



JUSTIÇA FEDERAL  
Conselho da Justiça Federal

## **Processo de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisição**

## Sumário

Política do Processo .....	4
Objetivos .....	4
Definições.....	4
Status - Ciclo de vida do chamado .....	4
Categorização.....	5
Priorização de incidente.....	5
Procedimentos gerais de escalção e alerta .....	6
Tempos de atendimento.....	6
Incidentes de infraestrutura .....	6
Solicitações de Segurança .....	6
Incidentes de Segurança .....	6
Requisições de 3º nível .....	7
Requisições de 3º nível - Banco de dados:.....	7
Requisições sessões do Conselho: .....	7
Requisições de videoconferência:.....	7
Requisições e incidentes de 1º nível.....	7
Procedimento de encerramento.....	7
Métricas.....	8
Papéis .....	8
Gerente de Incidentes e Requisições.....	8
Supervisor da Central de Serviços.....	8
Atendente remoto.....	9
Líder da equipe solucionadora.....	9
Técnico solucionador .....	9
Usuário Solicitante .....	9
Relacionamento entre chamados e outros registros.....	10
Fluxo do processo.....	10
1. Identificação do chamado .....	10
2. Registro do chamado .....	10
3. Executar procedimento de atendimento.....	11
4. Escalar funcional ou hierarquicamente.....	11
5. Investigar e diagnosticar .....	12
6. Resolver e recuperar .....	12

7. Encerrar o chamado .....	12
Matriz de responsabilidade das atividades do processo .....	13
Identificar o chamado .....	13
Registrar o chamado .....	13
Executar procedimento de atendimento .....	13
Escalar funcional ou hierarquicamente.....	13
Investigar e diagnosticar .....	13
Resolver e recuperar .....	13
Encerrar do chamado .....	13
Reportar de metas e métricas do primeiro nível .....	13
Reportar de metas e métricas do segundo nível .....	13
Reportar de metas e métricas do processo .....	13
Comunicar com o solicitante sobre seus chamados .....	13
Definir e promover ações de melhoria no processo .....	13
Auditar o desempenho e aderência do processo a sua política, normas e regulamentos. ....	13

## Política do Processo

### Objetivos

Resolver os chamados o mais rápido possível, restaurando a operação normal do serviço, minimizando os impactos adversos, nos processos de negócio. A operação normal é a entrega do serviço dentro das metas dos Acordos de Nível de Serviço.

Prover um canal para os usuários requisitarem e receberem serviços, obter informações, reclamar ou elogiar.

### Definições

- Chamado: É todo incidente ou requisição informado e registrado na ferramenta de gerenciamento de incidentes e requisições;
- Incidente: É todo evento que causa indisponibilidade ou grave perda de qualidade de um ou mais serviços de TI;
- Requisição: É um pedido de informações, uma solicitação de ajuda ou orientação ou de realização de um serviço.

### Status - Ciclo de vida do chamado

Os seguintes status são assumidos por um chamado durante seu ciclo de vida:

- Aberto: É o status inicial de qualquer incidente e requisição. Nesse momento foi realizado apenas o registro das informações. O tempo do chamado em status Aberto só será considerado quando for registrado pela Central de Serviços;
- Designado: Esse status indica que o chamado foi categorizado e encaminhado para a equipe solucionadora;
- Em andamento: Quando o chamado é assumido por um técnico e está em tratamento, ele recebe o status “em andamento”;
- Transferido: Ocorre quando uma equipe solucionadora não tem ação no chamado e é repassado para outra equipe;
- Em validação: Indica que o procedimento técnico foi aplicado e aparentemente o chamado foi solucionado;
- Encerrado: Quando a solução do chamado foi confirmada pelo solicitante. O fechamento pode ocorrer automaticamente ou por contato;
- Cancelado a pedido: É usado para indicar que o solicitante não deseja mais a requisição ou houve algum engano na comunicação do chamado;
- Pendente informação do solicitante: É preciso confirmar alguma informação com o solicitante antes de dar prosseguimento. Tentativas de contato devem ser realizadas e registradas;

- Pendente fornecedor: Aguardando ação de um fornecedor do CJF para concluir o chamado;
- Pendente janela de mudança: A solução do chamado depende da execução de uma requisição de mudança;
- Contingenciado: Indica que foi aplicada alguma solução temporária, enquanto se busca uma solução definitiva;
- Improcedente: Trata-se de um pedido que não é atribuição da respectiva área.

Os tempos de atendimento são congelados no caso dos status: Em validação, Pendente informação do solicitante, Pendente janela de mudança, Pendente fornecedor e Contingenciado.

Toda mudança de status, obrigatoriamente, deve incluir uma descrição do motivo ou do atendimento realizado.

## **Categorização**

Categorizar os chamados é importante para encaminhá-lo à equipe solucionadora mais rapidamente e também permite conhecer quais serviços e seus itens que são mais solicitados ou geram mais incidentes.

Os chamados deverão ser categorizados com as seguintes informações:

- Serviço: É o nome pelo qual o serviço é identificado dentro do Catálogo de Serviços.
- Item do Serviço: Indicação de qual aspecto do serviço se refere o chamado.
- Subitem: Especificação do item do serviço.
- Complemento: Indica a ação ou detalhe do subitem envolvido no chamado.
- Prioridade: Trata-se da prioridade inicial do chamado.
- Equipe Solucionadora: Consiste do nome da equipe responsável por fazer o atendimento inicial do chamado.
- Classificação do chamado: Um chamado pode ser classificado como incidente ou requisição;
- Informações opcionais e obrigatórias: Cada categoria pode ter informações, obrigatórias ou opcionais, que devem ser acrescentadas no chamado.

## **Priorização de incidente**

A priorização do incidente ocorre por 3 diferentes meios:

- Pela categorização definida no Acordo de Nível de Serviço;
- Por intervenção automática da ferramenta de gestão;
- Por intervenção do Gerente de Incidentes.

## Procedimentos gerais de escalação e alerta

1. Alertar os atendentes, se o chamado está com 2 minutos em status *Aberto*;
2. Alertar o líder da equipe solucionadora e o supervisor da Central de Serviços, se o chamado está com 7 minutos em status *Designado* ou *Transferido*. Alterar a prioridade para 4;
3. Alertar o supervisor e mudar a cor para amarelo com 15 minutos em status *Designado*;
4. Alertar o técnico designado se o chamado está com 25 minutos sem resolução;
5. Alertar o supervisor com 35 minutos sem resolução;
6. Alertar o supervisor com 1 hora;
7. Alertar o técnico designado, o líder da equipe solucionadora e o supervisor se o chamado está com 3 horas sem resolução. Alterar a prioridade para 3;
8. Alertar o supervisor com 4 horas;
9. Alertar o técnico designado, o líder da equipe solucionadora e o supervisor se o chamado está com 8 horas sem resolução. Alterar a prioridade para 2;
10. Alertar o supervisor com 12 horas;
11. Alertar o técnico designado, o líder da equipe solucionadora e o supervisor se o chamado está com 18 horas sem resolução. Alterar a prioridade para 1;
12. Alertar o supervisor e o líder da equipe solucionadora com 24 horas e mudar a cor para vermelho;
13. Alertar o técnico designado e o supervisor se o chamado está com 36 horas sem resolução;
14. Alertar o supervisor se o chamado está com 48 horas ou mais;

## Tempos de atendimento

### Incidentes de infraestrutura

Prioridade	Tempo	Descrição
1	60 minutos	Componente comprometido ou indisponível

### Solicitações de Segurança

Prioridade	Tempo	Descrição
1	24 horas	Antispam, Antivirus, Correlacionador de logs, Auditoria e Outros
2	1 hora	Filtro de conteúdo, Firewall de rede, Proxy, IPS, firewall de aplicação

### Incidentes de Segurança

Prioridade	Tempo	Descrição
1	30 minutos	Indisponibilidade
2	1 hora	Desempenho

**Requisições de 3º nível**

Prioridade	Tempo	Descrição
1	1 horas	Urgente
2	2 horas	Alta prioridade
3	4 horas	Média prioridade
4	8 horas	Baixa prioridade

**Requisições de 3º nível - Banco de dados:**

Prioridade	Tempo	Descrição
1	2 horas	Alta prioridade
2	24 horas	Baixa prioridade

**Requisições sessões do Conselho:**

Prioridade	Tempo	Descrição
1	5 minutos	Atendimentos
2	Até 24 horas antes	Preparação do ambiente

**Requisições de videoconferência:**

Prioridade	Tempo	Descrição
1	10 minutos	Atendimentos
2	2 horas	Configuração da sessão

**Requisições e incidentes de 1º nível**

Prioridade	Tempo	Descrição
1	30 minutos	Alta prioridade
2	1 hora	Média prioridade
3	4 horas	Baixa prioridade

**Procedimento de encerramento**

O encerramento de uma requisição ou incidente pode ocorrer por 4 meios:

- Supressão do alarme na ferramenta de monitoração;
- Contato telefônico ou pessoal com o solicitante para confirmação da resolução de seu chamado;
- Se for considerado improcedente ou por solicitação de cancelamento;
- Aviso por email com a indicação de um prazo para retorno, caso o incidente persista ou a requisição não tenha sido adequadamente atendida.

## Métricas

As seguintes métricas devem ser coletadas e reportadas periodicamente:

- Total de chamados registrados no período;
- Total de incidentes registrados no período;
- Total de requisições registradas no período;
- Percentual de incidentes encerrados dentro dos Acordos de Nível de Serviço;
- Percentual de requisições encerradas dentro dos Acordos de Nível de Serviço;
- Percentual de incidentes encerrados separado por equipe solucionadora;
- Tempo médio de atendimento de incidentes separados por urgência;
- Tempo médio de atendimento de incidentes separados por status;
- Tempo médio de atendimento de requisições;
- Total de incidentes improcedentes e cancelados a pedido.

## Papéis

### Gerente de Incidentes e Requisições

- Promover o uso correto do processo dentro da organização;
- Acompanhar a qualidade do atendimento dos chamados;
- Representar o processo no relacionamento da TI com a organização e fornecedores;
- Acordar as metas de atendimento de chamados para a organização;
- Reportar as metas alcançadas pelo processo;
- Promover ações de melhoria no processo;
- Investigar junto a Central de Serviços, equipes solucionadoras e fornecedores a respeito da violação de metas de nível de serviço;
- Auxiliar a Central de Serviços na priorização de atendimento;
- Participar do processo de escalação hierárquica;
- Autorizar a alteração da prioridade de chamados;
- Autorizar a suspensão ou cancelamento do atendimento de chamados;
- Estabelecer sistemas de monitoração de serviços e itens de configuração.

### Supervisor da Central de Serviços

- Definir a categorização dos chamados;
- Definir os processos de atendimento;
- Participar do processo de escalação hierárquica;
- Auxiliar os atendentes em qualquer dúvida ou dificuldade, buscando resolver o máximo de incidentes dentro do primeiro nível;
- Reportar ao Gerente de Incidentes e Requisições a respeito das metas e métricas de atendimento da Central de Serviços;
- Promover ações de melhoria na Central de Serviços;



- Comunicar aos gestores de TI sobre incidentes;
- Acompanhar o atendimento de todos os incidentes e requisições.

### **Atendente remoto**

- Realizar o registro e categorização dos chamados que foram informados por meio de contato pessoal (e-mail e telefone);
- Realizar o primeiro atendimento dos chamados, buscando resolver a grande maioria deles;
- Acionar as equipes solucionadoras para o pronto atendimento dos chamados;
- Reportar ao Supervisor da Central de Serviços sobre situações atípicas;
- Comunicar os clientes a respeito do atendimento aos chamados.

### **Líder da equipe solucionadora**

- Responder sobre as metas e métricas de atendimento da sua equipe;
- Solucionar os chamados encaminhados;
- Auxiliar a Central de Serviços com suporte técnico especializado;
- Auxiliar os demais técnicos da sua equipe no atendimento;
- Registrar os procedimentos e atividades que foram executadas no atendimento do chamado;
- Reportar ao Gerente de Incidentes e a Central de Serviços sobre as soluções aplicadas.

### **Técnico solucionador**

- Solucionar os chamados encaminhados;
- Auxiliar a Central de Serviços com suporte técnico especializado;
- Registrar os procedimentos e atividades que foram executadas no atendimento do chamado.

### **Usuário Solicitante**

- Informar as suas necessidades, ao atendente ou na ferramenta, preferencialmente, de forma clara e com todas as informações importantes para a abertura do chamado
- Cooperar com o atendente durante o registro e diagnóstico do chamado;
- Fornecer resposta necessária para encerramento do chamado.

## Relacionamento entre chamados e outros registros

Relacionamentos entre chamados podem ser criados para estabelecer a ordem de execução ou a dependência entre as demandas. O chamado principal é identificado como *Pai* e os demais chamados são identificados como *Filho*.

Para que o chamado *Pai* seja encerrado é necessário que todos os chamados *Filhos* sejam encerrados primeiramente.

Chamados também podem ser relacionados com requisições de mudança e com registros de problemas. Nesses casos também é necessário que o registro associado seja concluído antes do encerramento do chamado.

Sempre que identificados, os itens de configuração devem ser associados a chamados. Isso ajudará a identificar quais componentes e serviços recebem mais incidentes e requisições, permitindo o planejamento de ações para sua redução.

## Fluxo do processo

### 1. Identificação do chamado

A Central de Serviços deve ficar ciente de todos os chamados identificados. Chamados podem ser abertos de três formas:

- Por telefone (recomendado somente quando a ferramenta estiver indisponível)
- Pela ferramenta de chamados;
- Ferramentas de monitoração.

No caso de um incidente registrado diretamente na ferramenta de gestão de incidentes e requisições, esta deve comunicar o Supervisor da Central de Serviços por e-mail e incluir o chamado no painel de acompanhamento.

### 2. Registro do chamado

O registro do chamado é uma atividade que consiste na anotação dos dados e informações a respeito do incidente ou requisição, sua categorização, classificação e priorização.

Todo incidente ou requisição deve, obrigatoriamente, ser registrado para então ser tratado, mesmo que este seja improcedente. O registro pode ser realizado tanto pelo próprio solicitante, como por um atendente de 1º nível. Quando o registro for realizado pelo solicitante diretamente, o chamado sempre deverá passar pela validação da Central de Serviços para verificação.

Cada chamado deve ser categorizado durante o seu registro. Essa ação permitirá que as demais ações sejam realizadas de maneira automática. Com a categoria escolhida, são determinadas: A classificação do chamado, ou seja, trata-se de um incidente ou requisição; a sua prioridade inicial; e para qual equipe de técnicos, o chamado deverá ser encaminhado.

Além disto, podem ser determinados procedimentos específicos para diagnóstico, roteiros técnicos para resolução, fluxo de atendimento, coleta informações opcionais e obrigatórias e demais ações que forem necessárias e definidas.

Cada chamado, ao final do seu registro, recebe uma identificação única. Essa identificação nunca deve se repetir. Ao final do registro, o solicitante deve receber um e-mail com os dados do chamado.

Nesse ponto o chamado estará com o status *Designado*.

### 3. Executar procedimento de atendimento

Com o chamado registrado, passa-se então aos procedimentos específicos de atendimento. Estes procedimentos visam determinar se a necessidade do solicitante é procedente, que todas as informações e dados foram coletados, identificar os sintomas e a real necessidade do solicitante.

Se o chamado tiver sido registrado pelo próprio solicitante, o registro deve passar então por uma validação das informações cadastradas. Esta validação pode levar a recategorização do chamado, contato com o solicitante para obter mais informações ou até mesmo o seu cancelamento.

Na hipótese de o chamado ser considerado improcedente, devido a sua impossibilidade de atendimento, o seu encerramento deve comunicar de maneira clara as razões para o não atendimento e se possível orientação de como proceder.

Nesse ponto o chamado estará com o status *Designado*.

### 4. Escalar funcional ou hierarquicamente

Caso o diagnóstico, investigação e análises não apontem a solução ou o técnico solucionador não possui o conhecimento necessário para dar continuidade ao atendimento, deve-se encaminhar o chamado para a equipe adequada.

Chamados também podem ser escalados devido ao risco de violação dos Acordos de Nível de Serviço.

Nesse ponto o chamado estará com o status *Aberto chamado filho*.

## 5. Investigar e diagnosticar

Consistem dos processos de verificação do chamado, seus sintomas e diagnóstico para encontrar a solução.

Caso a investigação e análise identifiquem necessidade de novas informações ou novos testes em relação ao chamado, deve-se voltar ao passo 4 para escalação.

Nesse ponto o chamado estará com o status “*em andamento, Pendente informação do solicitante, Pendente janela de mudança ou Contingenciado*”.

## 6. Resolver e recuperar

Esta etapa consiste na aplicação do procedimento indicado pela base de erros conhecidos ou do conhecimento técnico para resolução do incidente ou atendimento da requisição.

Nesse ponto o chamado estará com o status “*em validação*”.

## 7. Encerrar o chamado

Confirmação com o solicitante da normalização do serviço ou do atendimento de sua requisição. Caso contrário, o chamado deve voltar ao passo 6.

O encerramento do chamado só pode ser realizado com a anuência do solicitante. Esta anuência pode ser coletada pelos seguintes meios:

- Expiração do prazo de manifestação do aviso de atendimento enviado por e-mail;
- Confirmação por meio telefônico;
- Ou registro do solicitante na ferramenta de chamados;

Durante o encerramento, deve ser coletada a satisfação do solicitante sobre o tratamento dado ao seu chamado. A satisfação será expressa através das notas: *Ótimo, Regular e Ruim*.

O meio apropriado deve ser definido na categorização do chamado ou por decisão do Gerente de Incidentes e Requisições.

Nesse ponto o chamado estará com o status *Encerrado*.

Chamados também podem ser encerrados com os status: *Cancelado a pedido* ou *Improcedente*. Nesses casos o chamado é fechado imediatamente, independente do ponto onde estiver e não poderá ser reaberto.

## Matriz de responsabilidade das atividades do processo

A matriz abaixo define as seguintes responsabilidades:

Símbolo	Responsabilidade
R	Executor da atividade
A	Responsável pela atividade
C	Consultor
I	Informado

Papéis	Atividade						
	Gerente de Incidentes e Requisições	Supervisor da Central de Serviços	Atendente	Líder da Equipe solucionadora	Técnico solucionador	Solicitante	
Identificar o chamado	I	A	R			R	
Registrar o chamado	I	A	R			C	
Executar procedimento de atendimento	A	I	R	I	I	C	
Escarlar funcional ou hierarquicamente		A	R	R	R		
Investigar e diagnosticar		I		A/R	R	C	
Resolver e recuperar	A	I	R	R	R	C	
Encerrar do chamado	I	A	R			C/I	
Reportar de metas e métricas do primeiro nível	I	R/A					
Reportar de metas e métricas do segundo nível	I			R/A			
Reportar de metas e métricas do processo	R/A	C		C			
Comunicar com o solicitante sobre seus chamados	I	A	R	C	C	C/I	
Definir e promover ações de melhoria no processo	R	R	C/I	C/I	C/I		
Auditar o desempenho e aderência do processo a sua política, normas e regulamentos.	C	C					