Anexo I – Processo de Trabalho Gerenciar Incidentes de Serviços da Área de TIC

Processo de Trabalho Gerenciar Incidentes de Serviços da Área de TIC

HISTÓRICO DE VERSÕES

Data	Versão	Descrição	Autor	Aprovador
12/12/2025	6.0	Revisão: Ajustes conforme normas técnicas legislativas	Div. De Legislação	DGGTIC
01/12/2025	5.0	Revisão: Ajustes conforme normas técnicas, revisado pelo NGPI	NGPI	DGGTIC
25/11/2025	4.0	Revisão: Formatação do documento revisado da versão 3.0	DGGTIC	86º CGesTIC
11/11/2025	3.0	Revisão: Atualização do fluxo, inclusão dos níveis de atendimento, atualização dos critérios de priorização	DGGTIC	86º CGesTIC
14/02/2025	2.0	Revisão: documento elaborado	DGGTIC	DGGTIC
01/11/2024	1.0	Elaboração do documento	FAC	DGGTIC

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Cadeia de Valor do Poder Judiciário do Estado do Maranhão 1º nível (níveis 0 e 1)..... 9
Figura 2 - Cadeia de Valor do Poder Judiciário do Estado do Maranhão 2º nível (níveis 0 a 2)..... 9
Figura 3 - Diagrama do Macroprocesso 'Prover Tecnologia da Informação' gerido pela DTIC do PJMA.....10
Figura 4 - Diagrama do Processo 'Gerir infraestrutura de TIC' da DTIC do PJMA..... 11
Figura 5 - Mapa do subprocesso 'Gerenciar incidentes da área de TIC'..... 19
Figura 6 - Mapa do subprocesso 'Encerrar chamado'.....20

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Termos e Definições Fonte: Do autor..... 8
Tabela 2 - Categorias de priorização Fonte: elaborado pelos autores..... 16
Tabela 3 - Códigos de SLA Fonte: elaborado pelos autores..... 17

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Descrição das atividades do subprocesso ‘Gerenciar incidentes da área de TIC’..... 31
Quadro 2 - Descrição das atividades do subprocesso ‘Encerrar chamado’.....31
Quadro 3 - Matriz de responsabilidades de ‘Gerenciar incidentes da área de TIC’..... 35
Quadro 4 - Matriz de responsabilidades do subprocesso de trabalho ‘Encerrar chamado’..... 35
Quadro 5 – Prazo de armazenamento dos registros de incidentes de TIC.....38

SUMÁRIO

1 OBJETIVO..... 8
2 APLICAÇÃO..... 8
3 TERMOS E DEFINIÇÕES..... 8
4 CONTEXTO DA CADEIA DE VALOR DO PJMA..... 9
4.1 Macroprocesso 'Prover Tecnologia da Informação'..... 10
4.2 Processo 'Gerir Infraestrutura de TIC'..... 12
4.3 Subprocesso 'Gerenciar incidentes da área de TIC'..... 12
5 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO..... 13
6 NÍVEIS DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE TIC..... 13
7 USUÁRIOS VIPS..... 16
8 PRIORIZAÇÃO..... 16
9 ESCALONAMENTO..... 18
10 SUBPROCESSO GERENCIAR INCIDENTES DA ÁREA DE TIC..... 20
10.1 Descrição das atividades 'Gerenciar incidentes da área de TIC'..... 22
10.2 Descrição das atividades 'Encerrar chamado'..... 32
11 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DOS SUBPROCESSOS..... 33
12 INTERFACE COM OUTROS SUBPROCESSOS..... 38
12.1 Interface com Gerenciar a Central de Serviços..... 38
12.2 Interface com Gerenciar Mudança, Liberação e Implantação..... 38
12.3 Interface com Gerenciar Problemas..... 39
13 MÉTRICAS E INDICADORES..... 39
14 PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO – POP..... 40
15 GESTÃO DE REGISTROS..... 40
REFERÊNCIAS..... 41

1 OBJETIVO

Este documento apresenta a situação atual (AS-IS) do subprocesso de trabalho **"Gerenciar Incidentes de TIC"** e tem como objetivo documentar, padronizar e contribuir para sua oportuna otimização. Além disso, busca garantir a eficiência, rastreabilidade e restauração ágil dos serviços de TIC, por meio de processos claros e ferramentas adequadas, permitindo que sua execução seja realizada de forma consistente por qualquer pessoa devidamente habilitada.

Neste documento são descritas as atividades essenciais para o gerenciamento de incidentes de TIC que impactam a operação dos serviços prestados pelas unidades vinculadas à Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) aos clientes e usuários do Poder Judiciário do Estado do Maranhão (PJMA). Também são identificados os papéis, responsabilidades e demais informações necessárias para assegurar que a detecção, registro, classificação, investigação, resolução e fechamento de incidentes ocorram de forma eficaz e eficiente, minimizando impactos negativos aos serviços de TIC e garantindo a continuidade das operações institucionais.

2 APLICAÇÃO

O processo de trabalho **Gerenciar Incidentes da área de TIC** se aplica nas atividades destinadas a restaurar a disponibilidade de serviços de TIC disponibilizados aos usuários da Diretoria de Tecnologia da Informática e Comunicação – DTIC. Esta restauração deve ser realizada no menor tempo exequível, com o objetivo de mitigar o impacto nas atividades do PJMA.

Os objetivos do processo de gerenciar incidentes são:

a. aumentar a satisfação do cliente com os serviços prestados por meio de uma gestão eficiente de incidentes;

b. introduzir e gerenciar um processo padronizado para resolução de incidentes;

c. introduzir, manter e melhorar a comunicação entre a unidade que presta suporte aos sistemas de gerenciamento dos serviços e seus usuários.

3 TERMOS E DEFINIÇÕES

São apresentados a seguir os principais termos técnicos utilizados neste documento, acompanhados de sua respectiva definição.

Termo ou sigla	Descrição
ANO	Acordo de nível operacional – ANO, acordo interno entre as equipes ou unidades de suporte de um mesmo provedor de serviços, que define responsabilidades, prazos e padrões operacionais necessários para cumprir os compromissos definidos nos ANS com os clientes.
ANS	Acordo de nível de serviço – ANS, acordo formal estabelecido entre o provedor de serviços de TI e o cliente, que define os serviços a serem entregues, seus padrões de

	qualidade e os níveis mínimos de desempenho esperados. O ANS tem como objetivo garantir que todos os serviços de TIC sejam prestados conforme os requisitos acordados.
BDEC (Base de Dados de Erros Conhecidos)	Repositório que armazena informações sobre problemas conhecidos e suas soluções.
Central de Serviços (Service Desk)	Ponto único de contato entre os usuários e a área de TIC, responsável pelo registro, classificação e encaminhamento de chamados.
Escalar	Ato de transferir um incidente, problema ou solicitação de serviço para um nível mais alto de suporte ou para uma equipe especializada, quando a equipe atual não tem os recursos, o conhecimento ou a autoridade para resolvê-lo eficientemente dentro dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs).
Grupo Solucionador	Equipe técnica responsável por investigar, diagnosticar e resolver o incidente. Pode ser um grupo interno de TIC ou fornecedor externo.
Incidente	Interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço de TIC. Também pode ser uma falha de um item de configuração que ainda não tenha impactado o serviço, mas que possa vir a causar impacto.
Solução de Contorno (Workaround)	Procedimento temporário que reduz ou elimina o impacto de um incidente até a implementação da solução definitiva.

Tabela 1 - Termos e Definições
Fonte: Do autor

4 CONTEXTO DA CADEIA DE VALOR DO PJMA

A Cadeia de Valor (nível 0) do PJMA instituída pela Resolução GP nº 91/2023 é apresentada a seguir com o objetivo de contextualizar o **subprocesso** de trabalho '**Gerenciar incidentes da área de TIC'** no âmbito da visão geral dos processos institucionais do Poder Judiciário do Estado do Maranhão (PJMA). A arquitetura dos processos do PJMA demonstra como estão distribuídos e organizados esses processos na organização em 3 níveis.

As figuras 1 e 2 apresentam a navegação na Cadeia de Valor do PJMA no nível de macroprocessos e processos (níveis 1 e 2 respectivamente) até chegar ao nível 3, do subprocesso de trabalho, tratado neste documento, o qual, por sua vez, consta apenas do repositório de processos institucionais do PJMA.

Figura 1 - Cadeia de Valor do Poder Judiciário do Estado do Maranhão 1º nível (níveis 0 e 1).
Fonte: Maranhão. Poder Judiciário, 2023.

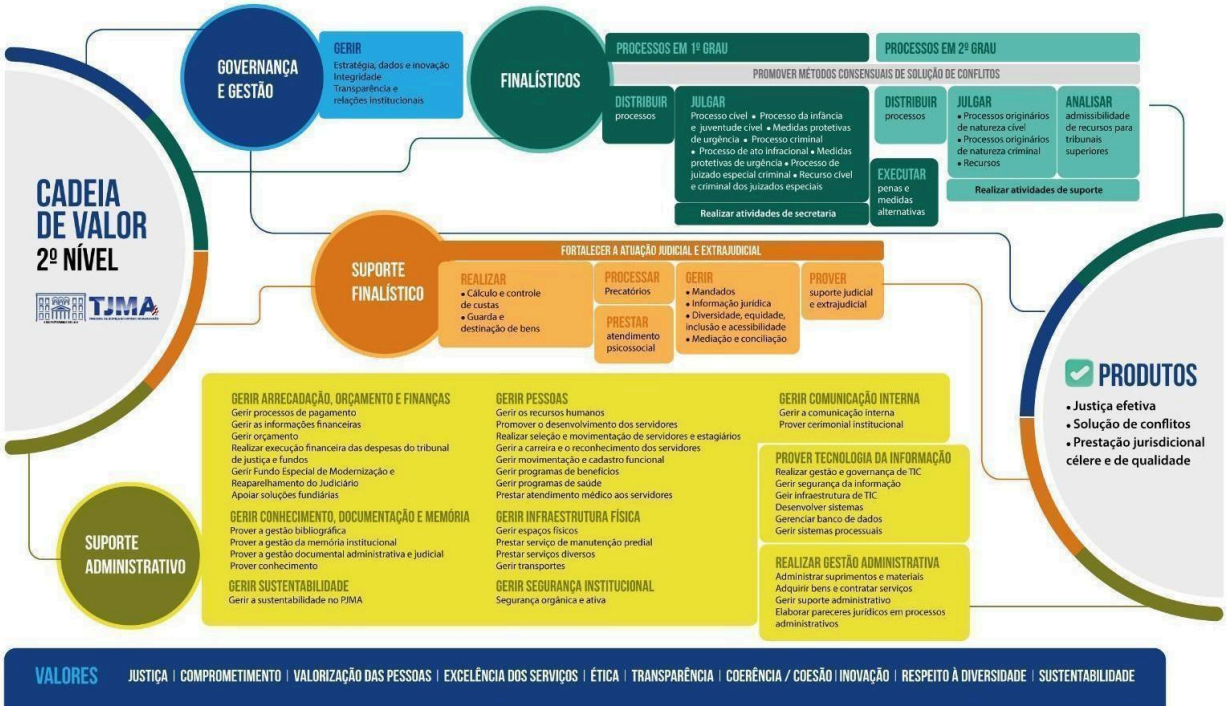

Figura 2 - Cadeia de Valor do Poder Judiciário do Estado do Maranhão 2º nível (níveis 0 a 2).
Fonte: Maranhão. Poder Judiciário, 2023.

4.1 Macroprocesso ‘Prover Tecnologia da Informação’

Pela hierarquia constante da Cadeia de Valor (CV) e do repositório de processos do PJMA, o **macroprocesso ‘Prover Tecnologia da Informação’** é um dos 9 macroprocessos de **suporte administrativo constante** da arquitetura, como pode ser observado nas Figuras 1 e 2 apresentadas anteriormente.

O macroprocesso **'Prover Tecnologia da Informação'** tem os seguintes objetivos:

1. Garantir a disponibilidade, confiabilidade e segurança dos serviços de TIC para suportar as operações do PJMA;
2. Otimizar o uso de recursos tecnológicos, promovendo eficiência operacional e redução de custos;
3. Assegurar a conformidade com políticas, normas e regulamentos relacionados à governança de TIC;
4. Promover a inovação tecnológica, identificando oportunidades de melhoria e modernização dos serviços;
5. Gerenciar riscos relacionados à TI, garantindo a continuidade dos serviços críticos;
6. Facilitar a integração entre sistemas e infraestruturas, assegurando interoperabilidade e escalabilidade.

O referido macroprocesso, por sua vez, como pode ser visto na Figura 2, contempla **6 processos**, quais sejam:

1. Realizar gestão e governança de TIC;
2. Gerir segurança da informação;
3. **Gerir infraestrutura de TIC**;
4. Desenvolver sistemas;
5. Gerenciar banco de dados; e
6. Gerir sistemas processuais.

A figura 3 apresenta o diagrama deste Macroprocesso.

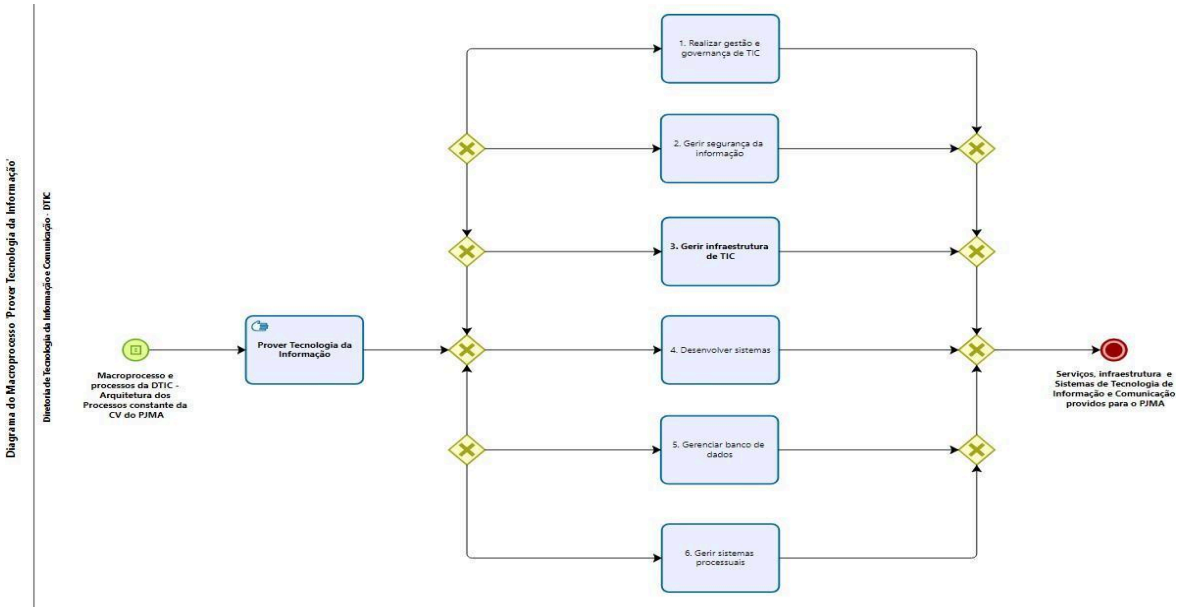

Figura 3 - Diagrama do Macroprocesso 'Prover Tecnologia da Informação' gerido pela DTIC do PJMA.

Fonte: Maranhão. Poder Judiciário, 2023.

4.2 Processo ‘Gerir Infraestrutura de TIC’

Como visto nas Figuras 1, 2 e 3, este é um dos 6 processos da Diretoria de Tecnologia de Informação e Comunicação – DTIC constantes da CV do PJMA que estão vinculados ao Macroprocesso **‘Prover Tecnologia da Informação’**.

O processo **‘Gerir Infraestrutura de TIC’** tem os seguintes objetivos:

1. Manter a infraestrutura de TIC operacional e eficiente, garantindo alta disponibilidade e desempenho adequado às demandas do PJMA;
2. Monitorar e realizar manutenção preventiva e corretiva de *hardware*, *software*, redes e *data centers*;
3. Gerenciar capacidade e desempenho dos recursos de infraestrutura, planejando expansões conforme a necessidade;
4. Implementar medidas de segurança física e lógica para proteger ativos de TIC contra ameaças e vulnerabilidades;
5. Garantir o cumprimento de Acordos de Nível de Serviço - ANO (SLAs) relacionados à infraestrutura de TIC;
6. Documentar e atualizar inventários de ativos de TIC, facilitando a gestão de configurações e licenças;
7. Assegurar a redundância e resiliência dos sistemas críticos para minimizar impactos em caso de falhas.

A Figura 4 apresenta o diagrama deste processo que inclui 11 subprocessos, dentre os quais está o que trata sobre o gerenciamento das requisições de serviços prestados pelas unidades que integram a DTIC para os usuários do PJMA e que é tratado no presente documento/manual descritivo.

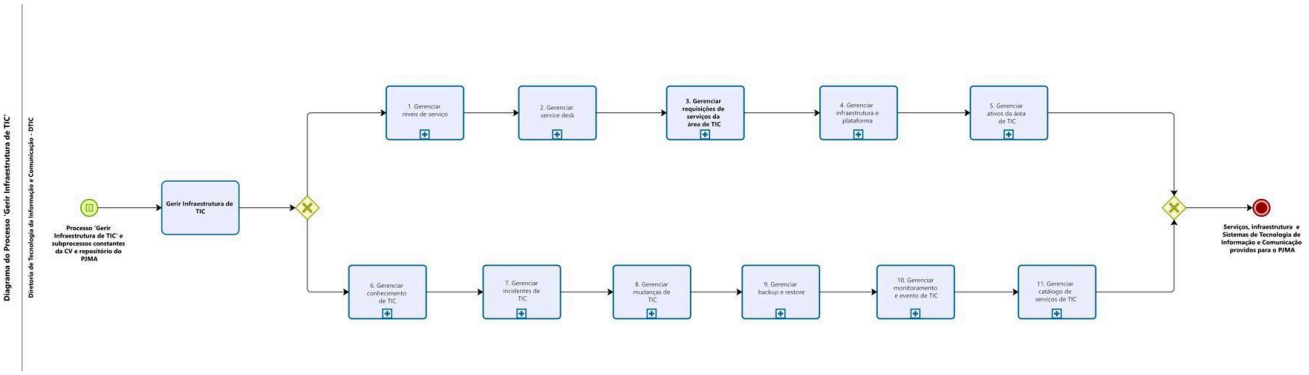

Figura 4 - Diagrama do Processo ‘Gerir infraestrutura de TIC’ da DTIC do PJMA.
Fonte: Maranhão. Poder Judiciário, 2023.

4.3 Subprocesso ‘Gerenciar incidentes da área de TIC’

Nesse nível temos o desdobramento dos processos da DTIC do PJMA em vários subprocessos por meio de mapas, modelos ou diagramas usando a notação BPMN (*Business Process Management Notation* – Notação de Gerenciamento de Processos de Negócios) sendo representados com a ferramenta *Bizagi Modeler*. O diagrama do subprocesso **‘Gerenciar incidentes de serviços da área de TIC’** será apresentado na seção 10 deste documento.

5 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Os seguintes fatores são classificados como extremamente críticos para o sucesso dos objetivos do processo de gerenciar incidentes da área de TIC no contexto do PJMA:

a) A Coordenadoria de Atendimento ao Usuário (CAU) deve assegurar o registro completo e padronizado dos incidentes, a correta categorização e priorização, além de aplicar soluções imediatas ou de contorno dentro do seu escopo de atuação, evitando escalonamentos desnecessários;

b) A CAU deve manter uma base de conhecimento continuamente atualizada, incorporando scripts e orientações validadas pelas áreas técnicas, de modo a aumentar a resolutividade do N1/N2 e reduzir o tempo de restabelecimento dos serviços;

c) A CSI desempenha papel crítico ao analisar, diagnosticar e corrigir incidentes relacionados a sistemas corporativos, devendo registrar todas as intervenções no GLPI e fornecer à CAU scripts e orientações formais para soluções que possam ser internalizadas no N1;

d) A CIT, responsável pelos elementos de infraestrutura (rede, servidores, firewall, comunicação, conectividade), é crítica para a recuperação de incidentes de disponibilidade e desempenho desses serviços, devendo manter comunicação direta com a CAU e registrar no GLPI todos os procedimentos, mudanças aplicadas e validações realizadas.

e) Todo e qualquer incidente deverá ser registrado na ferramenta ITMS;

f) As coordenadorias devem manter fluxos claros de escalonamento técnico, assegurando que os incidentes encaminhados pela CAU sejam atendidos com base na prioridade definida na ferramenta ITSM e retornem à CAU com informações suficientes para o encerramento adequado; e

g) A colaboração entre as coordenadorias deve permitir que incidentes recorrentes sejam identificados e tratados de forma estruturada, fornecendo insumos para ações preventivas, ajustes de configuração, atualizações de sistema ou abertura de processos relacionados, como Gerenciamento de Problemas ou Mudanças.

6 NÍVEIS DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE TIC

O modelo de atendimento dos serviços de TIC do Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA) é estruturado em níveis, de modo a garantir maior organização e eficiência no tratamento das requisições e incidentes.

1. **Nível 1 (Service Desk) - Geral:** Primeiro ponto de contato entre os usuários e a área de TIC. Responsável pelo registro e atendimento inicial das requisições e incidentes relacionados aos serviços de tecnologia. O atendimento é realizado remotamente pela equipe terceirizada de suporte técnico da CAU (Coordenadoria de Atendimento ao Usuário). Suas principais atribuições são:

a. Recepcionar chamados pelo canais: telefone, e-mail, whatsapp, telegram, chat ou portal ITSM;
b. Registrar corretamente as solicitações na ferramenta ITSM;
c. Fornecer suporte básico e resolução imediata de incidentes e requisições de uso comum;
d. Encaminhar chamados ao grupo técnico adequado quando não houver solução imediata;
e. Prestar informações atualizadas ao usuário sobre o andamento e os prazos do chamado;
f. Solicitar informações e atualizações junto ao grupo técnico ou solucionador responsável, quando necessário.

2. **Nível 1 (Service Desk) - PJe:** Atendimento especializado de primeiro nível voltado às demandas do Processo Judicial Eletrônico (PJe), atuando como interface entre os usuários e as equipes técnicas do sistema. O atendimento é realizado remotamente pela equipe do Núcleo de Apoio ao PJe da CAU (Coordenadoria de Atendimento ao Usuário). Suas principais atribuições são:

    a. Atender usuários, usuárias e clientes em demandas relacionadas ao uso e funcionamento do PJe;
    b. Registrar chamados referentes ao sistema PJe;
    c. Solucionar problemas e dúvidas de uso mais comuns;
    d. Identificar e direcionar incidentes e requisições ao Nível 2 – PJe, quando necessário;
    e. Garantir comunicação clara entre usuários e equipes técnicas.

3. **Nível 2 - Field**: Equipe técnica responsável pelos atendimentos presenciais e corretivos nos equipamentos e infraestrutura física de TIC, atuando quando o suporte remoto não é suficiente. O atendimento é realizado pela equipe terceirizada de suporte técnico da CAU (Coordenadoria de Atendimento ao Usuário). Suas principais atribuições são:

    a. Realizar manutenção e instalação de equipamentos (estações de trabalho, impressoras, periféricos, rede física, pontos de dados e voz);
    b. Verificar conexões físicas e condições de hardware;
    c. Realizar a substituição de dispositivos/equipamentos;
    d. Atuar em conjunto com o Service Desk para resolução de chamados locais;
    e. Registrar e atualizar as informações do atendimento no sistema ITSM;
    f. Testar e validar o funcionamento após a intervenção em campo;
    g. Prestar apoio técnico em eventos institucionais e atividades externas.

4. **Nível 2 - Sistemas:** Responsável pelo suporte técnico intermediário relacionado aos sistemas institucionais. Esse nível recepciona e trata as demandas de suporte N2 de sistemas, abrangendo os sistemas contidos no Portal Sentinela e o Portal SCA/CNJ, exceto o PJe, que possui atendimento específico. O atendimento é realizado pela equipe do Núcleo de Suporte a Sistemas (NSS) da CAU (Coordenadoria de Atendimento ao Usuário). Suas principais atribuições são:

    a. Analisar e solucionar incidentes e requisições relacionados aos sistemas sob sua responsabilidade;

b. Efetuar a triagem e o encaminhamento ao Nível 3 dos chamados cuja resolução exceda a capacidade técnica do Nível 2 ou que requeiram atuação especializada das equipes de sistema ou infraestrutura;
c. Reproduzir e validar erros relatados, registrando evidências e informações técnicas para subsidiar correções;
d. Realizar testes funcionais após correções e atualizações de sistemas;
e. Colaborar com as equipes de sistemas na identificação de causas e proposição de soluções;
f. Registrar e manter atualizadas as informações do atendimento no sistema ITSM;
g. Contribuir com a documentação de procedimentos, manuais e orientações de uso dos sistemas.

5. **Nível 2 - PJe:** Atendimento técnico especializado voltado ao suporte aplicacional e operacional do sistema PJe, quando o problema excede a capacidade de resolução do N1. O atendimento é realizado remotamente pela equipe do Núcleo de Apoio ao PJe da CAU (Coordenadoria de Atendimento ao Usuário). Suas principais atribuições são:

    a. Analisar incidentes e requisições que exigem conhecimento técnico sobre a arquitetura e parametrizações do PJe;
    b. Reproduzir falhas reportadas e validar possíveis soluções;
    c. Apoiar o N1 na disseminação de informações e boas práticas;
    d. Quando a solução não for possível no Nível 2, encaminhar o chamado ao Nível 3, especialmente nos casos que demandem análise técnica aprofundada ou intervenção das equipes de sistemas e/ou infraestrutura.

6. **Nível 3:** Atendimento técnico avançado composto por especialistas e analistas responsáveis por infraestrutura, banco de dados, redes, segurança, sistemas e desenvolvimento. Atua em requisições e incidentes de maior complexidade, problemas, mudanças, capacidade e disponibilidade, bem como na implantação de novos serviços de TIC e manutenção evolutiva dos mesmos. Em termos gerais, o atendimento é realizado pelas equipes da CSI (Coordenação de Sistemas de Informação) e CIT (Coordenação de Infraestrutura e Telecomunicações). Suas principais atribuições são:

    a. Diagnosticar e resolver incidentes e problemas de maior complexidade técnica;
    b. Manter e administrar servidores, bancos de dados, sistemas operacionais e componentes de rede;
    c. Desenvolver correções e atualizações de sistemas internos;
    d. Fornecer suporte especializado aos níveis inferiores;
    e. Implementar e validar mudanças corretivas e evolutivas no ambiente computacional;
    f. Colaborar na elaboração de políticas, padrões e procedimentos técnicos;
    g. Acionar fornecedores e equipes externas quando necessário;
    h. Monitorar proativamente a infraestrutura e os sistemas, assegurando a continuidade e o desempenho dos serviços;
    i. Desenvolver e implementar novos serviços de TIC na forma de projetos;
    j. Promover a manutenção evolutiva dos serviços;
    k. Realizar interlocução com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para tratativas relacionadas ao PJe e outros sistemas sob sua responsabilidade.

7 USUÁRIOS VIPS

Os Usuários VIPs são aqueles que, devido à natureza crítica de suas funções institucionais, possuem prioridade máxima no atendimento de incidentes de TIC. O objetivo é garantir a continuidade das atividades essenciais e minimizar qualquer impacto operacional decorrente de falhas ou indisponibilidades de serviços tecnológicos.

Perfis considerados Usuários VIPs:

a. **Desembargadores;**
b. **Juízes;**
c. **Secretários Judiciais;**
d. **Diretores.**

O sistema ITSM está configurado para identificar automaticamente chamados abertos por esses perfis e atribuir prioridade máxima na fila de atendimento, assegurando que os incidentes sejam tratados com a maior agilidade e atenção possíveis.

8 PRIORIZAÇÃO

A priorização dos incidentes tem como finalidade organizar o tratamento das ocorrências conforme sua relevância para a continuidade dos serviços de TIC e das atividades institucionais. Essa prática garante que recursos e equipes sejam direcionados de forma eficiente, permitindo que os incidentes com maior gravidade sejam solucionados com maior rapidez.

A classificação da prioridade ocorre no momento do registro do incidente, de modo que cada ocorrência seja enquadrada em um dos níveis descritos na Tabela 2, conforme o grau de comprometimento que representa para o serviço ou para o usuário afetado.

Categorias de Priorização	Descrição
Crítica	Incidente que causa interrupção total de um serviço essencial, afetando um grande número de usuários ou uma operação institucional crítica, sem solução alternativa viável. Requer atendimento imediato e contínuo até a normalização.
Alta	Incidente que causa degradação significativa de um serviço essencial ou afeta um grupo relevante de usuários, mas com possibilidade limitada de contorno temporário. Demanda tratamento prioritário e rápido.
Média	Incidente que impacta parcialmente um serviço ou um conjunto restrito de usuários, sem comprometer atividades essenciais. Pode ser tratado dentro dos prazos normais de atendimento.
Baixa	Incidente com impacto mínimo nas operações, afetando poucos usuários ou funções não críticas. Pode ser solucionado conforme disponibilidade da equipe, sem urgência.

Muito Baixa	Incidente de baixo impacto e urgência, geralmente relacionado a ajustes pontuais, dúvidas ou falhas que não comprometem o uso do serviço. O tratamento pode ser planejado para um momento oportuno.

Tabela 2 - Categorias de priorização
Fonte: elaborado pelos autores.

Na ferramenta ITSM, a definição da prioridade é realizada de acordo com critérios estabelecidos no Catálogo de Serviços de TIC, considerando o tipo de serviço ou sistema selecionado. Dessa forma, a ferramenta assegura que incidentes relacionados a serviços estratégicos ou usuários de perfis sensíveis recebam tratamento compatível com sua importância institucional.

A ferramenta ITMS também permite ajustes de prioridade manualmente sempre que identificada a necessidade de reavaliação, especialmente em situações em que o incidente apresenta riscos maiores que os inicialmente previstos. Essa revisão pode ser executada pela Central de Serviços de TIC, com o devido registro e justificativa na ferramenta.

Código	Descrição	Tempo de Atendimento	Tempo de Solução	Prioridade
T.A1D-XXXX	Atendimento em um dia	1 Dia	-	Média
T.A1D-T.S10D-XXXX	Atendimento em um dia e dez dias para solução	1 Dia	10 Dias	Média
T.A1D-T.S15D-XXXX	Atendimento em um dia e quinze dias para solução	1 Dia	15 Dias	Média
T.A1D-T.S1D-XXXX	Atendimento em um dia e um dia para solução	1 Dia	1 Dia	Média
T.A1D-T.S2D-XXXX	Atendimento em um dia e dois dias para solução	1 Dia	2 Dias	Média
T.A1D-T.S3D-XXXX	Atendimento em um dia e três dias para solução	1 Dia	3 Dias	Média
T.A1D-T.S4D-XXXX	Atendimento em um dia e quatro dias para solução	1 Dia	4 Dias	Média
T.A1D-T.S5D-XXXX	Atendimento em um dia e cinco dias para solução	1 Dia	5 Dias	Média
T.A1D-T.S7D-XXXX	Atendimento em um dia e sete dias para solução	1 Dia	7 Dias	Média

T.A1H-TS4H-XXXX	Atendimento em um dia e quatro horas para solução	1 Hora	4 Horas	Média
T.A1H-TS8H-XXXX	Atendimento em uma hora e oito horas para solução	1 Hora	8 Horas	Crítica
TI-AT-xxx	Incidente de prioridade alta	1 Hora	16 Horas	Alta
TI-BX-XXXX	Incidente de prioridade baixa	1 Hora	32 Horas	Baixa
TI-CT-XXXX	Incidente de prioridade crítica	1 Hora	8 Horas	Crítica
TI-MBX-XXXX	Incidente de prioridade muito baixa	1 Hora	40 Horas	Muito Baixa
TI-MD-XXXX	Incidente de prioridade média	1 Hora	24 Horas	Média

Tabela 3 - Códigos de SLA
Fonte: elaborado pelos autores.

9 ESCALONAMENTO

Para resolver os incidentes com a maior brevidade possível e/ou economizar o tempo necessário para o escalonamento, são utilizadas informações e conhecimentos existentes para responder aos incidentes. Portanto, todos os servidores que possuem funções atribuídas no processo de Gerenciamento de Incidentes têm acesso e utilizam os seguintes recursos:

a. Erros conhecidos;
b. Informações sobre resolução de problemas incluídas no Registro de Problemas;
c. Banco de dados de gerenciamento de configuração (BDGC/CMDB);
d. Planejamento de liberação e implantação.

Se os chamados não puderem ser resolvidos, o procedimento de escalonamento será executado. Existem duas possibilidades de escalonamento:

a. Escalação funcional;
b. Escalação hierárquica.

Funcional: O analista de primeiro nível – N1 (Geral e PJe) é o responsável pela propriedade dos incidentes durante o procedimento de escalonamento. Isso inclui acompanhar o progresso, manter os usuários informados sobre o incidente relatado e o seu encerramento.

O escalonamento funcional é acionado pelo analista responsável pelo tratamento do incidente, via ITSM, e será aberto um chamado-filho para a área demandada. O escalonamento funcional de um incidente é o escalonamento para um grupo especializado. O ANO (Acordo de Nível Operacional), seja com fornecedor externo ou interno, define sob que circunstâncias os incidentes serão escalados. O proprietário do incidente é responsável pela coordenação se mais de um grupo de suporte estiver envolvido na resolução.

Hierárquica: O escalonamento hierárquico é acionado pelo GLPI. A escalação hierárquica é utilizada nas seguintes situações:

a. Para incidentes de alta prioridade – O diretor da DTIC ou coordenador da área é informado sobre tal incidente;
b. Para incidentes de segurança – Informar o servidor responsável pela função;
c. Quando a resolução de um incidente se aproxima de 75%[1] do tempo de resolução alvo.

O analista responsável, que realiza o escalonamento é responsável por lidar com tal escalonamento e informar o Gerente de Incidentes.

[1] Valor proposto. Deve ser ajustado pelo ANS e ANO.

10 SUBPROCESSO GERENCIAR INCIDENTES DA ÁREA DE TIC

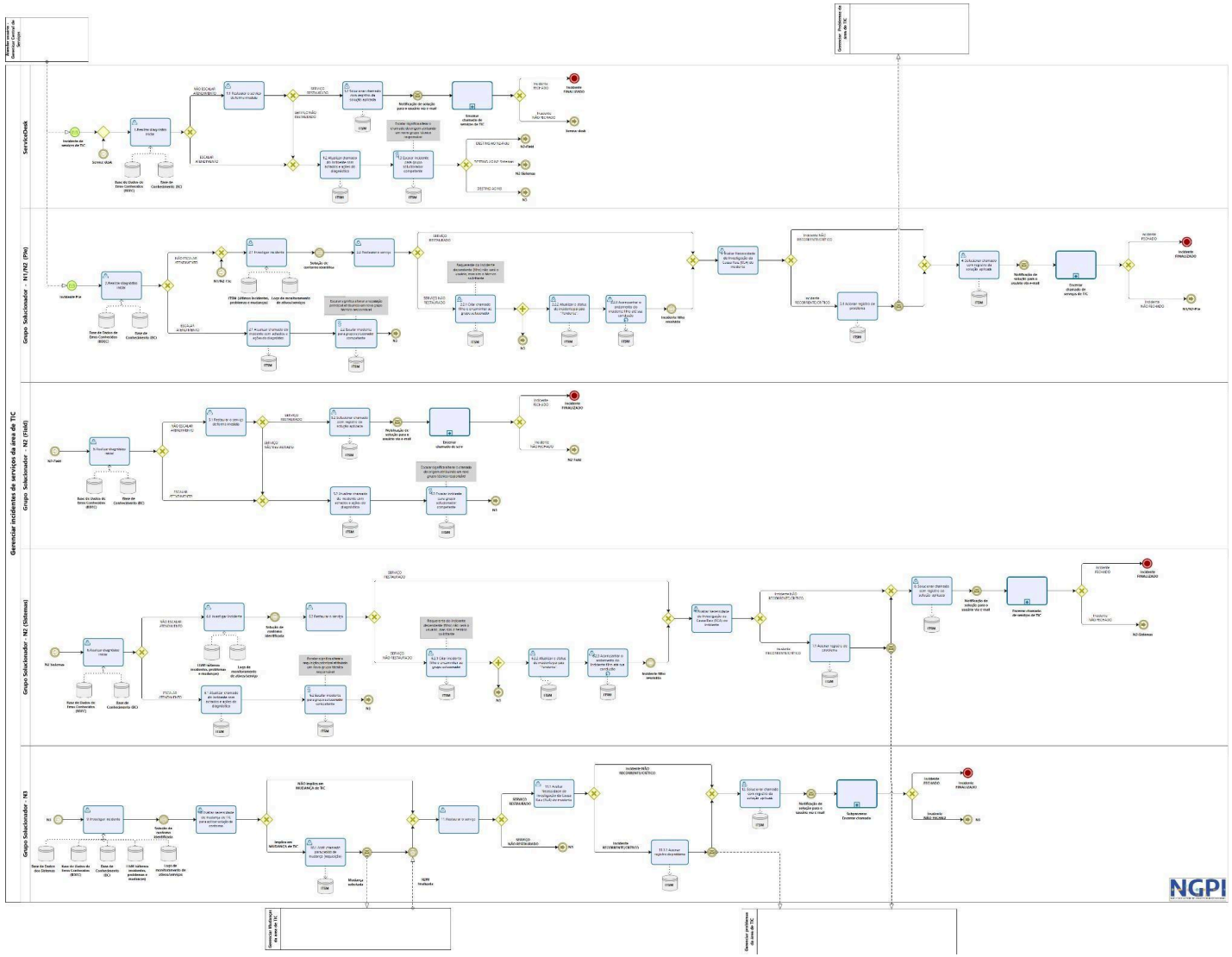

Figura 5 - Mapa do subprocesso 'Gerenciar incidentes da área de TIC'

Fonte: Dos autores

A Figura 6 apresenta o mapa do **subprocesso de trabalho** '**Encerrar chamado**':

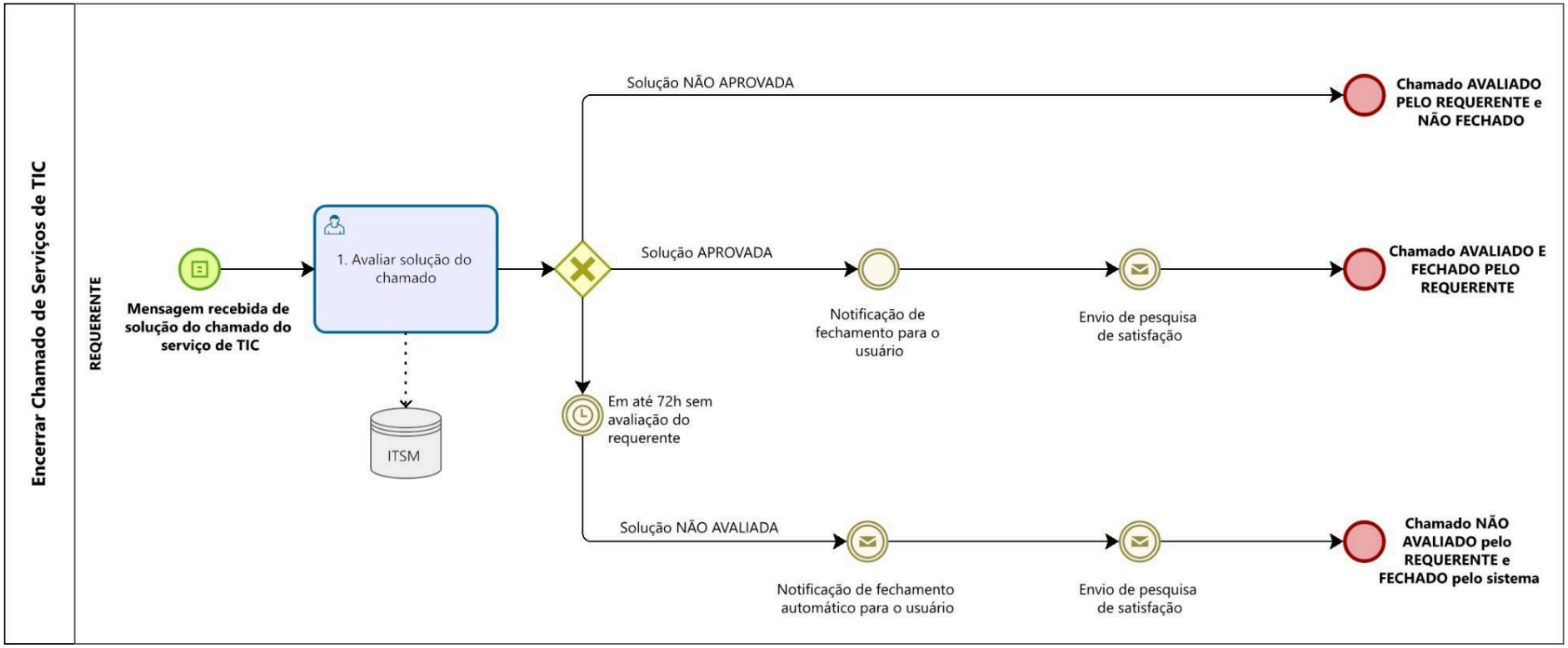

Figura 6 - Mapa do subprocesso 'Encerrar chamado'
Fonte: Dos autores

10.1 Descrição das atividades 'Gerenciar incidentes da área de TIC'

O Quadro 1 apresenta a descrição de cada uma das atividades que integram o subprocesso **'Gerenciar incidentes da área de TIC'** indicando o objetivo, o responsável, a entrada, o procedimento e a saída.

Atividade	Objetivo	Responsável	Entrada	Procedimento	Saída
Service Desk					
1. Realizar diagnóstico inicial	Verificar rapidamente a natureza do incidente e validar informações.	Service Desk (N1 - Geral)	Incidente registrado	Validar dados informados; consultar o BDEC e realizar análise inicial	Decisão sobre continuidade do atendimento ou necessidade de escalar
NÃO ESCALAR ATENDIMENTO					
1.1 Restaurar o serviço de forma imediata	Restabelecer rapidamente a operação normal do serviço, reduzindo o impacto ao usuário.	Service Desk (N1 - Geral)	Incidente diagnosticado. Atendimento não será escalado	Verificar se há solução, aplicar a solução imediata conforme conhecimento técnico ou instruções do BC/BDEC e testar se o serviço foi restabelecido	Avaliar se o serviço foi ou não restaurado
ESCALAR ATENDIMENTO					
SERVIÇO NÃO RESTAURADO					
1.2 Atualizar chamado do incidente com achados e ações do diagnóstico	Garantir registro completo para subsidiar a investigação pelos próximos níveis de suporte.	Service Desk (N1 - Geral)	Tentativas de solução sem sucesso; necessidade de acionamento de outro grupo solucionador.	Registrar ações já realizadas; Descrever testes feitos e resultados observados; Anexar evidências (prints, logs, mensagens de erro); Atualizar histórico do incidente para facilitar continuidade do atendimento.	Incidente atualizado com informações completas de diagnóstico.
1.3 Escalar incidente para grupo solucionador competente	Encaminhar o incidente para o nível adequado para continuidade da análise e restauração do serviço.	Service Desk (N1 - Geral)	Incidente atualizado com diagnóstico inicial e ações realizadas.	Identificar o grupo solucionador responsável pelo serviço afetado; Atribuir o incidente para o grupo correto.	Incidente atribuído ao grupo solucionador apropriado (N2-Field ou ND-Sistemas ou N3)
SERVIÇO RESTAURADO					
1.2 Solucionar chamado com registro da solução aplicada	Documentar a solução efetivamente aplicada para transparência e histórico.	Service Desk (N1 - Geral)	Serviço restaurado no atendimento imediato.	Registrar as ações executadas, comandos aplicados, testes e resultados; Confirmar a normalização do serviço. Solucionar o chamado no ITSM	Registro do incidente atualizado com solução aplicada. Notificação de solução para o usuário

					via e-mail
1.3 Encerrar chamado	Finalizar oficialmente o atendimento do incidente no ITSM.	Service Desk (N1 - Geral)	Notificação de solução para o usuário via e-mail	Subprocesso de encerrar chamado de TIC	Incidente fechado ou incidente não fechado no sistema (retorna ao service-desk)
Grupo Solucionador - N1/N2 (PJe)					
2. Realizar diagnóstico inicial	Verificar rapidamente a natureza do incidente e validar informações.	N1/N2 PJe	Incidente registrado.	Validar dados informados; Consultar BDEC / Base de Conhecimento; Realizar testes iniciais.	Decisão sobre continuidade do atendimento ou necessidade de escalar
ESCALAR ATENDIMENTO					
2.1 Atualizar chamado do incidente com achados e ações do diagnóstico	Registrar de forma clara e completa todas as ações realizadas e evidências coletadas, garantindo continuidade adequada da investigação nos próximos níveis de suporte.	N1/N2 PJe	Incidente diagnosticado. Necessidade de escalar incidente	Registrar no ITSM todas as ações executadas no diagnóstico; Incluir evidências: logs, prints, mensagens do sistema ou resultados de teste	Incidente atualizado com informações técnicas completas e histórico detalhado do atendimento.
2.2 Escalar incidente para grupo solucionador competente	Encaminhar o incidente ao nível técnico adequado para solucionar a falha, assegurando a continuidade eficiente do atendimento.	N1/N2 PJe	Incidente atualizado com diagnóstico e ações executadas; Conclusão de que é necessária atuação de um grupo com maior especialização ou permissões.	Atribuir o incidente no ITSM para o grupo competente	Incidente atribuído ao grupo solucionador responsável pelo próximo nível de tratamento (N3)
NÃO ESCALAR ATENDIMENTO					
2.1 Investigar incidente	Identificar a causa do incidente, analisando informações técnicas para possibilitar a restauração do serviço sem necessidade de escalonamento.	N1/N2 PJe	Incidente diagnosticado. Incidente não escalado	Analisar detalhes do incidente no sistema ITSM; Avaliar logs, registros do sistema PJe, comportamento da aplicação e possíveis inconsistências; Consultar documentação, base de conhecimento e erros conhecidos (BDEC)	Solução de contorno identificada

2.2 Restaurar o serviço	Normalizar o funcionamento aplicando solução definitiva ou de contorno	N1/N2 PJe	Ação corretiva identificada; Instruções da base de conhecimento, procedimentos internos ou solução documentada.	Aplicar correção ou procedimento necessário; Realizar testes para validar a normalização do serviço; Confirmar com o usuário, quando aplicável, que a indisponibilidade ou falha foi resolvida	Avaliar se o serviço foi ou não restaurado
SERVIÇO RESTAURADO					
SERVIÇO NÃO RESTAURADO					
2.2.1 Criar chamado filho e encaminhar ao grupo solucionador	Acionar formalmente o grupo técnico adequado para tratar a causa do incidente, mantendo o controle do processo por meio de um chamado filho	N1/N2 PJe	Identificação de que a solução necessita de intervenção de outro grupo	Criar um chamado filho vinculado ao incidente pai no sistema ITSM; Registrar todos os achados do diagnóstico, incluindo logs, prints, erros e hipóteses	Chamado-filho criado, documentado e atribuído ao grupo solucionador competente.
2.2.2 Atualizar o status do incidente pai para “Pendente”.	Registrar que o incidente pai aguarda a conclusão do chamado filho, mantendo rastreabilidade e clareza no andamento.	N1/N2 PJe	Chamado filho criado e encaminhado; Incidente pai em tratamento pelo N1/N2	Alterar o status do incidente pai para **“Pendente”**; Indicar, no campo de atualização, que o incidente aguarda resultado do chamado filho; Garantir que o vínculo entre pai e filho esteja registrado corretamente para rastreamento.	Incidente pai atualizado para status “Pendente” e aguardando retorno.
2.2.3 Acompanhar o andamento do incidente filho até sua conclusão	Manter visibilidade do progresso e atuando em caso de atrasos ou inconsistências.	N1/N2 PJe	Chamado filho em andamento no grupo técnico responsável; Status do incidente pai como “Pendente”.	Monitorar atualizações feitas pelo grupo solucionador no chamado filho; Interagir com o grupo responsável quando necessário para esclarecimentos ou solicitações adicionais	Incidente filho concluído e incidente pai pronto para andamento ou encerramento.

3. Avaliar Necessidade de Investigação da Causa Raiz (RCA) do incidente	Determinar se o incidente tratado apresenta características que justifiquem a abertura de um Registro de Problema, visando identificar e eliminar a causa raiz, especialmente em casos recorrentes ou de alto impacto.	N1/N2 PJe	Evidências sobre falhas repetitivas, impacto elevado ou solução apenas temporária	Analisar se o incidente ocorreu repetidas vezes para o mesmo serviço ou usuário (recorrência); Verificar se a solução aplicada é temporária, indicando ausência de conhecimento da causa-raiz	Definição sobre a necessidade ou não de abertura de um Problema

Incidente NÃO RECORRENTE/CRÍTICO					
Incidente RECORRENTE/CRÍTICO					
3.1 Acionar registro de problema	Formalizar a necessidade de investigação da causa raiz quando o incidente é recorrente, crítico ou apresenta risco de nova ocorrência, possibilitando o tratamento adequado pelo processo de Problemas.	N1/N2 PJe	Incidente identificado como **recorrente** ou **de alto impacto;** Indícios de causa desconhecida ou solução apenas temporária	Dar início ao subprocesso de problemas de TIC	Processo de problema acionado
4. Solucionar chamado com registro da solução aplicada	Documentar de forma completa e padronizada a solução aplicada ao incidente, garantindo rastreabilidade, transparência e histórico para atendimentos futuros.	N1/N2 PJe	Serviço restaurado após ação corretiva ou solução de contorno. Evidências da normalização do incidente.	Registrar detalhadamente a solução implementada no sistema ITSM. Atualizar o incidente para indicar que a falha foi sanada. Solucionar o chamado no sistema ITSM	Incidente atualizado com a solução final registrada. Notificação de solução para o usuário via e-mail
Subprocesso Encerrar chamado	Finalizar oficialmente o atendimento do incidente no ITSM.	N1/N2 PJe	Notificação de solução para o usuário via e-mail	Subprocesso de encerrar chamado de TIC	Incidente fechado ou incidente não fechado no sistema (retornar para N1/N2 PJe)
Grupo Solucionador - N2 (Field)					

5. Realizar diagnóstico inicial	Avaliar a situação reportada no incidente, identificando possíveis causas relacionadas a equipamentos, infraestrutura local, rede, conectividade ou componentes físicos presentes no ambiente do usuário.	N2 - Field	Incidente escalonado pelo Service Desk N1 - geral	Analisar detalhes técnicos registrados no incidente antes de deslocamento; Realizar atendimento presencial para inspeção do equipamento; Registrar informações importantes sobre o comportamento do erro e eventuais limitações do equipamento	Decisão sobre continuidade do atendimento ou necessidade de escalar
NÃO ESCALAR ATENDIMENTO					

5.1 Restaurar o serviço de forma imediata	Restabelecer rapidamente o funcionamento do serviço afetado, aplicando ações corretivas diretas e dentro do escopo de atuação do N2 (Field)	N2 - Field	Incidente direcionado ao N2 (Field). Informações coletadas no diagnóstico inicial	Aplicar ações técnicas imediatas para corrigir a falha identificada. Realizar ajustes, substituições, reconfigurações ou intervenções locais necessárias. Testar o funcionamento após a intervenção para assegurar que o serviço foi efetivamente restaurado. Registrar no chamado as ações adotadas para a restauração.	Avaliar se o serviço foi ou não restaurado
ESCALAR ATENDIMENTO					
SERVIÇO NÃO RESTAURADO					
5.2 Atualizar chamado do incidente com achados e ações do diagnóstico	Registrar de forma clara e completa todas as informações identificadas no diagnóstico, garantindo rastreabilidade e subsídios para o próximo grupo solucionador.	N2 - Field	Incidente sem restauração do serviço e com necessidade de escalar	Documentar no chamado os sintomas, possíveis causas e limitações encontradas. Registrar todas as ações realizadas até o momento, mesmo que sem sucesso.	Chamado atualizado com achados e ações executadas
5.3 Escalar incidente para grupo solucionador competente	Encaminhar o incidente ao grupo técnico apropriado para continuidade do atendimento, garantindo que a solução seja tratada no nível adequado.	N2 - Field	Incidente atualizado	Garantir que todas as informações relevantes estejam devidamente registradas para continuidade sem retrabalho e atribuir o incidente ao N3	Incidente atribuído ao N3

SERVIÇO RESTAURADO					
5.2 Solucionar chamado com registro da solução aplicada	Registrar de forma clara e completa a solução utilizada para restaurar o serviço, garantindo rastreabilidade e histórico para consultas futuras.	N2 - Field	Serviço restaurado. Diagnóstico e ações executadas	Registrar detalhadamente a solução que restaurou o serviço. Confirmar com o usuário que o serviço voltou ao funcionamento normal. Solucionar o incidente no ITSM	Incidente atualizado e solucionado. Notificação de solução para o usuário via e-mail
Subprocesso Encerrar chamado	Finalizar oficialmente o atendimento do incidente no ITSM.	N2 - Field	Notificação de solução para o usuário via e-mail	Subprocesso de encerrar chamado de TIC	Incidente fechado ou incidente não fechado no sistema (retornar para N2 Field)
Grupo Solucionador - N2 (Sistemas)					
6. Realizar diagnóstico inicial	Restabelecer o funcionamento do serviço afetado, aplicando ações corretivas diretas e dentro do escopo de atuação do N2 Sistemas	N2 - Sistemas	Incidente direcionado ao N2 - Sistemas. Informações coletadas no diagnóstico inicial	Aplicar ações técnicas para corrigir a falha identificada. Realizar ajustes, substituições, reconfigurações ou intervenções locais necessárias. Testar o funcionamento após a intervenção para assegurar que o serviço foi efetivamente restaurado. Registrar no chamado as ações adotadas para a restauração.	Decisão sobre continuidade do atendimento ou necessidade de escalar
ESCALAR ATENDIMENTO					
6.1 Atualizar chamado do incidente com achados e ações do diagnóstico	Registrar de forma clara e completa todas as evidências encontradas e as ações preliminares realizadas, garantindo rastreabilidade e fornecendo subsídios ao próximo grupo solucionador.	N2 - Sistemas	Diagnóstico realizado; Necessidade de escalar	Registrar ações preliminares executadas; Garantir que o chamado esteja completo e padronizado antes do escalonamento	Chamado atualizado com diagnóstico e ações realizadas

6.2 Escalar incidente para grupo solucionador competente	Encaminhar o incidente ao grupo N3 com competência técnica adequada para continuidade do atendimento, evitando atrasos e garantindo a correta tratativa.	N2 - Sistemas	Chamado atualizado com diagnóstico e ações realizadas	Atribuir o incidente pelo sistema ITSM para o grupo N3 responsável	Incidente escalado ao grupo solucionador N3 competente
NÃO ESCALAR ATENDIMENTO					
6.1 Investigar incidente	Realizar análise técnica aprofundada para identificar a causa do incidente e determinar a ação necessária para restaurar o serviço dentro do escopo do N2 (Sistemas).	N2 - Sistemas	Diagnóstico realizado; Não escalar atendimento	Examinar detalhadamente comportamentos inconsistentes ou erros reportados.	Solução de contorno identificada

6.2 Restaurar o serviço	Restabelecer o funcionamento normal do sistema aplicando correções técnicas dentro do escopo do N2 (Sistemas), garantindo a normalização do ambiente.	N2 - Sistemas	Solução de contorno identificada	Aplicar a correção necessária	Avaliar se o serviço foi ou não restaurado
SERVIÇO NÃO RESTAURADO					
6.2.1 Criar incidente filho e encaminhar ao grupo solucionador	Registrar uma nova ocorrência vinculada ao incidente principal para tratamento por um grupo solucionador especializado, mantendo o controle e a rastreabilidade do atendimento.	N2 - Sistemas	Incidente sem restauração do serviço e com necessidade de atuação de grupo especializado	Criar um incidente filho no sistema ITSM, vinculando-o ao incidente pai. Registrar no incidente filho todas as informações relevantes: diagnóstico, sintomas, evidências, logs e análises já realizadas.	Incidente filho criado e encaminhado ao grupo N3 competente
6.2.2 Atualizar o status do incidente pai para “Pendente”	Indicar que o incidente principal aguarda a solução do incidente filho	N2 - Sistemas	Incidente filho criado e encaminhado ao N3	Atualizar o status do incidente pai para “Pendente” no ITSM. Informar que o incidente está vinculado a um incidente filho ainda em andamento.	Incidente pai atualizado para status “Pendente” e histórico do incidente devidamente registrado

6.2.3 Acompanhar o andamento do incidente filho até sua conclusão	Monitorar a evolução do atendimento realizado pelo grupo solucionador do incidente filho, garantindo continuidade e retorno ao incidente pai após a conclusão.	N2 - Sistemas	Incidente filho em andamento pelo grupo solucionador competente	Acompanhar periodicamente o progresso do incidente filho. Interagir com o grupo solucionador quando necessário para esclarecimentos adicionais. Após a conclusão do incidente filho, retomar o tratamento do incidente pai e seguir o fluxo	Incidente filho resolvido
7. Avaliar Necessidade de Investigação da Causa Raiz (RCA) do incidente	Determinar se o incidente ocorrido apresenta criticidade, impacto ou recorrência suficientes para justificar a abertura de um registro de problema para investigação mais profunda da causa raiz.	N2 - Sistemas	Incidente tratado pelo N2 (Sistemas), restaurado ou não	Definir se há necessidade de investigação formal de causa raiz por meio do processo de Gerenciamento de Problemas.	Definição sobre a necessidade ou não de abertura de um Problema
Incidente NÃO RECORRENTE/CRÍTICO					

Incidente RECORRENTE/CRÍTICO					
7.1 Acionar registro de problema	Formalizar a necessidade de investigação da causa raiz quando o incidente é recorrente, crítico ou apresenta risco de nova ocorrência, possibilitando o tratamento adequado pelo processo de Problemas.	N2 - Sistemas	Incidente identificado como **recorrente** ou **de alto impacto;** Indícios de causa desconhecida ou solução apenas temporária	Dar início ao subprocesso de problemas de TIC	Processo de problema acionado
8. Solucionar chamado com registro da solução aplicada	Documentar de forma completa e padronizada a solução aplicada ao incidente, garantindo rastreabilidade, transparência e histórico para atendimentos futuros.	N2 - Sistemas	Serviço restaurado após ação corretiva ou solução de contorno. Evidências da normalização do incidente.	Registrar detalhadamente a solução implementada no sistema ITSM. Atualizar o incidente para indicar que a falha foi sanada. Solucionar o chamado no sistema ITSM	Incidente atualizado com a solução final registrada. Notificação de solução para o usuário via e-mail

Subprocesso Encerrar chamado	Finalizar oficialmente o atendimento do incidente no ITSM.	N2 - Sistemas	Notificação de solução para o usuário via e-mail	Subprocesso de encerrar chamado de TIC de encerrar incidente de TIC	Incidente fechado ou incidente não fechado no sistema (retornar para N2 - Sistemas)
Grupo Solucionador - N3					
9. Investigar incidente	Realizar uma análise técnica avançada e aprofundada do incidente, identificando causas potenciais ou definitivas, incluindo falhas complexas que não puderam ser tratadas pelos níveis anteriores.	N3 (CSI / CIT)	Incidente escalado	Revisar todo o histórico do incidente, incluindo ações anteriores e tentativas de solução. Consultar equipes especializadas, fornecedores ou documentação técnica avançada. Registrar no incidente todas as análises, achados técnicos e evidências.	Registro atualizado no incidente com resultados da investigação
10. Avaliar necessidade de mudança de TIC para aplicar solução de contorno	Determinar se a solução de contorno identificada exige a execução de uma mudança formal (RDM) para implementação segura no ambiente.	N3 (CSI / CIT)	Resultado da investigação técnica. Identificação de solução de contorno potencial	Avaliar se a aplicação da solução requer abertura de uma **Requisição de Mudança (RDM)**.	Decisão sobre a necessidade ou não de mudança de TIC

NÃO implica em MUDANÇA de TIC					
Implica em MUDANÇA de TIC					
10.1 Abrir chamado para pedido de mudança (requisição)	Formalizar a necessidade de uma mudança de TIC (RDM) para aplicar a solução de contorno ou correção identificada, garantindo análise, aprovação e execução conforme o processo de Gerenciamento de Mudanças.	N3 (CSI / CIT)	Avaliação realizada na atividade 12, indicando que a ação necessária implica mudança de TIC	Acionar o subprocesso de gerenciamento de mudanças de TIC	RDM finalizada

11. Restaurar o serviço	Realizar ação necessária para restabelecer o serviço	N3 (CSI / CIT)	Identificada a necessidade ou não de executar mudança de TIC	Aplicar solução de contorno e Confirmar o restabelecimento da normalidade do serviço	Avaliado se o serviço foi restaurado. Se não foi restaurado, retorna para o N3
SERVIÇO NÃO RESTAURADO					
SERVIÇO RESTAURADO					
11.1 Avaliar Necessidade de Investigação da Causa Raiz (RCA) do incidente	Determinar se o incidente ocorrido apresenta criticidade, impacto ou recorrência suficientes para justificar a abertura de um registro de problema para investigação mais profunda da causa raiz.	N3 (CSI / CIT)	Incidente tratado pelo N3), restaurado ou não	Definir se há necessidade de investigação formal de causa raiz por meio do processo de Gerenciamento de Problemas.	Definição sobre a necessidade ou não de abertura de um Problema
Incidente NÃO RECORRENTE/CRÍTICO					
Incidente RECORRENTE/CRÍTICO					
11.1.1 Acionar registro de problema	Formalizar a necessidade de investigação da causa raiz quando o incidente é recorrente, crítico ou apresenta risco de nova ocorrência, possibilitando o tratamento adequado pelo processo de Problemas.	N3 (CSI / CIT)	Incidente identificado como **recorrente** ou **de alto impacto;** Indícios de causa desconhecida ou solução apenas temporária	Dar início ao subprocesso de problemas de TIC	Processo de problema acionado
12. Solucionar chamado com registro da solução aplicada	Documentar de forma completa e padronizada a solução aplicada ao incidente, garantindo rastreabilidade, transparência e histórico para atendimentos futuros.	N3 (CSI / CIT)	Serviço restaurado após ação corretiva ou solução de contorno. Evidências da normalização do incidente.	Registrar detalhadamente a solução implementada no sistema ITSM. Atualizar o incidente para indicar que a falha foi sanada. Solucionar o chamado no sistema ITSM	Incidente atualizado com a solução final registrada. Notificação de solução para o usuário via e-mail

Subprocesso Encerrar chamado	Finalizar oficialmente o atendimento do incidente no ITSM.	N3 (CSI / CIT)	Notificação de solução para o usuário via e-mail	Subprocesso de encerrar chamado de TIC de encerrar incidente de TIC	Incidente fechado ou incidente não fechado no sistema (retornar para N3)

Quadro 1 - Descrição das atividades do subprocesso 'Gerenciar incidentes da área de TIC'.
Fonte: elaborado pelos autores

10.2 Descrição das atividades 'Encerrar chamado'

O Quadro 2 apresenta a descrição de cada uma das atividades que integram o subprocesso **'Encerrar chamado'** indicando o objetivo, o responsável, a entrada, o procedimento e a saída.

Atividade	Objetivo	Responsável	Entrada	Procedimento	Saída
1. Avaliar solução do chamado	Registrar a avaliação do requerente quanto à solução aplicada ao chamado e dar o devido encaminhamento ao encerramento — seja por aprovação, reprovação ou ausência de avaliação dentro do prazo.	Requerente	Mensagem de notificação ao requerente informando que o chamado foi solucionado no ITSM. Disponibilização da opção de avaliar a solução no sistema.	O requerente acessa o chamado solucionado no ITSM, seleciona uma das opções: Aprovar ou Reprovar	Quando **aprovado**: Chamado avaliado e fechado pelo requerente. Quando **reprovado**: Chamado avaliado e não fechado. Quando **não avaliado em até 72h**: Chamado não avaliado e fechado automaticamente pelo sistema

Quadro 2 - Descrição das atividades do subprocesso 'Encerrar chamado'.
Fonte: elaborado pelos autores.

11 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DOS SUBPROCESSOS

O Quadro 3 detalha numa Matriz de RACI as responsabilidades dos atores envolvidos no subprocesso '**Gerenciar incidentes da área de TIC**'.

Legenda:

- **R** = Responsável (executa a atividade)
- **A** = Aprovador / Autoridade final
- **C** = Consultado (fornece informação técnica ou validação)
- **I** = Informado (recebe comunicação sobre o andamento ou resultado)

Atividade	Requerente	Service Desk N1	PJe N1/N2	N2 - Field	N2 - Sistemas	N3
Service Desk						
1. Realizar diagnóstico inicial	I	R/A	-	-	-	-
1.1 Restaurar o serviço de forma imediata	I	R/A	-	-	-	-
1.2 Atualizar chamado do incidente com achados e ações do diagnóstico	I	R/A	-	-	-	-
1.3 Escalar incidente para grupo solucionador competente	I	R/A	-	C/I	C/I	C/I
1.2 Solucionar chamado com registro da solução aplicada	I	R/A	-	-	-	-
1.3 Encerrar incidente	I	R/A	-	-	-	-
Grupo Solucionador - N1/N2 (PJe)						
2. Realizar diagnóstico inicial	I	-	R/A	-	-	-
2.1 Atualizar chamado do incidente com achados e ações do diagnóstico	I	-	R/A	-	-	-

Atividade	Requerente	Service Desk N1	PJe N1/N2	N2 - Field	N2 - Sistemas	N3
2.2 Escalar incidente para grupo solucionador competente	I	-	R/A	-	-	C/I
2.1 Investigar incidente	I	-	R/A	-	-	-
2.2 Restaurar o serviço	I	-	R/A	-	-	-
2.2.1 Criar chamado filho e encaminhar ao grupo solucionador	I	-	R/A	-	-	C/I
2.2.2 Atualizar o status do incidente pai para “Pendente”.	I	-	R/A	-	-	-
2.2.3 Acompanhar o andamento do incidente filho até sua conclusão	I	-	R/A	-	-	C
3. Avaliar Necessidade de Investigação da Causa Raiz (RCA) do incidente	-	-	R/A	-	-	-
3.1 Acionar registro de problema	-	-	R/A	-	-	I
4. Solucionar chamado com registro da solução aplicada	I	-	R/A	-	-	-
Subprocesso Encerrar chamado	I	-	R/A	-	-	-
Grupo Solucionador - N2 (Field)						
5. Realizar diagnóstico inicial	I	-	-	R/A	-	-
5.1 Restaurar o serviço de forma imediata	I	-	-	R/A	-	-
5.2 Atualizar chamado do incidente com achados e ações do diagnóstico	I	-	-	R/A	-	-
5.3 Escalar incidente para grupo solucionador competente	I	-	-	R/A	-	C/I
5.2 Solucionar chamado com registro da solução aplicada	I	-	-	R/A	-	-

Atividade	Requerente	Service Desk N1	PJe N1/N2	N2 - Field	N2 - Sistemas	N3
5.3 Encerrar incidente	I	-	-	R/A	-	-
Grupo Solucionador - N2 (Sistemas)						
6. Realizar diagnóstico inicial	I	-	-	-	R/A	-
6.1 Atualizar chamado do incidente com achados e ações do diagnóstico	I	-	-	-	R/A	-
6.2 Escalar incidente para grupo solucionador competente	I	-	-	-	R/A	C/I
6.1 Investigar incidente	I	-	-	-	R/A	-
6.2 Restaurar o serviço	I	-	-	-	R/A	-
6.2.1 Criar incidente filho e encaminhar ao grupo solucionador	I	-	-	-	R/A	C/I
6.2.2 Atualizar o status do incidente pai para “Pendente”	I	-	-	-	R/A	-
6.2.3 Acompanhar o andamento do incidente filho até sua conclusão	I	-	-	-	R/A	C
7. Avaliar Necessidade de Investigação da Causa Raiz (RCA) do incidente	-	-	-	-	R/A	-
7.1 Acionar registro de problema	-	-	-	-	R/A	I
8. Solucionar chamado com registro da solução aplicada	I	-	-	-	R/A	-
Subprocesso Encerrar chamado	I	-	-	-	R/A	-
Grupo Solucionador - N3						
9. Investigar incidente	I	-	-	-	-	R/A

Atividade	Requerente	Service Desk N1	PJe N1/N2	N2 - Field	N2 - Sistemas	N3
10. Avaliar necessidade de mudança de TIC para aplicar solução de contorno	I	-	-	-	-	R/A
10.1 Abrir chamado para pedido de mudança (requisição)	I	-	-	-	-	R/A
11. Restaurar o serviço	I	-	-	-	-	R/A
11.1 Avaliar Necessidade de Investigação da Causa Raiz (RCA) do incidente	-	-	-	-	-	R/A
11.1.1 Acionar registro de problema	-	-	-	-	-	R/A
12. Solucionar chamado com registro da solução aplicada	I	-	-	-	-	R/A
Subprocesso Encerrar chamado	I	-	-	-	-	R/A

Quadro 3 - Matriz de responsabilidades de ‘Gerenciar incidentes da área de TIC’.
Fonte: elaborado pelos autores.

Quadro 4 detalha numa Matriz de RACI as responsabilidades dos atores envolvidos no subprocesso '**Encerrar chamado**’.

Atividade	Requerente	Service Desk N1	N2 - Field	PJe N1/N2	N3
1. Avaliar solução do chamado	A/R	I	I	I	I

Quadro 4 - Matriz de responsabilidades do subprocesso de trabalho ‘Encerrar chamado’.
Fonte: elaborado pelos autores.

12 INTERFACE COM OUTROS SUBPROCESSOS

O Processo de Gerenciamento de Incidentes mantém interfaces diretas com outros processos de Gerenciamento de Serviços de TIC, assegurando o restabelecimento rápido dos serviços impactados, a correta categorização dos chamados e a comunicação efetiva entre as equipes envolvidas.

12.1 Interface com Gerenciar a Central de Serviços

A interface entre o Gerenciamento de Incidentes e a Central de Serviços ocorre no ponto inicial do atendimento ao usuário. A Central de Serviços atua como o único canal de contato entre os usuários e a área de TIC, sendo responsável por receber, registrar e encaminhar as solicitações conforme sua natureza.

Nesta interface, cabe à Central de Serviços:

- Receber as solicitações dos usuários por meio dos canais disponíveis;
- Registrar o chamado no sistema ITSM, assegurando que todas as informações fornecidas pelo usuário estejam completas e precisas;
- Classificar a natureza da solicitação, distinguindo entre requisições de serviço e incidentes;

Nesta interação, o Gerenciamento de Incidentes assume o tratamento técnico do chamado a partir do momento em que ele é classificado como incidente pela Central de Serviços, garantindo o diagnóstico, a investigação e a restauração do serviço.

12.2 Interface com Gerenciar Mudança, Liberação e Implantação

A interface entre o Gerenciamento de Incidentes e o Gerenciamento de Mudança, liberação e implantação ocorre quando a solução de contorno ou definitiva de um incidente requer a implementação de uma mudança em componentes de TIC — como atualização de software, substituição de hardware, ajuste de configuração ou correção de falha em produção.

Nesta interface, cabe ao Gerenciamento de Incidentes:

- Identificar a necessidade de abertura de uma Requisição de Mudança (RDM) durante o tratamento do incidente;
- Abrir e vincular a RDM ao incidente original, incluindo justificativas e detalhes técnicos;
- Acompanhar a execução da mudança até a restauração completa do serviço e o encerramento do incidente.

Cabe ao Gerenciamento de Mudança, liberação e implantação:

- Avaliar, aprovar e coordenar a execução da mudança solicitada;
- Garantir que a mudança seja controlada, registrada e testada conforme as políticas da instituição;

Comunicar o resultado da mudança ao processo de incidentes, possibilitando o encerramento formal do chamado.

12.3 Interface com Gerenciar Problemas

A interface entre o Gerenciamento de Incidentes e o Gerenciamento de Problemas é estabelecida quando o incidente é identificado como recorrente, crítico ou sem causa raiz conhecida. Nesse caso, a equipe de incidentes deve acionar o processo de problemas para análise aprofundada e prevenção de novas ocorrências.

Nesta interface, cabe ao Gerenciamento de Incidentes:

- Identificar incidentes candidatos à investigação de causa raiz (RCA);
- Acionar o processo de Gerenciamento de Problemas, registrando o problema no ITSM e vinculando-o ao incidente original;
- Compartilhar informações técnicas e evidências que subsidiem a análise de causa

raiz. Cabe ao Gerenciamento de Problemas:

- Investigar a causa raiz e propor soluções definitivas ou contornos documentados;
- Atualizar a Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC) e a Base de Conhecimento (BC) com as informações resultantes;
- Comunicar ao processo de incidentes quando uma solução definitiva estiver disponível para aplicação em ocorrências futuras.

13 MÉTRICAS E INDICADORES

PERCENTUAL DE INCIDENTES QUE FORAM RESOLVIDOS NOS TEMPOS ACORDADOS (CONFORME ANS)	
Objetivo	Medir a eficiência da TI em resolver incidentes dentro dos prazos acordados.
Tipo	porcentagem
Fórmula de cálculo	(quantidade de incidentes resolvidos dentro do prazo acordado / total de incidentes resolvidos) x 100
Periodicidade	Mensal
Meta	80%

Fonte: elaboração própria

TEMPO MÉDIO PARA RESOLUÇÃO DE INCIDENTES	
Objetivo	Demonstrar o tempo que um chamado leva para ser resolvido
Tipo	porcentagem
Fórmula de cálculo	tempo total até a resolução na ferramenta ITMS/ total de chamados com resolução no período)
Periodicidade	Mensal
Meta	10 hora

Fonte: elaboração própria

14 PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO – POP

Cada processo, dentro de sua criticidade, dá origem a um Procedimento Operacional Padrão – POP. Este documento detalha a nível de atividade cada processo e subprocesso. Não são necessários a todas as atividades.

Os POPs podem, e devem, ser alterados sempre que o procedimento for alterado, possivelmente até mais de uma vez por dia. Já a documentação do processo é mais estável, pois pode envolver mais de uma área.

Está em elaboração o POP dos incidentes relacionados ao PJe, que foi identificado como um incidente crítico.

15 GESTÃO DE REGISTROS

Nome do registro	Local de armazenamento	Pessoa responsável pelo armazenamento	Controles para proteção de registros	Tempo de retenção
Registro de incidente (em formato eletrônico)	ITMS	CAU	O Analista de Primeira Linha – N1 e o Analista de Segunda Linha – N2, assim como eventuais Nx têm o direito de adicionar/alterar o registro.	Permanente
Relatórios de monitoramento - TJMA	ITSM	CAU	CAU	Os relatórios são mantidos por [6 anos].
Relatórios de monitoramento - Contratado	GLPI	Preposto contrato	Preposto Contrato	Durante a vigência ou renovação do contrato.

Quadro 5 – Prazo de armazenamento dos registros de incidentes de TIC.
Fonte: Elaborado pelos autores

REFERÊNCIAS

Foram consultados os seguintes documentos técnicos para elaborar o presente manual descritivo do subprocesso de trabalho 'Gerenciar incidentes de serviços da área de TIC':

AXELOS. ITIL 4: IT Infrastructure Library — Edition 2024. London: The Stationery Office, 2024. Disponível em: inserir link. Acesso em: inserir data de acesso.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION; INTERNATIONAL ELECTROTECHNICAL COMMISSION. ISO/IEC 20000-1:2022: Tecnologia da informação - Gerenciamento de serviços - Parte 1: Requisitos do sistema de gerenciamento de serviços. Geneva: ISO, 2022. Disponível em: inserir link. Acesso em: inserir data de acesso.

MARANHÃO. PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO. Tribunal de Justiça. **Resolução GP nº 91, de 10 de novembro de 2023.** São Luís, 04 de dezembro de 2023. Institui a Cadeia de Valor do Poder Judiciário do Estado do Maranhão - PJMA. Disponível em: https://novogerenciador.tjma.jus.br/storage/arquivos/resolucoes_2023/resolucao_gp_n_91_de_10_de_novembro_de_2023_14_12_2023_00_42_12.pdf Acesso em: 06 de fevereiro de 2025.

MARANHÃO. PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO. Tribunal de Justiça. Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC). **Manual descritivo do subprocesso 'Gerenciar mudanças da área de TIC'.** São Luís, MA, 2025.

MARANHÃO. PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO. Tribunal de Justiça. Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC). **Manual descritivo do subprocesso 'Gerenciar requisições de serviço da área de TIC'.** São Luís, MA, 2025.

MARANHÃO. PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO. Tribunal de Justiça. Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC). **Manual descritivo do subprocesso 'Gerenciar ativos da área de TIC'.** São Luís, MA, 2025.

MARANHÃO. PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO. Tribunal de Justiça. Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC). **Manual descritivo do subprocesso 'Gerenciar portfólio de projetos de TIC'.** São Luís, MA, 2025.

MARANHÃO. PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO. Tribunal de Justiça. Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC). **Manual descritivo do subprocesso 'Gerenciar projetos de TIC'.** São Luís, MA, 2025.