



Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul
Tribunal de Justiça
Secretaria de Tecnologia da Informação

STI-MAN-08: Gerenciamento de Incidentes de TIC
Secretaria de Tecnologia da Informação



Atualizado em

19/04/2024

Manual de Processos de Trabalho

Sumário

1. OBJETIVO	2
2. CAMPO DE APLICAÇÃO	2
3. DEFINIÇÕES.....	2
4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES.....	3
5. DESENHO DO PROCESSO	4
6. MATRIZ RACI	8
7. HISTÓRICO DE REVISÃO	10

Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Incidentes de TIC

Secretaria de Tecnologia da Informação	Responsável: Liriane Aparecida da Silva Nogueira
Versão: 3.0	Data de Emissão: 19/04/2024
Elaborado por: Departamento de Atendimento ao Usuário	Aprovado por: Comitê de Gestão de TIC

1. OBJETIVO

Definir o processo de gerenciamento de incidentes de TIC do Poder Judiciário de Mato Grosso do Sul.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

- Aplica-se às áreas de TI para a execução das diretrizes e atividades do processo.
- Para conhecimento de todos os usuários dos serviços de TI do PJMS.

3. DEFINIÇÕES

Gerenciamento de Incidentes: Processo que define as diretrizes para restauração dos serviços o mais rápido possível de acordo com os níveis de serviços estabelecidos.

Central de Serviços de TIC: É o principal ponto de contato para os usuários para informar uma interrupção de um serviço, solicitar um serviço ou informações. A Central de Serviços fornece um ponto de comunicação com os usuários e um ponto de coordenação para os grupos de solução e processos.

Ferramenta Jira Atlassian: Software de gestão dos chamados da TI.

Catálogo de Serviços de TI: Relação de serviços, sistemas ou atividades realizadas pela Secretaria de Tecnologia da Informação.

POP (Procedimento Operacional Padrão): documentos contendo rotinas de trabalho padronizadas.

Grupos de Solução de TI: equipe responsável por aplicar a solução aos incidentes dos usuários, de acordo com definição contida no Catálogo de Serviços de TI.

4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

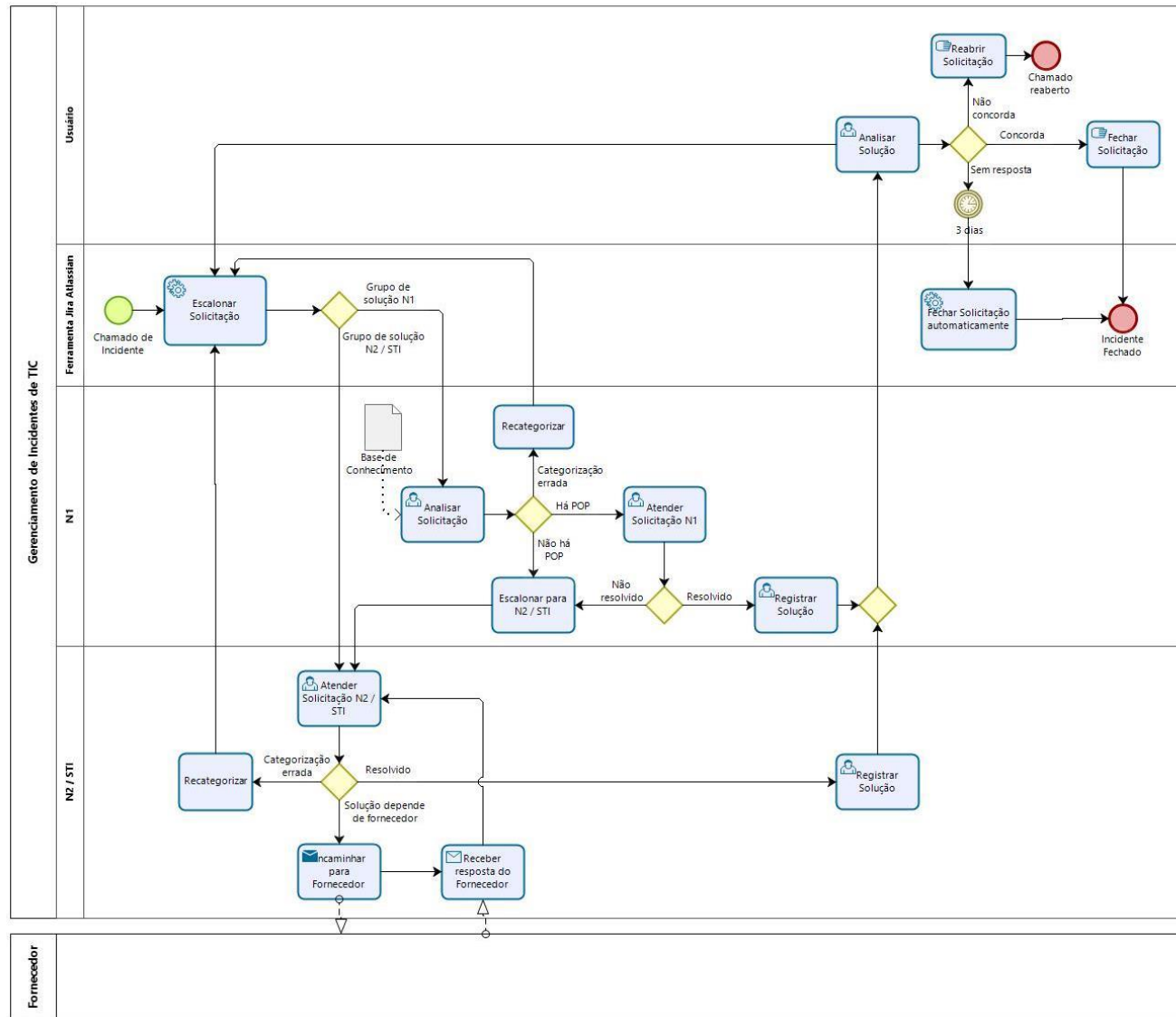
PAPEL	RESPONSABILIDADES	RESPONSÁVEL
Usuário	<ul style="list-style-type: none">Realizar as solicitações.Analisar a solução aplicada na resolução do incidente.	Usuários PJMS e Externos
Ferramenta Jira Atlassian	<ul style="list-style-type: none">Escalonar Solicitação conforme catálogo de serviços de TIC.	Coordenador de Atendimento
N1	<ul style="list-style-type: none">Analisar a solicitação de Incidente.Executar as ações para resolução da solicitação quando há Procedimento Operacional Padrão indicando a solução.Escalonar para o Nível 2 de atendimento quando necessário.Recategorizar o chamado quando necessário.Registrar a solução quando aplicada.	Colaboradores da Central de Serviços de TIC N1

Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Incidentes de TIC

N2 / STI	<ul style="list-style-type: none">• Executar as ações para resolução da solicitação.• Recategorizar o chamado quando necessário.• Encaminhar incidente para resolução do Fornecedor quando necessário.• Registrar a solução quando aplicada.	Colaboradores da Central de Serviços de TIC N2 / STI do PJMS
Fornecedor	<ul style="list-style-type: none">• Entregar os serviços contratados de acordo com as diretrizes relacionadas aos processos.• Auxiliar na resolução do incidente.	Prestadores de Serviços

5. DESENHO DO PROCESSO

Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Incidentes de TIC



Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Incidentes de TIC

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	ENTRADAS	PROCEDIMENTOS	SAÍDAS
Escalonar Solicitação	Ferramenta Jira Atlassian	Solicitação (chamado de Incidente), Catálogo de Serviços de TIC	A ferramenta preencherá o grupo de solução de atendimento conforme Catálogo de Serviços de TIC e efetuará o procedimento de encaminhamento do chamado para a área de atendimento indicada no catálogo.	Solicitação encaminhada para grupo de solução de atendimento
Analisar Solicitação	N1	Solicitação, Base de Conhecimento	Analisar se o chamado de incidente foi solicitado corretamente, com a categorização devida, e identificar se a solução está disponível em algum POP contido na Base de Conhecimento.	Solicitação analisada
Atender Solicitação N1	N1	Solicitação analisada	Após a identificação de um POP para a solução do chamado, o atendimento nível 1 vai executar os procedimentos necessários para a tentativa de solução. Caso não tenha êxito, o chamado deverá ser escalonado para o próximo nível de atendimento.	Solicitação resolvida ou não resolvida.
Recategorizar	N1 ou N2 / STI	Solicitação analisada	Caso haja a identificação que o item do catálogo selecionado pelo usuário está equivocado, a Solicitação deverá ser recategorizada corretamente para que o chamado seja novamente escalonado.	Solicitação recategorizada
Escalonar para N2 / STI	N1	Solicitação analisada	A Solicitação deverá ser escalonada para atendimento pelo grupo de solução N2 ou STI.	Solicitação escalonada

Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Incidentes de TIC

Atender Solicitação N2 / STI	N2 / STI	Solicitação	A solicitação deverá ser atendida ainda que os procedimentos para resolução do incidente não estejam contidos em um POP. Se identificado que a solução depende de auxílio de fornecedor, o mesmo deverá ser acionado. Ainda, se o item do catálogo selecionado pelo usuário estiver equivocado, o chamado deverá ser recategorizado corretamente.	Solicitação resolvida, recategorizada ou encaminhada para fornecedor.
Encaminhar para Fornecedor	N2 / STI	Solicitação	O incidente deverá ser encaminhado ao fornecedor para auxílio na resolução.	E-mail ou chamado com informações sobre o incidente
Receber Resposta do Fornecedor	Fornecedor	E-mail ou chamado com informações sobre o incidente	O fornecedor analisará o incidente e apresentará uma possível solução.	E-mail ou chamado com a possível solução do incidente
Registrar Solução	N1 ou N2 / STI	Solicitação	Após o incidente ter sido resolvido, a solução deverá ser registrada no chamado, fazendo com que o usuário receba um e-mail com essa solução.	Chamado resolvido
Analisar Solução	Usuário	Chamado resolvido	O usuário deverá analisar a solução do incidente e verificar se o mesmo foi resolvido. No e-mail de solução do chamado, haverá a possibilidade do usuário fechar a solicitação caso concorde com a solução, ou ainda, reabrir a solicitação caso não concorde com a solução.	Solução analisada

Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Incidentes de TIC

Reabrir Solicitação	Usuário	Chamado Resolvido	Caso o usuário não concorde com a solução aplicada, ele poderá reabrir o chamado através do link indicado no e-mail de solução.	Chamado Reaberto
Fechar Solicitação	Usuário	Chamado Resolvido	Concordando com a solução aplicada, o usuário poderá fechar o chamado através do link indicado no e-mail de solução.	Chamado Fechado
Fechar Solicitação automaticamente	Ferramenta ITSM	Chamado Resolvido	Após 3 dias que o chamado ficou com o status de resolvido e não foi reaberto ou fechado pelo usuário, ele será fechado pela ferramenta Jira automaticamente, não sendo mais permitida sua reabertura.	Chamado Fechado

6. MATRIZ RACI

ATIVIDADE	Usuário	Ferramenta Jira Atlassian	N1	N2 / STI	Fornecedor
Escalonar Solicitação		R			
Analisar Solicitação	C		R		
Atender Solicitação N1	C		R		

Manual de Processo de Trabalho Gerenciamento de Incidentes de TIC

Recategorizar		I	R	R	
Escalonar para N2 / STI			R	I	
Atender Solicitação N2 / STI	C			R	
Encaminhar para Fornecedor				R	I
Receber Resposta do Fornecedor				R	C
Registrar Solução	I		R	R	
Analisar Solução	R				
Reabrir Solicitação	R	I			
Fechar Solicitação	R	I			
Fechar Solicitação automaticamente		R			

LEGENDA: R - Responsável | A - Prestador de Contas | C - Consultado | I - Informado)

7. HISTÓRICO DE REVISÃO

Equipe de Documentação

NOME	CARGO
Liriane Aparecida da Silva Nogueira	Diretora da STI
Fábio Batista Bitencourt	Coordenador de Atendimento ao Tribunal

DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	DATA	VERSÃO
Desenho do Processo	Assessoria de Governança de TI	12/04/2018	1.0
Revisão do Processo	Coordenador de Atendimento	11/04/2022	2.0
Aprovação da revisão do Processo	Comitê de Gestão de TIC	23/05/2022	2.0
Revisão do Processo	Departamento de Atendimento ao Usuário	19/04/2024	3.0
Aprovação da revisão do Processo	Comitê de Gestão de TIC	22/04/2024	3.0