



TRT-16ª REGIÃO

Coord. de Tecnologia da Informação e Comunicações

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DE TIC

AGOSTO/2020

HISTÓRICO DE VERSÕES

| # | DATA | DESCRIÇÃO |
|---|------------|---|
| 1 | 01/02/2017 | Criação do Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC |
| 2 | 26/08/2020 | Simplificação do processo e atualização do fluxo, descrição das atividades e indicadores. |

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1. Objetivo | 4 |
| 2. Aplicabilidade | 4 |
| 3. Termos e Definições | 4 |
| 4. Papéis e Responsabilidades | 4 |
| 5. Interface com outros processos | 5 |
| 6. Fluxos do Processo | 6 |
| 6.1. Fluxo Gerenciar Incidentes | 6 |
| 6.2. Fluxo Gerenciar Incidentes Graves | 7 |
| 7. Descrição das atividades | 8 |
| 7.1. Fluxo Gerenciar Incidentes | 8 |
| 7.2. Fluxo Gerenciar Incidentes Graves | 9 |
| 8. Matriz RACI | 11 |
| 9. Indicadores | 12 |
| 10. Divulgação dos resultados | 12 |

1. OBJETIVO

Este documento tem por objetivo estabelecer o **Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC** no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (TRT16), a fim de representar e descrever as atividades necessárias para restaurar as operações normais dos serviços de TIC, com o objetivo de minimizar o impacto adverso nas operações de negócio e garantir os níveis acordados de qualidade de serviço.

2. APLICABILIDADE

Tem aplicabilidade em todos os serviços de TIC prestadas pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações (CTIC) do TRT16 e suas unidades subordinadas.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

- **Base de Conhecimento:** banco de dados lógico contendo dados e informações usadas pelo SGCS (Sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço);
- **SGS:** Sistema de Gerenciamento de Serviços (sistema Assyst);
- **Incidente:** evento que não faz parte do funcionamento padrão de um serviço de TIC e que causa, ou pode causar, uma interrupção do serviço ou uma redução do seu nível de desempenho;
- **Incidente Grave:** são aqueles que causam grande impacto e exigem máxima urgência de atendimento. Assim, são os incidentes de maior prioridade possível e por este motivo demandam procedimentos excepcionais para atendimento.
- **TIC:** Tecnologia da Informação e Comunicação;
- **Catálogo de Serviços:** Relação dos serviços de TIC fornecidos pela CTIC;
- **Chamado:** necessidade registrada na Central de Serviços do TRT16;

4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

| PAPEL | RESPONSABILIDADE | RESPONSÁVEL |
|-------------------------|---|------------------------------------|
| Dono do Processo | <ul style="list-style-type: none"> ● Buscar a qualidade e eficiência geral do processo; ● Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados; ● Atuar na gestão de conflitos com as partes interessadas da demanda. | Chefe do Apoio de Governança de TI |

| | | |
|-------------------------------------|---|--|
| <p>Gerente de Incidentes</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Buscar a eficiência e a efetividade do processo; • Produzir informações gerenciais (indicadores); • Promover a execução das atividades do processo; • Manter o desenho e indicadores do processo atualizados; • Atuar e coordenar a resolução de incidentes graves. | <p>Chefe do Apoio de Relacionamento com o Cliente</p> |
| <p>Grupo Solucionador</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Atuar na solução e resolução de incidentes encaminhados para o seu grupo solucionador; • Manter os principais interessados informados sobre a sua atuação na resolução do incidente; • Acionar o fornecedor quando necessário e atuar na resolução do incidente em conjunto; • Registrar as ações corretivas e oportunidades de melhorias; | <p>Servidor/Analista do grupo solucionador responsável por resolver determinado incidente de um serviço (áreas de TIC e Central de Serviços)</p> |

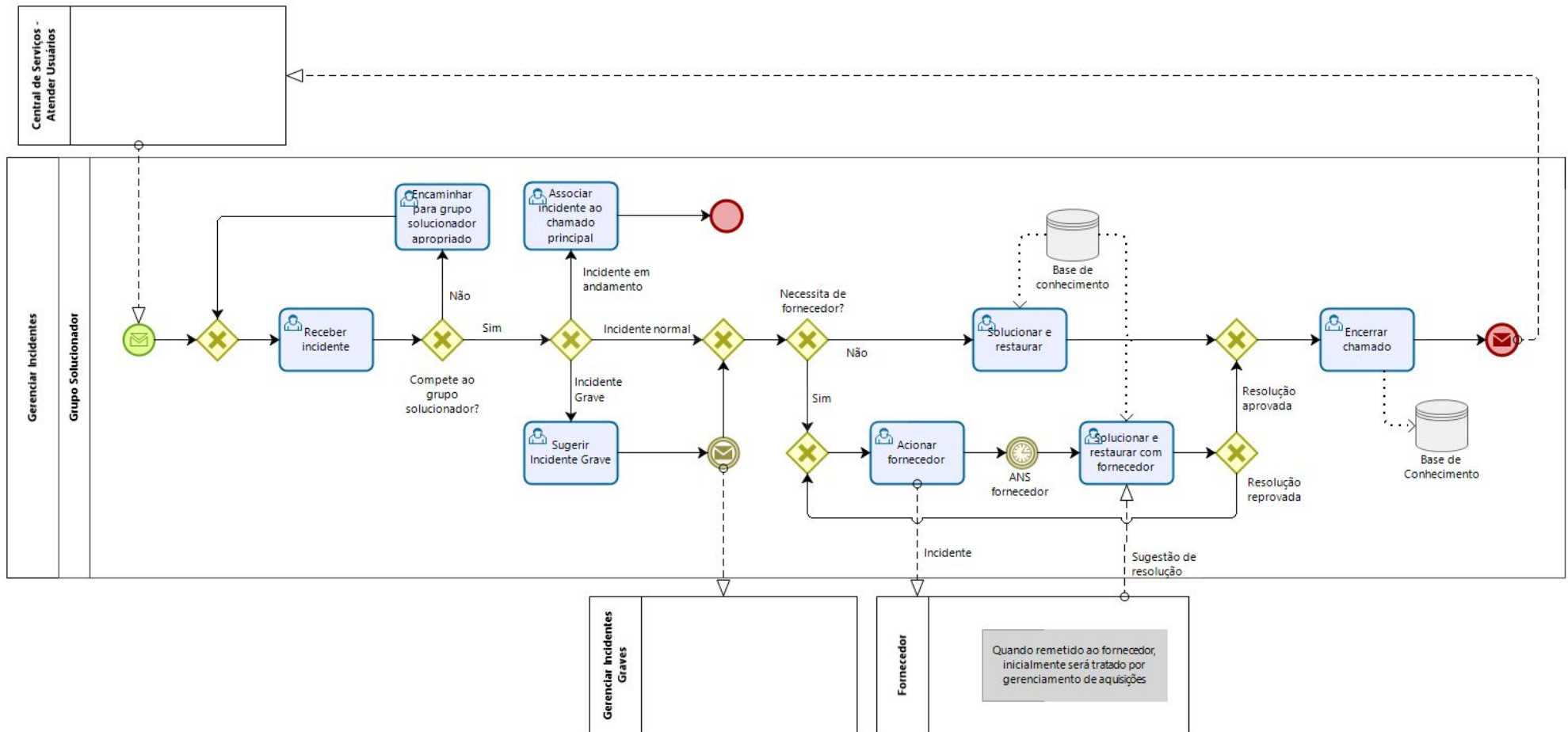
5. INTERFACE COM OUTROS PROCESSOS

A seguir estão descritas as principais interfaces do Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC com os demais processos de gestão de TIC do TRT16.

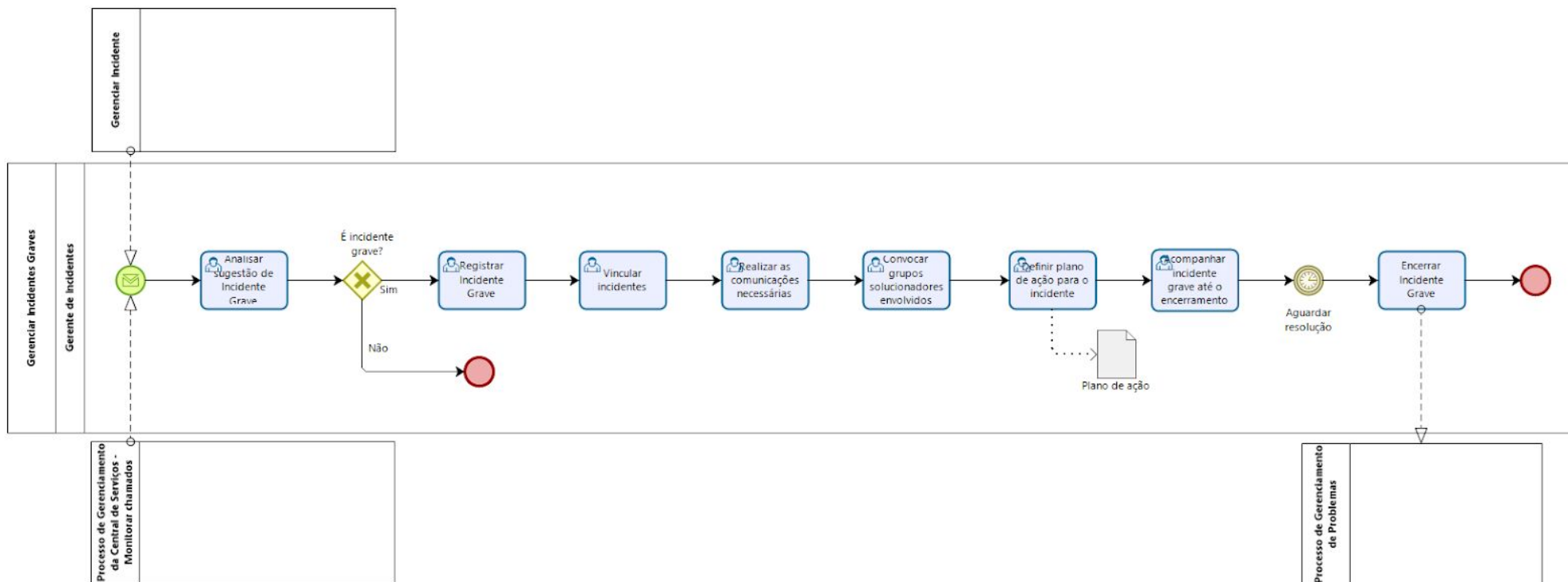
- **Processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC:** quando um chamado for identificado como um incidente em um serviço prestado pela CTIC, a Central de Serviços o direciona para o Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC.
- **Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC:** para todo o Incidente Grave, deve-se abrir uma sugestão de problema, que será tratado conforme o Processo de Gerenciamento de Problemas de TIC.

6. FLUXOS DO PROCESSO

6.1. FLUXO GERENCIAR INCIDENTES



6.2. FLUXO GERENCIAR INCIDENTES GRAVES



7. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

7.1. FLUXO GERENCIAR INCIDENTES

| ATIVIDADE | RESPONSÁVEL | DETALHAMENTO |
|---|--------------------|---|
| Receber incidente | Grupo Solucionador | <p>Entradas: Incidente aberto.</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O analista do grupo solucionador deve receber a solicitação de requisição de serviço do processo atender usuários e fazer uma análise prévia verificando se: <ul style="list-style-type: none"> ○ Necessita de aprovação de algum outro servidor/unidade; ○ Não necessita de aprovação e pode ser atendido; ○ Não compete ao grupo solucionador e deve ser redirecionado; <p>Saídas: Chamado (incidente) recebido</p> |
| Encaminhar para grupo solucionador apropriado | Grupo Solucionador | <p>Entradas: Incidente recebido</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Com as informações atualizadas, o analista do grupo solucionador, ao identificar que o incidente não compete ao seu grupo, deve encaminhá-lo para o grupo solucionador mais indicado. <p>Saídas: Chamado encaminhado a grupo solucionador</p> |
| Associar incidente ao chamado principal | Grupo Solucionador | <p>Entradas: Incidente recebido</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Associar o chamado do usuário ao chamado principal já registrado no SGS; • Comunicar ao usuário que o incidente já está sendo tratado, repassando as informações que estiverem disponíveis no chamado principal; <p>Saídas: Incidente associado a outro que já estava em atendimento</p> |
| Sugerir Incidente Grave | Grupo Solucionador | <p>Entradas: Incidente recebido</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caso o grupo solucionador identifique que o incidente é grave, o mesmo deve acionar o Gerente de Incidentes e sugerir o chamado como grave. <p>Saídas: Sugestão de incidente grave</p> |
| Solucionar e restaurar | Grupo Solucionador | <p>Entradas: Incidente recebido</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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; • Com base no diagnóstico, deve-se atuar na resolução do incidente, aplicando a solução definida e efetuar os testes necessários para verificar se o ambiente foi restaurado. |

| | | |
|---------------------------------------|--------------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> Atualizar o chamado no SGS, descrevendo de forma objetiva a sua atuação e a solução que foi aplicada para resolver o incidente <p>Saídas: Incidente solucionado</p> |
| Acionar fornecedor | Grupo Solucionador | <p>Entradas: Incidente recebido</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> Caso o grupo solucionador identifique que a resolução do incidente compete a um fornecedor externo (de serviços ou de infraestrutura), deve acionar o fornecedor conforme as regras estabelecidas no instrumento contratual, abrindo ordem de serviço ou chamado de suporte técnico, a depender do caso. 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. <p>Saídas: Ordem de serviço ou chamado de suporte técnico para fornecedor externo</p> |
| Solucionar e restaurar com fornecedor | Grupo Solucionador | <p>Entradas: Incidente recebido e Ordem de serviço ou chamado com fornecedor</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> Avaliar se a solução proposta pelo fornecedor externo está de acordo e pode ser implantada. Com base na solução do fornecedor, deve-se atuar na resolução do incidente, aplicando a solução definida e efetuar os testes necessários para verificar se o ambiente foi restaurado. <p>Saídas: Incidente solucionado</p> |
| Encerrar chamado | Grupo Solucionador | <p>Entradas: Incidente solucionado</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> Revisar se a classificação atribuída ao chamado está correta, realizando a devida adequação, se necessário; O grupo solucionador que atuou no tratamento do incidente deve registrar no SGS que o chamado foi resolvido, devendo, informar os itens de configuração envolvidos e corrigir a categorização do chamado, se necessário; Por fim, o grupo solucionador deve fechar o chamado e concluir o atendimento. <p>Saídas: Incidente encerrado</p> |

7.2. FLUXO GERENCIAR INCIDENTES GRAVES

| ATIVIDADE | RESPONSÁVEL | DETALHAMENTO |
|--------------------------------------|-----------------------|---|
| Analisar sugestão de Incidente Grave | Gerente de Incidentes | <p>Entradas: Sugestão de Incidente Grave</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> O Gerente de Incidentes ao receber a sugestão deve analisar em conjunto ao grupo solucionador responsável pelo serviço gerador do(s) incidente(s) e decidir se um Incidente Grave será aberto. <p>Saídas: Sugestão de Incidente Grave analisada</p> |
| Registrar Incidente Grave | Gerente de Incidentes | <p>Entradas: Sugestão de Incidente Grave analisada</p> |

| | | |
|---|-----------------------|---|
| | | <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> O Gerente de Incidentes deve registrar um novo chamado para gerenciar a resolução do incidente grave identificado. <p>Saídas: Incidente grave registrado</p> |
| Vincular incidentes | Gerente de Incidentes | <p>Entradas: Incidente grave registrado</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> Associar o(s) chamado(s) do(s) usuário(s) já registrados previamente que tratam do mesmo incidente grave ao novo chamado registrado pelo Gerente de Incidente; <p>Saídas: Chamado(s) associado(s) ao chamado (incidente grave)</p> |
| Realizar as comunicações necessárias | Gerente de Incidentes | <p>Entradas: Incidente grave</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicar o supervisor da central de serviços por e-mail e/ou telefone, para que ele tome as devidas providências. Comunicar os principais interessados do serviço, bem como os usuário que o incidente já está sendo tratado, repassando as informações que estiverem disponíveis;. <p>Saídas: informação (email e/ou telefone) para os interessados</p> |
| Convocar grupos solucionadores envolvidos | Gerente de Incidentes | <p>Entradas: Incidente grave</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> Criar e convocar os grupos solucionadores relacionados ao serviço com o incidente grave. <p>Saídas: Grupos solucionadores convocados</p> |
| Definir plano de ação para o incidente | Gerente de Incidentes | <p>Entradas: Incidente grave</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Saídas: Plano de ação para tratamento do incidente grave</p> |
| Acompanhar incidente grave até o encerramento | Gerente de Incidentes | <p>Entradas: Incidente grave e Plano de ação para tratamento do incidente grave</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> Acompanhar o incidente grave até a sua resolução, mantendo-se informado sobre o andamento das atividades e efetuando os escalonamentos necessários; Manter acionamento constante junto aos grupos solucionadores e responsáveis, se necessário, em conferência; Manter todos os envolvidos informados sobre o progresso do incidente grave. <p>Saídas: Registros no histórico do chamado</p> |
| Encerrar Incidente Grave | Gerente de Incidentes | <p>Entradas: Incidente grave</p> <p>Descrição:</p> <ul style="list-style-type: none"> Após resolução do incidente por parte do grupo solucionador, o Gerente de Incidentes deve encerrar o chamado do Incidente Grave, realizando os registros necessários. Deve também comunicar a Central de Serviços sobre a resolução e restabelecimento do serviço. |

| | | |
|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> O Gerente de Incidentes deve abrir uma sugestão de problema referente ao incidente grave, que será tratado conforme o Processo Gerenciar Problemas. <p>Saídas: Incidente grave encerrado e Sugestão de Problema</p> |
|--|--|--|

8. MATRIZ RACI

| GERENCIAR INCIDENTES | | |
|---|--------------------|-----------------------|
| ATIVIDADE | GRUPO SOLUCIONADOR | GERENTE DE INCIDENTES |
| Receber incidente | R/A | - |
| Encaminhar para grupo solucionador apropriado | R/A | - |
| Associar incidente ao chamado principal | R/A | - |
| Sugerir Incidente Grave | R/A | - |
| Solucionar e restaurar | R/A | - |
| Acionar fornecedor | R/A | - |
| Solucionar e restaurar com fornecedor | R/A | - |
| Encerrar chamado | R/A | - |

| GERENCIAR INCIDENTES GRAVES | | |
|--------------------------------------|--------------------|-----------------------|
| ATIVIDADE | GRUPO SOLUCIONADOR | GERENTE DE INCIDENTES |
| Analisar sugestão de Incidente Grave | C | R/A |
| Registrar Incidente Grave | - | R/A |
| Vincular incidentes | - | R/A |
| Realizar as comunicações necessárias | I | R/A |

| | | |
|---|---|-----|
| Convocar grupos solucionadores envolvidos | I | R/A |
| Definir plano de ação para o incidente | I | R/A |
| Acompanhar incidente grave até o encerramento | C | R/A |
| Encerrar Incidente Grave | I | R/A |

9. INDICADORES

Os indicadores do processo estão descritos no Processo de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC.

10. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados do processo serão demonstrados através dos indicadores de desempenho disponibilizados na página da Governança de TIC do TRT16.