



# TJPA

Tribunal de Justiça do Estado do Pará

## SECINFO

Secretaria de Informática

# Processo de Gerenciamento de Incidentes

2025



## Sumário

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DEFINIÇÕES.....</b>	<b>3</b>
2.1 Incidente.....	3
2.2 Gerenciamento de Incidentes .....	3
2.3 Classificação e Priorização.....	4
2.4 Catálogo de Serviço .....	4
2.5 Processo de Resposta a Incidentes .....	4
2.6 Comunicação Efetiva .....	4
2.7 Análise Pós-Incidente.....	4
<b>3. ATIVIDADES .....</b>	<b>5</b>
3.1 Abrir Chamado.....	5
3.2 Validar e Categorizar o Incidente.....	5
3.3 Atender Incidente.....	5
3.4 Encerrar o Chamado .....	6
3.5 Escalonar para o Próximo Nível .....	6
3.6 Analisar o Chamado .....	6
3.7 Acionar áreas técnicas .....	7
3.8 Avaliar Atendimento .....	7
3.9 Processo de Gerenciamento de Conhecimento (Subprocesso) .....	7
<b>4. RELACIONAMENTOS .....</b>	<b>8</b>
4.1 Gerenciamento de Problemas.....	8
4.2 Gerenciamento de Configuração.....	8
4.3 Gerenciamento de Mudança .....	8
4.4 Gerenciamento de Capacidade .....	8
4.5 Gerenciamento da Disponibilidade .....	8
4.6 Gerenciamento de Nível de Serviço.....	9
4.7 Gerenciamento de Conhecimento .....	9
<b>5. PROCESSO .....</b>	<b>10</b>
<b>6. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE .....</b>	<b>11</b>



## 1. INTRODUÇÃO

Este Processo tem como meta e objetivo principal restaurar a operação de serviço normal o mais rápido possível e minimizar o impacto negativo sobre as operações do negócio, garantindo assim que os melhores níveis de qualidade de serviço e disponibilidade sejam mantidos.

Considera-se a Operação de Serviço Normal a operação dos serviços dentro dos limites do Acordo de Nível de Serviço<sup>1</sup> (**ANS**) contratado.

Este processo irá lidar com todos os Incidentes a nível de Serviços de Sistemas pertencentes ao Tribunal de Justiça do Pará. Incidentes podem incluir falhas, questões e consultas realizadas pelos usuários através dos canais pertencentes à Central de Atendimento.

Conceitualmente, incidente é considerado como uma interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço de TI.

## 2. DEFINIÇÕES

### 2.1 Incidente

No contexto da Tecnologia da Informação (TI), um incidente é definido como qualquer evento que não seja parte da operação de serviço padrão e que possa causar, ou esteja causando, uma interrupção ou diminuição na qualidade do serviço.

### 2.2 Gerenciamento de Incidentes

O objetivo principal é restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível, minimizando o impacto negativo nas operações do negócio e mantendo a qualidade e a disponibilidade do serviço.

---

<sup>1</sup> Um Acordo de Nível de Serviço (ANS), ou Service Level Agreement (SLA), é um contrato entre um provedor de serviços de TI e um cliente. Este acordo descreve o serviço de TI, documenta as metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviços de TI e do cliente.



### **2.3 Classificação e Priorização**

Aprender a classificar incidentes por impacto e urgência ajuda a determinar a prioridade de resposta, assegurando que recursos e esforços sejam focados nos incidentes que possuam o maior impacto nas operações do negócio.

### **2.4 Catálogo de Serviço**

O Catálogo de Serviço<sup>2</sup> será vital no Gerenciamento de Incidentes, pois ajuda a identificar rapidamente o impacto de incidentes em serviços específicos de TIC e a priorizá-los. Ele facilita uma comunicação eficaz e a resolução eficiente de incidentes.

### **2.5 Processo de Resposta a Incidentes**

As etapas envolvidas na resposta a um incidente, são classificadas em identificação, registro e classificação até a investigação, resolução e fechamento, elas são cruciais para gerenciar eficazmente um incidente.

### **2.6 Comunicação Efetiva**

A comunicação durante um incidente é vital. Ela deve ser clara, concisa e constante, mantendo todas as partes interessadas informadas sobre o status do incidente, as ações tomadas e a estimativa de resolução.

### **2.7 Análise Pós-Incidente**

Após a resolução de um incidente, é crucial analisar o que aconteceu, por que aconteceu e o que pode ser feito para prevenir incidentes similares no futuro. Isso é essencial para a melhoria contínua.

---

<sup>2</sup> O Catálogo de Serviços é um documento que especifica todos os serviços de TI disponíveis para os usuários, incluindo detalhes sobre como solicitar cada serviço, os níveis de qualidade e disponibilidade acordados (SLA), custos, prazos para resolução e os responsáveis pelo serviço.



## 3. ATIVIDADES

### 3.1 Abrir Chamado

O chamado é aberto pelo usuário final solicitante, por meio da Central de Serviços, relatando um incidente. Essa solicitação pode ser formalizada via telefone, Chatbot (Teams ou WhatsApp) ou via Sistema de Central de Serviços<sup>3</sup> (GLPI<sup>4</sup>).

### 3.2 Validar e Categorizar o Incidente

Esta atividade é executada pelo **Nível 1**<sup>5</sup> de atendimento. A ação de validar consiste basicamente em verificar se o chamado de fato é um incidente, se trata de um serviço oferecido pela Secretaria de Informática e se a demanda já não foi formalizada por meio de outro chamado. Após essa validação e sempre que aplicável, o **Nível 1** atribui ao chamado uma categoria mais adequada ao que é descrito pelo usuário, além de adicionar outras informações que serão úteis para o atendimento, a depender do caso. Essas informações adicionais normalmente são solicitadas ao usuário final com base no que é indicado nos documentos de conhecimento.

### 3.3 Atender Incidente

Este processo será executado pelos três níveis de atendimento e atenderá ao Acordo de Nível de Serviço contratado para cada nível, procurando mitigar ou contornar o incidente dentro de um tempo aceitável, de forma que se reduza os impactos gerados nos serviços oferecidos ao usuário. Sempre que

---

<sup>3</sup> Um sistema de central de serviços, ou Service Desk, é um ponto único de contato entre os usuários e a equipe de TI. Ele captura a demanda por resolução de incidentes e requisições de serviço, garantindo que todas as solicitações sejam registradas, classificadas e acompanhadas até a sua resolução.

<sup>4</sup> O **GLPI** (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) é um software de código aberto para gerenciamento de ativos de TI e central de serviços. Ele permite catalogar, gerenciar e resolver incidentes e requisições de serviço relacionados à infraestrutura de TI. É a solução adotada no TJPA.

<sup>5</sup> No ITIL, os níveis N1, N2 e N3 referem-se aos diferentes níveis de suporte técnico. N1 é o suporte básico e inicial, N2 é o suporte intermediário para problemas mais complexos, e N3 é o suporte especializado para questões que requerem conhecimento avançado.



possível, é importante que o aprendizado adquirido nessa atividade sirva de insumo para manter a Base de Conhecimento<sup>6</sup> atualizada.

### 3.4 Encerrar o Chamado

A atividade de encerrar o chamado é um procedimento direto e objetivo, executado assim que se verifica a resolução completa do incidente. Este passo consiste em formalizar o encerramento do chamado no sistema, marcando-o como concluído. Após isso, o chamado é direcionado para uma etapa de avaliação de atendimento, onde a qualidade e eficácia da resolução são analisadas. Este processo não apenas confirma a resolução do incidente, mas também garante que o serviço foi restabelecido satisfatoriamente e que o usuário final tem a oportunidade de fornecer feedback sobre o atendimento recebido.

### 3.5 Escalonar para o Próximo Nível

Esta atividade é executada principalmente pelos **Níveis 1 e 2**; sempre que estes não dispuserem dos meios para atender o chamado, ou ainda se o chamado necessitar de um tempo de atendimento superior ao que está previsto no **ANS** para o respectivo nível. É importante ressaltar que o escalonamento entre níveis deve ser o último recurso a ser utilizado para atendimento do incidente, ou seja, é desejável que os chamados sejam prioritariamente atendidos nos primeiros níveis.

### 3.6 Analisar o Chamado

Nessa análise, é verificado se o respectivo nível dispõe dos meios para resolver o incidente. Normalmente o que visto aqui é se o analista dispõe do conhecimento para proceder com o atendimento e das permissões necessárias, quando aplicável; além disso, é também analisado se o incidente pode ser resolvido dentro do tempo que o **ANS** prevê para cada nível de atendimento.

---

<sup>6</sup> A Base de Conhecimento é um repositório centralizado que armazena informações, soluções e melhores práticas para ajudar na resolução de problemas e na tomada de decisões. Ela é essencial para a gestão de conhecimento dentro da organização, facilitando o acesso rápido a informações relevantes.



### 3.7 Acionar áreas técnicas

Esta atividade trata dos casos em que, para concluir a análise e diagnóstico de um incidente, o **Nível 3** precisa acionar outras áreas técnicas, o que deve ser feito por meio da abertura de outros chamados, normalmente em categorias do catálogo técnico. Esses novos chamados devem ser vinculados ao incidente inicial e acompanhados pelo **Nível 3**. Vale lembrar que o encerramento desses chamados adicionais não implica, necessariamente, que o incidente tenha sido resolvido, estes também servem para que o analista responsável pelo incidente original possa concluir sua análise e prosseguir com a resolução do incidente.

### 3.8 Avaliar Atendimento

Esta atividade é executada pelo usuário que abriu o chamado reportando um incidente à Central de Serviços. Ela consiste em avaliar o atendimento, verificando se o usuário foi atendido de maneira satisfatória. Esta avaliação deve ser feita através de um formulário de pesquisa de satisfação, o qual é recebido pelo usuário sempre que o chamado é encerrado.

### 3.9 Processo de Gerenciamento de Conhecimento (Subprocesso)

O Processo de Gerenciamento de Conhecimento, envolverá a coleta, organização, compartilhamento e análise do conhecimento para melhorar a eficiência, a tomada de decisão e a inovação. Este processo inclui a identificação de informações valiosas, a transformação dessas informações em conhecimento acessível e a utilização desse conhecimento para aprimorar processos, produtos e serviços. Pode ser iniciado em qualquer nível, e seguirá paralelamente com suas etapas de confecção, homologação etc. Os documentos publicados nesse processo, irão compor a base de conhecimento armazenada na solução de **Service Desk**<sup>7</sup> da instituição.

---

<sup>7</sup> Um Service Desk é o ponto único de contato entre o provedor de serviços e os usuários. Ele gerencia solicitações de serviço e incidentes, facilitando a comunicação e garantindo que os problemas sejam resolvidos de forma eficiente.



## 4. RELACIONAMENTOS

Os processos abaixo têm interface com o Gerenciamento de Incidentes:

### 4.1 Gerenciamento de Problemas

Incidentes são causados por problemas que precisam ser resolvidos. O Gerenciamento de Incidente reportará estes problemas. Além disso, os erros conhecidos documentados pelo Gerenciamento de Problema serão usados para agilizar resolução de incidentes.

### 4.2 Gerenciamento de Configuração

O **SGC** – Sistema de Gerenciamento de Configuração<sup>8</sup>, é usado para identificar os componentes associados ao serviço e avaliar o impacto de um incidente.

### 4.3 Gerenciamento de Mudança

Para implantar uma solução de contorno pode ser necessário abrir uma **RDM** - Requisição de Mudança<sup>9</sup> e, Incidentes podem ocorrer devido a mudanças.

### 4.4 Gerenciamento de Capacidade

O Gerenciamento de Incidente pode solicitar o monitoramento de desempenho. O Gerenciamento da Capacidade fornece soluções de contorno para os incidentes.

### 4.5 Gerenciamento da Disponibilidade

O Gerenciamento da Disponibilidade usa dados dos incidentes para determinar a disponibilidade dos serviços.

---

<sup>8</sup> O Sistema de Gerenciamento de Configuração (SGC) é um conjunto de ferramentas e bancos de dados usados para gerenciar informações sobre itens de configuração (ICs) e seus relacionamentos. Ele suporta o gerenciamento de ativos e configuração, garantindo que dados precisos e confiáveis estejam disponíveis quando necessário.

<sup>9</sup> Uma Requisição de Mudança (RDM) é um pedido formal para alterar qualquer aspecto da infraestrutura de TI. Ela visa garantir que todas as mudanças sejam devidamente avaliadas, autorizadas, registradas e implementadas, minimizando riscos e interrupções nos serviços de TI.





#### **4.6 Gerenciamento de Nível de Serviço**

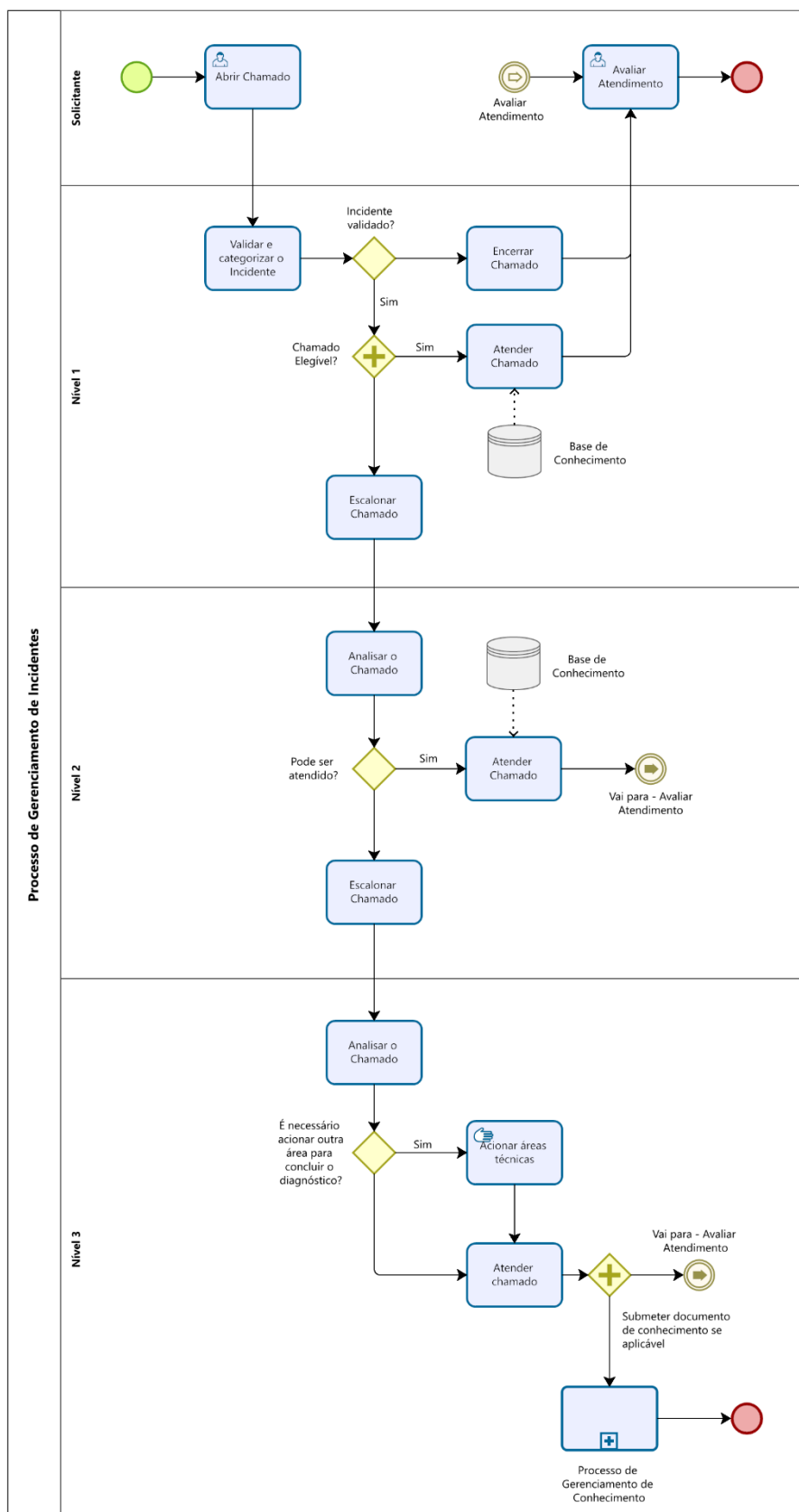
O Gerenciamento de Incidentes fornece relatórios para o Gerenciamento de Nível de Serviço. O Gerenciamento de Nível de Serviço estabelece metas para o Gerenciamento de Incidentes funcionar.

#### **4.7 Gerenciamento de Conhecimento**

Esse gerenciamento possibilita que a instituição disponha do conhecimento necessário para contornar os incidentes recorrentes, além de apoiar a geração de novos conhecimentos e tornar acessíveis grandes quantidades de informação organizacional.



## 5. PROCESSO





## 6. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE

Processo	Solicitante	Nível 1	Nível 2	Nível 3
Abrir Chamado	R	A	I	I
Validar e Categorizar o Incidente	I	R	I	I
Atender o Chamado	C	R	R	R
Encerrar Incidente	I	R		
Avaliar o Atendimento	R	I	I	I
Escalonar Chamado	I	R	R	I
Submeter Documento de Conhecimento		R	R	R
Acionar Área Técnica		I	I	R

**Legenda:** R – Responsável | A – Aprovador | C – Consultado | I – Informado