



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES



SETICPT0007-02_MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

Classificação:
Pública

15/05/2017

Página: 1



CONTROLE DE MUDANÇAS

Versão	Data	Descrição
1.0	19/12/2016	Elaboração do documento (baseado no relatório de consultoria CPqD nº PD.33.10.83A.0162A-RT-05-AB)
2.0	15/05/2017	Revisão geral



Sumário

1	Objetivos do processo.....	3
2	Aplicação.....	3
3	Definições.....	3
4	Regras gerais.....	4
5	Interfaces com os demais processos.....	5
6	Processo de Gerenciamento de Incidentes.....	6
6.1	Papéis e responsabilidades.....	6
6.1.1	Definição dos papéis.....	6
6.1.2	Tabela RACI.....	7
6.2	Fluxo do processo Gerenciamento de Incidentes.....	11
6.2.1	Fluxo – Gerenciar Incidentes.....	11
6.2.2	Fluxo – Gerenciar Incidentes graves.....	12
6.3	Descrição das atividades.....	13
7	Indicadores de desempenho.....	35
8	Geração de Relatórios	37
9	Anexos.....	37
10	Elaboração/Aprovação.....	37

	PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES		
	SETICPT0007-02_MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES	Classificação: Pública	15/05/2017

1 Objetivos do processo

Definir o processo de Gerenciamento de Incidentes a ser adotado pela área de Tecnologia da Informação e Comunicação(TIC) do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região.



A Gestão de Incidentes é o processo responsável por restaurar a operação normal do serviço o mais breve possível, minimizando o impacto adverso nas operações de negócio, garantindo os níveis acordados de qualidade de serviço.

2 Aplicação

O Gerenciamento de Incidentes é aplicável a todos os serviços que são prestados pela SETIC do TRT5.

3 Definições



- Acordo de Nível de Serviço (ANS): acordo entre o provedor de Serviço de TIC e o usuário. O ANS descreve o Serviço de TIC, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do Provedor de Serviço de TIC e do usuário;
- Área de TIC: unidade organizacional que oferece Serviços de TIC para usuários internos ou externos. No Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região a unidade de TIC provedora de Serviço de TIC é a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (SETIC);
- 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. Seu uso se faz através de uma “busca” dentro da base possibilitando aos técnicos agilidade na solução dos chamados;
- Item de Configuração(IC): qualquer componente que necessite ser gerenciado para que um Serviço de TIC possa ser entregue;
- Processo de Gerenciamento de Mudanças e Liberações: processo responsável por garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para:

 <p>PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES</p>				
	<p>SETICPT0007-02_MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES</p>		<p>Classificação: Pública</p>	<p>15/05/2017</p>

- avaliar, aprovar, implantar e revisar todas as mudanças na infraestrutura e desenvolvimento de TIC de maneira eficiente, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e aos clientes.
- planejar, agendar e controlar a construção, teste e implantação de liberações, para entregar novas funcionalidades requeridas pelo negócio, protegendo a integridade dos serviços existentes.
- Provedor de serviço de TIC: unidade organizacional ou pessoa que oferece serviços de TIC para usuários internos ou externos. No Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região a unidade provedora de serviço de TIC é a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (SETIC);
- Requisição de Mudança(RdM): é o ponto de partida de todo o processo de Gerenciamento de Mudança. Consiste na solicitação/requisição inicial de uma mudança, feita pelo usuário requisitante da mudança;
- Serviço de TIC: serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação e Comunicação provido para um ou mais usuários, que oferece apoio aos processos de negócio de usuários. É composto pela combinação de pessoas, processos e tecnologias, que devem ser definidas por meio de um Acordo de Nível de Serviço(ANS);
- Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC(SGS) - SeticAtende, sistema adotado pelo TRT5, conforme estabelecido através de ato da Presidência Nº 441/2015, tornando-se a partir de então de uso obrigatório para o(s) processo(s) implantado(s);

4 Regras gerais

- Garantir que os usuários sejam mantidos informados sobre seus incidentes;
- Garantir que as atividades estejam em comum acordo com as contratadas;
- Sempre que necessário deve ocorrer a inclusão e/ou 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 itens de configuração especificados no Sistema de Gerenciamento de Serviços;
- Avaliar, regularmente, as possíveis alterações de prioridade dos chamados de incidentes registrados na Central de Serviços.

	PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES		
	SETICPT0007-02_MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES	Classificação: Pública	15/05/2017

5 Interfaces com os demais processos

A seguir estão descritas as principais interfaces do Processo de Gerenciamento de Incidentes com os demais processos de gerenciamento dos serviços de TIC:

- **Gerenciamento de nível de serviço:** 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 configuração e ativos de serviços:** 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.
- **Gerenciamento de mudanças e liberações:** quando for necessária uma mudança para implantar uma solução de contorno ou resolução do incidente, esta deve ser executada através de uma RdM;
- **Gerenciamento de problemas:** investiga e resolve a causa-raiz dos incidentes, para prevenir ou reduzir o impacto da recorrência com erros conhecidos e soluções de contorno para restaurar o serviço rapidamente.
- **Gerenciamento de catálogo de serviços:** ajuda na identificação e categorização do incidente.



6. Processo de Gerenciamento de Incidentes

6.1 Papéis e responsabilidades

6.1.1 Definição dos papéis

Papel	Responsabilidades	Responsável/Suplente
Dono do Processo	É formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução.	Érica Rossiter
Gerente de Incidentes	Gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho.	Elton Dhiego Fernandes / Eliezer Raulino Santiago
Supervisor da Central de Serviços	Supervisionar a equipe de analistas da central de serviços, viabilizando o atendimento aos usuários e a suas solicitações com a rapidez e qualidade desejadas.	Colaborador contratado
Analista da Central de Serviços	Executar as atividades relacionadas ao papel dentro do processo de gerenciamento de incidentes.	Colaborador contratado
Grupo Solucionador	Investigar e obter uma solução para incidentes encaminhados pela central de serviços.	Membros do grupo responsável pela solução do incidente



6.1.2 Tabela RACI

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES (RACI) – GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

OBJETIVO		Estabelecer e formalizar os papéis e responsabilidades para os participantes envolvidos em determinado processo ou atividade.				
R	Responsibility	Responsabilidade	Responsável pela execução da atividade.			
A	Accountability	Responsabilidade Final	Responsável por prestar contas do resultado final da atividade.			
C	Consulted	Consultado	Deve ser consultado durante a execução da atividade.			
I	Informed	Informado	É informado sobre a execução da atividade.			
ATIVIDADES DO PROCESSO		Dono do Processo	Gerente de Incidentes	Supervisor da Central de Serviços	Analista da Central de Serviços	Grupo Solucionador
ATIVIDADES GERAIS						
Manter o desenho e indicadores do processo, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização.		A/R	C	-	I	I
Prover recursos para execução das atividades do processo.		A/R	C	-	-	-
Garantir que as metas de desempenho, eficiência e eficácia do processo sejam atingidas.		A/R	C	-	-	-
Promover e garantir que o processo seja corretamente utilizado.		-	A/R	-	I	I
Prover informações de controle para a direção e demais processos.		I	A/R	-	-	-



Garantir que os indicadores sejam medidos.	I	A/R	-	I	I
Maximizar a integração entre processos, pessoas, tecnologia e controles.	C	A/R	-	I	I
Garantir a execução plena das atividades do processo.	A	R	-	-	-
Registrar as ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias.	A	R	-	-	-
Garantir que somente os incidentes encaminhados via central de serviços sejam tratados.	-	A/R	-	R/I	R/I
Garantir que os usuários sejam mantidos informados sobre seus incidentes.	-	A	-	R	-
Prover treinamentos específicos às equipes da central de serviços e grupos solucionadores nas competências necessárias.	A	R	-	I	I
Avaliar, regularmente, as possíveis alterações de prioridade dos incidentes registrados na central de serviços.	-	A/R	-	C	C
Garantir informações gerenciais e de acompanhamento.	-	A/R	-	-	-
Garantir a inclusão e atualização dos erros conhecidos na base de conhecimento validados pelo cliente.	-	A	-	R	R
SUBPROCESSO GERENCIAR INCIDENTES					
Registrar ou complementar incidentes.	-	A	-	R	-
Classificar e priorizar incidentes.	-	A	-	R	-
Associar incidente ao chamado principal.	-	A	-	R	-
Investigar e diagnosticar.	-	A	-	R	R



Solucionar e restaurar ambiente.	-	A	-	R	R
Atualizar chamado com solução atribuída.	-	A	-	R	R
Revisar classificação do chamado.	-	A	-	R	R
Encerrar chamado.	-	A	-	R	R
Encaminhar para grupo solucionador.	-	A	-	R	-
Encaminhar para grupo solucionador apropriado.	-	A	-	-	R
Reclassificar incidente como 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.	-	R/A	-	-	-
Convocar grupos solucionadores envolvidos.	-	R/A	-	I	I
Definir plano de ação para o incidente.	-	R/A	-	C/I	C/I
Escalar chamado para grupo solucionador.	-	R/A	-	I	I
Acompanhar o andamento do incidente até o encerramento.	-	R/A	-	I	I
Atualizar base de conhecimento.	-	A	-	-	R
SUBPROCESSO GERENCIAR INCIDENTES GRAVES					
Comunicar incidente grave.	-	A	I	R	-
Encaminhar para grupo solucionador.	-	A	I	R	-
Analisar comunicado.	-	A	R	-	-
Informar gerente de incidentes.	-	-	A/R	-	-
Acompanhar andamento do incidente grave.	-	A/R	-	-	-

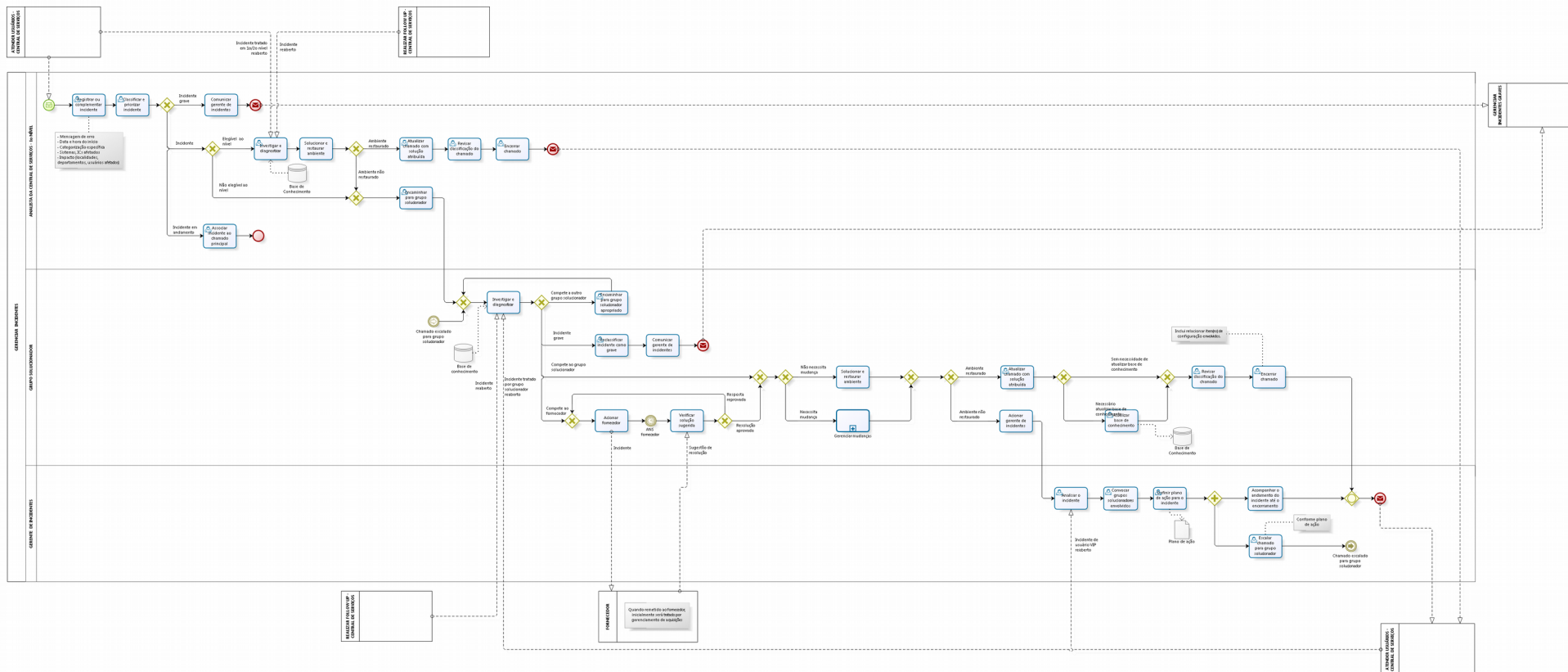


Solicitar inclusão/envio de mensagem (URA / Portal)	-	A	R	-	-
Acompanhar equipe para a correta execução.	-	A	R	-	-
Investigar e diagnosticar.	-	A	-	-	R
Comunicar prazo e evolução do incidente.	-	A	-	-	R
Acionar fornecedor.	-	-	-	-	A/R
Verificar solução sugerida.	-	-	-	-	A/R
Acionar processo - Gerenciar mudanças.	-	-	-	-	A/R
Solucionar e restaurar ambiente.	-	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
Encerrar chamado.	-	-	A	-	R
Efetuar escalonamento .	-	-	-	-	A/R
Convocar grupos solucionadores envolvidos.	-	A/R	I	I	I
Definir plano de ação para o incidente grave.	-	A/R	C	C	C
Escalar chamado para grupo solucionador.	-	A/R	I	I	I
Acompanhar incidente grave até o encerramento.	-	A/R	C	C	C
Formalizar o encerramento do incidente grave.	-	A/R	I	I	-
Solicitar exclusão/envio de mensagem (URA / Painel)	-	A	R	I	-



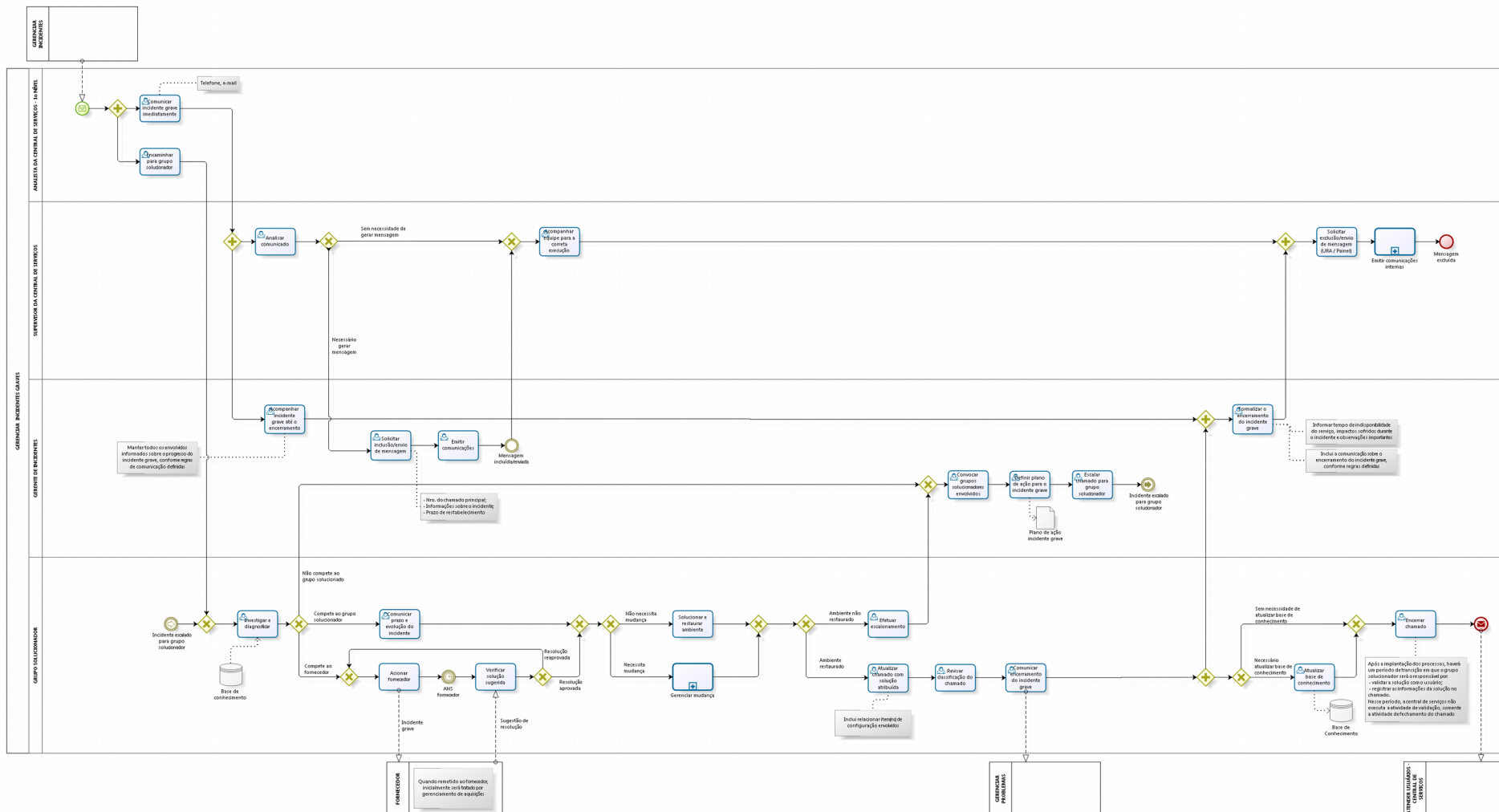
6.2 Fluxo do processo Gerenciamento de Incidentes

6.2.1 Fluxo – Gerenciar Incidentes





6.2.2 Fluxo – Gerenciar Incidentes graves





6.3 Descrição das atividades

1. GERENCIAR INCIDENTES	
1.1	Registrar ou complementar incidente
Objetivo	Verificar se todas as informações para o registro do incidente estão completas
Responsável	Analista da Central de Serviços
Entrada	Solicitação do usuário
Processamento	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).
Saída	Chamado registrado ou complementado
1.2	Classificar e priorizar incidente
Objetivo	Categorizar e priorizar o incidente.
Responsável	Analista da Central de Serviços
Entrada	Chamado registrado
Processamento	.Contato com o usuário solicitante, seguindo os procedimentos de atendimento definidos para promover o entendimento do incidente. Todas as informações levantadas devem ser documentadas no incidente. .A priorização se dá de forma automática de acordo com as regras de negócio definidas pela organização e parametrizadas no SGS para criticidade e impacto do serviço. .Se o incidente for cadastrado como grave, seguirá o processo gerenciar incidentes graves.
Saída	Incidente categorizado e priorizado pelo SGS
1.3	Comunicar gerente de incidentes



Objetivo	Comunicar o Gerente de incidentes sobre a identificação de incidente grave
Responsável	Analista da Central de Serviços
Entrada	Incidente classificado como grave
Processamento	Comunicar o Gerente de Incidentes por e-mail e/ou telefone;
Saída	Gerente de Incidentes comunicado sobre o incidente grave
1.4	Associar incidente ao chamado principal
Objetivo	Identificar e tratar solicitações relacionadas a incidente que já está sendo registrado
Responsável	Analista da Central de Serviços
Entrada	Chamado registrado no SGS
Processamento	.Associar o chamado do usuário ao chamado principal já registrado no SGS; .Comunicar ao usuário que o incidente já está sendo tratado, repassando as informações que estiverem disponíveis no chamado principal.
Saída	Chamado associado a outro que já estava em atendimento
1.5	Investigar e diagnosticar (analista da central de serviços – 1º nível)
Objetivo	Identificar e tratar solicitações relacionadas a incidente registrado
Responsável	Analista da Central de Serviços
Entrada	Incidente identificado pelo SGS como elegível em 1º nível (conforme configurado no Catálogo de Serviços de TIC)
Processamento	.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.



	.Observação: Também nesta atividade serão tratados os chamados reabertos automaticamente pela ferramenta (SGS), devido o usuário não ter aceitado a solução disponibilizada pelo 1º e 2º níveis da central de serviços.
Saída	Diagnóstico realizado
1.6	Solucionar e restaurar ambiente (analista da central de serviços – 1º nível)
Objetivo	Atuar na resolução do incidente
Responsável	Analista da Central de Serviços
Entrada	Diagnóstico realizado
Processamento	.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 foi resolvido, o analista de 1º nível deve encaminhar o incidente para o grupo solucionador de 2º nível responsável, conforme o tipo de incidente.
Saída	Incidente solucionado
1.7	Atualizar chamado com solução atribuída (analista da central de serviços – 1º nível)
Objetivo	Registrar a solução do incidente
Responsável	Analista da Central de Serviços
Entrada	Incidente solucionado
Processamento	.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.
Saída	Solução registrada no SGS
1.8	Revisar classificação do chamado (analista da central de serviços – 1º nível)



Objetivo	Revisar a classificação atribuída ao chamado
Responsável	Analista da Central de Serviços
Entrada	Chamado registrado no SGS
Processamento	Revisar se a classificação atribuída ao chamado está correta, realizando a devida adequação, se necessário.
Saída	Classificação do chamado revisada no SGS
1.9	Encerrar chamado (analista da central de serviços – 1º nível)
Objetivo	Registrar resolução e validar com o usuário
Responsável	Analista da Central de Serviços
Entrada	Chamado registrado no SGS
Processamento	.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. .Encaminhar o chamado para validação e encerramento pelo 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.
Saída	Chamado resolvido
1.10	Encaminhar para grupo solucionador
Objetivo	Repassar chamado para grupo solucionador
Responsável	Analista da Central de Serviços
Entrada	Chamado registrado no SGS elegível ao 2º nível ou se não foi possível restaurar o ambiente quando da atuação no 1º nível
Processamento	.Quando o incidente for elegível ao 2º nível ou se não foi possível restaurar o ambiente quando da atuação no 1º



	<p>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.</p>
Saída	Chamado encaminhado para o grupo solucionador indicado
1.11	Investigar e diagnosticar (grupo solucionador)
Objetivo	Investigar e diagnosticar o chamado que não foi resolvido pelo 1º nível
Responsável	Grupo solucionador
Entrada	Chamado repassado pelo 1º nível
Processamento	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.
Saída	Chamado diagnosticado
1.12	Encaminhar para grupo solucionador apropriado
Objetivo	Repassador o chamado para outro grupo solucionador
Responsável	Grupo solucionador
Entrada	Chamado diagnosticado
Processamento	Caso 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.
Saída	Chamado repassado para grupo solucionador apropriado
1.13	Reclassificar incidente como grave



Objetivo	Reclassificar o chamado como grave
Responsável	Grupo solucionador
Entrada	Chamado diagnosticado como grave
Processamento	Caso o grupo solucionador identifique que o incidente é grave, deve reclassificar o chamado, seguindo conforme processo "Gerenciar Incidentes Graves".
Saída	Chamado reclassificado como grave
1.14	Acionar fornecedor
Objetivo	Abrir ordem de serviço ou chamado de suporte técnico de fornecedor externo
Responsável	Grupo solucionador
Entrada	Chamado registrado no SGS
Processamento	<p>.Caso o grupo solucionador identifique que a resolução do incidente 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 realizada pelo membro do grupo responsável pela gestão dos contratos com fornecedores Nesse ponto, o status do chamado no SGS deve ser atualizado para "encaminhado para fornecedor" e ficará aguardando seu retorno.</p> <p>.O registro do incidente na ferramenta do fornecedor, quando for o caso, deve ser documentado no registro do incidente no SGS.</p> <p>.Caberá ao grupo solucionador acompanhar e monitorar o fornecedor na solução do incidente, seguindo as regras do instrumento contratual.</p> <p>.Observação: quando remetido ao fornecedor, inicialmente será tratado por gerenciamento de aquisições</p>
Saída	Ordem de serviço ou chamado de suporte técnico para fornecedor externo
1.15	Verificar solução sugerida
Objetivo	Avaliar a viabilidade da solução sugerida



Responsável	Grupo solucionador
Entrada	Sugestão de solução do incidente fornecida por fornecedor externo
Processamento	Avaliar se a solução está de acordo e pode ser implantada. Quando aplicável, podem ser realizados testes para verificar a eficácia da solução.
Saída	Registro da solução sugerida no SGS
1.16	Solucionar e restaurar ambiente (grupo solucionador)
Objetivo	Aplicar a solução e efetuar os testes necessários
Responsável	Grupo solucionador
Entrada	Incidente com resolução identificada dentro da área de competência e que não necessita de mudança
Processamento	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. Para a execução dos testes, pode ser necessário entrar em contato com o fornecedor para esclarecer as questões.
Saída	Chamado solucionado
1.17	Gerenciar mudanças
Objetivo	Encaminhar demanda por mudança para o Processo Gerenciar Mudanças
Responsável	Grupo solucionador
Entrada	Incidente cuja solução demanda mudança
Processamento	.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.
Saída	Chamado encaminhado para o Processo Gerenciar Mudanças
1.18	Analisar o incidente
Objetivo	Analisar o incidente visando entender sua abrangência e complexidade
Responsável	Gerente de Incidentes
Entrada	Incidente não restabelecido pelo grupo solucionador
Processamento	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.
Saída	Incidente analisado, grupos envolvidos identificados
1.19	Convocar grupos solucionadores envolvidos
Objetivo	Convocar grupos que serão envolvidos na resolução do incidente
Responsável	Gerente de Incidentes
Entrada	Incidente não restabelecido analisado e grupos envolvidos identificados
Processamento	O gerente de incidentes deve convocar todos os grupos solucionadores que serão envolvidos na análise do incidente
Saída	Grupos envolvidos convocados
1.20	Definir plano de ação para o incidente
Objetivo	Elaborar plano de ação para tratamento do incidente
Responsável	Gerente de incidentes



Entrada	Incidente analisado, grupos envolvidos identificados
Processamento	.Planejar as ações necessárias para resolver o incidente, gerando um plano de ação que deve conter as atividades, os responsáveis e os prazos definidos; .Os grupos solucionadores envolvidos trabalharão guiados pelo plano para definir uma solução eficiente e eficaz para o incidente.
Saída	Plano de ação elaborado
1.21	Escalar chamado para grupo solucionador
Objetivo	Encaminhar chamado para o grupo solucionador indicado
Responsável	Gerente de incidentes
Entrada	Plano de ação para tratamento do incidente
Processamento	.Escalonar 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.
Saída	Chamado encaminhado para o grupo solucionador indicado
1.22	Acompanhar o andamento do incidente até o encerramento
Objetivo	Acompanhar a execução do plano de ação junto aos grupos solucionadores até o encerramento do incidente
Responsável	Gerente de incidentes
Entrada	Plano de ação para tratamento do incidente
Processamento	. 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.
Saída	Registro da execução das atividades e do cumprimento dos prazos previstos no Plano de Ação
1.23	Atualizar chamado com solução atribuída (grupo solucionador)
Objetivo	Registrar a solução do incidente no SGS
Responsável	Grupo solucionador
Entrada	Incidente solucionado
Processamento	.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.
Saída	Solução registrada no SGS
1.24	Atualizar base de conhecimento
Objetivo	Atualizar base de conhecimento
Responsável	Grupo solucionador
Entrada	Solução registrada no SGS
Processamento	Verificar se a solução adotada deve ser incluída na base de conhecimento. Em caso afirmativo, a inclusão deve ser realizada dentro do padrão estabelecido para o tipo de procedimento aplicado.
Saída	Base de conhecimento atualizada
1.25	Revisar classificação do chamado (grupo solucionador)
Objetivo	Revisar a classificação atribuída ao chamado
Responsável	Grupo solucionador



Entrada	Solução registrada no SGS
Processamento	Revisar se a classificação atribuída ao chamado está correta, realizando a devida adequação, se necessário.
Saída	Classificação do chamado revisada no SGS
1.26	Encerrar chamado (grupo solucionador)
Objetivo	Registrar resolução e validar com o usuário
Responsável	Grupo solucionador
Entrada	Chamado registrado no SGS
Processamento	<p>.O grupo solucionador 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;</p> <p>.Encaminhar o chamado para validação e encerramento pelo do usuário;</p> <p>.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;</p> <p>Caso haja chamados associados, o sistema deverá encerrá-los individualmente para tratamento das regras de usuário VIP.</p> <p>Após a implantação dos processos, haverá um período de transição em que o grupo solucionador será o responsável por:</p> <ul style="list-style-type: none">· Validar a solução com o usuário;· Registrar as informações da solução no chamado. <p>Nesse período, a central de serviços não executa a atividade de validação, somente a atividade de fechamento do chamado.</p>
Saída	Chamado resolvido
2. GERENCIAR INCIDENTES GRAVES	
2.1	Comunicar incidente grave imediatamente



Objetivo	Informar o supervisor da Central de Serviços
Responsável	Analista da Central de Serviços
Entrada	Mensagem informando sobre o incidente grave e chamado registrado no SGS
Processamento	Comunicar o supervisor da central de serviços por e-mail e/ou telefone, para que ele tome as devidas providências
Saída	Supervisor da Central de Serviços informado sobre o incidente grave
2.2	Encaminhar para grupo solucionador
Objetivo	Repassar chamado para grupo solucionador apropriado
Responsável	Analista da Central de Serviços
Entrada	Chamado registrado no SGS
Processamento	Encaminhar imediatamente o chamado para o grupo solucionador responsável, com todas as informações obtidas e registradas até o momento.
Saída	Chamado repassado para o grupo solucionador
2.3	Analisar comunicado
Objetivo	Consultar todas as informações registradas no chamado e avaliar a necessidade de gerar mensagem de aviso aos usuários
Responsável	Supervisor da Central de Serviços
Entrada	Chamado registrado no SGS
Processamento	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
Saída	Chamado analisado



2.4	
Informar gerente de incidentes	
Objetivo	Informar gerente de incidentes
Responsável	Supervisor da Central de Serviços
Entrada	Chamado registrado no SGS e analisado
Processamento	Informar o gerente de incidentes por e-mail e/ou telefone sobre o incidente grave para suas providências
Saída	Gerente de Incidentes informado sobre o incidente grave
2.5	
Acompanhar incidente grave até o encerramento	
Objetivo	Acompanhar as atividades relativas ao incidente
Responsável	Gerente de incidentes
Entrada	Chamado registrado no SGS
Processamento	<p>.Acompanhar o incidente grave até a sua resolução, mantendo-se informado sobre o andamento das atividades e efetuando os escalonamentos necessários.</p> <ul style="list-style-type: none">· 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;· 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);· Manter acionamento constante junto aos grupos solucionadores e responsáveis, se necessário, em conferência;· Manter todos os envolvidos informados sobre o progresso do incidente grave.
Saída	Registros no histórico do chamado



2.6 Solicitar inclusão/envio de mensagem	
Objetivo	Quando necessário, enviar mensagem aos usuários
Responsável	Gestor de incidentes
Entrada	Chamado analisado
Processamento	Solicitar à diretoria aprovação da mensagem e autorização para publicação sobre o incidente
Saída	Mensagem aprovada
2.7 Emitir comunicações	
Objetivo	Quando necessário, publicar mensagem para os usuários
Responsável	Gestor de incidentes
Entrada	Mensagem aprovada
Processamento	Providenciar a publicação das mensagens sobre o incidente nos meios disponíveis (portal, URA, SGS, e-mail)
Saída	Mensagem enviada para os usuários
2.8 Acompanhar equipe para a correta execução	
Objetivo	Garantir que solicitações relacionadas sejam associadas ao chamado principal e garantir que os usuários sejam devidamente atendidos e informados.
Responsável	Supervisor da central de serviços
Entrada	Chamado registrado no SGS
Processamento	<ul style="list-style-type: none">· 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.· 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.
Saída	Não se aplica
2.9	Investigar e diagnosticar
Objetivo	Obter um diagnóstico sobre o incidente grave
Responsável	Grupo Solucionador
Entrada	Chamado repassado pelo analista da Central de Serviços ou pelo Gerente de Incidentes
Processamento	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.
Saída	Incidente diagnosticado
2.10	Comunicar prazo e evolução do incidente
Objetivo	Informar sobre o tratamento do incidente
Responsável	Grupo solucionador
Entrada	Chamado registrado no SGS e diagnosticado
Processamento	Comunicar ao gerente de incidentes o status do incidente grave e a previsão de prazo para o restabelecimento do serviço.
Saída	Informação para o gerente de incidentes
2.11	Acionar fornecedor
Objetivo	Abrir ordem de serviço ou chamado de suporte técnico de fornecedor externo
Responsável	Grupo solucionador



Entrada	Chamado registrado no SGS
Processamento	<p>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. Caso o grupo solucionador identifique que a resolução do incidente 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 realizada pelo membro do grupo responsável pela gestão dos contratos com fornecedores</p> <p>Nesse ponto, o status do chamado no SGS deve ser atualizado para "encaminhado para fornecedor" e ficará aguardando seu retorno. 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. Observação: quando remetido ao fornecedor, inicialmente será tratado por gerenciamento de aquisições.</p>
Saída	Ordem de serviço ou chamado de suporte técnico para fornecedor externo
2.12	Verificar solução sugerida
Objetivo	Avaliar a viabilidade da solução sugerida
Responsável	Grupo solucionador
Entrada	Sugestão de solução do fornecedor externo
Processamento	Avaliar se a solução está de acordo e pode ser implantada. Quando aplicável, podem ser realizados testes para verificar a eficácia da solução. Resposta reprovada, o fornecedor deve ser informado para que uma nova sugestão seja apresentada. Resolução aprovada, o processo segue para implantação da solução.
Saída	Registro da solução sugerida no SGS
2.13	Solucionar e restaurar ambiente
Objetivo	Aplicar a solução e efetuar os testes necessários



Responsável	Grupo solucionador
Entrada	Chamado registrado no SGS
Processamento	Aplicar a solução definida para o caso e efetuar os testes necessários para verificar se o ambiente foi restaurado.
Saída	Ambiente restaurado
2.14	Gerenciar mudança
Objetivo	Encaminhar demanda por mudança para o Processo Gerenciar Mudanças
Responsável	Grupo solucionador
Entrada	Incidente cuja solução demanda mudança
Processamento	.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.
Saída	Chamado encaminhado para o Processo Gerenciar Mudanças
2.15	Atualizar chamado com solução atribuída
Objetivo	Descrever a solução no incidente no SGS
Responsável	Grupo solucionador
Entrada	Incidente solucionado e ambiente restaurado
Processamento	Atualizar o chamado principal no SGS, descrevendo a sua atuação e a solução que foi aplicada para resolver o incidente.
Saída	Solução do chamado registrada no SGS



2.16	
Revisar classificação do chamado	
Objetivo	Revisar a classificação atribuída ao chamado
Responsável	Grupo solucionador
Entrada	Chamado registrado no SGS
Processamento	Revisar se a classificação atribuída ao chamado está correta, realizando a devida adequação, se necessário.
Saída	Classificação do chamado revisada no SGS
2.17	
Comunicar encerramento do incidente grave	
Objetivo	.Comunicar o Gestor de Incidentes e o Supervisor da Central de Serviços; .Abrir sugestão de problema;
Responsável	Grupo solucionador
Entrada	Solução do chamado registrada no SGS
Processamento	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.
Saída	.Comunicado enviado para Gestor de Incidentes e o Supervisor da Central de Serviços; .Mensagem de abertura de problema para o processo "Gerenciar Problemas".
2.18	
Atualizar base de conhecimento	
Objetivo	Registrar informações da solução do incidente na base de conhecimento do SGS
Responsável	Grupo solucionador
Entrada	Solução do chamado registrada no SGS



Processamento	Verificar se a solução adotada deve ser incluída na base de conhecimento. Em caso afirmativo, a inclusão deve ser realizada dentro do padrão estabelecido para o tipo de procedimento aplicado.
Saída	Base de conhecimento atualizada no SGS
2.19	Encerrar chamado
Objetivo	Registrar os ICs e a categoria relativa a causa do incidente
Responsável	Grupo solucionador
Entrada	Incidente solucionado e chamado registrado no SGS
Processamento	<p>.O grupo solucionador 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.</p> <p>.Encaminhar o chamado para validação e encerramento pelo do usuário;</p> <p>Observações: · 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; · Caso haja chamados associados, o sistema deverá encerrá-los individualmente para tratamento das regras de usuário VIP.</p> <p>Após a implantação dos processos, haverá um período de transição em que o grupo solucionador será o responsável por:</p> <ul style="list-style-type: none">· Validar a solução com o usuário;· Registrar as informações da solução no chamado. <p>Nesse período, a central de serviços não executa a atividade de validação, somente a atividade de fechamento do chamado</p>
Saída	Resolução do chamado registrada no SGS
2.20	Efetuar escalonamento
Objetivo	Escalar hierarquicamente o incidente grave para o gerente de incidentes
Responsável	Grupo solucionador



Entrada	Chamado registrado no SGS
Processamento	Escalar hierarquicamente o incidente grave para o gerente de incidentes
Saída	Chamado repassado para o Gerente de Incidentes
2.21	Convocar grupos solucionadores envolvidos
Objetivo	Mobilizar grupos solucionadores envolvidos com o incidente
Responsável	Gestor de incidentes
Entrada	Chamado registrado no SGS e incidente diagnosticado
Processamento	Convocar todos os grupos solucionadores que serão envolvidos na análise do incidente
Saída	Não se aplica
2.22	Definir plano de ação para o incidente grave
Objetivo	Planejar as ações necessárias para tratamento do incidente
Responsável	Gestor de incidentes
Entrada	Chamado registrado no SGS e incidente diagnosticado
Processamento	Planejar as ações necessárias para resolver o incidente, gerando um plano de ação que deve conter as atividades, os responsáveis e os prazos definidos. Os grupos solucionadores envolvidos trabalharão guiados pelo plano para definir uma solução eficiente e eficaz para o incidente.
Saída	Plano de ação para tratamento do incidente grave
2.23	Escalar chamado para grupo solucionador
Objetivo	Escalar o chamado para os grupos solucionadores indicados
Responsável	Gerente de incidentes



Entrada	Plano de ação para tratamento do incidente grave
Processamento	<ul style="list-style-type: none">· Escalar 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.
Saída	Orientações documentadas no registro do incidente grave
2.24	Formalizar o encerramento do incidente grave
Objetivo	Formalizar encerramento incidente grave
Responsável	Gerente de incidentes
Entrada	Informação do grupo solucionador sobre a resolução do incidente
Processamento	Formalizar o encerramento do incidente grave (e-mail ou portal web do SGS), conforme ANS, informando o tempo de indisponibilidade do serviço, impactos sofridos durante o incidente e outras informações importantes.
Saída	Encerramento do incidente grave formalizado
2.25	Solicitar exclusão/envio de mensagem
Objetivo	Retirar mensagem anteriormente publicada
Responsável	Gerente de incidentes
Entrada	Informação do grupo solucionador sobre a resolução do incidente
Processamento	Providenciar a retirada da mensagem sobre o incidente dos meios em que foi publicada.
Saída	Atualização do site e outros meios de publicação de avisos





7 Indicadores de desempenho

Ind. 1	Percentual de incidentes resolvidos por cada grupo solucionador
Objetivo	Medir o percentual de incidentes resolvidos por cada grupo solucionador
Periodicidade	Mensal
Parâmetros	V1=Quantidade de incidentes resolvidos por cada grupo V2=Quantidade total de incidentes registrados
Forma de cálculo	$(V1/V2) \times 100$
Meta	A definir
Ind. 2	Percentual de incidentes resolvidos pelo 1º nível
Objetivo	Medir o percentual de incidentes resolvidos pela Central de Serviços
Periodicidade	Mensal
Parâmetros	V1=Quantidade de incidentes resolvidos pela Central de Serviços V2=Quantidade total de incidentes abertos pelo usuário
Forma de cálculo	$(V1/V2) \times 100$
Meta	A definir
Ind. 3	Percentual de incidentes que foram resolvidos nos tempos acordados
Objetivo	Medir a eficiência da TI em resolver incidentes dentro dos prazos acordados
Periodicidade	Mensal



Parâmetros	V1=Quantidade de incidentes resolvidos dentro do prazo V2=Quantidade total de incidentes resolvidos
Forma de cálculo	$(V1/V2) \times 100$
Meta	A definir
Ind. 4	Percentual de incidentes abertos via web
Objetivo	Medir o percentual de incidentes que foram abertos pelo usuário via web
Periodicidade	Mensal
Parâmetros	V1=Quantidade de incidentes abertos pelo usuário via web V2=Quantidade total de incidentes
Forma de cálculo	$(V1/V2) \times 100$
Meta	A definir
Ind. 5	Percentual de incidentes graves
Objetivo	Medir o percentual de incidentes graves
Periodicidade	Mensal
Parâmetros	V1=Quantidade de incidentes graves V2=Quantidade total de incidentes
Forma de cálculo	$(V1/V2) \times 100$
Meta	A definir

	PODER JUDICIÁRIO JUSTIÇA DO TRABALHO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 5ª REGIÃO SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES		
	SETICPT0007-02_MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES	Classificação: Pública	15/05/2017

8 Geração de Relatórios

O Gerente do Processo de Gerenciamento de Incidentes, de posse dos indicadores levantados, ficará responsável por consolidar os dados, formatar relatórios gerenciais e distribuir a diretoria da SETIC e às demais partes interessadas no processo, caso demandado.

9 Anexos

Os anexos listados a seguir serão publicados considerando a classificação da informação:

Anexo I – Equipe de tratamento de incidentes graves - relação de servidores indicados para compor a equipe de tratamento de incidentes graves, por serviço;

Anexo II – Plano de comunicação de incidentes graves - procedimento a ser adotado para comunicação sobre incidentes graves.

10 Elaboração/Aprovação

Elaborado por:	Claudia Cristina Ferreira Jorge	
Aprovado por:	Érica Rossiter	Diretor(a) da Setic