



**Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região**  
**Núcleo de Projetos e Processos de Negócios**



## **Documento descritivo – Processo de Gerenciamento de Incidentes**

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>Objetivo.....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Aplicação.....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Definições e abreviações.....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Regras gerais.....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Interfaces com demais processos.....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Entradas e saídas.....</b>	<b>6</b>
6.1	Entradas.....	
6.2	Saídas.....	
<b>7</b>	<b>Papéis e responsabilidades.....</b>	<b>6</b>
7.1	Dono do processo de gerenciamento de incidentes.....	
7.2	Gerente de incidentes.....	
7.3	Supervisor da Central de Serviços.....	
7.4	Analista de central de serviços.....	
7.5	Grupo solucionador.....	
<b>8</b>	<b>Detalhamento dos principais subprocessos.....</b>	<b>7</b>
8.1	Gerenciar incidentes.....	
8.1.1	Registrar ou complementar incidente.....	9
8.1.2	Registrar incidente.....	9
8.1.3	Classificar e priorizar incidente.....	9
8.1.4	Associar incidente ao chamado principal.....	9
8.1.5	Investigar e diagnosticar (analista da central de serviços – 1º nível).....	9
8.1.6	Solucionar e restaurar ambiente (analista da central de serviços – 1º nível).....	9
8.1.7	Atualizar chamado com solução atribuída (analista da central de serviços – 1º nível).....	9
8.1.8	Revisar classificação do chamado (analista da central de serviços – 1º nível). .	10
8.1.9	Registrar resolução do chamado (analista da central de serviços – 1º nível).....	10
8.1.10	Encaminhar para grupo solucionador.....	10
8.1.11	Investigar e diagnosticar (grupo solucionador).....	10
8.1.12	Encaminhar para grupo solucionador apropriado.....	10
8.1.13	Reclassificar incidente como grave.....	10
8.1.14	Acionar fornecedor.....	10
8.1.15	Verificar solução sugerida.....	11
8.1.16	Solucionar e restaurar ambiente (grupo solucionador).....	11
8.1.17	Gerenciar mudanças.....	11
8.1.18	Analisar o incidente.....	11
8.1.19	Convocar grupos solucionadores envolvidos.....	11
8.1.20	Definir plano de ação para o incidente.....	11
8.1.21	Escalar chamado para grupo solucionador.....	11
8.1.22	Acompanhar o andamento do incidente até o encerramento.....	12

8.1.23	Atualizar chamado com solução atribuída (grupo solucionador).....	12
8.1.24	Atualizar base de conhecimento.....	12
8.1.25	Revisar classificação do chamado (grupo solucionador).....	12
8.1.26	Registrar resolução do chamado (grupo solucionador).....	12
8.2	Gerenciar incidentes graves.....	
8.2.1	Comunicar incidente grave.....	14
8.2.2	Encaminhar para grupo solucionador.....	14
8.2.3	Analisar comunicado.....	14
8.2.4	Informar gerente de incidentes.....	14
8.2.5	Acompanhar incidente grave até o encerramento.....	14
8.2.6	Providenciar inclusão/envio de mensagem (URA / Portal).....	14
8.2.7	Acompanhar equipe para a correta execução.....	14
8.2.8	Investigar e diagnosticar.....	14
8.2.9	Comunicar prazo e evolução do incidente.....	15
8.2.10	Acionar fornecedor.....	15
8.2.11	Verificar solução sugerida.....	15
8.2.12	Solucionar e restaurar ambiente.....	15
8.2.13	Gerenciar mudança.....	15
8.2.14	Atualizar chamado com solução atribuída.....	15
8.2.15	Revisar classificação do chamado.....	16
8.2.16	Comunicar encerramento do incidente grave.....	16
8.2.17	Atualizar base de conhecimento.....	16
8.2.18	Registrar resolução do chamado.....	16
8.2.19	Efetuar escalonamento.....	16
8.2.20	Convocar grupos solucionadores envolvidos.....	16
8.2.21	Definir plano de ação para o incidente grave.....	16
8.2.22	Escalar chamado para grupo solucionador.....	16
8.2.23	Formalizar o encerramento do incidente grave.....	16
8.2.24	Providenciar exclusão/envio de mensagem (URA / Portal).....	17
<b>9</b>	<b>Indicadores de desempenho.....</b>	<b>17</b>
9.1	Total de incidentes registrados por grupos solucionadores.....	
9.2	Total de incidentes encerrados por classificação final.....	
9.3	Número de incidentes por dia da semana.....	
9.4	Percentual de incidentes que geraram problemas.....	
9.5	Percentual de incidentes escalados.....	
9.6	Percentual de incidentes que foram resolvidos nos tempos acordados (conforme ANSs).....	
9.7	<i>Backlog</i> de incidentes.....	
9.8	Número de incidentes por <i>status</i> , serviço, gravidade, prioridade, impacto e categoria.....	
<b>10</b>	<b>Conclusão.....</b>	<b>19</b>
<b>11</b>	<b>Anexos.....</b>	<b>19</b>

<b>12</b>	<b>Referências.....</b>	<b>19</b>
<b>13</b>	<b>Histórico de versões deste documento.....</b>	<b>19</b>
<b>14</b>	<b>Execução e aprovação.....</b>	<b>19</b>

## 1 Objetivo

Este relatório tem como objetivo definir o processo de gerenciamento de incidentes a ser implantado pela área de Tecnologia da Informação (TI) do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT).

O gerenciamento de incidentes é o processo descrito na ITIL [1] 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 de TI que são prestados pela área de TI do TRT.

## 3 Definições e abreviações

- ANS – Acordo de Nível de Serviço;
- Base de conhecimento – um banco de dados lógico contendo dados e informações usadas pelo SGCS (Sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço);
- BDGC – Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração;
- IC - Item de Configuração – qualquer componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um Serviço de TI. Ex.: servidor, roteador, *software*, documentos etc.;
- RdM – Requisição de Mudança;
- SGS – Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI;
- URA – Unidade de Resposta Audível.

## 4 Regras gerais

- Garantir que os usuários sejam mantidos informados sobre seus incidentes;
- Garantir que as atividades estejam em comum acordo com as contratadas;
- 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 no BDGC;
- Avaliar, regularmente, as possíveis alterações de prioridade dos chamados de incidentes registrados na central de serviços.

## 5 Interfaces com demais processos

A seguir estão descritas as principais interfaces do processo de gerenciamento de incidentes com os demais processos contidos no escopo desse projeto e sua importância para o gerenciamento dos serviços de TI:

- **Gerenciamento 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 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:** 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 Entradas e saídas

As principais entradas e saídas do processo de gerenciamento de incidentes, conforme referência ITIL[1], estão relacionadas a seguir:

### 6.1 Entradas

- Informação e *status* de ICs;
- Informações sobre erros conhecidos e soluções de contorno;
- Comunicação sobre incidentes e seus sintomas;
- Comunicação sobre RdMs e liberações concluídas e/ou aprovadas;
- Objetivos operacionais e níveis de serviço;
- Critérios para priorização e escalonamento acordados para incidentes.

### 6.2 Saídas

- 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.

## 7 Papéis e responsabilidades

O Anexo I apresenta a matriz de responsabilidades – ou matriz RACI – para o processo de gerenciamento de incidentes. O objetivo dessa matriz é estabelecer e formalizar os papéis e responsabilidades para os participantes envolvidos em determinado processo ou atividade.

As responsabilidades são definidas na matriz pelo uso das letras R, A, C e/ou I no cruzamento entre a atividade e o papel responsável, significando:

- **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.

As atividades constantes na matriz RACI são aquelas definidas nos subprocessos modelados para o TRT (Anexo II), acrescidas de atividades relacionadas à gestão do processo de gerenciamento de incidentes. Os papéis também são aqueles definidos nos subprocessos, adicionando-se o dono do processo de gerenciamento de incidentes. Segue a definição de cada papel contido na matriz RACI:

### **7.1 Dono do processo de gerenciamento de incidentes**

É formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução.

### **7.2 Gerente de incidentes**

Gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho.

### **7.3 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.

### **7.4 Analista de central de serviços**

Executar as atividades relacionadas ao papel dentro do processo de gerenciamento de incidentes.

### **7.5 Grupo solucionador**

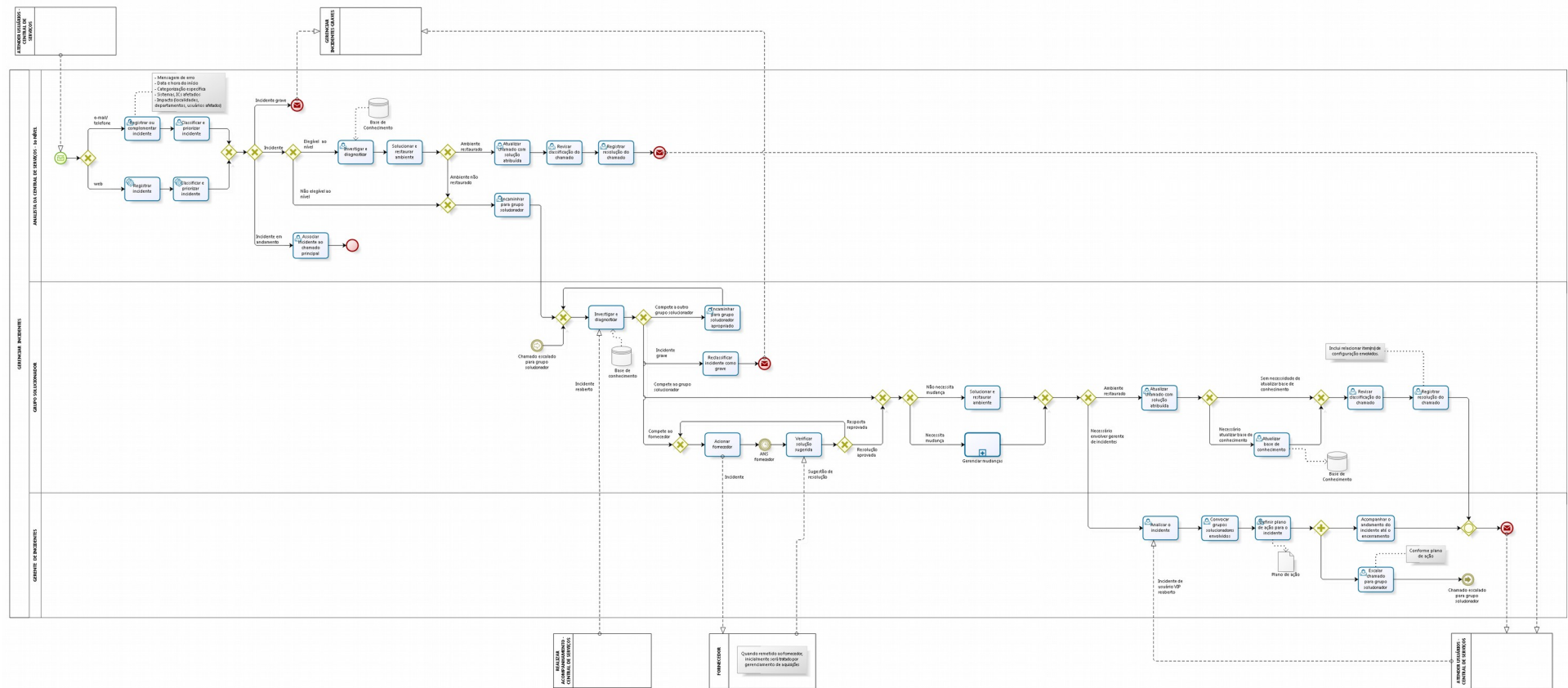
Investigar e obter uma solução para incidentes encaminhados pela central de serviços.

## **8 Detalhamento dos principais subprocessos**

Para o processo de gerenciamento de incidentes foram definidos dois fluxos para representar suas principais atividades: gerenciar incidentes e gerenciar incidentes graves, conforme Anexo II.

Os fluxos dos subprocessos foram modelados na notação BPMN, sendo que no Anexo III constam os símbolos utilizados na modelagem e seus significados.

8.1 Gerenciar incidentes





### **8.1.1 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).

### **8.1.2 Registrar incidente**

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

### **8.1.3 Classificar e priorizar incidente**

Essa atividade pode ocorrer de duas formas, conforme a opção de contato do solicitante:

- Quando o solicitante realiza a solicitação através de e-mail ou 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.
- 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.

### **8.1.4 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.

### **8.1.5 Investigar e diagnosticar (analista da central de serviços – 1º nível)**

Após ser classificado e priorizado, o incidente é automaticamente identificado pelo SGS como elegível ou não em 1º nível, conforme configurado no catálogo de serviços.

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.

### **8.1.6 Solucionar e restaurar ambiente (analista da central de serviços – 1º nível)**

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 responsável, conforme o tipo de incidente.

### **8.1.7 Atualizar chamado com solução atribuída (analista da central de serviços – 1º nível)**

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.

### **8.1.8 Revisar classificação do chamado (analista da central de serviços – 1º nível)**

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

### **8.1.9 Registrar resolução do chamado (analista da central de serviços – 1º nível)**

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.

### **8.1.10 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.

### **8.1.11 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 for escalado pelo gerente de incidentes;
- 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.

### **8.1.12 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.

### **8.1.13 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.

### **8.1.14 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 realizada 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 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.

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.

#### **8.1.15 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.

#### **8.1.16 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 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.

#### **8.1.17 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.

#### **8.1.18 Analisar o incidente**

Ao ser acionado sobre um serviço não restabelecido pelo grupo solucionador ou sobre um chamado de usuário VIP reaberto pela central de serviços, o 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.

#### **8.1.19 Convocar grupos solucionadores envolvidos**

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

#### **8.1.20 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.

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

#### **8.1.21 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.

### **8.1.22 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.

### **8.1.23 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.

### **8.1.24 Atualizar base de conhecimento**

Após atualizar o chamado com a solução atribuída, o grupo solucionador deve 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.

### **8.1.25 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.

### **8.1.26 Registrar resolução do chamado (grupo solucionador)**

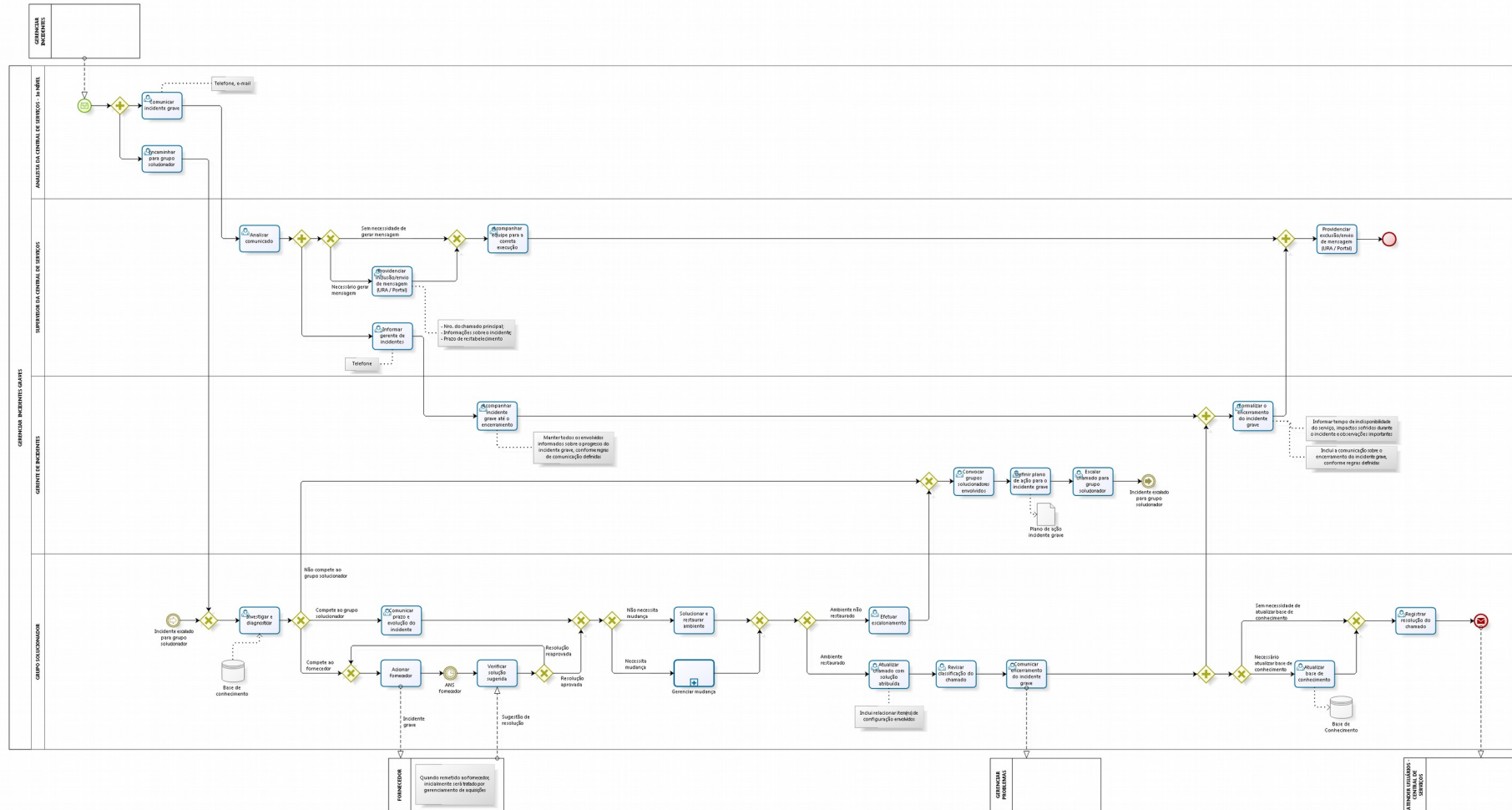
O analista deve registrar a resolução do chamado, informando o(s) IC(s) envolvido(s) e a categoria relativa à causa do incidente, sempre que essas informações forem identificadas.

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

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.

## 8.2 Gerenciar incidentes graves



### **8.2.1 Comunicar incidente grave**

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

### **8.2.2 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.

### **8.2.3 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.

### **8.2.4 Informar gerente de incidentes**

O supervisor da central de serviços deve informar o gerente de incidentes sobre o incidente grave para suas providências.

### **8.2.5 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:

- 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.

### **8.2.6 Providenciar inclusão/envio de mensagem (URA / Portal)**

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.

### **8.2.7 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.

### **8.2.8 Investigar e diagnosticar**

Um incidente grave pode ser encaminhado ao grupo solucionador por um analista da central de serviços ou quando escalado pelo gerente de incidentes, nos casos em que o ambiente não foi restaurado.

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.

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

### **8.2.9 Comunicar prazo e evolução do incidente**

Após o diagnóstico, o grupo solucionador deve comunicar ao gerente de incidentes o status do incidente grave e a previsão de prazo para o restabelecimento do serviço.

### **8.2.10 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 realizada 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 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.

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.

Observação: quando remetido ao fornecedor, inicialmente será tratado por gerenciamento de aquisições.

### **8.2.11 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.

### **8.2.12 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 para esclarecer as questões.

### **8.2.13 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.

### **8.2.14 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.

#### **8.2.15 Revisar classificação do chamado**

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

#### **8.2.16 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.

#### **8.2.17 Atualizar base de conhecimento**

Após atualizar o chamado com a solução atribuída, o grupo solucionador deve 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.

#### **8.2.18 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.

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.

#### **8.2.19 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.

#### **8.2.20 Convocar grupos solucionadores envolvidos**

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

#### **8.2.21 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.

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

#### **8.2.22 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.

#### **8.2.23 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.

#### 8.2.24 Providenciar exclusão/envio de mensagem (URA / Portal)

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

## 9 Indicadores de desempenho

Os indicadores descritos a seguir são uma proposta para o TRT iniciar a medição do desempenho desse processo, a ser implantado na ferramenta SGS.

### 9.1 Total 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
<b>Periodicidade</b>	Semanal, mensal e anual
<b>Regra de Cálculo</b>	Quantidade de incidentes registrados para cada grupo / Total de incidentes registrados
<b>Meta</b>	A definir

### 9.2 Total de incidentes encerrados por classificação final

<b>Objetivo</b>	Medir o percentual de incidentes encerrados por cada grupo solucionador
<b>Fonte</b>	SGS
<b>Periodicidade</b>	Semanal, mensal e anual
<b>Regra de Cálculo</b>	Quantidade de incidentes encerrados por cada grupo / Total de incidentes encerrados
<b>Meta</b>	A definir

### 9.3 Número de incidentes por dia da semana

<b>Objetivo</b>	Medir a carga de atendimento de incidentes distribuída pelos dias da semana
<b>Fonte</b>	SGS
<b>Periodicidade</b>	Diário
<b>Regra de Cálculo</b>	Quantidade de incidentes abertos por dia da semana
<b>Meta</b>	A definir

### 9.4 Percentual de incidentes que geraram problemas

<b>Objetivo</b>	Identificar o percentual de incidentes que não possui causa raiz conhecida e geraram <i>ticket</i> de problema
<b>Fonte</b>	SGS
<b>Periodicidade</b>	Mensal e anual
<b>Regra de Cálculo</b>	(Quantidade de incidentes que geraram problemas no mês / Total de incidentes)
<b>Meta</b>	A definir

### 9.5 Percentual de incidentes escalados

<b>Objetivo</b>	Identificar o percentual de incidentes que foram escalados
<b>Fonte</b>	SGS
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Regra de Cálculo</b>	(Quantidade de incidentes escalados / Total de incidentes)
<b>Meta</b>	A definir

### 9.6 Percentual de incidentes que foram resolvidos nos tempos acordados (conforme ANSs)

<b>Objetivo</b>	Medir a eficiência da TI em resolver incidentes dentro dos prazos acordados
<b>Fonte</b>	SGS
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Regra de Cálculo</b>	(Quantidade de incidentes resolvidos dentro do prazo acordado / Total de incidentes resolvidos)
<b>Meta</b>	A definir

### 9.7 Backlog de incidentes

<b>Objetivo</b>	Gerenciar a variação de incidentes abertos e sem resolução no período.
<b>Fonte</b>	SGS
<b>Periodicidade</b>	Diário
<b>Regra de Cálculo</b>	Quantidade de incidentes abertos no dia – quantidade de incidentes encerrados no dia
<b>Meta</b>	A definir

### 9.8 Número de incidentes por *status*, serviço, gravidade, prioridade, impacto e categoria

<b>Objetivo</b>	Medir o volume de incidentes registrados no período para análise de capacidade e uso na melhoria contínua do processo
<b>Fonte</b>	SGS
<b>Periodicidade</b>	Semanal, mensal e anual
<b>Regra de Cálculo</b>	Quantidade de incidentes registrados no período, por: <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Status</i></li><li>• Serviço</li><li>• Gravidade</li><li>• Prioridade</li><li>• Impacto</li><li>• Categoria de serviço</li></ul>
<b>Meta</b>	A definir

## 10 Conclusão

Este documento provê as diretrizes necessárias para implantação do processo de gerenciamento de incidentes pela área de TI do TRT, permitindo a melhoria dos serviços prestados aos seus usuários.

Para permitir o melhor entendimento dos estados em que um incidente pode se encontrar no decorrer da execução do processo, foi elaborado o diagrama de estados de um incidente, o qual consta no Anexo IV.

Cabe ressaltar que a definição deste processo teve como base os pontos levantados e as recomendações apresentadas no Relatório de Consultoria PD.33.10.83A.0169A-RT-02 [2] gerado pelo CPqD, em conjunto com o TRT, referente ao diagnóstico dos processos de gerenciamento de serviços de TI, dentro do escopo desse projeto.

## 11 Anexos

Anexo I	Matriz de responsabilidades do processo de gerenciamento de incidentes
Anexo II	Fluxos do processo de gerenciamento de incidentes
Anexo III	Elementos BPMN
Anexo IV	Diagrama de estados de um incidente

## 12 Referências

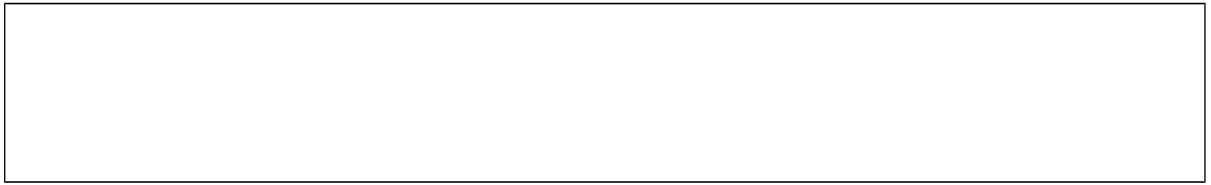
- [1] ITIL V3 Library – ITSMF
- [2] Relatório de Consultoria PD.33.10.83A.0169A-RT-02

## 13 Histórico de versões deste documento

Data de emissão	Versão	Descrições das alterações realizadas
28/nov/14	AA	Versão inicial.

## 14 Execução e aprovação

<b>Executado por:</b>
<div style="text-align: center;">Robson Barbosa Tidon Elizete José Alves</div>
<b>Aprovado por:</b>
<div style="text-align: center;"><hr style="width: 30%; margin: 0 auto;"/> Edson Roberto Gaseta Gerente Gerência de Consultoria em Governança, Risco e Compliance (GRC) e Tecnologia da Informação (TI)</div>



Data da emissão: 28/nov/14