

MANUAL DA PRÁTICA

de Gerenciamento de Incidentes de TIC

2025

Revisões

| Versão | Descrição da Versão | Data de Publicação | Autores |
|--------|---------------------|--------------------|-----------------------------------|
| 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 SESUM |
| 1.12 | Revisão | 03/05/2018 | Gabinete da STIC |
| 1.13 | Revisão | 04/05/2018 | Equipe SESUM |
| 1.14 | Revisão | 21/07/2022 | Equipe SESUM |
| 1.15 | Revisão | 14/04/2023 | Equipe SESUM |
| 1.16 | Revisão | 29/05/2024 | Equipe COINF/SEASU |

| | | | |
|-----|---|------------|----------------------|
| 2.0 | Revisão completa para alinhamento com ITIL v4, otimização para a plataforma GLPI, automação de fluxos, revisão da matriz RACI e atualização de indicadores de desempenho. | 19/09/2025 | Equipe COINF e SEASU |
|-----|---|------------|----------------------|

Sumário

| | |
|--|-----------|
| Revisões | 2 |
| Sumário | 3 |
| 1. Ficha de Identificação da Prática | 4 |
| 2. Apresentação | 5 |
| 3. Objetivo | 5 |
| 4. Escopo | 5 |
| 5. Benefícios | 5 |
| 6. Interface com as demais práticas | 6 |
| 7. Fases da Prática | 6 |
| 8. Detalhamento da Prática e Fluxos de Trabalho | 6 |
| 8.1 Investigar e Diagnosticar | 7 |
| 8.2 Ponto de Decisão: Solucionar interna | 7 |
| 8.4 Aplicar solução | 8 |
| 8.5 Ponto de Decisão: "Chamado resolvido?" | 8 |
| 8.6 Acionar fornecedor | 8 |
| 8.7 Verificar solução | 8 |
| 8.8 Ponto de Decisão: "Chamado solucionado?" | 9 |
| 8.9 Acionar gerente | 9 |
| 8.10 Solucionar chamado | 9 |
| 9. Atividade de Conformidade | 9 |
| 10. Indicadores de Desempenho (KPIs) | 10 |
| 11. GLOSSÁRIO | 11 |

1. Ficha de Identificação da Prática

| | |
|-------------------------------------|--|
| Nome Da Prática: | Gerenciamento de Incidentes |
| Objetivo Da Prática: | Restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível, minimizando o impacto adverso nas operações de negócio e garantindo a co-criação de valor para os usuários, em alinhamento com os Acordos de Nível de Serviço (SLAs). |
| Leis, Regulamentos e Boas Práticas: | Gestão de Práticas de TIC. Resolução CNJ 370/2021 Portaria 410/2018 TRE-MA. ITIL v4. |
| Sistemas Utilizados: | GLPI (Plataforma de ITSM).Google Forms |
| Gerentes Da Prática: | TITULAR: Gestor da SEASU SUBSTITUTO: Assistente da SEASU |
| Unidade Administrativa: | SEASU |

2. Apresentação

Este documento refere-se à prática de gerenciamento de incidentes, fornecendo uma visão otimizada e modernizada para a STIC – Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Maranhão, alinhada ao framework ITIL v4 e totalmente integrada à plataforma GLPI.

3. Objetivo

O gerenciamento de incidentes é a prática responsável por restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível, minimizando o impacto adverso nas operações de negócio e garantindo a co-criação de valor para os usuários, assegurando que os níveis de qualidade de serviço acordados sejam mantidos.

4. Escopo

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

Entradas: Incidente classificado, priorizado e atribuído pela Prática de Atendimento da Central de Serviços de TIC, informações sobre erros conhecidos e soluções de contorno, objetivos operacionais e níveis de serviço.

Saídas: Incidente solucionado e documentado, pronto para validação pela Prática de Atendimento da Central de Serviços de TIC, dados para indicadores de desempenho (KPIs), registros de problemas criados a partir de incidentes, base de conhecimento atualizada.

5. 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 (redução do MTTR).
- Capacidade de identificar melhorias para serviços de forma contínua.
- Aumento da eficiência da Central de Serviços, com maior taxa de resolução no primeiro contato.
- Elevar a satisfação do usuário dos Serviços de TIC.

6. Interface com as demais práticas

A seguir estão descritas as principais interfaces da prática de gerenciamento de incidentes com as demais práticas, de forma integrada ao Sistema de Valor de Serviço (SVS):

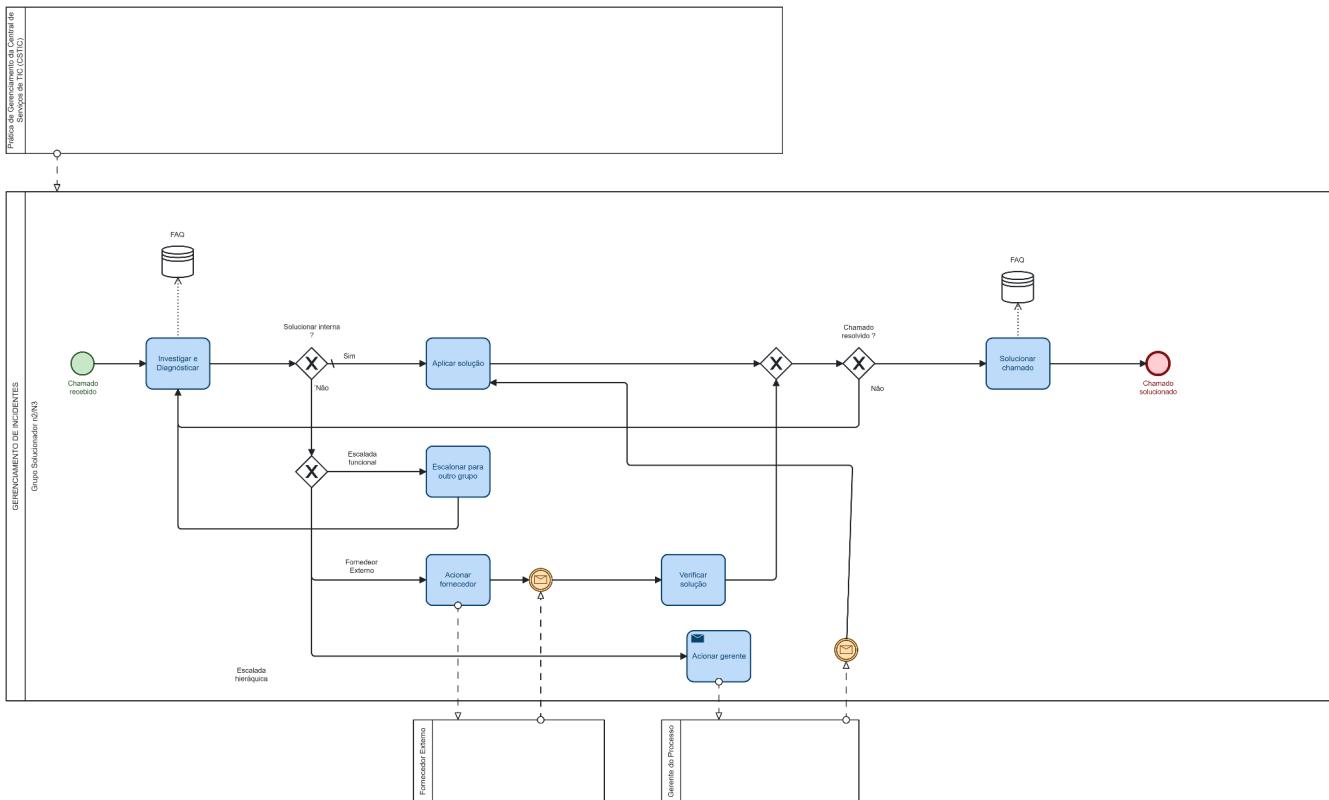
- **Gerenciamento de Nível de Serviço:** Define os SLAs (tempos de resposta e resolução) que servem como metas para a resolução de incidentes e são aplicados automaticamente pelo GLPI.
- **Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço:** Fornece os dados do CMDB para identificar itens de configuração afetados, avaliar o impacto de um incidente e enriquecer o registro do chamado.
- **Gerenciamento de Problema:** Investiga a causa-raiz de incidentes recorrentes ou de alto impacto. Um registro de problema pode ser criado diretamente a partir de um incidente no GLPI para iniciar a investigação.
- **Gerenciamento de Catálogo de Serviços:** Ajuda na categorização correta e automatizada do incidente, associando-o ao serviço de negócio correspondente.

7. Fases da Prática

Tratamento e Resolução do Incidente.

8. Detalhamento da Prática e Fluxos de Trabalho

O fluxo de trabalho para Tratamento e Resolução de Incidentes inicia-se quando um chamado é categorizado e atribuído a um Grupo Solucionador (N2/N3).



8.1 Investigar e Diagnosticar

- Descrição:** O técnico inicia a análise técnica para identificar a causa do incidente. A primeira ação é sempre consultar a Base de Conhecimento (FAQ) em busca de soluções ou procedimentos já documentados. A investigação pode envolver replicação do erro e consulta ao histórico do ativo no CMDB.
- Entradas:** Registro do incidente (chamado) atribuído ao grupo solucionador, contendo a descrição inicial do usuário e a priorização definida.
- Saídas:** Diagnóstico da causa do incidente e identificação do caminho para a resolução.

8.2 Ponto de Decisão: Solucionar interna

Após a investigação inicial, o técnico determina o próximo passo com base em quatro possíveis cenários:

- **Aplicação de Solução:** Se o grupo tem a competência para resolver, o fluxo segue para Aplicar solução.
- **Escalada funcional:** Se o grupo não tiver competência para resolver, o fluxo segue para Escalonar para outro grupo
- **Fornecedor Externo:** Se a solução depender de um terceiro, o fluxo segue para **Acionar fornecedor**.
- **Escalação hierárquica:** Se o incidente requer a intervenção de um gerente ou uma autoridade superior, o fluxo segue para **Acionar gerente**.

8.4 Aplicar solução

- **Descrição:** Com base no diagnóstico, o técnico aplica a solução, que pode ser de contorno (workaround) ou definitiva. A aplicação pode envolver alterações de configuração, execução de scripts ou outras intervenções técnicas.
- **Entrada:** Diagnóstico final da causa do incidente.
- **Saídas:** Serviço restaurado.

8.5 Ponto de Decisão: "Chamado resolvido?"

- **Sim:** Se a solução aplicada resolver o incidente, o fluxo avança para **Solucionar chamado**.
- **Não:** Se a solução não foi eficaz, o fluxo retorna para a etapa de **Investigar e Diagnosticar**

8.6 Acionar fornecedor

- **Descrição:** Quando a resolução depende de um terceiro, o técnico formaliza o acionamento conforme o contrato de suporte, registra o número do chamado do fornecedor no GLPI e altera o status do chamado interno para "Pendente", o que pausa a contagem do SLA.
- **Entradas:** Diagnóstico que confirma a dependência de um fornecedor para a solução.
- **Saídas:** Fornecedor acionado; SLA do chamado pausado.

8.7 Verificar solução

- **Descrição:** Após o fornecedor informar que aplicou uma solução, o técnico do grupo solucionador é responsável por verificar e validar se a intervenção do terceiro de fato resolveu o incidente reportado.
- **Entradas:** Comunicação formal do fornecedor informando a conclusão da sua intervenção.
- **Saídas:** Confirmação da eficácia da solução do fornecedor.

8.8 Ponto de Decisão: "Chamado solucionado?"

- **Sim:** Se a solução foi eficaz, o fluxo avança para **Solucionar chamado**.
- **Não:** Se a solução não resolveu o problema, o fluxo segue para **Investigar e Diagnosticar**

8.9 Acionar gerente

- **Descrição:** Esta é uma escalação hierárquica para situações em que a resolução está paralisada, seja por complexidade técnica, falha de um fornecedor ou necessidade de uma decisão gerencial. O gerente da prática é acionado para intervir.
- Entradas: Registro do incidente com todo o histórico de ações, tentativas de solução e comunicações; Justificativa clara para a necessidade de intervenção gerencial (ex: complexidade técnica, falha de fornecedor, impacto crítico no negócio).
- **Saídas:** Solicitação de intervenção gerencial consolidada.

8.10 Solucionar chamado

- **Descrição:** Representa o encerramento técnico do trabalho por parte do Grupo Solucionador. O técnico altera o status do chamado no GLPI para "Solucionado", indicando que todas as ações técnicas foram concluídas e o chamado está pronto para a validação final com o usuário, que será conduzida pela Central de Serviços (N1).
- **Entradas:** Confirmação de que o serviço foi restaurado com sucesso (resultado das etapas 8.5 ou 8.8).
- **Saídas:** Fim do processo para o Grupo Solucionador; chamado aguardando validação e fechamento pelo N1.

9. Atividade de Conformidade

O processo de gerenciamento de incidentes possui uma atividade extra de conformidade, que visa a melhoria contínua da prática. Um servidor da SEASU é o responsável por monitorar o desempenho, analisando os chamados fechados, os SLAs não cumpridos e, crucialmente, o feedback qualitativo das pesquisas de satisfação para identificar oportunidades de melhoria.

10. Indicadores de Desempenho (KPIs)

O controle da prática é realizado por meio de indicadores de desempenho (KPIs) estratégicos, obtidos e visualizados através de dashboards no GLPI ou em ferramentas de BI integradas.

| KPI | Objetivo | Fonte | Periodicidade |
|---|---|--------------|---------------|
| Taxa de Resolução no Primeiro Contato (KPI_FCR) | Medir o percentual de incidentes resolvidos pela equipe N1 sem necessidade de escalonamento. | GLPI | Mensal |
| Taxa de Cumprimento de SLA (KPI_TR) | Medir o percentual de incidentes resolvidos dentro dos prazos de atendimento e solução acordados. | GLPI | Mensal |
| Pontuação de Satisfação do Cliente (KPI PS) | Medir a percepção de qualidade do serviço pelo usuário final. | Google Forms | Mensal |

11. GLOSSÁRIO

- **Incidente:** Uma interrupção não planejada de um serviço ou redução na qualidade de um serviço.
- **Evento:** Qualquer mudança de estado que tenha significado para o gerenciamento de um serviço ou outro item de configuração.
- **Problema:** A causa raiz de um ou mais incidentes.
- **Solução de Contorno (Workaround):** Uma solução temporária que reduz ou elimina o impacto de um incidente ou problema para o qual uma solução completa ainda não está disponível.
- **Solicitação de Serviço:** Um pedido de um usuário para informação, aconselhamento, uma mudança padrão ou para acesso a um serviço.
- **Central de Serviços (Service Desk / N1):** O ponto único de contato (SPOC) entre o provedor de serviços e os usuários para todas as comunicações, incluindo incidentes, solicitações de serviço, etc.
- **Grupo Solucionador (N2/N3):** Equipes técnicas especializadas responsáveis por investigar, diagnosticar e resolver incidentes que não podem ser resolvidos pela Central de Serviços.
- **SLA (Acordo de Nível de Serviço):** Um acordo documentado entre um provedor de serviços e um cliente que identifica tanto os serviços necessários quanto o nível de serviço esperado.
- **ITIL (Information Technology Infrastructure Library):** Um conjunto de práticas detalhadas para o gerenciamento de serviços de TI (ITSM) que se concentra em alinhar os serviços de TI com as necessidades dos negócios.
- **GLPI:** Uma ferramenta de software de código aberto para gerenciamento de ativos de TI, central de atendimento e gerenciamento de serviços de TI.