolvidos na resolução de incidentes e investigação de problemas. Cada nível contém especialistas com maiores habilidades, mais tempo disponível ou outros recursos necessários para solução do incidente.

Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC): compreende a infraestrutura e os componentes que viabilizam a computação moderna. São os elementos, que combinados, permitem às pessoas e organizações interagirem no mundo digital;

Usuários: magistrados, servidores, advogados, peritos, membros do Ministério Público, estagiários, terceirizados, pessoas que se encontrem a serviço da Justiça do Trabalho e qualquer outro usuário externo, desde que autorizados, que estejam acessando, em caráter temporário ou definitivo, os serviços e recursos tecnológicos oferecidos por este Tribunal.

REFERÊNCIAS

[Manual de Gerenciamento de Processos de Trabalho do Tribunal Regional do Trabalho 14a Região](#)

[Metodologia de Gestão de Processos de Trabalho do TRT14 - Portaria GP n. 0800, de 11 de maio de 2017](#)

[Política de Uso dos Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT14 – Resolução Administrativa nº 130, de 11 de dezembro de 2018.](#)

[Regras de planejamento e controle dos chamados abertos pelas unidades junto ao Sistema de Suporte do TRT14 - Portaria n. 0628, de 7 de maio de 2012](#)

[Processo de Gerenciamento de Incidentes - TJ-RO](#)

[Processo de Gerenciamento de Incidentes - TRT 13](#)

[Processo de Gerenciamento de Incidentes - TRT 18](#)

[Processo de Gerenciamento de Incidentes - TRT 24](#)

[Processo de Gerenciamento de Incidentes - TRT 08 - Portaria Presi nº 864, de 30 de agosto de 2017](#)

[ITIL \(Information Technology Infrastructure Library\)](#)

[Visão Geral ITIL V3](#)

[Visão Geral ITIL V4](#)

[Glossario ITIL](#)

DESTINAÇÃO DO PROCESSO

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação – Núcleo de Infraestrutura e Comunicações – Seção de Suporte

OUTRAS INFORMAÇÕES DESTE PROCESSO

Elaboração: Núcleo de Infraestrutura e Comunicações	Data: 07/05/2021
Data de aprovação formal:	07/05/2021

Histórico de Revisões			
Data	Versão	Descrição	Responsável
07/05/2021	1.0	Versão Inicial do Processo	Marcus Vinicius Alencar Terra
13/06/2022	2.1	Revisão do Processo	Marcus Vinicius Alencar Terra
03/07/2023	2.2	Revisão do Processo	Rômulo Valente Ferreira