

MANUAL DO PROCESSO

GERENCIAMENTO DE INCIDENTES



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO

CONTROLE DO DOCUMENTO:**Título do Documento:** **MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES**

Processo: Gerenciamento de Incidentes

Data de Publicação: Maio de 2024**Nome do arquivo:** Manual do Processo de Gerenciamento de Incidentes.**Versão:** 1.16 Versão Revisada**Número de páginas:** **37 páginas**

CONTROLE DE ALTERAÇÕES			
Versão / Status	Descrição da Versão	Data de Publicação	Alterado por:
1.0	Versão Inicial	10/09/2017	Equipe de Consultores Masterhouse
1.1	Revisão	14/09/2017	Equipe de Consultores Masterhouse
1.2	Revisão	19/09/2017	Equipe de Consultores Masterhouse
1.3	Revisão	23/09/2017	Equipe de Consultores Masterhouse
1.4	Revisão	24/09/2017	Equipe de Consultores Masterhouse
1.5	Revisão	29/09/2017	Equipe de Consultores Masterhouse
1.6	Revisão	12/10/2017	Equipe de Consultores Masterhouse
1.7	Revisão	30/10/2017	Equipe de Consultores Masterhouse
1.8	Revisão	02/11/2017	Equipe de Consultores Masterhouse
1.9	Revisão	27/11/2017	Equipe de Consultores Masterhouse
1.10	Revisão	28/11/2017	Equipe de Consultores Masterhouse
1.11	Revisão	23/01/2018	Equipe da SEASU
1.12	Revisão	03/05/2018	Gabinete da STIC
1.13	Revisão	04/05/2018	Equipe da SEASU
1.14	Revisão	21/07/2022	Equipe da SEASU
1.15	Revisão	14/04/2023	Equipe da SEASU
1.16	Revisão	29/05/2024	Equipe da COINF/SEASU

SUMÁRIO

1. Ficha de Identificação do Processo	3
2. Apresentação	3
3. Objetivo	4
4. Alinhamento Estratégico	4
5. Escopo	4
6. Benefícios	4
7. Interface com os demais processos	5
8. Fases do processo	6
9. Papéis e Responsabilidades	6
10. Matriz RACI	6
11. Metodologia	7
12. Detalhamento do Processo e subprocessos	8
12.1. PROCESSO – GERENCIAMENTO DE INCIDENTES	8
12.2. SUBPROCESSOS	10
12.2.1. GEINC 1.0 - Registro do chamado	10
12.2.2. GEINC 2.0 - Análise do chamado	12
12.2.3. GEINC 3.0 - Tratamento de Incidente	17
12.2.4. GEINC 4.0 - Validação	21
12.2.5. GEINC 5.0 - Pesquisa de Satisfação	22
13. Atividade de Conformidade (Compliance)	23
14. Indicadores	23
ANEXOS	24
ANEXO I - SUPERVISORES DE ATENDIMENTO	24
ANEXO II - ESTADOS DO CICLO DE VIDA DO PROC. DE CUMP. DE REQUISIÇÕES E INCIDENTES	25
ANEXO III - DIAGRAMA DE ESTADOS DE UMA REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS E INCIDENTES.	25
ANEXO IV - MODELO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO OTRS	26
ANEXO V - MANUAL DE PREENCHIMENTO DE FAQs NO OTRS	27
ANEXO VI - MODELO DE FAQ	30
ANEXO VII FAQ - RECEBER EQUIPAMENTO	31
ANEXO VIII - TERMOS E DEFINIÇÕES	33

1. FICHA DE IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO

Nome Do Processo:

Gerenciamento de Incidentes

Objetivo Do Processo:

O gerenciamento de incidentes é o processo responsável por restaurar a operação normal do serviço o mais breve possível, minimizando o impacto adverso nas operações de negócio, garantindo os níveis acordados de qualidade de serviço.

Leis, Regulamentos e Boas Práticas:

- Gestão de Processos de TIC.
- Resolução CNJ 370/2021
- Portaria 410/2018 TRE-MA.
- ITIL.

Sistemas Utilizados:

- OTRS.
- Google Formulários.

Gerentes Do Processo:

- **TITULAR:** Gestor da SEASU
- **SUBSTITUTO:** Assistente da SEASU

Unidade Administrativa:

- SEASU

2. APRESENTAÇÃO

Este documento, refere-se ao processo de gerenciamento de incidentes, fornecendo uma visão do processo transformado, para STIC – Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Maranhão.

3. OBJETIVO

O gerenciamento de incidentes é o processo responsável por restaurar a operação normal do serviço o mais breve possível, minimizando o impacto adverso nas operações de negócio, garantindo os níveis acordados de qualidade de serviço.

4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Plano Estratégico 2021 - 2026	Aprimorar a infraestrutura e governança de TIC
PDTIC 2021 – 2026	Aperfeiçoar a Governança e a Gestão
Macroprocesso	Macroprocesso de Serviços de TIC

5. ESCOPO

O gerenciamento de incidentes é aplicável a todos os serviços de TIC que são prestados pela STIC.

- ❖ **Entradas:** Registro do incidente, informações sobre erros conhecidos e soluções de contorno, comunicação sobre incidentes e seus sintomas, objetivos operacionais e níveis de serviço.
- ❖ **Saídas:** Incidente tratado, avaliação do atendimento, atendimento realizado, dados para indicadores, criação de problemas para incidentes, chamados sem causa raiz identificada.

6. BENEFÍCIOS

- ❖ Capacidade de reduzir o trabalho não planejado e custos para TIC e para o negócio causados por incidentes;
- ❖ Capacidade de detectar e resolver os incidentes que resultam em menor tempo de inatividade para o negócio;
- ❖ Capacidade de alinhar a atividade de TIC com prioridades do negócio em tempo real;
- ❖ Capacidade de identificar melhorias para serviços no tempo adequado com custos justificáveis;

- ❖ A Central de Serviços pode, durante o tratamento dos incidentes, identificar serviços adicionais ou requisitos de treinamento encontrados para TIC ou para o negócio;
- ❖ Elevar a satisfação do usuário dos Serviços de TIC;
- ❖ Elevar a qualidade dos serviços entregues pela STIC.

7. INTERFACE COM OS DEMAIS PROCESSOS

A seguir estão descritas as principais interfaces do processo de gerenciamento de incidentes com os demais processos contidos no escopo desse projeto e sua importância para o gerenciamento dos serviços de TIC:

- ❖ **Gerenciamento de nível de serviços:** define os níveis de serviços dos incidentes para tempo de resposta, definições de impacto e dos serviços, tempo de resolução e expectativa de feedback aos usuários;
- ❖ **Gerenciamento de configuração e ativos de serviços:** fornece os dados usados para identificar e atender aos incidentes. Possibilita a identificação do item com defeito e auxilia na avaliação do impacto de um incidente;
- ❖ **Gerenciamento de mudanças:** quando for necessária uma mudança para implantar uma solução de contorno ou resolução do incidente, esta deve ser executada através de uma Requisição de Mudança aprovada por um comitê aprovador;
- ❖ **Gerenciamento de problemas:** investiga e resolve a causa-raiz dos incidentes, para prevenir ou reduzir o impacto da recorrência com erros conhecidos, soluções de contorno e por fim, soluções definitivas para restaurar o serviço rapidamente;
- ❖ **Gerenciamento de catálogo de serviços:** ajuda na identificação e categorização do incidente;
- ❖ **Gerenciamento de segurança da informação:** investiga e realiza o tratamento de incidentes onde há a evidência coletada que indique quebra da política de segurança da informação (PSI);
- ❖ **Gerenciamento de capacidade:** fornece informações de incidentes relacionados à performance e desempenho do serviço disponibilizado;
- ❖ **Gerenciamento de disponibilidade:** fornece informações de incidentes que afetam a disponibilidade dos serviços, parcial ou indisponibilidade total;
- ❖ **Gerenciamento de acesso:** investiga incidentes que foram identificados como tentativas de acesso não autorizado.

8. FASES DO PROCESSO

- 1 Registro do Chamado
- 2 Análise do Chamado
- 3 Tratamento do Incidente
- 4 Validação
- 5 Pesquisa de Satisfação

9. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

PAPEL	RESPONSABILIDADES	RESPONSÁVEL
Dono do Processo	É formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução. Responsável pela qualidade e eficiência gerais do processo.	Coordenador da COINF
Gerente de Incidente	Gerenciar a operação das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho. Produzir relatórios gerenciais.	Gestor da SEASU
Supervisor de Atendimento	Supervisionar a equipe envolvida no processo, viabilizando o atendimento aos usuários e a suas solicitações com a rapidez e qualidade desejadas. SEI 0007640-85.2022.6.27.8000 (Anexo I).	Servidor ou Terceirizados do Grupo Solucionador
Atendente da Central de Serviços (Equipe N1)	Executar as atividades relacionadas ao papel dentro do processo de Gerenciamento de Incidentes.	Terceirizados
Grupo Solucionador	Realizar o tratamento do incidente encaminhado pela Central de TIC.	Servidores da STIC e Terceirizados
Usuário/Solicitante	Entidade que faz uso, de forma autorizada, de recursos inerentes às atividades precípuas da Justiça Eleitoral.	Servidores, Terceiros e Colaboradores da Justiça Eleitoral

10. MATRIZ RACI

RACI ou Matriz RACI é uma matriz de responsabilidades para o processo de gerenciamento de incidentes. O objetivo dessa matriz é estabelecer e formalizar os papéis e responsabilidades para os participantes envolvidos em determinado processo ou atividade.

As responsabilidades são definidas na matriz pelo uso das letras R, A, C e I no cruzamento entre a atividade e o papel responsável, significando:

R – Responsibility (responsabilidade): responsável pela execução da atividade;

A – Accountability (responsabilidade final): responsável por prestar contas do resultado final da atividade;

C – Consulted (consultado): deve ser consultado durante a execução da atividade;

I – Informed (informado): é informado sobre a execução da atividade.

As atividades constantes na matriz RACI são aquelas definidas nas principais atividades dos processos e subprocessos.

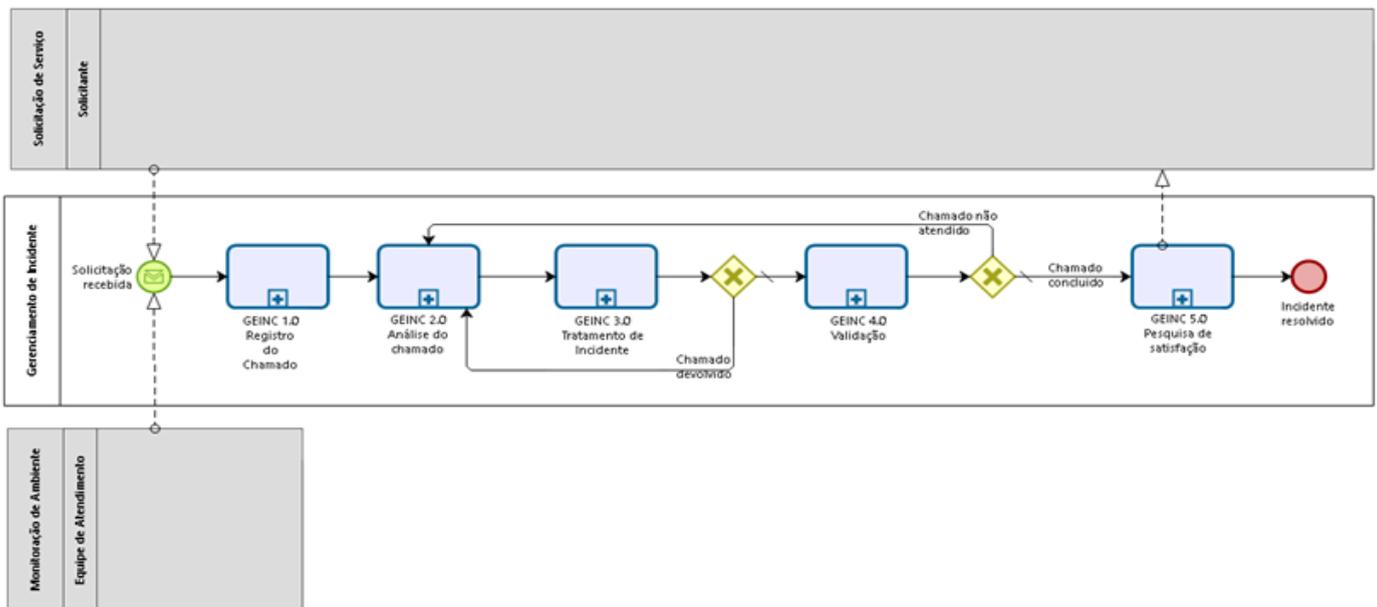
PROCESSO GERENCIAMENTO DE INCIDENTES							
ATIVIDADES DO PROCESSO	Usuário/Solicitante	Dono do Processo	Gerente de Incidentes	Supervisor de Atendimento	Atendente da Central de Serviços	Grupo Solucionador	Gerente de Incidentes
Registro do chamado	-	-	-	A	R	-	C
Análise do chamado	-	-	-	A	R	-	C
Tratamento do Incidente	I	-	-	A	R	R	-
Validação	I	-	-	A	R	-	-
Pesquisa de satisfação	C	-	-			-	

11. METODOLOGIA

Os fluxos dos processos e seus subprocessos foram modelados na notação BPMN.

12. DETALHAMENTO DO PROCESSO E SUBPROCESSOS

12.1. PROCESSO – GERENCIAMENTO DE INCIDENTES



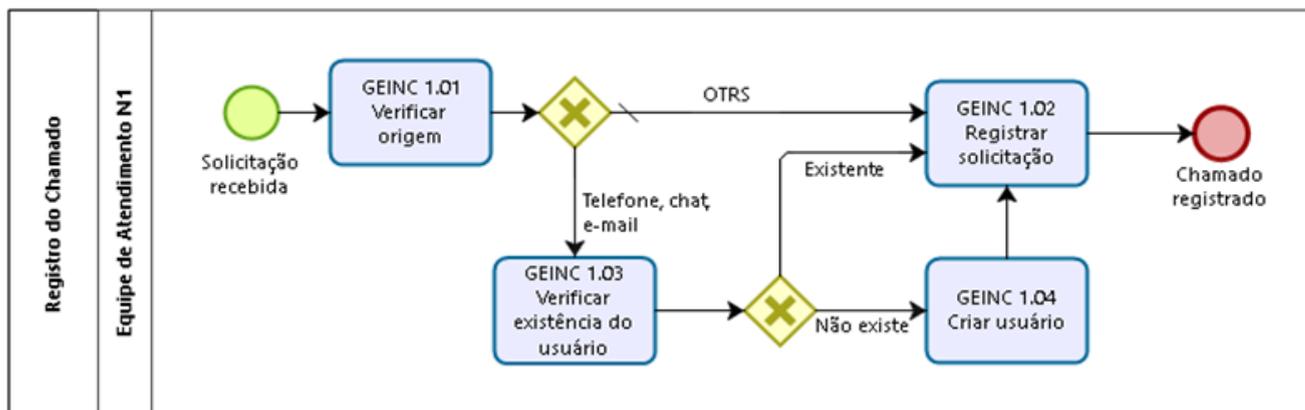
Detalhamento do processo

 <p>Solicitação recebida</p>	<p>Entradas: Comunicação e feedback sobre incidentes e seus sintomas</p>
 <p>GEINC 1.0 Registro do Chamado</p>	<p>Para solicitar ou informar a falha de um serviço, o usuário deve entrar em contato com a Central de Serviços de TIC por telefone, Sistema ITSM, chat ou e-mail.</p> <p>Os chamados entrantes pelos canais supracitados ficaram aguardando a interação pela equipe N1 que realizará a análise do chamado.</p> <p><i>A descrição completa de todos os estados do ciclo de vida do processo está detalhada no Anexo II.</i></p>
 <p>GEINC 2.0 Análise do Chamado</p>	<p>O atendente da Central de TIC deverá verificar os caminhos disponíveis para iniciar o atendimento do chamado.</p> <p>Caminhos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Serviço está no catálogo de serviço; 2. Atividade Extraordinária - Usuário VIP; 3. Serviço não consta no Catálogo e solicitante não faz parte da Atividade Extraordinária; 4. Cumprimento de Requisição, caso não for incidente;

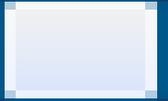
	<p>5. Gerenciamento de Problema, caso for problema.</p> <p>Será realizado a Categorização, Priorização do chamado e definição do grupo responsável pelo atendimento.</p> <p>Se a Análise do Chamado depender de aprovação, o mesmo poderá ser aprovado ou negado pelo Gerente de Incidentes.</p>
 <p>GEINC 3.0 Tratamento de Incidente</p>	<p>Nesta atividade, o incidente será tratado pelo atendente responsável (designado na <i>GEINC 2.0</i>) até o fechamento do incidente.</p> <p>Cada grupo solucionador terá um Supervisor de Atendimento para garantir os atendimentos de forma rápida e eficaz.</p> <p>O Atendente responsável pelo tratamento do Incidente poderá fazer uma consulta na Base de Conhecimento antes de iniciar o atendimento a fim de localizar a solução do incidente.</p> <p>Após a finalização do tratamento do Incidente, o Atendente poderá registrar ou atualizar a solução na Base de Conhecimento, caso a solução não esteja registrada.</p>
 <p>GEINC 4.0 Validação</p>	<p>Atividade de Validação do chamado e de responsabilidade da Central de Serviços de TIC.</p> <p>A validação poderá ser realizada por e-mail, e em casos mais críticos por telefone e chat.</p> <p>Caso o solicitante não retorne à validação do chamado no período de dois dias úteis, o chamado será concluído e não poderá ser reaberto.</p> <p>O chamado poderá ser reaberto somente se o solicitante contestar o atendimento dentro do prazo estabelecido.</p>
 <p>GEINC 5.0 Pesquisa de Satisfação</p>	<p>O objetivo da realização de Pesquisas de Satisfação é avaliar os serviços prestados segundo a percepção dos usuários, permitindo a identificação de possíveis desvios na metodologia do atendimento para que correções sejam feitas, garantindo a melhoria contínua dos serviços.</p> <p>Com esses resultados será possível medir o nível de satisfação entregue aos usuários, um dos indicadores do processo de gerenciamento de incidentes.</p> <p>A Pesquisa de Satisfação será enviada por e-mail após a validação do chamado.</p>
 <p>Incidente resolvido</p>	<p>Saídas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Incidente tratado; ❖ Avaliação do atendimento; ❖ Dados para indicadores.

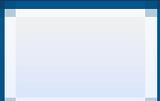
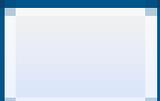
12.2. SUBPROCESSOS

12.2.1. GEINC 1.0 - REGISTRO DO CHAMADO

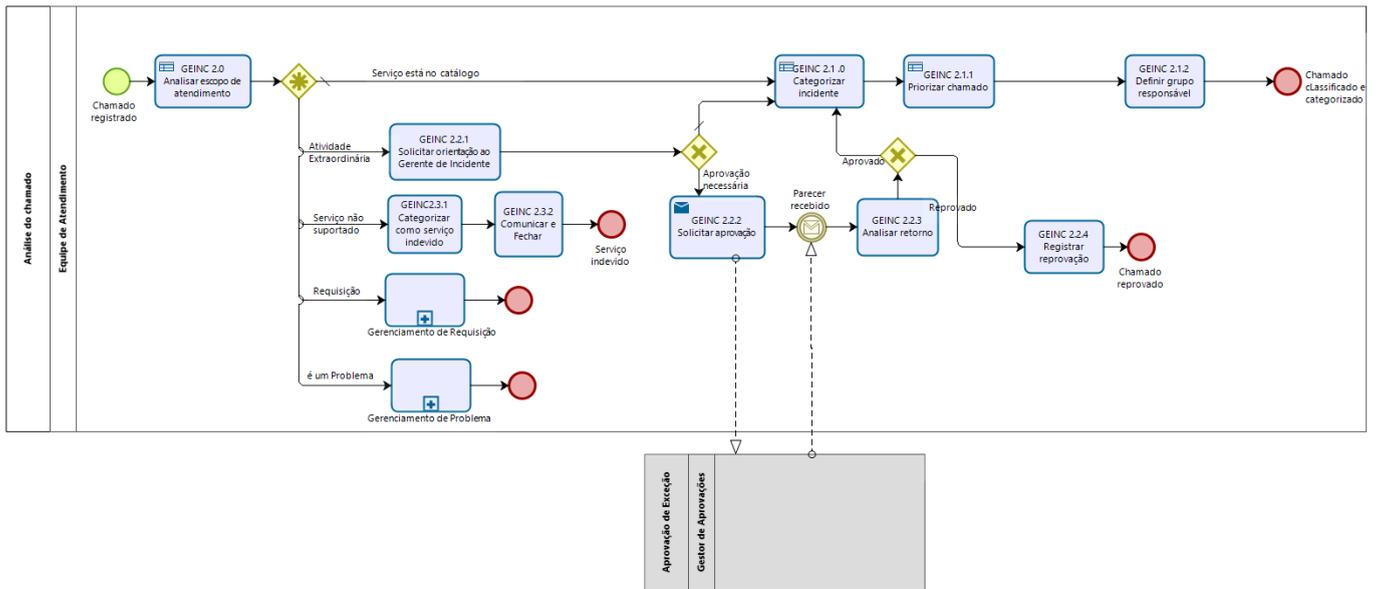


Detalhe das atividades

 Solicitação recebida	<p>Entradas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Comunicação de Incidente. ● Pedidos de informação sobre Incidente.
 GEINC 1.01 Verificar origem	<p>O Atendente irá verificar a origem do chamado.</p> <p>Origem de abertura do chamado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ E-mail: centralti@tre-ma.jus.br ❖ Telefone: Ramal 8666 ou (98) 2107-8666 ❖ WhatsApp institucional: (98) 99205-4640 ❖ Sistema ITSM: OTRS <p>Caso a origem do chamado for realizada pelo Sistema siga para a atividade <i>GEINC 1.0.2 – Registrar solicitação</i>.</p>

 <p>GEINC 1.0.2 Registrar Solicitação</p>	<p>Ao identificar a solicitação de um usuário, o Atendente da Central de Serviços de TIC deve registrar as informações no sistema ou complementar as informações já registradas se for o caso.</p> <p>Na atividade de registro de informações do chamado, são levantadas as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Número do chamado; ❖ Solicitante; ❖ Assunto; ❖ Mensagem de erro; ❖ Data e hora do início; ❖ Número do Patrimônio; ❖ Endereço IP. <p>Observação: Assim que o atendente criar o registro, o número do chamado, data e hora de início serão geradas de forma automática pelo sistema.</p> <p>O número do chamado deverá ser informado ao solicitante.</p>
 <p>GEINC 1.0.3 Verificar existência do usuário</p>	<p>Caso o solicitante tenha realizado a abertura do chamado através de e-mail, chat ou telefone o Atendente deverá consultar antes a existência da conta de usuário solicitante no sistema para dar continuidade no registro de atendimento.</p> <p>Todo registro de atendimento é obrigatório ter o usuário identificado, caso contrário não é permitido realizar o registro do chamado.</p>
 <p>GEINC 1.0.4 Criar usuário</p>	<p>Caso o usuário não exista no sistema, deve-se realizar o cadastro do mesmo.</p> <p>O atendente deverá criar o usuário no sistema.</p> <p>Assim que finalizar o cadastro, será enviado por e-mail do solicitante as instruções de acesso e redefinição de senha.</p>
 <p>Chamado registrado</p>	<p>Saídas:</p> <p>Chamado registrado</p>

12.2.2. GEINC 2.0 - ANÁLISE DO CHAMADO



Powered by
bizagi
Modular

Detalhe das atividades

 Chamado registrado	<p>Entradas:</p> <p>Chamado registrado</p>
 GEINC 2.0 Analisar escopo de atendimento	<p>O Atendente da Central de Serviços de TIC deverá verificar os caminhos disponíveis para iniciar o atendimento do chamado, analisando o escopo do que foi registrado.</p> <p>Caminhos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Serviço consta no catálogo de serviço: caso em que a solicitação é referente a um serviço que consta no catálogo de serviços; 2. Atividade Extraordinária: caso em que a solicitação não consta no catálogo de serviços, mas vem de usuário VIP; 3. Serviço não consta no Catálogo de Serviços e solicitante não faz parte da Atividade Extraordinária; 4. Cumprimento de Requisição, caso não for identificado solicitação como incidente; 5. Se for identificado que é um Problema, deverá ir para o Gerenciamento de Problema.

Para isso o Atendente poderá contatar o solicitante, seguindo os procedimentos de atendimento definidos para promover o entendimento do incidente.

Verificado que o chamado está no Catálogo de Serviços, o fluxo continua.

- A categorização é realizada de acordo com o entendimento do atendente em relação à requisição. Todas as informações levantadas devem ser documentadas no chamado.

Dependendo da situação o Atendente poderá alterar o tipo do chamado para:

- ❖ Requisição
- ❖ Incidente
- ❖ Incidente Geral
- ❖ *Problema*



GEINC 2.1.0 Categorizar Incidente

TIPO DO CHAMADO	DESCRIÇÃO DO ESTADO
Requisição	Requisição de serviço e pedido de informações sobre serviços de TIC.
Incidente	Interrupção, redução da qualidade ou falha de um serviço de TIC.
Incidente Geral	Quando o incidente afetar um ou mais serviços para todos os usuários.
Problema	Causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes.



GEINC 2.1.1 Priorizar chamado

A priorização é realizada de acordo com as regras de negócio definidas pelo TRE-MA e parametrizadas no sistema.

PRIORIDADE = IMPACTO + URGÊNCIA, sendo que:

IMPACTO = Impacto que o incidente pode causar nos negócios

URGÊNCIA = tempo requerido para resolução (relacionado a tempo)

		IMPACTO			CÓDIGO DA PRIORIDADE	DESCRIÇÃO	TEMPO PARA RESOLUÇÃO
		ALTO	MÉDIO	BAIXO			
URGENCIA	ALTA	1	2	3	1	Crítica	1 hora
	MÉDIA	2	3	4	2	Alta	2 horas
	BAIXA	3	4	5	3	Média	24 horas
					4	Baixa	48 horas
					5	Planejada	Planejada

PRIORIDADE = IMPACTO / URGÊNCIA , sendo que:

·IMPACTO = quais consequências esse incidente pode trazer para as operações do TRE-MA? **EXEMPLO**

·URGÊNCIA = qual o tempo estimado para se solucionar este atendimento?

TIPO	Categoria Principal	Sub Categoria	Prioridade
Incidente	Software	Antivirus desabilitado	4
Incidente	Software	Excel não abre	3
Incidente Grave	Hardware	Servidor Zona Eleitoral	1
Requisição de Serviço	Hardware	notebook	3
Requisição de Serviço	Software	Troca de senha	3
Incidente	Hardware	Troca de Tonner	3
Requisição de Serviço	Software	Instalação do Path de Correção	5

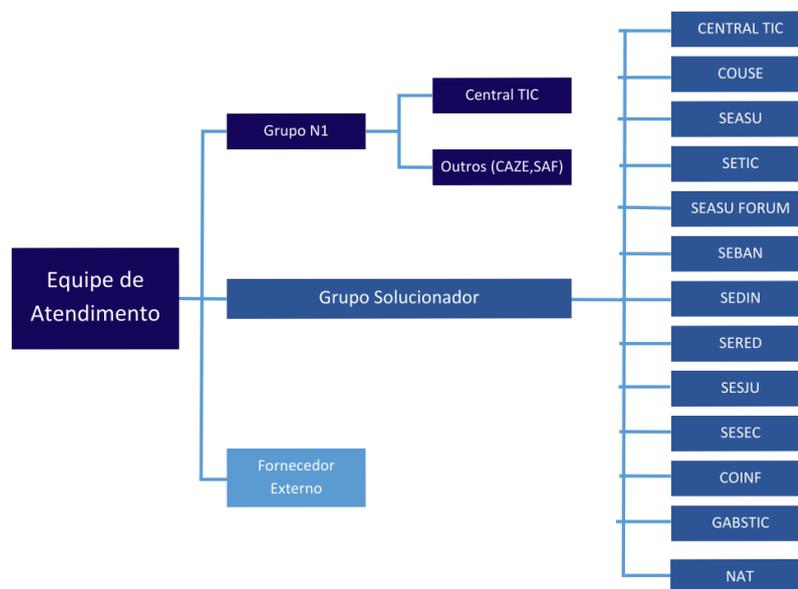
A Equipe de Atendimento envolvida no processo é composta pela Equipe N1, onde estão os atendentes de primeiro nível, que atuam também como Grupo Solucionador.

O atendente ao identificar se o incidente é elegível em primeiro nível deverá prosseguir com o atendimento, se não for, deverá encaminhá-lo para o grupo solucionador mais adequado(Grupos N2, N3).

Além dos grupos solucionadores, entra também Fornecedor Externo, que em algum momento poderá ser acionado para dar continuidade na solução do incidente.

A figura abaixo mostra a Equipe de Atendimento do TRE-MA.

Cada Grupo Solucionador possui sua área específica no sistema, conforme figura abaixo.



GEINC 2.1.2 Definir grupo responsável

FILA

DESCRIÇÃO DA FILA

CENTRAL TIC	Atendentes da Central TIC – Atendimento de primeiro nível.
COUSE	Atendentes da COUSE – Atendimento da Coordenadoria de Urnas e Sistemas Eleitorais
SEASU	Atendentes da SEASU – Atendimento da Seção de Suporte ao Usuário e Manutenção.
SETIC	Atendentes de Infra (Ilha Service) – Suporte Operacional Especializado (Ligado a SEASU)
SEASU-FORUM	Atendentes do Fórum SLZ – Suporte local ao fórum de São Luís (Ligado à SEASU)
SEBAN	Atendentes da SEBAN – Suporte a Banco de Dados (Ligado à SEDIN)
SEDIN	Atendentes da SEDIN – Atendimento da Seção de Dados, Desenvolvimento de Sistemas e Inovação
SERED	Atendentes da SERED – Atendimento da Seção de Gestão de Redes
SESJU	Atendentes da SESJU – Atendimento da Seção de Suporte à Sistemas Judiciais
SESEC	Atendentes da SESEC – Atendimento da Seção de Segurança Cibernética.
COINF	Atendentes da COINF – Atendimento da Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação
GABSTIC	Atendentes da GABSTIC – Atendimento do Gabinete da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.
NAT	Atendentes do NAT - Núcleo de Ativos de TIC

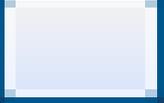


GEINC 2.2.1
Solicitar
orientação ao
Gerente de
Incidente

Pode acontecer de um usuário privilegiado ou VIP necessitar de um atendimento preferencial e diferenciado, permitindo ao atendente priorizar, sinalizar e escalar o atendimento.

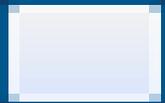
A **Atividade Extraordinária** poderá ter incidentes que não façam parte do Catálogo de Serviços.

O atendente poderá buscar orientação junto ao Gerente de Incidentes para dar prosseguimento ou não ao atendimento.

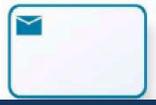
	<p>Para essa atividade o Gerente de Incidentes poderá solicitar aprovação do Gerente de Incidentes, dependendo da complexidade do chamado.</p> <p>Caso o Gerente de Incidentes informe que não há necessidade de aprovação ou que ele mesmo tenha condições de aprovar o atendimento, o atendente deverá seguir para atividade <i>GEINC 2.1.0 Categorizar tipo Incidente</i>.</p> <p>Interação do Atendente com o Gerente de Incidentes: Essa interação poderá ser realizada através do sistema, e-mail, telefone ou qualquer outro meio de comunicação disponível.</p> <p>Quando houver necessidade de aprovação, o atendente irá enviar o chamado para a fila SEASU, e o Gerente de Requisição realizará o alinhamento necessário para dar prosseguimento no processo, onde poderá envolver Gestores de outras áreas envolvidas no incidente.</p>
 <p>GEINC 2.2.2 Solicitar aprovação</p>	<p>Caso seja necessário pedido de autorização, o Gerente de Incidentes solicitará orientação ao Gestor de Aprovação, que poderá conduzi-lo a prosseguir ou negar atendimento.</p> <p>Assim que receber o chamado, o Gerente de Incidentes irá analisar o pedido e dar seu parecer em relação ao chamado.</p>
	<p>Interação com Gerente de Incidentes: Essa interação deverá ser realizada através do Sistema, telefone, e-mail ou qualquer outro meio de comunicação disponível.</p>
 <p>GEINC 2.2.3 Analisar retorno</p>	<p>Após receber o parecer do Dono do processo, o Gerente de Incidentes ou o Supervisor de Atendimento, deverá avaliar parecer recebido para dar prosseguimento no atendimento.</p> <p>Caso a solicitação tenha sido aprovada, seguir para atividade <i>GEINC 2.1.0 Categorizar tipo Incidente</i>.</p> <p>Caso for negada, seguir atividade <i>GEINC 2.2.4 - Registrar reprovação</i>.</p>
 <p>GEINC 2.2.4 Registrar reprovação</p>	<p>O atendente deverá registrar no sistema o motivo da reprovação, fechar o chamado e informar o usuário o motivo da reprovação.</p> <p>A interação com o solicitante poderá ser realizada por meio de telefone ou e-mail, dependendo da criticidade do incidente.</p>

 <p>GEINC 2.3.1 Categorizar como serviço indevido</p>	<p>Caso a Central de Serviços de TIC não identifique o serviço solicitado como um item do catálogo e o solicitante não pertencer a Atividade Extraordinária deverá informar ao usuário que o serviço não é suportado.</p>
 <p>GEINC 2.3.2 Comunicar e Fechar</p>	<p>A Central de Serviços TIC deve informar ao solicitante sobre sua inexistência e orientar o melhor caminho.</p> <p>O Atendente deve registrar as informações levantadas com o solicitante, categorizar como INDEVIDO e fechar o chamado.</p>
 <p>Gerenciamento de Requisição</p>	<p>Cumprimento de requisições: quando um chamado for identificado como uma solicitação de determinado serviço prestado pela TIC, o Atendente da Central de TIC o direciona para o processo de cumprimento de requisição.</p>
 <p>Gerenciamento de Problema</p>	<p>A causa desconhecida de um ou mais incidentes, encaminhar para o Processo de Gerenciamento de Problema (Uso futuro).</p>
 <p>Chamado classificado e categorizado</p>	<p>Saídas:</p> <p>Chamado Classificado e Categorizado.</p>

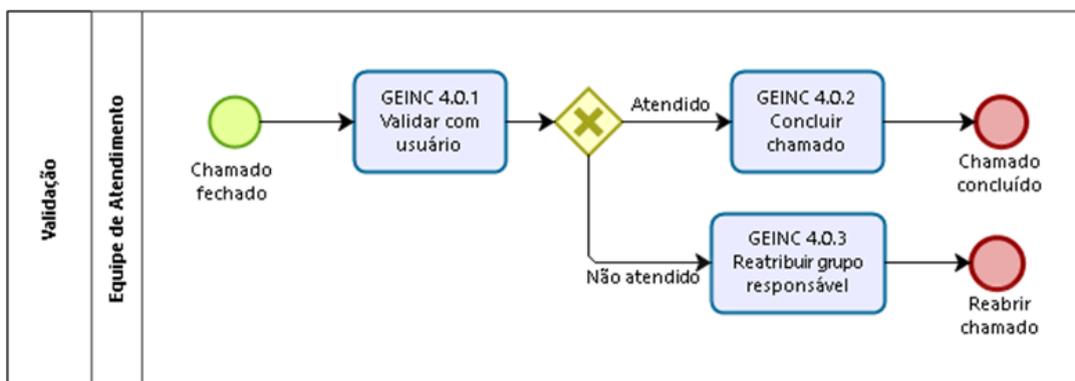
12.2.3. GEINC 3.0 - TRATAMENTO DE INCIDENTE

<p>GEINC 3.0.4 Consultar base de conhecimento</p>	<p>Caso não encontre a solução e não tenha o conhecimento necessário para realizar o atendimento, deverá seguir outros possíveis caminhos do fluxo.</p> <p>Devolver chamado para o N1, acionar fornecedor externo ou Acionar Gerente de Incidentes a fim de dar prosseguimento no atendimento.</p>
<p> GEINC 3.0.5 Aplicar solução</p>	<p>Com base no diagnóstico, o analista deve atuar na resolução do incidente, aplicando a solução definida na base de conhecimento (procedimentos para resolução do incidente) caso exista.</p> <p>Aplicar a solução definida para o incidente com o intuito de restaurar o serviço o mais breve possível.</p> <p>Efetuar os testes necessários para verificar se o ambiente foi restaurado.</p> <p>Se não for resolvido, o Atendente deve voltar para a atividade <i>GEINC 3.0.3 – Investigar e Diagnosticar</i>.</p>
<p> GEINC 3.0.6 Documentar atendimento</p>	<p>Se o ambiente foi restaurado, o analista deve atualizar o chamado no sistema, descrevendo a sua atuação e a solução que foi aplicada para resolver o incidente.</p> <p>A solução deve ser descrita com o máximo de detalhes e de forma objetiva, a fim de evitar incoerências. Sempre que possível inserir <i>prints</i> de telas realizadas no atendimento.</p> <p>O analista poderá revisar se a classificação atribuída ao chamado está correta, realizando a devida adequação, se necessário.</p>
<p> GEINC 3.0.7 Registrar ou Atualizar FAQ</p>	<p>Após atualizar o chamado com a solução atribuída, o grupo solucionador poderá incluir a solução adotada na base de conhecimento, caso não exista a solução adotada.</p> <p>A inclusão deverá ser realizada conforme instruções do documento <u>Manual de confecção de FAQ - Anexo V e Modelo de FAQ - Anexo VI</u>.</p> <p>É de responsabilidade do Supervisor de Atendimento motivar os atendentes e verificar constantemente se a Base de Conhecimento está sendo atualizada.</p> <p><i>É importante ter uma base de conhecimento atualizada e ativa, com isso beneficia o compartilhamento da informação para a equipe, redução do tempo de atendimento e falha na comunicação, padrão no atendimento, redução de treinamento, permite ausências. em resumo, ganho de produtividade e qualidade.</i></p>
<p></p>	<p>O atendente deve seguir o procedimento operacional padrão (<u>FAQ - Receber Equipamento</u>) para realizar a movimentação patrimonial do equipamento.</p>

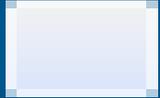
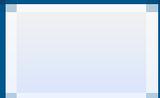
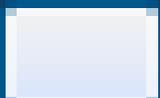
<p>GEINC 3.0.8 Movimentar equipamento</p>	
<p> GEINC 3.0.9 Fechar chamado</p>	<p>O atendente que atuou no incidente deverá registrar no Sistema que o chamado foi resolvido.</p> <p>O chamado irá automaticamente para a VALIDAÇÃO.</p>
<p> GEINC 3.1 Devolver chamado Equipe N1</p>	<p>Se na investigação o grupo solucionador verificar que o incidente não faz parte do seu escopo, deve justificar por meio de nota e encaminhar o chamado à Central de Serviços de TIC para que encaminhe ao grupo mais indicado.</p> <p>O chamado irá retornar para a Central TIC.</p> <p>Nesse caso, o Atendente deve documentar toda a informação levantada durante sua análise de forma clara e objetiva e sem redundâncias. Pode ser necessário corrigir a categorização e priorização do incidente.</p>
<p> GEINC 3.2 Acionar fornecedor</p>	<p>Se ao investigar o incidente o grupo solucionador identificar que sua resolução 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, conforme o caso. Essa atividade é normalmente realizada pelo membro do grupo responsável pela gestão dos contratos com fornecedores.</p> <p>São elementos de controle de qualidade e desempenho dessa atividade os níveis mínimos de serviço, SLA ou as regras definidas no instrumento contratual, edital de licitação e termo de referência.</p> <p>Nesse ponto, o status do chamado no sistema deve ser atualizado para CHAMADO AGENDADO e ficará aguardando seu retorno.</p> <p>O número do registro do incidente na ferramenta do fornecedor, deverá ser documentado no registro do incidente no sistema.</p>
<p></p>	<p>Sempre que possível, fazer a interação com o Fornecedor através do chamado em aberto no sistema, através de e-mail, assim as respostas do Fornecedor serão registradas na interação do sistema.</p>

 <p>GEINC 3.2.1 Verificar Solução</p>	<p>Caberá ao grupo solucionador responsável pelo chamado acompanhar e monitorar o fornecedor na solução do incidente, seguindo as regras do instrumento contratual.</p> <p>Se encontrar dificuldades no atendimento, o Gerente do Processo deverá ser acionado para resolver o conflito, <i>GEINC 3.3 Acionar gerente</i>.</p> <p>Assim que o Fornecedor apresentar a solução seguir para atividade <i>GEINC 3.0.6 Documentar atendimento</i>.</p>
 <p>GEINC 3.3 Acionar gerente</p>	<p>Envolver o Gerente do Processo quando encontrar problemas com Fornecedor Externo para solução do conflito de forma mais rápida e eficaz.</p>
	<p>A interação com o Gerente do Processo deverá ser realizada através do sistema, e-mail ou telefone.</p>
 <p>GEINC 3.3.1 Analisar Solução</p>	<p>Após a interferência do Gestor de Aprovação, assim que a solução for resolvida em definitivo o atendente deverá ir para a atividade <i>GEINC 3.0.5 Documentar atendimento</i>.</p>
 <p>Chamado fechado</p>	<p>Saídas:</p> <p>Incidente tratado.</p>

12.2.4. **GEINC 4.0 - VALIDAÇÃO**

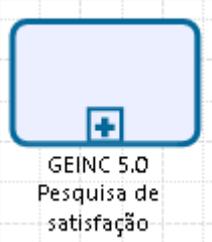


Detalhes da atividade

 Chamado fechado	<p>Entradas:</p> <p>Chamado fechado pelo Grupo Solucionador</p>
 GEINC 4.0.1 Validar com usuário	<p>Essa atividade é responsável por realizar a validação do atendimento com solicitante.</p> <p>A validação poderá ser realizada através de e-mail ou telefone, dependendo da criticidade da requisição.</p> <p>A contagem de tempo para aferição de níveis mínimos de serviços fica em estado de pausa até o encerramento definitivo do chamado ou então sua reabertura.</p> <p>Essa atividade tem dois caminhos como saída, caso for atendido seguir para <i>GEINC 4.0.2 Concluir chamado</i>, se não seguir para atividade <i>GEINC 4.0.3 - Reabrir chamado</i>.</p>
 GEINC 4.0.2 Concluir chamado	<p>Caso o chamado for validado por e-mail, o solicitante terá 48h para concordar com o fechamento do chamado, caso contrário o chamado será dado como concluído com sucesso.</p> <p>Caso chamado for validado por telefone o chamado será alterado para CONCLUÍDO caso seja validado ou será reaberto.</p>
 	<p>Caso o solicitante, via e-mail, não concorde com o atendimento no prazo estipulado da validação, o chamado volta para a Equipe N1 - Central de Serviços de TIC, que por sua vez deverá encaminhar para o grupo solucionador adequado, a fim de atender a requisição.</p> <p>O estado do chamado será alterado para REABERTO.</p>

GEINC 4.0.3 Reabrir chamado	Voltar para atividade <i>GEINC 2.0 - Análise do chamado</i>
 Chamado concluído	Saídas: Chamado concluído

12.2.5. **GEINC 5.0 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO**



GEINC 5.0
 Pesquisa de
 satisfação

O objetivo da realização de Pesquisas de Satisfação é avaliar os serviços prestados segundo a percepção dos usuários, permitindo a identificação de possíveis desvios na metodologia do atendimento para que correções sejam feitas, garantindo a melhoria contínua dos serviços.

Com esses resultados será possível medir o nível de satisfação entregue aos usuários.

Após o chamado ser concluído (validado) será enviado por e-mail a Pesquisa de Satisfação ao usuário. Serão avaliadas as atividades abaixo:

- **ATENDIMENTO** (Presteza e cordialidade do atendente);
- **ABERTURA DO CHAMADO** (Facilidade na abertura do chamado);
- **TEMPO DE ATENDIMENTO** (Tempo de solução da solicitação);
- **SOLUÇÃO** (Resolução da solicitação).

O grau de satisfação das atividades acima é aferido através das seguintes opções:
 ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM e PÉSSIMO.

No final da Pesquisa de Satisfação existe um campo de texto para o usuário preencher caso queira deixar algum comentário, crítica ou sugestão.

O Modelo da Pesquisa de Satisfação encontra-se no **Anexo IV**.

13. **ATIVIDADE DE CONFORMIDADE (COMPLIANCE)**



O processo de gerenciamento de incidentes possui uma atividade extra de conformidade, que visa a melhoria contínua do processo. Um servidor da SEASU é o responsável pelas atividades, monitorando os chamados fechados e SLA 's não cumpridos.

14. **INDICADORES**

O controle do processo é realizado por meio de indicadores obtidos através da coleta de dados no sistema da Central de Serviços de TIC, sendo que, quando os resultados esperados não forem alcançados, devem ser estabelecidas ações para tratamento dos desvios encontrados. Importante manter acompanhamento periódico dos relatórios a fim de garantir a eficácia do processo.

1. Número de incidentes registrados em determinado período

Objetivo	Medir o volume de incidentes registrados no período para análise de capacidade e uso na melhoria contínua do processo
Fonte	Sistema ITSM
Periodicidade	Mensal
Meta	N/A
Forma de cálculo	Quantidade de incidentes registrados no período.

ANEXOS

ANEXO I - SUPERVISORES DE ATENDIMENTO

SUPERVISORES DE ATENDIMENTO

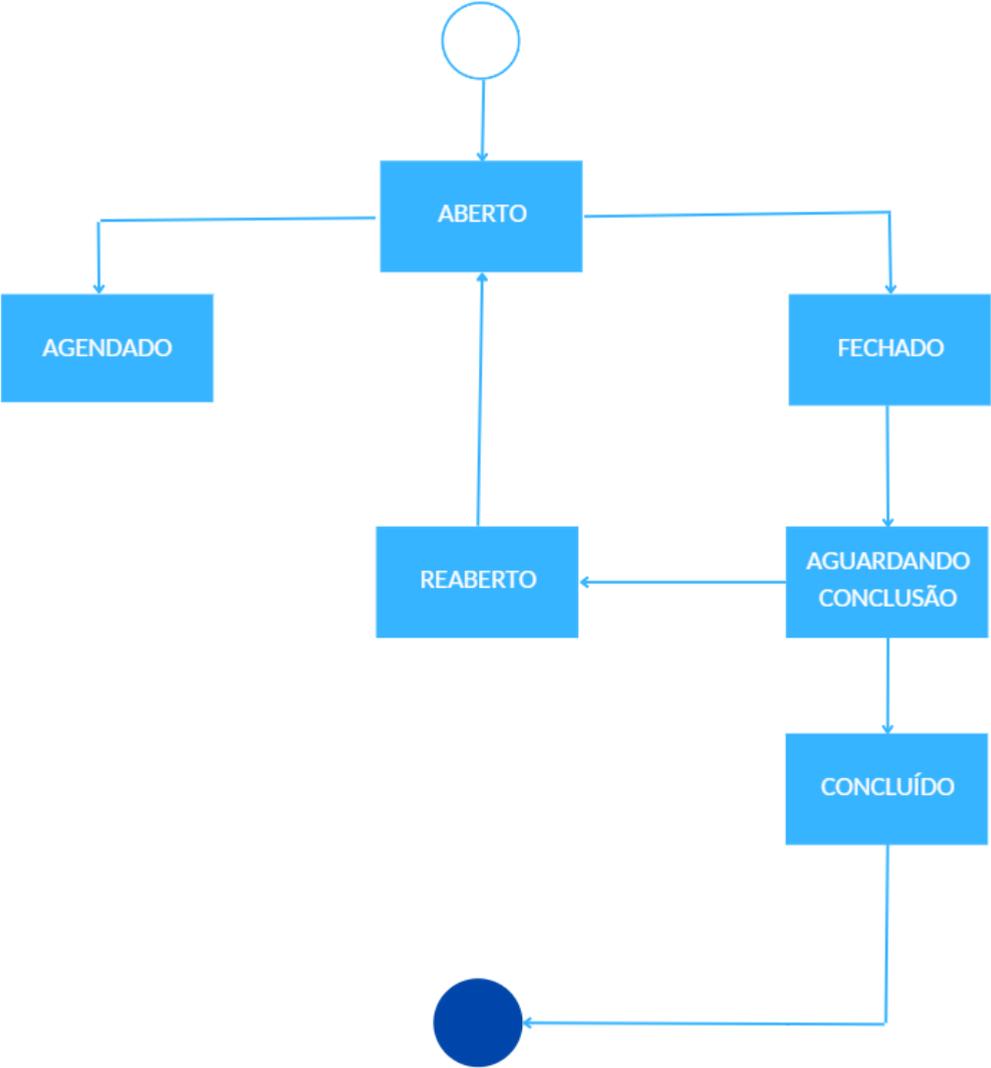
GRUPO SOLUCIONADOR	SUPERVISOR DE ATENDIMENTO	SUPERVISOR DE ATENDIMENTO-SUBSTITUTO
SEASU		
SESOP		

CENTRAL TIC		
GABSTIC		
SEDIN		
SERED		
SESEC		
SESJU		
COUSE		
COINF		
NAT		

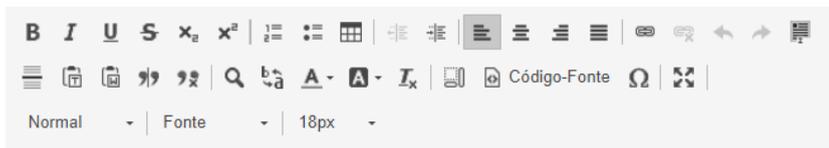
ANEXO II - ESTADOS DO CICLO DE VIDA DO PROC. DE CUMP. DE REQUISIÇÕES E INCIDENTES

ESTADOS DO CHAMADO	DESCRIÇÃO
Aberto	É nesse estado que o chamado fica aguardando classificação pela Central de Serviços de TIC.
Agendado	É o estado em que o chamado teve seu atendimento adiado/programado para data futura a pedido do usuário ou por circunstâncias diversas. SLA deverá ser parado.
Fechado	É o estado do chamado que indica que a solicitação já possui uma solução.
Aguardando conclusão	É o estado em que o chamado está aguardando a validação pela Equipe N1 do usuário para concluir o chamado. O solicitante tem 48h para validar o chamado, caso contrário será concluído com sucesso.
Concluído	É o estado do chamado que teve a solução comunicada ao usuário e validada por ele.
Reaberto	É o estado do chamado que a solução não foi aceita pelo usuário no período de 48h. Caso não aconteça a validação nesse período, o solicitante não conseguirá reabrir o chamado, apenas abrir um novo chamado.

ANEXO III - DIAGRAMA DE ESTADOS DE UMA REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS E INCIDENTES.



ANEXO IV - MODELO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO OTRS



Pesquisa de Satisfação



Agradecemos pela sua colaboração em ajudar a melhorar nossos serviços de TIC.

Necessário utilizar os códigos Unicode diretamente no código fonte da página de assinatura utilizando o código respectivo em HTML (substituir os caracteres *U+* do Unicode por *&#x* e finalizar com ponto e vírgula) e salvar assinatura logo em seguida sem utilizar a visualização da página para evitar conversão e perder o código.

O título “Pesquisa de Satisfação” utiliza fonte tamanho 18 pixels, a frase final de agradecimento utiliza tamanho 12 pixels e os caracteres especiais de emoji utilizam tamanho 36 pixels.

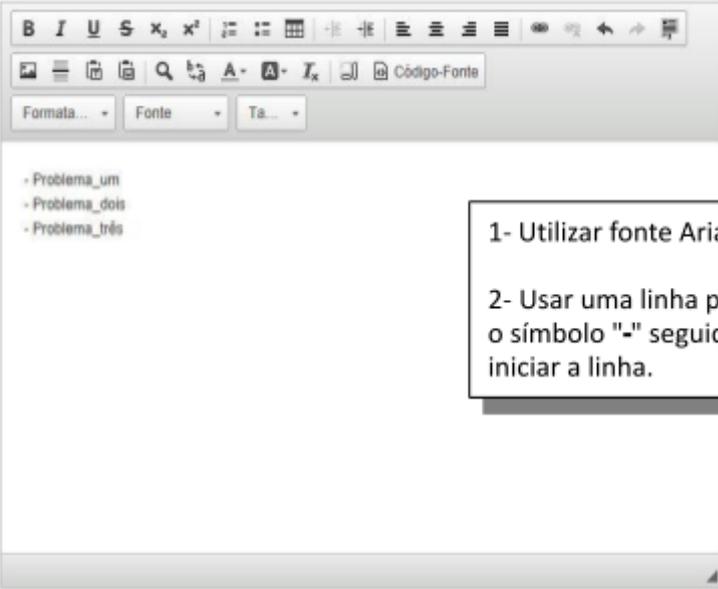
Obs.: Para definir o tamanho dos emoji é necessário inserir o seguinte código CSS in-line na tag <a> de cada link: “style: font-size: 36px”.

Segue os códigos HTML para cada emoji utilizado:

Emoji	Significado	Código Unicode/HTML
😊	Ótimo	😃
😊	Bom	🙂
😐	Regular	😕
😞	Ruim	😒
😡	Péssimo	😠

ANEXO V - MANUAL DE PREENCHIMENTO DE FAQS NO OTRS

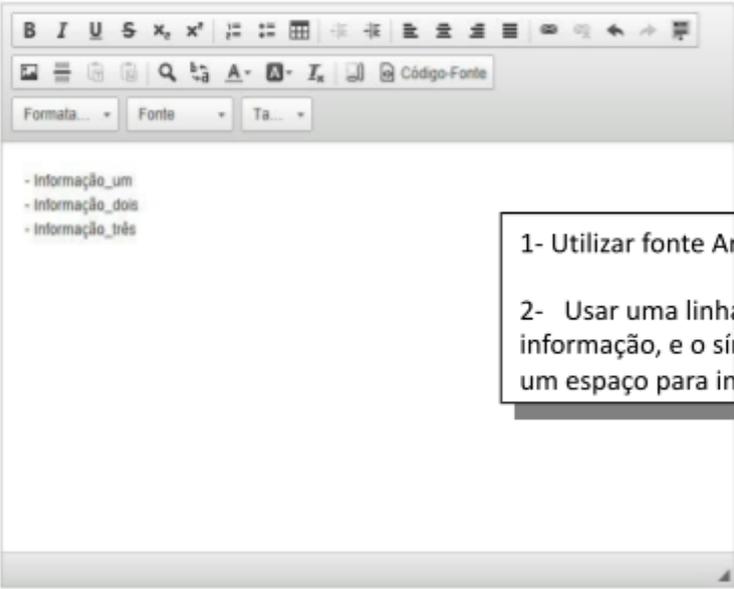
Problema:
(público)



1- Utilizar fonte Arial de tamanho 12.

2- Usar uma linha para cada problema, e o símbolo "-" seguido de um espaço para iniciar a linha.

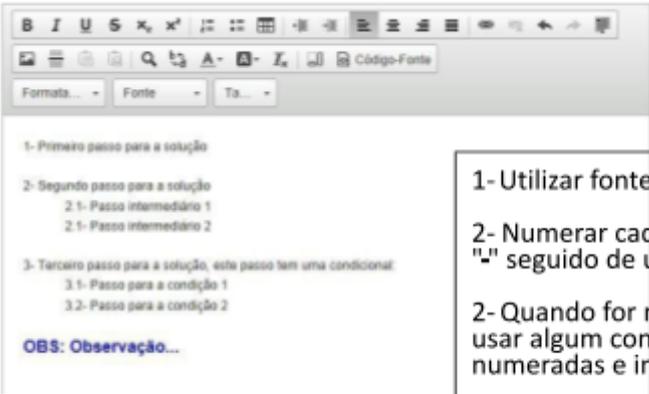
Informações Necessárias:
(interno)



1- Utilizar fonte Arial de tamanho 12.

2- Usar uma linha para cada informação, e o símbolo "-" seguido de um espaço para iniciar a linha.

Solução:
(público)



1- Utilizar fonte Arial de tamanho 12.

2- Numerar cada passo, seguido do símbolo "-" seguido de um espaço.

2- Quando for necessário subdividir o item ou usar algum condicional, utilizar listas numeradas e indentadas. Para facilitar este trabalho, pode-se usar os botões   no menu de formatação.

3- Utilizar uma linha em branco para separar os passos

Em qualquer local do formulário, quando for necessário usar alguma observação, deve-se usar a mesma fonte Arial do restante do texto, mas com tamanho 16, negrito, na cor azul.

Colocando figuras na FAQ

Em qualquer local de preenchimento do formulário da FAQ pode ser necessária a colocação de imagens, "print" de telas, etc. Para isto deve-se usar o botão  , que vai exibir a janela abaixo:

Nesta janela deve-se clicar na aba "Enviar".

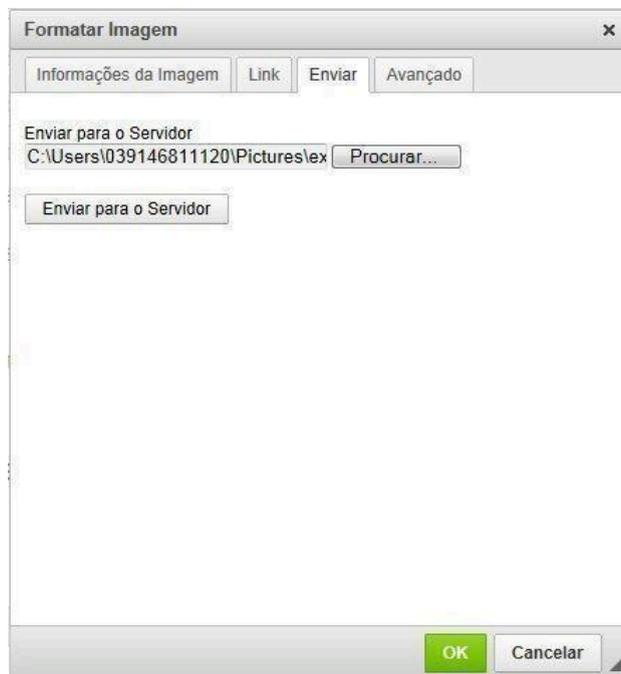


A janela "Formatar Imagem" possui as seguintes características:

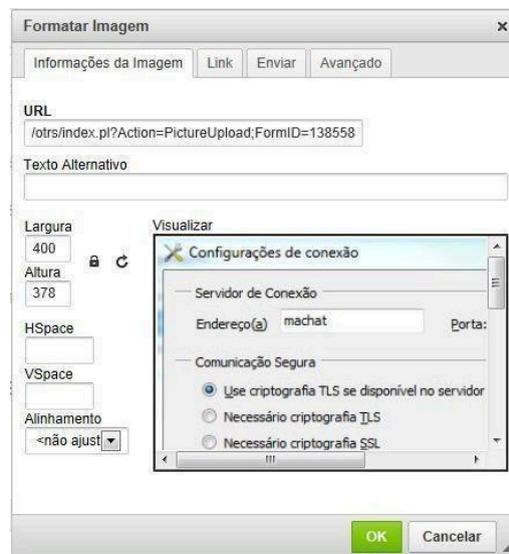
- Abas: "Informações da Imagem", "Link", "Enviar", "Avançado".
- Campos de texto: "URL" e "Texto Alternativo".
- Controles de tamanho: "Largura" e "Altura" com campos de entrada e ícones de trava e recarregar.
- Controles de espaçamento: "HSpace" e "VSpace" com campos de entrada.
- Controle de alinhamento: "Alinhamento" com uma lista suspensa atualmente em "< não ajustado".
- Visualização: Uma caixa de texto rotulada "Visualizar" que mostra o conteúdo da imagem.
- Botões: "OK" (verde) e "Cancelar" (cinza) na base da janela.

Na janela de envio, clique em "Procurar..." e selecione o arquivo da imagem.

Depois clique em "Enviar para o Servidor". Para finalizar, clique em OK.



Após o procedimento acima será exibida a janela abaixo. Como forma de padronizar o tamanho das imagens na FAQ, devemos atribuir ao campo "Largura" o valor de, no máximo, 400, e deixar fixada a proporção da imagem, clicando no ícone do cadeado para que fique fechado. Clique em OK.



Após os procedimentos acima, a imagem ficará integrada ao texto.

ANEXO VI - MODELO DE FAQ

TÍTULO

TIPO DE OCORRÊNCIA

Requisição de Serviço/Incidente

PALAVRAS-CHAVE

-
-

SINTOMAS/ NECESSIDADES

POSSÍVEIS CAUSAS

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

SCRIPT DE SOLUÇÃO

ANEXO VII FAQ - RECEBER EQUIPAMENTO

RECEBER EQUIPAMENTOS PARA MANUTENÇÕES E TESTES

TIPO DE OCORRÊNCIA

Requisição de Serviço ou Incidente

PALAVRAS-CHAVE

- EQUIPAMENTOS, TESTES, MANUTENÇÃO
- SEGEP, CHAMADO.

SINTOMAS/ NECESSIDADES

Usuários informam incidentes com equipamentos ou solicitam testes. O setor de manutenção recebe equipamentos de TIC para testes e Manutenções

POSSÍVEIS CAUSAS

Equipamentos pararam de funcionar ou apresentaram falhas. Equipamentos sem guia de movimentação, equipamentos sem chamado abertos.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

Verificar a necessidade de o equipamento retornar aos usuários ou para a RETEC. Patrimônio do Equipamento e Número do Chamado.

SCRIPT DE SOLUÇÃO

1 - Receber Equipamento

- Ao receber um equipamento verificar se este possui guia de movimentação da SEGEP.
- OBS: O equipamento não deve seguir para manutenção até que a guia expedida pela SEGEP esteja atrelada ao equipamento.
- Verificar se o patrimônio do equipamento bate com o que está descrito na guia da SEGEP.
- Verificar a integridade física do equipamento.
- Anotar nas guias da SEGEP caso tenha alguma inconformidade na verificação da integridade.
- Anotar nas guias da SEGEP a data de recebimento e nome do colaborador.

2 - Verificar Chamado

- Pesquisar no sistema OTRS se o equipamento tem chamado

- Caso exista chamado aberto siga para o passo Etiquetar Equipamento conforme modelo
- Se não houver chamado aberto, o atendente do Grupo Solucionador SESOP, seleciona a opção de equipamento sem chamado no sistema e insere os dados através do formulário do Sistema de Gerenciamento de Serviços. O formulário é enviado para a Central de TI. A central entra em contato com o usuário e abre o chamado.
- Aguarde até que a central notifique a abertura do chamado para o equipamento
- Etiquetar Equipamento conforme modelo:

Nº CHAMADO :	
DATA:	
DESTINO:	

OBS: Não etiquetar equipamento caso este não possua chamado.

OBS: Anotar na etiqueta o Local de Destino informado pela SEGEP no chamado.

- Receber equipamento no OTRS (Adicionar Nota Receber Equipamento).
- Nome do Recebedor e data (ver na guia da SEGEP) e continuar o atendimento.

ANEXO VIII - TERMOS E DEFINIÇÕES

- ❖ **Acordo:** Um documento que descreve o entendimento formal entre duas ou mais partes. Um acordo não tem vínculo legal, a não ser quando faz parte de um contrato.
- ❖ **Acordo de Nível de Serviço (ANS):** Um acordo entre um provedor de serviço de TIC e um cliente. O acordo de nível de serviço descreve o serviço de TIC, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TIC e do cliente. Um único acordo pode cobrir múltiplos serviços de TIC ou múltiplos clientes.
- ❖ **Acordo de Nível Operacional (ANO):** Um acordo entre um provedor de serviço de TIC e outra parte da mesma organização. Ele dá apoio à entrega, pelo provedor de serviço de TIC, de serviços de TIC a clientes e define os produtos ou serviços a serem fornecidos e as responsabilidades de ambas as partes.
- ❖ **Atividade:** Um conjunto de ações definidas para atingir um resultado específico. Atividades são normalmente definidas como parte de processos ou planos e são documentadas em procedimentos.

- ❖ **Ativos:** Qualquer recurso ou habilidade. Os ativos de um provedor de serviço incluem qualquer coisa que pode contribuir para a entrega de um serviço. Ativos podem ser qualquer um dos seguintes tipos: gerência, organização, processo, conhecimento, pessoas, informações, aplicativos, infraestrutura e capital financeiro.
- ❖ **Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC):** Um banco de dados usado para armazenar os registros da configuração durante todo o seu ciclo de vida. O sistema de gerenciamento de configuração mantém um ou mais bancos de dados de gerenciamento de configuração, e cada banco de dados armazena atributos de itens de configuração e relacionamentos com outros itens de configuração.
- ❖ **Base de Conhecimento:** Um banco de dados lógico contendo dados e informações usadas pelo sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço.
- ❖ **Caso de Negócio:** Justificativa para um gasto significativo. O caso de negócio inclui informação sobre custos, benefícios, opções, imprevistos, riscos e possíveis problemas. Veja também análise de custo de benefício.
- ❖ **Catálogo de Serviço:** Um banco de dados ou documento estruturado com informações sobre todos os serviços de TIC de produção, incluindo aqueles disponíveis para implantação. O catálogo de serviço é parte do portfólio de serviço e contém informações sobre dois tipos de serviço de TIC: serviços voltados para o cliente que são visíveis para o negócio e serviços de suporte requeridos pelo provedor de serviço para entregar serviços voltados para o cliente.
- ❖ **Central de Serviços:** O ponto único de contato entre o provedor de serviço e os usuários. Uma central de serviço típica gerencia incidentes, requisições de serviço e também a comunicação com os usuários.
- ❖ **Cliente:** O cliente de um provedor de serviço de TIC é a pessoa ou grupo que define e faz acordo das metas de nível de serviço. O termo cliente é também às vezes usado informalmente no lugar de usuários, por exemplo, “esta é uma organização focada no cliente”.
- ❖ **Conformidade:** Garantir que uma norma ou conjunto de orientações sejam seguidos, ou que a contabilidade ou outra prática adequada e consistente estejam sendo empregadas.
- ❖ **Cumprimento de Requisição:** O processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todas as requisições de serviço.

- ❖ **Diagnóstico:** Uma etapa nos ciclos de vida de incidente e de problema. O propósito do diagnóstico é identificar uma solução de contorno para um incidente ou a causa raiz de um problema.
- ❖ **Eficácia:** Uma medida para identificar se os objetivos de um processo, serviço ou atividade foram atingidos. Um processo ou atividade eficaz é aquele que atinge os seus objetivos acordados. Veja também o principal indicador de desempenho.
- ❖ **Eficiência:** Uma medida para identificar se a quantidade correta de recursos foi usada para entrega de um processo, serviço ou atividade. Um processo eficiente alcança seus objetivos com a quantidade mínima necessária de tempo, dinheiro, pessoas ou outros recursos. Veja também o principal indicador de desempenho.
- ❖ **Encerrado:** O status final no ciclo de vida de um incidente, problema, mudança, etc. Quando o status é encerrado, nenhuma outra ação é tomada.
- ❖ **Encerramento:** O ato de mudar o status de um incidente, problema, mudança etc. para encerrado.
- ❖ **Erro Conhecido:** Um problema que possui causa raiz e solução de contorno documentadas. Erros conhecidos são criados e gerenciados por todo o seu ciclo de vida pelo gerenciamento de problemas. Erros conhecidos também podem ser identificados pelo desenvolvimento ou fornecedores.
- ❖ **Escalada Funcional:** Transferência de um incidente, problema ou mudança para uma equipe técnica que tenha maior nível de especialização e conhecimento técnico que possa auxiliar na escalada.
- ❖ **Fator Crítico de Sucesso (FCS):** Algo que deve ocorrer para que um serviço, processo, plano, projeto ou outra atividade de TIC tenha sucesso. Os principais indicadores de desempenho são usados para medir a obtenção de um fator crítico de sucesso. Por exemplo: um fator crítico de sucesso como "proteger serviços de TIC quando mudanças são feitas" pode ser medido por principais indicadores de desempenho como "redução na percentagem de mudanças que não obtiveram sucesso", "redução na percentagem de mudanças que causaram incidentes", etc.4
- ❖ **Função:** Uma equipe ou grupo de pessoas e as ferramentas ou outros recursos que são utilizados para conduzir um ou mais processos ou atividades, por exemplo, a central de serviço.

- ❖ **Gerenciamento de Incidente:** O processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os incidentes. O gerenciamento de incidentes garante que a operação normal de um serviço seja restaurada tão rapidamente quanto possível e que o impacto no negócio seja minimizado.
- ❖ **Grupo Solucionadores:** Áreas especialistas com conhecimento técnico aprofundado para atendimento de requisições e incidentes.
- ❖ **Habilidade:** A capacidade de uma organização, pessoa, processo, aplicativo, serviço de TIC ou outro item de configuração para executar uma atividade. Habilidades são ativos intangíveis de uma organização.
- ❖ **Impacto:** Uma medida do efeito de um incidente, problema ou mudança em processos do negócio. O impacto é normalmente baseado em como os níveis de serviço serão afetados. O impacto e a urgência são usados para designar a prioridade.
- ❖ **Incidente:** Uma interrupção não planejada de um serviço de TIC ou uma redução da qualidade de um serviço de TIC. A falha de um item de configuração que ainda não afetou o serviço também é um incidente, por exemplo, a falha em um disco de um conjunto espelhado.
- ❖ **Incidente Grave:** A mais alta categoria de impacto para um incidente. Um incidente grave resulta em interrupção significativa do negócio.
- ❖ **Indisponibilidade:** O tempo em que um serviço de TIC ou outro item de configuração não está disponível durante o tempo de serviço acordado. A disponibilidade de um serviço de TIC normalmente é calculada a partir do tempo de serviço acordado e sua indisponibilidade.
- ❖ **Processo:** Ação continuada, realização contínua e prolongada de alguma atividade; seguimento, curso, decurso é uma sequência contínua de fatos ou operações que apresentam certa unidade ou que se reproduzem com certa regularidade.
- ❖ **Requisição de Serviço:** Uma requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição para informações ou aconselhamento, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário. As requisições de serviço são gerenciadas pelo processo de cumprimento de requisição, normalmente em conjunto com a central de serviço. As requisições de serviço podem estar vinculadas a uma requisição para mudança como parte do cumprimento da requisição.

- ❖ **SLA:** Um acordo entre um provedor de serviço de TIC e um cliente. O acordo de nível de serviço descreve o serviço de TIC, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TIC e do cliente.
- ❖ **Suporte de Primeiro Nível:** O primeiro nível na hierarquia dos grupos de suporte envolvidos na resolução de incidentes, também conhecida como Equipe N1. Cada nível contém especialistas com maiores habilidades ou tem mais tempo ou outros recursos.
- ❖ **Problema:** A causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o registro de problema é criado e o processo do gerenciamento de problema é responsável pela investigação a ser conduzida.
- ❖ **Serviço:** Um meio de fornecer valor a clientes, facilitando a obtenção de resultados que eles desejam, sem que tenham que arcar com a propriedade de determinados custos e riscos. O termo "serviço" é algumas vezes utilizado como sinônimo para serviço principal, serviço de TIC ou pacote de serviço.
- ❖ **Serviço de Apoio:** Um serviço que é necessário para entregar um serviço principal. Serviços de apoio podem ou não ser visíveis para o cliente, porém não são oferecidos aos clientes isoladamente. Veja também serviço intensificador.
- ❖ **Serviço Principal:** Um serviço que entrega os resultados básicos desejados por um ou mais clientes. Um serviço principal oferece um nível específico de utilidade e garantia. Os clientes podem receber opções de utilidade e garantia através de uma ou mais opções de serviço. Veja também habilitação de serviço; serviço intensificador; serviço de TIC; pacote de serviço.
- ❖ **Serviço de TIC:** Um serviço fornecido por um provedor de serviço de TIC. Um serviço de TIC é composto de uma combinação de tecnologia da informação, pessoas e processos. Um serviço de TIC voltado para o cliente suporta diretamente os processos de negócio de um ou mais clientes e convém que as suas metas de nível de serviço sejam definidas em um acordo de nível de serviço.
- ❖ **Usuário:** Aquele que utiliza, de forma autorizada, recursos inerentes às atividades precípuas da Justiça Eleitoral. É o solicitante dos serviços.