

Processo	Código	Folha nº
Gestão de TI	D.DIAT.02	1/8

1. OBJETIVOS

O objetivo deste documento é descrever o processo de gerenciamento de incidentes que procura restaurar os serviços relacionado à TI o mais rápido possível com o mínimo de interrupção, minimizando os impactos negativos nas áreas de negócio.

2. APLICAÇÃO

Este documento aplica-se à Central de Serviços (Service Desk), setor da Diretoria Adjunta de Tecnologia da Informação, para sua operacionalização bem como todo o Tribunal de Justiça para conhecimento e envolvimento no processo.

3. DEFINIÇÕES

Termo	Descrição
Incidente	Uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. Falha de um item de configuração que ainda não tenha impactado um serviço de TI é também um incidente. Por exemplo: Falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados.
Chamado	Um contato de um usuário/cliente feito à Central de Serviços. Uma chamada pode resultar no registro de um incidente ou de uma requisição de serviço.
Central de Serviços (Service Desk)	O ponto único de contato entre o TJ e os usuários/clientes. Uma central de serviço típica gerencia incidentes, requisições de serviço e também a comunicação com os usuários/clientes.
Categoria	É a classificação dos incidentes e requisições de serviços baseando-se no seu tipo.
Impacto	Uma medida do efeito de um incidente, problema ou mudança em processos de negócio. Impacto normalmente é baseado em como os níveis de serviço serão afetados. Impacto e Urgência são usados para definir a prioridade.
Urgência	Uma medida de quanto tempo um Incidente, problema ou mudança irá levar até que tenha um impacto significativo no negócio. Por exemplo, um incidente de alto impacto pode ter urgência baixa, se o impacto não irá afetar o negócio até o final do ano financeiro. Impacto e urgência são usados para designar a prioridade.
Prioridade	Usado para identificar a importância relativa de um incidente, problema ou mudança. A Prioridade é baseada no impacto e urgência, e é usada para identificar os tempos requeridos para que ações adequadas sejam tomadas.
Solução de Contorno	Ação efetuada para reduzir ou eliminar o impacto de um incidente ou problema para o qual a resolução completa ainda não está disponível. Por

Esta cópia quando impressa será considerada não controlada



Controle e Atendimento dos Chamados de Usuários

Processo	Código	Folha nº
Gestão de TI	D.DIAT.02	2/8

Termo	Descrição
	exemplo, através da reinicialização de um item de configuração que falhou.
Base de Conhecimento	Uma base de dados lógica que contém os dados do Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço. Contém soluções definitivas ou de contorno de incidentes e problemas, com base nas lições aprendidas.
Escalção	Sinônimo de atribuição. Uma atividade que obtém recursos adicionais quando necessário para atingir as metas de nível de serviço ou expectativa dos clientes. Escalada pode ser necessária em qualquer processo do gerenciamento de serviços em TI, mas é mais comumente associada ao gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas e o gerenciamento de reclamações de Cliente.
Escalção 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.
Classificação	O ato de associar uma categoria a algo. Classificação é usada para garantir consistência no gerenciamento e geração de relatórios. Item de Configuração, incidentes, problemas, mudanças etc. são normalmente classificadas. Exemplo: O procedimento para classificar um incidente por processo de negócio, serviço, item de configuração e sua prioridade.
Status	O nome de um campo requerido em muitos tipos de registro. Ele mostra a fase corrente do ciclo de vida do item de configuração, incidente, problema etc. associado. Exemplo: Situação em que o incidente encontra-se durante seu ciclo de vida.

Mapa de Urgência x Impacto dos Chamados

Urgência (Velocidade)	Impacto (Críticidade para o negócio)		
	Alto	Médio	Baixo
Alto	1	2	3
Médio	2	3	4
Baixo	3	4	5

Mapa de Priorização de Chamados

Prioridade	Descrição	Tempo para Atendimento
1	Muito Alta	4 horas
2	Alta	8 horas
3	Média	12 horas
4	Baixa	24 horas
5	Muito Baixa	-

Esta cópia quando impressa será considerada não controlada



Controle e Atendimento dos Chamados de Usuários

Processo	Código	Folha nº
Gestão de TI	D.DIAT.02	3/8

4. ATIVIDADES/DESCRIÇÃO DAS ETAPAS

Os usuários/clientes contatarão a central de serviços, via web, e-mail, telefone, ofício, chat ou de forma verbal para reportar um incidente, requisição de serviços ou outro assunto qualquer. O grupo solucionador de nível 1 efetuará a identificação do objetivo do contato. Em se tratando de requisição de serviços, tipifica o chamado como requisição e procede como que está descrito do processo de cumprimento de requisição. Em se tratando de incidente, segue o fluxo normal deste processo. Em seguida, o grupo nível 1 irá categorizar o chamado e identificará qual o seu grau de impacto registrando-o em seguida. Um e-mail será enviado para o requerente do chamado com as informações sobre o registro. O grupo nível 1 tentará verificar na base de conhecimento se existe algum procedimento relacionado para a solução do chamado em evidência e/ou tentará resolver o chamado. Havendo necessidade posterior, contatará o requerente do chamado para interações objetivando a solução. Não havendo sucesso no chamado, voltará, o grupo de nível 1 a efetuar o contato após 30 minutos. Solucionado o chamado, um e-mail será enviado para o requerente avisando-o sobre a solução e aguardará a sua validação. Não havendo a interação ou resposta do requerente o chamado será fechado automaticamente após 48 horas. Após o fechamento do chamado um e-mail será enviado para o requerente para que o mesmo responda a uma simples pesquisa de satisfação.

Não sendo possível, o chamado, ser solucionado no grupo de nível 1 o mesmo será escalonado para o grupo de nível 2 que revisará seu tipo, categorização e impacto e tentará solucionar o mesmo seguindo o mesmo fluxo de atendimento do grupo de nível 1 até a sua conclusão. Não sendo possível de solução do chamado neste grupo, o chamado será escalonado para o grupo de nível 3 com a identificação de qual fornecedor/parceiro solucionará o chamado. O grupo de nível 2 acompanhará o chamado até a resolução do mesmo com o processo de fechamento descrito anteriormente.

5. HORÁRIOS E TEMPOS DE EXECUÇÃO

A central de serviços funcionará das 7:00h. às 19:00h. com grupos solucionadores nível 1 trabalhando em turnos de 6 horas e grupos solucionadores de nível 2 trabalhando das 8:00h. às 18:00h. de segunda-feira à sexta-feira, exceto sábados, domingos e feriados.

6. PENDÊNCIAS / SUGESTÕES

Não se aplica.

7. RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES

Grupo Solucionador – Nível 1: É o grupo responsável pelo atendimento inicial dos usuários/clientes e fará a abertura de chamado para registro e tratamento do que foi reportado. Também coletará todas as informações necessárias para que o chamado seja atendido com eficácia e eficiência. Baseado nos documentos de procedimentos operacionais padrão – POPs, fará o tratamento inicial do chamado, fechando o chamado quando solucionado ou escalonando-o para o próximo nível se não o solucionar.

Grupo Solucionador – Nível 2: É o responsável pela recepção dos chamados não solucionados pelos grupo de nível 1 e procederá com o atendimento ao mesmo tentando solucioná-lo. Poderá, quando necessário, escalar o chamado para o Grupo de Nível 3 e o acompanhará até a sua finalização. Será o responsável pela escrita dos POPs para facilitar o tratamento inicial pelo grupo de nível 1.

Esta cópia quando impressa será considerada não controlada

Controle e Atendimento dos Chamados de Usuários

Processo	Código	Folha nº
Gestão de TI	D.DIAT.02	4/8

Gerente do Processo de Gerenciamento de Incidentes: Será o responsável por coordenar os trabalhos de atendimento da central de serviços aos usuários/clientes. Acompanhará os acordões de nível de serviços para que os mesmos não excedam seu tempo de solução e cobrará a eficácia de todo o processo.

8. PALAVRAS DE BUSCA

Incidentes, Chamados, Service Desk, Central de Serviços.

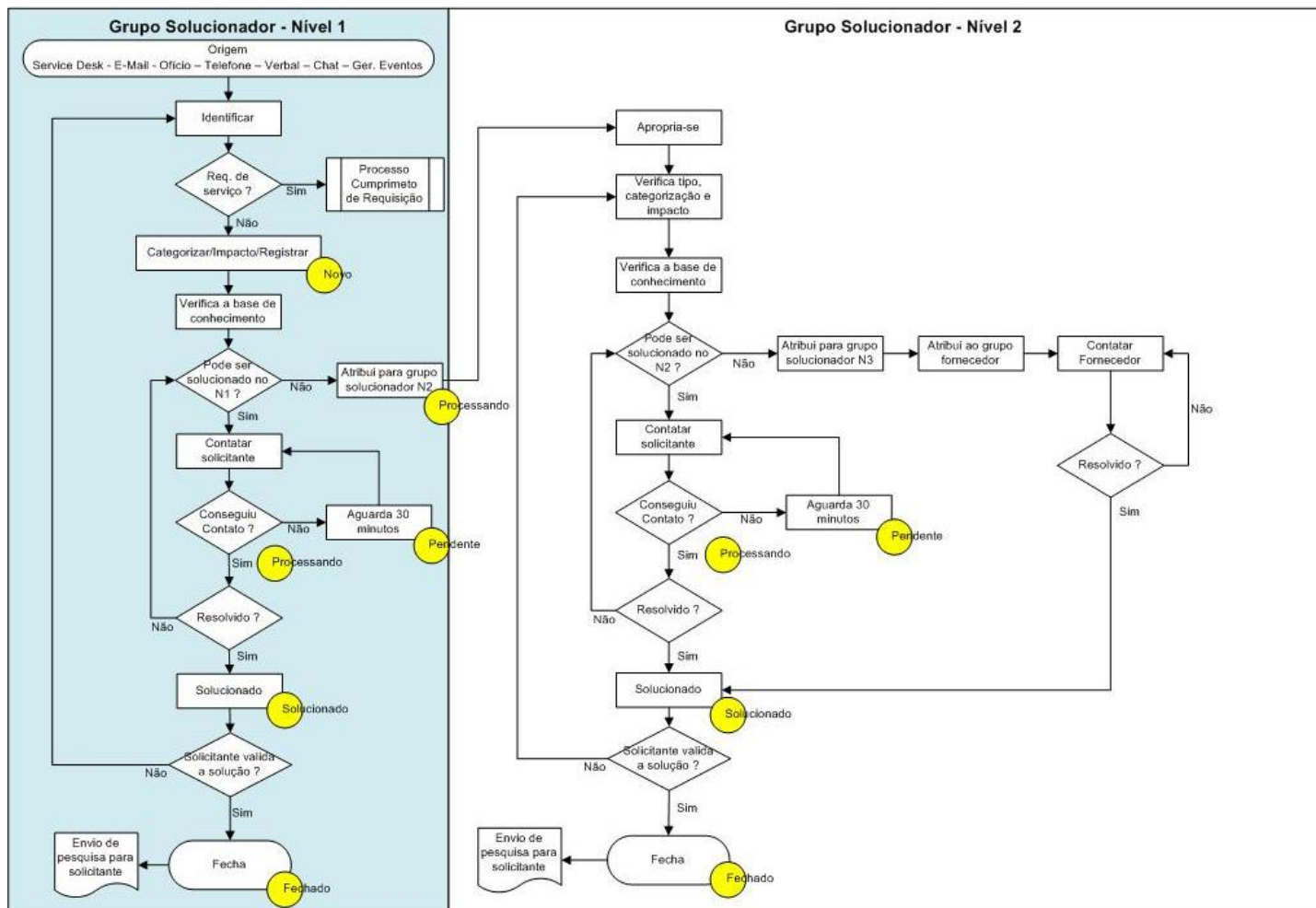
9. REGISTROS

Para todo o processo será utilizado a ferramenta open source GLPI (www.glpi-project.org).

10. REFERÊNCIAS

Information Technology Infrastructure Library - ITIL.

11. FLUXOGRAMA/PROCESSO



Esta cópia quando impressa será considerada não controlada



PODER
JUDICIÁRIO
DE ALAGOAS

Controle e Atendimento dos Chamados de Usuários

Processo

Gestão de TI

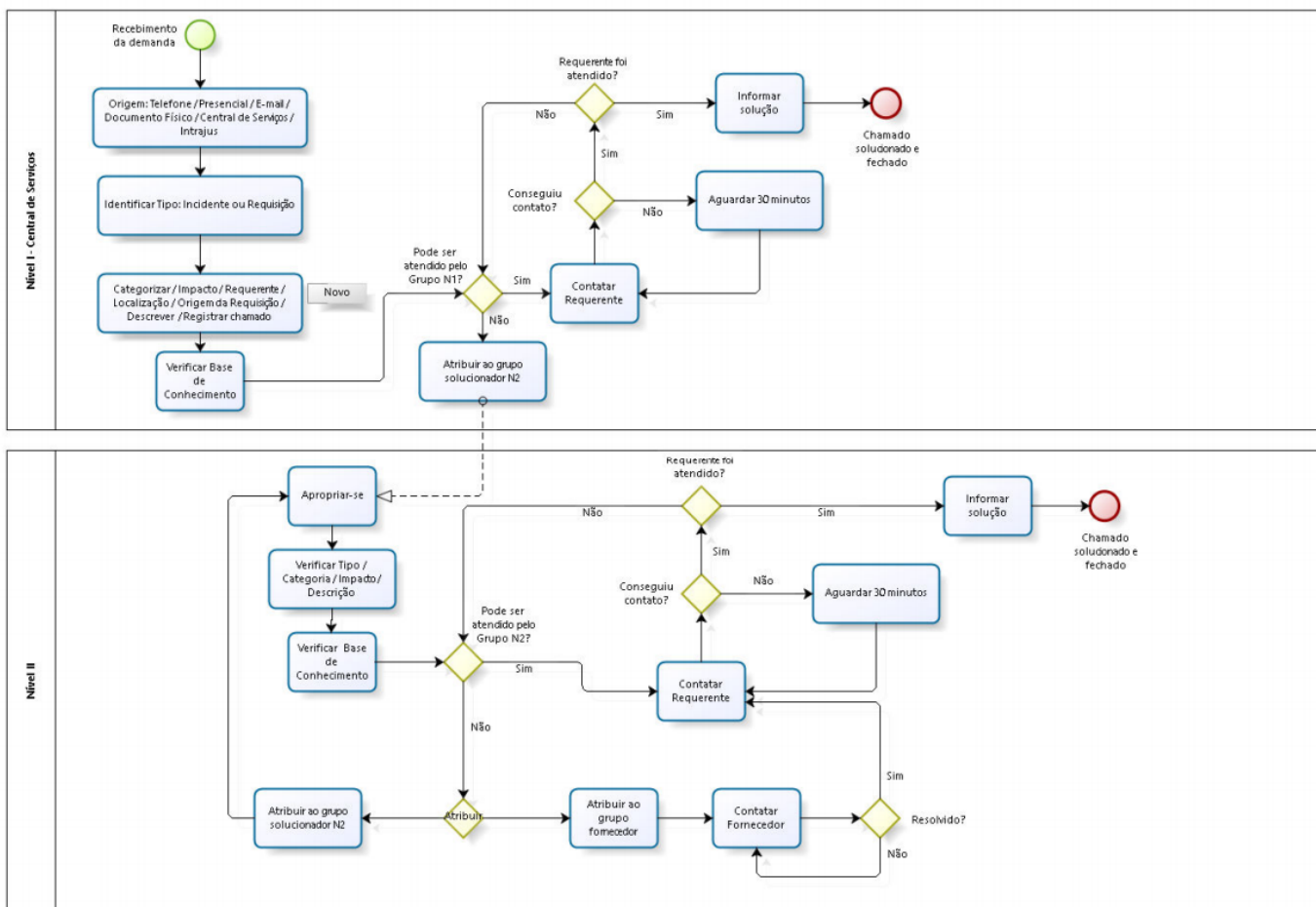
Código

D.DIAT.02

Folha nº

6/8

Esta cópia quando impressa será considerada não controlada





PODER
JUDICIÁRIO
DE ALAGOAS

Controle e Atendimento dos Chamados de Usuários

Processo

Gestão de TI

Código

D.DIAT.02

Folha nº

8/8

Histórico de Alterações

Data	Revisão	Descrição das alterações	Aprovação
08/09/2016	00	Validação pelo Gestor	José Baptista dos Santos Neto

Esta cópia quando impressa será considerada não controlada