

## STI-MAN-08: Gerenciamento de Incidentes de TIC

Secretaria de Tecnologia da Informação



Atualizado em

11/04/2022

*Manual de Processos de Trabalho*

## Sumário

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 1. OBJETIVO .....                  | 2  |
| 2. CAMPO DE APLICAÇÃO .....        | 2  |
| 3. DEFINIÇÕES.....                 | 2  |
| 4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES..... | 3  |
| 5. DESENHO DO PROCESSO .....       | 4  |
| 6. MATRIZ RACI .....               | 8  |
| 7. HISTÓRICO DE REVISÃO .....      | 10 |

# Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Incidentes de TIC

|                                               |                                                   |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>Secretaria de Tecnologia da Informação</b> | <b>Responsável: Luciano Correia Pereira Filho</b> |
| Versão: 2.0                                   | Data de Emissão: 11/04/2022                       |
| Elaborado por: Fábio Batista Bitencourt       | Aprovado por: Comitê de Gestão de TIC             |

## 1. OBJETIVO

Definir o processo de gerenciamento de incidentes de TIC do Poder Judiciário de Mato Grosso do Sul.

## 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

- Aplica-se às áreas de TI para a execução das diretrizes e atividades do processo.
- Para conhecimento de todos os usuários dos serviços de TI do PJMS.

## 3. DEFINIÇÕES

**Gerenciamento de Incidentes:** Processo que define as diretrizes para restauração dos serviços o mais rápido possível de acordo com os níveis de serviços estabelecidos.

**Central de Serviços de TIC:** É o principal ponto de contato para os usuários para informar uma interrupção de um serviço, solicitar um serviço ou informações. A Central de Serviços fornece um ponto de comunicação com os usuários e um ponto de coordenação para os grupos de solução e processos.

**Ferramenta Jira Atlassian:** Software de gestão dos chamados da TI.

**Catálogo de Serviços de TI:** Relação de serviços, sistemas ou atividades realizadas pela Secretaria de Tecnologia da Informação.

**POP (Procedimento Operacional Padrão):** documentos contendo rotinas de trabalho padronizadas.

**Grupos de Solução de TI:** equipe responsável por aplicar a solução aos incidentes dos usuários, de acordo com definição contida no Catálogo de Serviços de TI.

## 4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

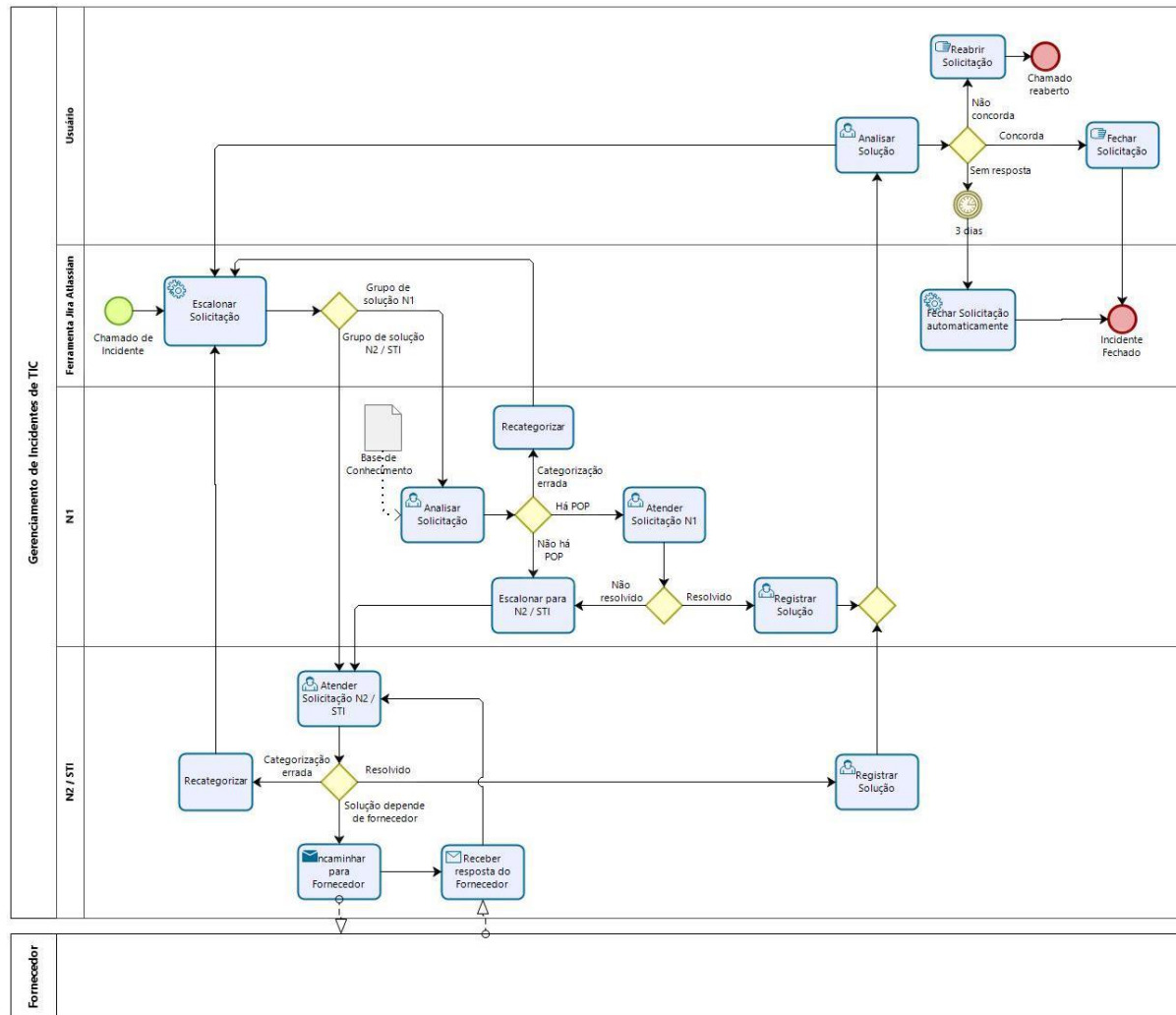
| PAPEL                     | RESPONSABILIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | RESPONSÁVEL                                    |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Usuário                   | <ul style="list-style-type: none"><li>Realizar as solicitações.</li><li>Analisar a solução aplicada na resolução do incidente.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                       | Usuários PJMS e Externos                       |
| Ferramenta Jira Atlassian | <ul style="list-style-type: none"><li>Escalonar Solicitação conforme catálogo de serviços de TIC.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                    | Coordenador de Atendimento                     |
| N1                        | <ul style="list-style-type: none"><li>Analisar a solicitação de Incidente.</li><li>Executar as ações para resolução da solicitação quando há Procedimento Operacional Padrão indicando a solução.</li><li>Escalonar para o Nível 2 de atendimento quando necessário.</li><li>Recategorizar o chamado quando necessário.</li><li>Registrar a solução quando aplicada.</li></ul> | Colaboradores da Central de Serviços de TIC N1 |

## Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Incidentes de TIC

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                              |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| N2 / STI   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Executar as ações para resolução da solicitação.</li><li>• Recategorizar o chamado quando necessário.</li><li>• Encaminhar incidente para resolução do Fornecedor quando necessário.</li><li>• Registrar a solução quando aplicada.</li></ul> | Colaboradores da Central de Serviços de TIC N2 / STI do PJMS |
| Fornecedor | <ul style="list-style-type: none"><li>• Entregar os serviços contratados de acordo com as diretrizes relacionadas aos processos.</li><li>• Auxiliar na resolução do incidente.</li></ul>                                                                                              | Prestadores de Serviços                                      |

### 5. DESENHO DO PROCESSO

# Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Incidentes de TIC



## Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Incidentes de TIC

| ATIVIDADE               | RESPONSÁVEL               | ENTRADAS                                                        | PROCEDIMENTOS                                                                                                                                                                                                                                     | SAÍDAS                                                       |
|-------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Escalonar Solicitação   | Ferramenta Jira Atlassian | Solicitação (chamado de Incidente), Catálogo de Serviços de TIC | A ferramenta preencherá o grupo de solução de atendimento conforme Catálogo de Serviços de TIC e efetuará o procedimento de encaminhamento do chamado para a área de atendimento indicada no catálogo.                                            | Solicitação encaminhada para grupo de solução de atendimento |
| Analisar Solicitação    | N1                        | Solicitação, Base de Conhecimento                               | Analisar se o chamado de incidente foi solicitado corretamente, com a categorização devida, e identificar se a solução está disponível em algum POP contido na Base de Conhecimento.                                                              | Solicitação analisada                                        |
| Atender Solicitação N1  | N1                        | Solicitação analisada                                           | Após a identificação de um POP para a solução do chamado, o atendimento nível 1 vai executar os procedimentos necessários para a tentativa de solução. Caso não tenha êxito, o chamado deverá ser escalonado para o próximo nível de atendimento. | Solicitação resolvida ou não resolvida.                      |
| Recategorizar           | N1 ou N2 / STI            | Solicitação analisada                                           | Caso haja a identificação que o item do catálogo selecionado pelo usuário está equivocado, a Solicitação deverá ser recategorizada corretamente para que o chamado seja novamente escalonado.                                                     | Solicitação recategorizada                                   |
| Escalonar para N2 / STI | N1                        | Solicitação analisada                                           | A Solicitação deverá ser escalonada para atendimento pelo grupo de solução N2 ou STI.                                                                                                                                                             | Solicitação escalonada                                       |

## Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Incidentes de TIC

|                                |                |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                       |
|--------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Atender Solicitação N2 / STI   | N2 / STI       | Solicitação                                         | A solicitação deverá ser atendida ainda que os procedimentos para resolução do incidente não estejam contidos em um POP. Se identificado que a solução depende de auxílio de fornecedor, o mesmo deverá ser acionado. Ainda, se o item do catálogo selecionado pelo usuário estiver equivocado, o chamado deverá ser recategorizado corretamente. | Solicitação resolvida, recategorizada ou encaminhada para fornecedor. |
| Encaminhar para Fornecedor     | N2 / STI       | Solicitação                                         | O incidente deverá ser encaminhado ao fornecedor para auxílio na resolução.                                                                                                                                                                                                                                                                       | E-mail ou chamado com informações sobre o incidente                   |
| Receber Resposta do Fornecedor | Fornecedor     | E-mail ou chamado com informações sobre o incidente | O fornecedor analisará o incidente e apresentará uma possível solução.                                                                                                                                                                                                                                                                            | E-mail ou chamado com a possível solução do incidente                 |
| Registrar Solução              | N1 ou N2 / STI | Solicitação                                         | Após o incidente ter sido resolvido, a solução deverá ser registrada no chamado, fazendo com que o usuário receba um e-mail com essa solução.                                                                                                                                                                                                     | Chamado resolvido                                                     |
| Analisar Solução               | Usuário        | Chamado resolvido                                   | O usuário deverá analisar a solução do incidente e verificar se o mesmo foi resolvido.<br><br>No e-mail de solução do chamado, haverá a possibilidade do usuário fechar a solicitação caso concorde com a solução, ou ainda, reabrir a solicitação caso não concorde com a solução.                                                               | Solução analisada                                                     |



## Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Incidentes de TIC

|                                    |                 |                   |                                                                                                                                                                                                       |                  |
|------------------------------------|-----------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Reabrir Solicitação                | Usuário         | Chamado Resolvido | Caso o usuário não concorde com a solução aplicada, ele poderá reabrir o chamado através do link indicado no e-mail de solução.                                                                       | Chamado Reaberto |
| Fechar Solicitação                 | Usuário         | Chamado Resolvido | Concordando com a solução aplicada, o usuário poderá fechar o chamado através do link indicado no e-mail de solução.                                                                                  | Chamado Fechado  |
| Fechar Solicitação automaticamente | Ferramenta ITSM | Chamado Resolvido | Após 3 dias que o chamado ficou com o status de resolvido e não foi reaberto ou fechado pelo usuário, ele será fechado pela ferramenta Jira automaticamente, não sendo mais permitida sua reabertura. | Chamado Fechado  |

### 6. MATRIZ RACI

| ATIVIDADE              | Usuário | Ferramenta Jira Atlassian | N1 | N2 / STI | Fornecedor |
|------------------------|---------|---------------------------|----|----------|------------|
| Escalonar Solicitação  |         | R                         |    |          |            |
| Analisar Solicitação   | C       |                           | R  |          |            |
| Atender Solicitação N1 | C       |                           | R  |          |            |

## Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Incidentes de TIC

|                                    |   |   |   |   |   |
|------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Recategorizar                      |   | I | R | R |   |
| Escalonar para N2 / STI            |   |   | R | I |   |
| Atender Solicitação N2 / STI       | C |   |   | R |   |
| Encaminhar para Fornecedor         |   |   |   | R | I |
| Receber Resposta do Fornecedor     |   |   |   | R | C |
| Registrar Solução                  | I |   | R | R |   |
| Analisar Solução                   | R |   |   |   |   |
| Reabrir Solicitação                | R | I |   |   |   |
| Fechar Solicitação                 | R | I |   |   |   |
| Fechar Solicitação automaticamente |   | R |   |   |   |

**LEGENDA:** R - Responsável | A - Prestador de Contas | C - Consultado | I - Informado)

## 7. HISTÓRICO DE REVISÃO

### Equipe de Documentação

| NOME                     | CARGO                      |
|--------------------------|----------------------------|
| Fábio Batista Bitencourt | Coordenador de Atendimento |

| DESCRIÇÃO                        | RESPONSÁVEL                    | DATA       | VERSÃO |
|----------------------------------|--------------------------------|------------|--------|
| Desenho do Processo              | Assessoria de Governança de TI | 12/04/2018 | 1.0    |
| Revisão do Processo              | Coordenador de Atendimento     | 11/04/2022 | 2.0    |
| Aprovação da revisão do Processo | Comitê de Gestão de TIC        | 23/05/2022 | 2.0    |