



Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo

STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTE E REQUISIÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Revisão 2024

Versão 1.2



PRESIDÊNCIA

Des. Samuel Meira Brasil Jr.

VICE PRESIDÊNCIA

Des. Namyr Carlos de Souza Filho

CORREGEDOR GERAL DA JUSTIÇA

Des. Willian Silva

SUPERVISÃO

Marcelo Tavares de Albuquerque – Secretário Geral

COORDENAÇÃO

Marcianne Ribeiro Antunes Lima – Secretária de Tecnologia de Informação

COLABORAÇÃO E DESENVOLVIMENTO - Equipe de Revisão

Fabio Santana Vieira - Analista Judiciário

Karina Marques Pereira - Técnica em Informática

Richard Joanathan Holz Ditbenner - Técnico em Informática

APROVAÇÃO

Comitê de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (CGesTIC)



HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição	Autor
1.0	15/07/2023	Elaboração do Processo de Gerenciamento de Incidente e Requisição de Tecnologia da Informação	Equipe de Projetos STI
1.2	15/07/2024	Revisão do Processo	Equipe de Projetos STI



SUMÁRIO

1) Introdução	5
2) Conceitos e Definições.....	5
3) Benefícios e Resultados do Processo.....	5
4) Atividades Relacionadas.....	6
5) Fatores Críticos de Sucesso.....	7
6) Papéis e Responsabilidades.....	7
7) Matriz de Responsabilidade do Processo (RACI).....	9
8) Atividades do Processo Gerenciamento de Incidente e Requisição.....	10
9) Fluxogramas dos processos	12
10) Indicadores de Desempenho.....	13
11) Prazo de Revisão.....	14



1 - INTRODUÇÃO

Segundo a ITIL®, o objetivo do processo Gerenciamento de Incidentes é restaurar a operação normal dos serviços o mais rápido possível para minimizar o impacto no negócio, garantindo que os níveis de qualidade de serviço acordados sejam mantidos.

Cumprimento de Requisição é o processo que executa as Requisições de Serviço dos usuários que não estão relacionadas a Incidentes e são serviços pré-aprovados, com baixo ou nenhum impacto na operação de TI, e que podem ser realizados sem a necessidade de planejamento e aprovação do Gerenciamento de Mudanças.

2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

- Chamado
É todo incidente ou requisição de serviço identificado e registrado
- Incidente
É todo evento que causa indisponibilidade ou grave perda de qualidade de um ou mais serviços de TI.
- Requisição
É um pedido por informações, uma solicitação de ajuda ou orientação ou pela realização de um serviço
- Base de conhecimento
Sistema utilizado para centralizar dados e informações sobre um produto ou serviço.

3. BENEFÍCIOS E RESULTADOS DO PROCESSO

São benefícios e resultados esperados com a implantação e operacionalização deste processo:

- Identificar e solucionar incidentes;
- Reduzir tempo tempo de atendimento;
- Otimizar a mão de obra e esforço dos atendimentos;
- Identificar melhorias potenciais para o serviço;



4. ATIVIDADES RELACIONADAS

4.1. CICLO DE VIDA DO CHAMADO

Os seguintes status são assumidos por um chamado durante seu ciclo de vida:

- **Aberto:** É o status inicial de qualquer incidente e requisição. Nesse momento foi realizado apenas o registro das informações.
 - Essa ação gera um email para o usuário com a descrição do chamado.
- **Atribuído:** Esse status indica que o chamado foi categorizado e encaminhado para a técnico/equipe solucionadora.
- **Em andamento:** Quando o chamado é assumido por um técnico e está em tratamento.
- **Resolvido:** Indica que o procedimento técnico foi aplicado e a princípio o chamado foi solucionado. O solicitante tem o prazo de 7 dias corridos para validar a solução do chamado, após esse prazo o chamado é encerrado automaticamente.
 - Nesse período o chamado pode ser reaberto.
- **Resolvido sem intervenção:** É usado para indicar que o solicitante não deseja mais a requisição ou houve algum engano na comunicação do chamado.
- **Fechado:** Quando a solução do chamado foi confirmada pelo solicitante ou passou o prazo de 7 dias corridos sem que o solicitante tenha reaberto o chamado.
- **Pendente do usuário:** É preciso confirmar alguma informação com o solicitante antes de dar prosseguimento. Tentativas de contato devem ser realizadas e registradas. O analista realiza quatro tentativas de contato com o usuário, entretanto, na última não obtendo êxito poderá encerrar o chamado, exceto os usuários VIP.
 - Para usuários VIP, após as quatro tentativas sem sucesso, deve-se realizar contato diretamente com o Gabinete.
 - Essa ação gera um email para o usuário com a informação inserida nessa ação.
- **Pendente de fornecedor externo:** Aguardando ação de um fornecedor para concluir o chamado.
 - Essa ação gera um email para o usuário com a informação inserida nessa ação.
- **Atendimento agendado:** Foi necessário um agendamento com o usuário para realizar o atendimento. É necessário informar no chamado o nome do usuário e a data acordada para prosseguimento do atendimento.
 - Essa ação gera um email para o usuário com a informação inserida nessa ação.

Os tempos de atendimento são congelados no caso dos status: Pendente do usuário, Pendente de fornecedor externo e Atendimento agendado..



Toda mudança de status, obrigatoriamente, deve incluir uma descrição do motivo ou do atendimento realizado.

5. FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

- Base de conhecimento atualizada;
- Acordos de Nível de Serviços válidos e de acordo com cada serviço;
- Treinamento e reciclagem da equipe para maior aderência no processo;

6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

6.1. Analista de Incidente e Requisição

- Responsabilidades
 - Promover o uso correto do processo dentro da organização;
 - Acompanhar a qualidade do atendimento dos chamados;
 - Acordar as metas de atendimento de chamados para a organização;
 - Reportar as metas alcançadas pelo processo;
 - Promover ações de melhoria no processo;
 - Investigar junto a Central de Serviços, equipes solucionadoras e fornecedores a respeito da violação de metas de nível de serviço;
 - Auxiliar a Central de Serviços na priorização de atendimento;
 - Participar do processo de escalção hierárquica;
 - Autorizar a alteração da prioridade de chamados;
 - Autorizar a suspensão ou cancelamento de atendimento fora do padrão;
 - Estabelecer sistemas de monitoração de serviços e itens de configuração;
 - Definir processos e categorização.

6.2. Central de Serviços:

- Responsabilidades:
 - Supervisor:
 - Promover o uso correto do processo dentro da equipe;
 - Sugerir melhorias na categorização dos chamados;
 - Sugerir melhorias nos processos de atendimento;
 - Participar do processo de escalção hierárquica;



STI - Secretaria de Tecnologia da Informação

- Auxiliar os atendentes em qualquer dúvida ou dificuldade, buscando resolver o máximo de incidentes dentro do primeiro nível;
 - Reportar ao Analista de Incidentes e Requisições a respeito das metas e métricas de atendimento da Central de Serviços;
 - Promover ações de melhoria na Central de Serviços;
 - Comunicar aos gestores de TI sobre incidentes críticos ou fora do padrão de atendimento;
 - Acompanhar o atendimento de todos os incidentes e requisições.
- Técnicos da Central:
 - Realizar o registro e categorização dos chamados registrados;
 - Realizar o primeiro atendimento dos chamados, buscando resolver de acordo com o escopo e competência da equipe.
 - Acionar as equipes solucionadoras para o pronto atendimento dos chamados;
 - Eliminar chamados duplicados para todos os chamados de incidentes
 - relacionados, independentemente da fonte;
 - Reportar ao Supervisor da Central de Serviços sobre situações atípicas;
 - Comunicar aos usuários a respeito do atendimento aos chamados.
- Ticket Manager:
 - Realizar análise dos chamados abertos, avaliando prioridades, atribuições aos grupos de trabalho, acompanhamento de status e de encerramento;
 - Gerenciar ameaças e potenciais violações de SLA, através de escalões e notificações aos grupos de trabalho nomeados e indivíduos;
 - Sugerir melhorias na categorização dos chamados;
 - Sugerir melhorias nos processos de atendimento;
 - Manter os processos e acompanhar as manutenções para as bases de referência para o atendimento e para a Base de Conhecimento;
 - Realiza a distribuição, prioriza e categoriza os chamados;
 - Melhorar a experiência do usuário com a Central de Serviços, melhorando iden

6.3. Equipes 3º Nível STI.



- Analista solucionador:
 - Responder sobre as metas e métricas de atendimento da sua equipe;
 - Auxiliar os técnicos do Service Desk com suporte especializado;
 - Registrar os procedimentos e atividades que foram executadas no atendimento do chamado;
 - Criar ou atualizar Base de Conhecimento, sempre que necessário;
 - Solucionar os chamados encaminhados;

7. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE DO PROCESSO (RACI)

A matriz RACI abaixo documenta a relação existente entre as atividades e os papéis do processo:

ATIVIDADES	PAPÉIS				
	N3	Supervisor ServiceDesk	ServiceDesk	Usuário solicitante	Analista de Incidente e Requisição
Categorizar chamado			R	C	
Categorizar como 'Serviço não Catalogado'			R		I
Verificar base de conhecimento		A	R		
Encaminhar para a respectiva área	R / A		R		
Aplicar solução conhecida	R / A		R	C	
Resolver o chamado	R / A		R	C	
Investigar e Analisar	R		R		
Criar/ atualizar base de conhecimento	R / A		R		

A matriz abaixo define as seguintes responsabilidades:



Símbolo	Responsabilidade
R	Executor da Atividade
A	Aprovador da atividade
C	Consultor
I	Informado

8. ATIVIDADES DO PROCESSO GERENCIAMENTO DE INCIDENTE E REQUISIÇÃO

8.1. Relatar Incidentes / Solicitar serviços

A Central de Serviços deve ficar ciente de todos os chamados registrados, que podem ser abertos de duas formas:

- Por telefone
- Pela Central de Serviços.

O registro do chamado é uma atividade que consiste na anotação dos dados e informações a respeito do incidente ou requisição, sua categorização e priorização. O registro pode ser realizado tanto pelo próprio solicitante, como por um técnico de 1º Nível. Além disso, as equipes internas podem registrar chamados para as demais equipes.

A categorização e priorização é feita automaticamente pelo Assyst, sendo que a categorização deve ser validada pelo técnico de 1º nível. De acordo com a categorização feita, podem ser determinados procedimentos específicos para diagnóstico, roteiros técnicos para resolução, fluxo de atendimento, coleta de informações e demais ações que forem necessárias e definidas.

Cada chamado recebe uma identificação única e, ao final do registro, o solicitante recebe um e-mail com os dados do chamado.

8.2. Categorizar chamado

O técnico da Central de Serviços deve observar a descrição do chamado e preencher os campos 'serviços' e 'categoria'. Caso não haja uma categoria para o chamado, o técnico da Central de Serviços deverá categorizar como 'Serviço não categorizado', cuja categoria será criada posteriormente pelo Analista de Incidente e Requisição.



8.3 Verificar Base de Conhecimento

O técnico da Central de Serviços deverá procurar na Base de Conhecimento se há um conhecimento sobre a demanda registrada no chamado.

8.4 Encaminhar para a respectiva área

Se for uma demanda que não é de atuação da STI (como manutenção de ar condicionado, manutenção elétrica, dentre outros) o chamado deve ser encaminhado para a respectiva área.

8.5 Aplicar solução conhecida

Caso haja conhecimento registrado e é atribuição da Central a execução, deve-se aplicar a solução registrada.

8.6 Resolver o incidente e vincular com o conhecimento

Ao resolver o chamado com a aplicação da solução, deve-se vincular o respectivo conhecimento ao chamado atendido.

8.7 Verificar solução com o N2 Suporte Técnico

Caso não haja procedimento documentado na Base de Conhecimento, o chamado deve ser atribuído para a equipe N2 Suporte Técnico, que deverá verificar se há solução disponível para realizar a documentação.

8.8 Encaminhar para a equipe responsável

Dependendo da demanda registrada, o atendimento pode necessitar de escalonamento para outra equipe dar continuidade ou finalizar o atendimento.

Além disso, caso não haja conhecimento registrado, e a equipe N2 Suporte Técnico não conseguir registrar o procedimento, o chamado será encaminhado para a respectiva equipe interna analisar o chamado, para prosseguir com o atendimento e/ou documentar a solução.

8.9. Analisar e Investigar

A equipe de 3º Nível analisa o chamado, seus sintomas e atua no diagnóstico para encontrar a solução.



8.10 Resolver chamado

O chamado será resolvido caso seja encontrada uma solução, podendo ser uma solução definitiva ou uma solução de contorno, conforme documentado na base de conhecimento.

8.11 Gerenciamento de Conhecimento

Caso necessário, o técnico da Central de Serviços ou o Analista da STI deverá criar/atualizar a base de conhecimento, conforme o processo de Gerenciamento de Conhecimento.

9. FLUXOGRAMAS DOS PROCESSOS

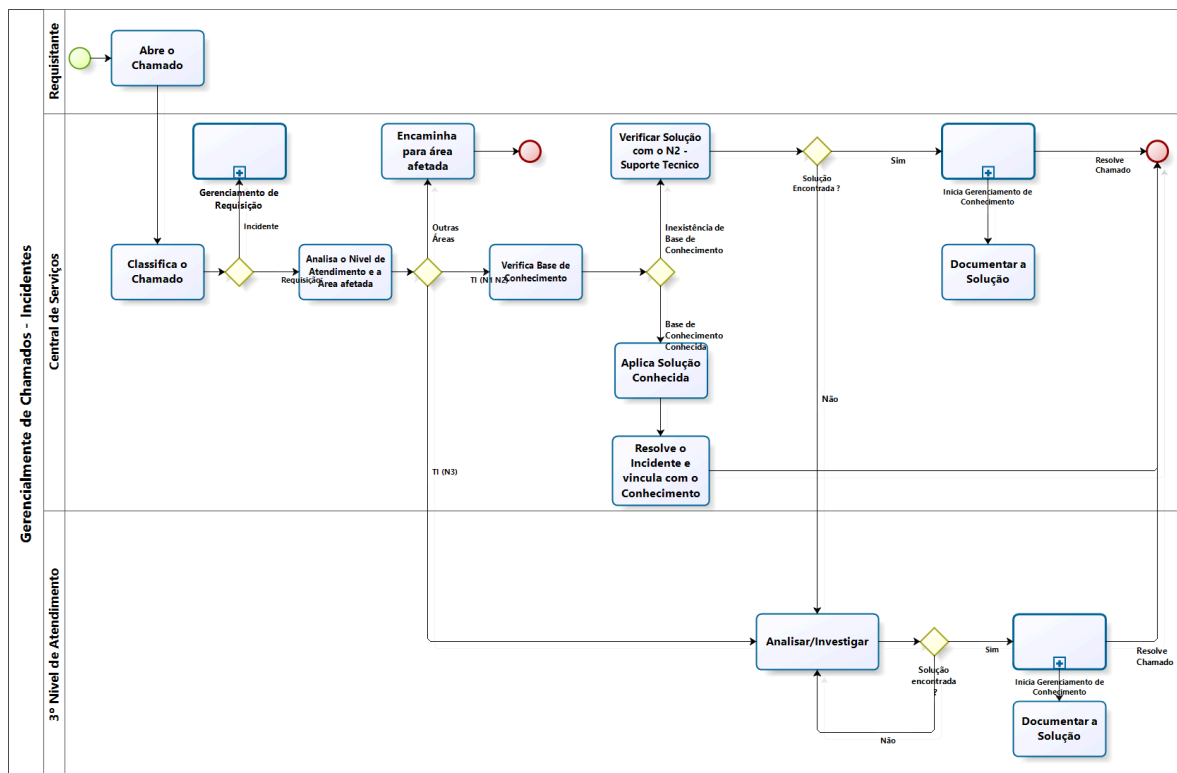


Figura 01: Gerenciamento de Incidentes.

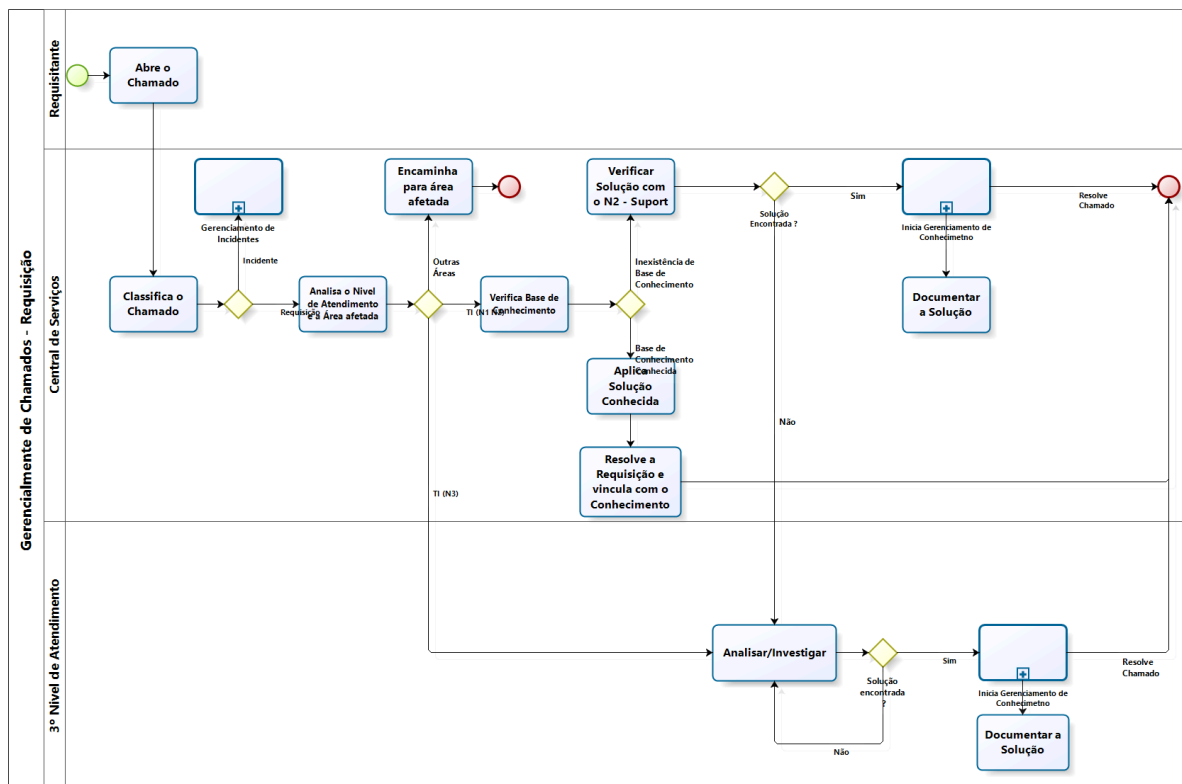


Figura 02: Gerenciamento de Requisição.

10. INDICADORES DE DESEMPENHO

Um indicador de desempenho (Key Performance Indicator - KPI) é uma métrica utilizada para auxiliar no gerenciamento de um determinado processo medindo a sua eficiência ao longo do tempo de sua aplicação. Abaixo estão relacionados os indicadores de desempenho iniciais para o Processo de Gerenciamento de Incidente e Requisição:

- Total de chamados registrados no período;
- Total de incidentes e requisições registrados no período;
- Percentual de incidentes e requisições encerrados dentro dos Acordos de Nível de Serviço;
- Percentual de incidentes e requisições encerrados separado por equipe solucionadora;
- Tempo médio de atendimento dos chamados - geral e por equipe;
- Tempo médio de atendimento de incidentes e requisições - geral e por equipe;



11. PRAZO E RESPONSÁVEL PELA REVISÃO

Este documento deve ser revisado anualmente, a partir da data de sua publicação, ou sempre que necessário por força de leis e regulamentos vigentes, e adaptação às necessidades de TI e de negócio.