



TRT-13ª REGIÃO
Paraíba

MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

**ASSESSORIA DE GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E
COMUNICAÇÃO**

João Pessoa – Ago/2024
Versão 1.3

Desembargador Presidente

Thiago de Oliveira Andrade

Juiz Auxiliar da Presidência

Lindinaldo Silva Marinho

Secretaria-Geral da Presidência

Hyderlandson Coelho da Costa

Secretaria de Governança e Gestão Estratégica

Max Frederico Guedes Pereira

Assessoria de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação

Luís Fabiano Saldanha Bandeira

Elaboração e Revisão do Manual

Breno Moreno Luna

Bruno Rafael de Araújo Sales

Emerson Diego da Costa Araújo

Ewerton Leandro da Costa Araújo

Luís Fabiano Saldanha Bandeira

Luiz Alberto Alves dos Santos

Rodrigo de Araújo Gouveia

SUMÁRIO

1. Objetivo	4
2. Escopo	4
3. Definições e Abreviações	4
4. Benefícios Esperados	4
5. Processo de Gerenciamento de Incidentes	5
5.1. Diagrama	5
5.2. Atividades	5
5.2.1. Registrar Incidente	5
5.2.2. Notificar Solicitante	5
5.2.3. Solicitar o Registro do Incidente	5
5.2.4. Avaliar Resolução	6
5.2.5. Reabrir Incidente	6
5.2.6. Registrar Incidente (Central de Serviços)	6
5.2.7. Analisar Incidente (Central de Serviços)	6
5.2.8. Verificar se o Chamado é um Incidente de Segurança	6
5.2.9. Reclassificar como Incidente de Segurança	6
5.2.10. Reclassificar com a Atividade Correta (Central de Serviços)	6
5.2.11. Atender Incidente (Central de Serviços)	7
5.2.12. Obter Informações com o Solicitante (Central de Serviços)	7
5.2.13. Retomar Atendimento (Central de Serviços)	7
5.2.14. Acionar Fornecedor (Central de Serviços)	7
5.2.15. Verificar Solução Sugerida (Central de Serviços)	7
5.2.16. Documentar o Atendimento Realizado (Central de Serviços)	7
5.2.17. Solicitar Atualização da Base de Conhecimento (Central de Serviços)	7
5.2.18. Vincular Problema	8
5.2.19. Registrar Resolução do Incidente (Central de Serviços)	8
5.2.20. Encerrar Chamado (Central de Serviços)	8
5.2.21. Notificar Solicitante (Central de Serviços)	8
5.2.22. Escalar Chamado	8
5.2.23. Analisar Incidente (2º Nível)	8
5.2.24. Verificar se o Chamado é um Incidente de Segurança (2º Nível)	8
5.2.25. Reclassificar como Incidente de Segurança (2º Nível)	9
5.2.26. Reclassificar com a Atividade Correta (2º Nível)	9
5.2.27. Atender Incidente (2º Nível)	9
5.2.28. Obter Informações com o Solicitante (2º Nível)	9
5.2.29. Retomar Atendimento (2º Nível)	9
5.2.30. Acionar Fornecedor (2º Nível)	9
5.2.31. Verificar Solução Sugerida (2º Nível)	9
5.2.32. Solicitar Mudança	10
5.2.33. Documentar o Atendimento Realizado (2º Nível)	10
5.2.34. Solicitar Atualização da Base de Conhecimento (2º Nível)	10
5.2.35. Registrar Problema (2º Nível)	10
5.2.36. Registrar Resolução do Incidente (2º Nível)	10
5.2.37. Encerrar Chamado (2º Nível)	10
5.2.38. Notificar Solicitante (2º Nível)	10
5.2.39. Registrar a Justificativa do não Atendimento	11
5.2.40. Notificar Grupo SETIC	11
5.3. Entradas e Saídas	11
5.3.1. Entradas	11
5.3.2. Saídas	11
6. Papéis e Responsabilidades	11
7. Indicadores	12
7.1. Percentual de incidentes capturados dentro do prazo	12
7.2. Percentual de incidentes fechados dentro do ANS	12
7.3. Percentual de incidentes resolvidos pela Central de Serviços	12
7.4. Percentual de incidentes reabertos	13
8. Melhorias futuras	13

1. Objetivo

O Gerenciamento de Incidentes é o processo cujo propósito é restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível de modo a minimizar o impacto adverso nas operações de negócio, garantindo que os níveis acordados de qualidade do serviço sejam mantidos. A operação normal do serviço é definida como a operação de serviço dentro dos limites estabelecidos no ANS (Acordo de Nível de Serviço). Com isso, o gerenciamento de incidentes visa contribuir para melhorar a satisfação dos usuários com a qualidade dos serviços de TI.

2. Escopo

Este processo é aplicável a todos os serviços oferecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRT da 13ª Região.

3. Definições e Abreviações

Incidente: interrupção não planejada ou uma redução da qualidade de um serviço de TI;

Serviço de TIC: serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço;

Acordo de Nível de Serviço (ANS): acordo entre a área de TIC e seus usuários. O ANS descreve o serviço de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com os usuários;

Central de Serviços: ponto único de contato entre o provedor de serviço e os usuários. Uma central de serviço típica gerencia incidentes, requisições de serviço e também a comunicação com os usuários. A Central de Serviços é primeiro nível na hierarquia dos grupos de suporte envolvidos na resolução de incidentes;

Equipe 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;

ITSM (IT Service Management): gestão de serviços de tecnologia da informação;

Base de Conhecimento: banco de dados lógico contendo informações usadas sobre incidentes e problemas relacionados aos serviços de TIC;

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 problema é responsável pela investigação a ser conduzida;

Mudança: adição, modificação ou remoção de qualquer item (hardware ou software) que possa afetar um ou mais serviços de TIC.

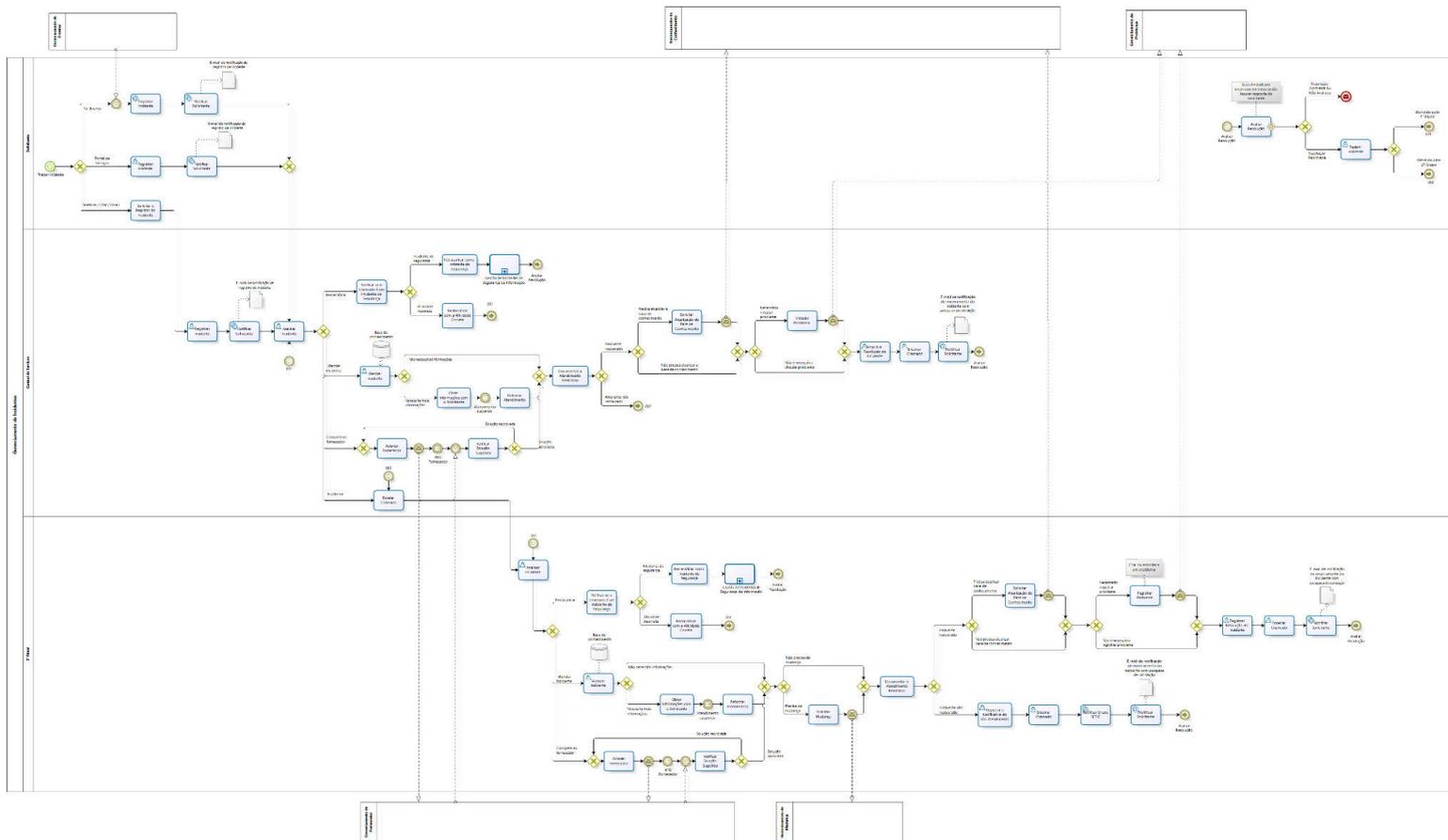
4. Benefícios Esperados

Os benefícios esperados com a implementação do Processo de Gerenciamento de Incidentes são os seguintes:

- Oferecer um canal para os usuários requisitarem e receberem serviços padrões, pré-definidos e/ou aprovados;
- Fornecer informações aos usuários relacionadas à disponibilidade dos serviços;
- Auxiliar os usuários com informações gerais sobre os serviços;
- Receber reclamações e sugestões a respeito dos serviços.

5. Processo de Gerenciamento de Incidentes

5.1. Diagrama



5.2. Atividades

5.2.1. Registrar Incidente

Descrição: O solicitante registra um incidente na ferramenta de ITSM.

Entrada: Informações sobre o incidente.

Saída: Incidente cadastrado na ferramenta de ITSM.

Responsável: Solicitante.

5.2.2. Notificar Solicitante

Descrição: A ferramenta de ITSM notifica o solicitante do incidente cadastrado através de e-mail.

Entrada: Incidente cadastrado na ferramenta de ITSM.

Saída: E-mail para o solicitante.

Responsável: ferramenta de ITSM.

5.2.3. Solicitar o Registro do Incidente

Descrição: O solicitante entra em contato com a Central de Serviços para requerer o registro do incidente.

Entrada: Contato com a Central de Serviços.

Saída: Informações sobre o incidente.

Responsável: Solicitante.

5.2.4. Avaliar Resolução

Descrição: O solicitante deverá avaliar o chamado encerrado.

Entrada: Chamado encerrado.

Saída: Resolução do chamado aprovada, reprovada ou não avaliada.

Responsável: Solicitante.

5.2.5. Reabrir Incidente

Descrição: O solicitante poderá reabrir o chamado caso entenda que seu incidente não foi resolvido.

Entrada: Resolução do chamado não aprovada.

Saída: Chamado reaberto.

Responsável: Solicitante.

5.2.6. Registrar Incidente (Central de Serviços)

Descrição: A Central de Serviços deverá registrar o incidente baseado nas informações do Solicitante.

Entrada: Informações sobre o incidente.

Saída: Incidente cadastrada na ferramenta de ITSM.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.7. Analisar Incidente (Central de Serviços)

Descrição: A Central de Serviços analisará o incidente para dar o devido encaminhamento.

Entrada: Incidente aprovado.

Saída: Incidente reclassificado, encaminhado para atendimento, encaminhado para o fornecedor ou escalonado.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.8. Verificar se o Chamado é um Incidente de Segurança

Descrição: A Central de Serviços analisará se o chamado é um incidente de segurança.

Entrada: Incidente analisado.

Saída: Incidente é de segurança ou não.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.9. Reclassificar como Incidente de Segurança

Descrição: Uma vez identificado que o incidente é de segurança, acionar o processo de Gestão de Incidentes de Segurança.

Entrada: Incidente classificado incorretamente.

Saída: Acionamento do processo de Gestão de Incidentes de Segurança.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.10. Reclassificar com a Atividade Correta (Central de Serviços)

Descrição: Uma vez identificado que o incidente está associado à atividade indevida, a Central de Serviços irá classificá-lo com a atividade correta.

Entrada: Incidente classificado incorretamente.

Saída: Incidente reclassificado.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.11. Atender Incidente (Central de Serviços)

Descrição: Uma vez identificado que o incidente já pode ser resolvido, a Central de Serviços fará seu atendimento usando como recurso de apoio a Base de Conhecimento do serviço em questão, se houver.

Entrada: Incidente em análise.

Saída: Incidente atendido ou necessidade de maiores informações com o solicitante.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.12. Obter Informações com o Solicitante (Central de Serviços)

Descrição: Uma vez identificado que mais informações são necessárias para dar continuidade ao atendimento, a Central de Serviços fará contato com o solicitante e suspenderá o atendimento do chamado até que obtenha as devidas informações.

Entrada: Incidente em atendimento.

Saída: Atendimento do chamado suspenso.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.13. Retomar Atendimento (Central de Serviços)

Descrição: Uma vez identificado que o solicitante respondeu a todas as informações requisitadas, a Central de Serviços dará continuidade ao atendimento do chamado.

Entrada: Informações, por parte do solicitante, a respeito do incidente.

Saída: Incidente atendido.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.14. Acionar Fornecedor (Central de Serviços)

Descrição: A Central de Serviços analisará o incidente para dar o devido encaminhamento.

Entrada: Incidente que depende do fornecedor.

Saída: Aguardar o ANS do fornecedor.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.15. Verificar Solução Sugerida (Central de Serviços)

Descrição: A Central de Serviços analisará se a solução dada pelo fornecedor atendeu o incidente.

Entrada: Solução enviada pelo fornecedor.

Saída: Solução do fornecedor aprovada ou reprovada.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.16. Documentar o Atendimento Realizado (Central de Serviços)

Descrição: A Central de Serviços irá documentar o atendimento do incidente.

Entrada: Incidente em atendimento.

Saída: Atendimento do incidente documentado.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.17. Solicitar Atualização da Base de Conhecimento (Central de Serviços)

Descrição: Uma vez identificada que é necessária a atualização da Base de Conhecimento do serviço em questão, a Central de Serviços solicitará sua atualização.

Entrada: Incidente atendido.

Saída: Solicitação para atualização da Base de Conhecimento.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.18. Vincular Problema

Descrição: A Central de Serviços irá vincular o incidente a um problema já existente, caso julgue necessário.

Entrada: Incidente atendido.

Saída: Solicitação para vinculação do incidente a um problema.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.19. Registrar Resolução do Incidente (Central de Serviços)

Descrição: A Central de Serviços fará o registro da resolução do incidente.

Entrada: Incidente atendido.

Saída: Resolução do incidente registrada.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.20. Encerrar Chamado (Central de Serviços)

Descrição: A Central de Serviços fará o encerramento do chamado na ferramenta de ITSM.

Entrada: Incidente atendido e resolução registrada.

Saída: Chamado encerrado.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.21. Notificar Solicitante (Central de Serviços)

Descrição: A ferramenta de ITSM notificará o solicitante do incidente através de e-mail e enviará uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento.

Entrada: Chamado encerrado.

Saída: E-mail notificando o encerramento do chamado e com uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento.

Responsável: ferramenta de ITSM.

5.2.22. Escalar Chamado

Descrição: A Central de Serviços escalará o chamado para o 2º nível, se houver necessidade.

Entrada: Incidente analisado.

Saída: Chamado escalado.

Responsável: Central de Serviços.

5.2.23. Analisar Incidente (2º Nível)

Descrição: A equipe do 2º Nível irá analisar o chamado enviado pela Central de Serviços.

Entrada: Incidente vindo da Central de Serviços.

Saída: Incidente reclassificado, encaminhado para atendimento ou encaminhado para o fornecedor.

Responsável: 2º Nível.

5.2.24. Verificar se o Chamado é um Incidente de Segurança (2º Nível)

Descrição: A equipe do 2º Nível analisará se o chamado é um incidente de segurança.

Entrada: Incidente analisado.

Saída: Incidente é de segurança ou não.

Responsável: 2º Nível.

5.2.25. Reclassificar como Incidente de Segurança (2º Nível)

Descrição: Uma vez identificado que o incidente é de segurança, acionar o processo de Gestão de Incidentes de Segurança.

Entrada: Incidente classificado incorretamente.

Saída: Acionamento do processo de Gestão de Incidentes de Segurança.

Responsável: 2º Nível.

5.2.26. Reclassificar com a Atividade Correta (2º Nível)

Descrição: Uma vez identificado que o incidente está associado à atividade indevida, a equipe do 2º Nível irá classificá-la para a atividade correta.

Entrada: Incidente classificado incorretamente.

Saída: Incidente reclassificado.

Responsável: 2º Nível.

5.2.27. Atender Incidente (2º Nível)

Descrição: Uma vez identificado que o incidente já pode ser resolvido, a equipe do 2º Nível fará seu atendimento usando como recurso de apoio a Base de Conhecimento do serviço em questão, se houver.

Entrada: Incidente em análise.

Saída: Incidente atendida.

Responsável: 2º Nível.

5.2.28. Obter Informações com o Solicitante (2º Nível)

Descrição: Uma vez identificado que mais informações são necessárias para dar continuidade ao atendimento, a equipe do 2º Nível fará contato com o solicitante e suspenderá o atendimento do chamado até que obtenha as devidas informações.

Entrada: Incidente em atendimento.

Saída: Atendimento do chamado suspenso.

Responsável: 2º Nível.

5.2.29. Retomar Atendimento (2º Nível)

Descrição: Uma vez identificado que o solicitante respondeu a todas as informações requisitadas, a equipe do 2º Nível dará continuidade ao atendimento do chamado.

Entrada: Informações, por parte do solicitante, a respeito do incidente.

Saída: Incidente atendido.

Responsável: 2º Nível.

5.2.30. Acionar Fornecedor (2º Nível)

Descrição: A equipe do 2º Nível analisará o incidente para dar o devido encaminhamento.

Entrada: Incidente que depende do fornecedor.

Saída: Aguardar o ANS do fornecedor.

Responsável: 2º Nível.

5.2.31. Verificar Solução Sugerida (2º Nível)

Descrição: A equipe do 2º Nível analisará se a solução dada pelo fornecedor atendeu o incidente.

Entrada: Solução enviada pelo fornecedor.

Saída: Solução do fornecedor aprovada ou reprovada.

Responsável: 2º Nível.

5.2.32. Solicitar Mudança

Descrição: A equipe do 2º Nível acionará o Processo de Gerenciamento de Mudanças se houver necessidade.

Entrada: Incidente em atendimento.

Saída: Acionamento do processo de Gerenciamento de Mudança.

Responsável: 2º Nível.

5.2.33. Documentar o Atendimento Realizado (2º Nível)

Descrição: A equipe do 2º Nível irá documentar o atendimento do incidente.

Entrada: Incidente em atendimento.

Saída: Atendimento do incidente documentado.

Responsável: 2º Nível.

5.2.34. Solicitar Atualização da Base de Conhecimento (2º Nível)

Descrição: Uma vez identificada que é necessária a atualização da Base de Conhecimento do serviço em questão, a equipe do 2º Nível solicitará sua atualização.

Entrada: Incidente atendido.

Saída: Solicitação para atualização da Base de Conhecimento.

Responsável: 2º Nível.

5.2.35. Registrar Problema (2º Nível)

Descrição: Uma vez identificada a necessidade de registrar um problema, a equipe do 2º Nível solicitará seu registro.

Entrada: Incidente atendido.

Saída: Acionamento do Processo de Gerenciamento de Problemas.

Responsável: 2º Nível.

5.2.36. Registrar Resolução do Incidente (2º Nível)

Descrição: A equipe do 2º Nível fará o registro da resolução do incidente.

Entrada: Incidente atendido.

Saída: Resolução do incidente registrada.

Responsável: 2º Nível.

5.2.37. Encerrar Chamado (2º Nível)

Descrição: A equipe do 2º Nível fará o encerramento do chamado na ferramenta de ITSM.

Entrada: Incidente atendido e resolução registrada.

Saída: Chamado encerrado.

Responsável: 2º Nível.

5.2.38. Notificar Solicitante (2º Nível)

Descrição: A ferramenta de ITSM notificará o solicitante do incidente através de e-mail e enviará uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento.

Entrada: Chamado encerrado.

Saída: E-mail notificando o encerramento do chamado e com uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento.

Responsável: 2º Nível.

5.2.39. Registrar a Justificativa do não Atendimento

Descrição: A equipe do 2º Nível deverá registrar o motivo do não atendimento do incidente.

Entrada: Incidente não solucionado.

Saída: Registro do não atendimento.

Responsável: 2º Nível.

5.2.40. Notificar Grupo SETIC

Descrição: A ferramenta de ITSM deverá enviar um e-mail para o grupo SETIC notificando sobre o encerramento do atendimento sem solução.

Entrada: Chamado encerrado

Saída: E-mail para o grupo SETIC

Responsável: Ferramenta de ITSM.

5.3. Entradas e Saídas

O Processo de Gerenciamento de Incidentes tem as seguintes entradas e saídas:

5.3.1. Entradas

- Incidente gerado por um evento;
- Incidente registrado na ferramenta de ITSM.

5.3.2. Saídas

- Chamado encerrado com o devido atendimento. Em caso de não solução, a justificativa deve estar registrada;
- Invocação do Processo de Gerenciamento de Mudança, caso necessário;
- Invocação do Processo de Gerenciamento de Conhecimento, caso necessário;
- Invocação do Processo de Gerenciamento de Problemas, caso necessário.

6. Papéis e Responsabilidades

Papel	Responsabilidades
Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar incidente; • Solicitar o registro do incidente via telefone ou e-mail; • Avaliar resolução do atendimento do incidente; • Reabrir incidente.
Central de Serviços	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar incidente; • Analisar incidente; • Reclassificar incidente; • Acionar o Processo de Gestão de Incidente de Segurança; • Atender incidente; • Acionar fornecedor; • Avaliar solução do fornecedor; • Documentar atendimento realizado; • Acionar o Processo de Gerenciamento do Conhecimento; • Vincular problema; • Registrar resolução do incidente; • Encerrar chamado;

	<ul style="list-style-type: none"> • Escalar chamado.
2º Nível	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar incidente; • Reclassificar incidente; • Acionar o Processo de Gestão de Incidente de Segurança; • Atender incidente; • Acionar fornecedor; • Avaliar solução do fornecedor; • Acionar o Processo de Gerenciamento de Mudança; • Documentar atendimento realizado; • Acionar o Processo de Gerenciamento do Conhecimento; • Acionar o Processo de Gerenciamento de Problemas; • Registrar resolução do incidente; • Registrar a justificativa do não atendimento; • Encerrar chamado.

7. Indicadores

Os indicadores descritos a seguir medem o desempenho do Processo de Gerenciamento de Incidentes:

7.1. Percentual de incidentes capturados dentro do prazo

Descrição	O percentual de incidentes que foram capturados dentro do tempo acordado.
Periodicidade	Mensal
Polaridade	Quanto menor melhor
Regra de cálculo	Tempo de captura do chamado
Meta	15 minutos

7.2. Percentual de incidentes fechados dentro do ANS

Descrição	O percentual de incidentes que foram fechados dentro do tempo acordado.
Periodicidade	Mensal
Polaridade	Quanto maior melhor
Regra de cálculo	Quantidade total de incidentes fechados no prazo do ANS no mês / Quantidade total de incidentes no mês.
Meta	95%

7.3. Percentual de incidentes resolvidos pela Central de Serviços

Descrição	O percentual de incidentes que foram resolvidos pela Central de Serviços sem a necessidade de escalar para os grupos solucionadores de 2º nível.
Periodicidade	Mensal
Polaridade	Quanto maior melhor
Regra de cálculo	Incidentes resolvidos pela central de Serviços no mês / Quantidade total de incidentes no mês.
Meta	80%

7.4. Percentual de incidentes reabertos

Descrição	O percentual de incidentes que foram fechados mas depois foram reabertos pelo usuário.
Periodicidade	Mensal
Polaridade	Quanto menor melhor
Regra de cálculo	$\frac{\text{Quantidade total de incidentes fechados no mês que foram reabertos pelo usuário}}{\text{Quantidade total de incidentes fechados no mês.}}$
Meta	5%

8. Melhorias futuras

Propõem-se as seguintes melhorias a serem realizadas no próximo ciclo de revisão deste processo:

- Analisar a possibilidade de criação de novos indicadores para monitorar a execução deste processo;
- Revisões futuras no processo.