

# Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

## MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES



Porto Velho - RO

Setembro de 2021

## Sumário

1. Propósito do processo .....	2
2. Evento ou condição para início do processo .....	2
3. Produto do processo .....	2
4. Definições e abreviações.....	3
5. Detalhamento das atividades .....	4
6. Papéis e Responsabilidades .....	11
7. Metas e métricas.....	12
8. Relacionamento com outros processos .....	14
9. Modelos de Referência .....	14
10. Revisão .....	14
11. Diagrama do processo no nível descritivo de abstração.....	15

## 1. Propósito do processo

- ✓ O objetivo do processo Gerenciamento de Incidentes é restaurar a operação normal dos serviços o mais rápido possível para minimizar o impacto no negócio, garantindo que os níveis de qualidade de serviço acordados sejam mantidos.

## 2. Evento ou condição para início do processo

- ✓ As condições que deflagram o processo são:
- ✓ Incidente do usuário de serviço de TIC.

## 3. Produto do processo

- ✓ O processo deve garantir que os usuários sejam mantidos informados sobre suas solicitações de incidentes;
- ✓ Garantir que as atividades estejam em comum acordo com as contratadas;
- ✓ Garantir que as demandas dos usuários sejam atendidas conforme o catálogo de serviços;
- ✓ Submeter RdMs ao gerente de mudanças e liberação, se necessário, para a resolução de incidentes de serviços relativos aos ICs.
- ✓ Informações sobre status de atendimento dos incidentes;
- ✓ Necessidade de mudança;
- ✓ Incidentes encerrados (Atendidos);
- ✓ Incidentes cancelados (Pendentes).

## 4. Definições e abreviações

- ✓ ANS – Acordo de Nível de Serviço;
- ✓ Base de conhecimento – um banco de dados lógico contendo dados e informações usadas pelo SGCS (Sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço);
- ✓ BDGC – Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração;
- ✓ IC - Item de Configuração – qualquer componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um Serviço de TI. Ex.: servidor, roteador, software, documentos etc.;
- ✓ RdM – Incidente de Mudança;
- ✓ SGS – Sistema de Gerenciamento de Serviços.
- ✓ Grupo Solucionador Nivel 1 (GS N1)
- ✓ Grupo Solucionador Nivel 2 (GS N2)
- ✓ Grupo Solucionador Nivel 3 (GS N3)

## 5. Detalhamento das atividades

<b>Atividade:</b> 1. Registrar ou complementar incidente (GS N1)
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado aberto no SGS</li> <li>✓ Mensagem por grupo de mensagem estabelecido</li> <li>✓ Solicitação via canal da CESTIC</li> </ul>
<b>Saídas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado aberto no SGS</li> </ul>
<b>Descrição da atividade:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ao receber uma solicitação de incidente na Central de Serviços de TIC – CESTIC, o atendente registra ou complementa as informações do incidente.</li> </ul>
<b>Observações:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>
<b>Materiais auxiliares:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>

<b>Atividade:</b> 2. Classificar e priorizar incidente (GS N1)																																			
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado aberto no SGS</li> </ul>																																			
<b>Saídas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado classificado e priorizado para atendimento</li> </ul>																																			
<b>Descrição da atividade:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Esta atividade é composta por duas etapas, a saber, categorização e priorização do incidente.</li> <li>✓ A categorização é realizada pelo atendente da CESTIC seguindo os procedimentos de atendimento definidos para promover o entendimento do incidente, conforme a necessidade, o atendente deve entrar em contato com o usuário solicitante.</li> <li>✓ Todas as informações levantadas devem ser documentadas no chamado de incidente.</li> <li>✓ A priorização, por sua vez, será de acordo com as regras de negócio definidas pela organização e parametrizadas no SGS.</li> </ul>																																			
<b>Observações:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A Priorização do incidente será feita com base no impacto e urgência do mesmo, classificado em alto, médio e baixo.</li> </ul>																																			
<b>Materiais auxiliares:</b>																																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2">Matriz “impacto x Urgência” para priorização de incidentes</th> <th colspan="3">IMPACTO</th> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MÉDIO</th> <th>BAIXO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th rowspan="3">URGÊNCIA</th> <th>ALTO</th> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <th>MÉDIO</th> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <th>BAIXO</th> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">PRIORIDADE</th> </tr> <tr> <th>Ordem</th> <th>Descrição</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Crítico</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Urgente</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Médio</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Baixo</td> </tr> </tbody> </table>	Matriz “impacto x Urgência” para priorização de incidentes		IMPACTO			ALTO	MÉDIO	BAIXO	URGÊNCIA	ALTO	1	2	3	MÉDIO	2	3	4	BAIXO	3	4	5	PRIORIDADE		Ordem	Descrição	1	Crítico	2	Urgente	3	Alto	4	Médio	5	Baixo
Matriz “impacto x Urgência” para priorização de incidentes			IMPACTO																																
		ALTO	MÉDIO	BAIXO																															
URGÊNCIA	ALTO	1	2	3																															
	MÉDIO	2	3	4																															
	BAIXO	3	4	5																															
PRIORIDADE																																			
Ordem	Descrição																																		
1	Crítico																																		
2	Urgente																																		
3	Alto																																		
4	Médio																																		
5	Baixo																																		

<b>Atividade:</b> 3. Informar solicitante (GS N1)
<b>Entradas:</b> ✓ Chamado aberto no SGS
<b>Saídas:</b> ✓ Novo chamado criado ✓ Serviço atualizado ✓ Mensagem ao Gestor do Processo Gestão do Catálogo
<b>Descrição da atividade:</b> ✓ Caso o atendente da CESTIC não identifique o serviço solicitado como um item do catálogo, deve informar ao solicitante sobre sua inexistência. ✓ O atendente deve registrar uma solicitação de novo serviço ou modificação em serviço existente que deve ser tratada pelo processo Gestão do Catálogo de Serviços.
<b>Observações:</b> ✓ Não definido
<b>Materiais auxiliares:</b> ✓ Não definido

<b>Atividade:</b> 4. Solicitar aprovação (GS N1)
<b>Entradas:</b> ✓ Chamado aberto no SGS
<b>Saídas:</b> ✓ Chamado com atendimento aprovado
<b>Descrição da atividade:</b> ✓ Uma vez identificado que o serviço requisitado consta no catálogo e está disponível, o atendente da central de serviços deve verificar se o serviço precisa ou não de aprovação para ser executado. ✓ Caso seja necessário, o atendente deve submeter o incidente a aprovação do gerente e informa ao usuário.
<b>Observações:</b> ✓ Não definido
<b>Materiais auxiliares:</b> ✓ Não definido

<b>Atividade:</b> 5. Diagnóstico Inicial (GS N1)
<b>Entradas:</b> ✓ Chamado aberto no SGS
<b>Saídas:</b> ✓ Chamado com atendimento aprovado
<b>Descrição da atividade:</b> ✓ O Diagnóstico inicial consiste em descobrir a causa do incidente e solucioná-lo através de <i>scripts</i> de atendimento, modelos de incidente, consulta ao banco de dados de erros conhecidos (BDEC).
<b>Observações:</b> ✓ Não definido
<b>Materiais auxiliares:</b> ✓ Não definido

<b>Atividade:</b> 6. Atuar no cumprimento do incidente (GS N1)
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado aberto no SGS</li> <li>✓ Chamado com atendimento aprovado</li> </ul>
<b>Saídas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado atendido</li> <li>✓ Chamado pendente (aguardando fornecedor)</li> </ul>
<b>Descrição da atividade:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ O atendente identifica se o serviço é ou não elegível em primeiro nível, conforme configurado no catálogo de serviços.</li> <li>✓ O atendente atua no cumprimento do incidente, conforme procedimento predefinido, que pode ser consultado na base de conhecimento.</li> <li>✓ Caso o serviço necessite do fornecimento de item indisponível no estoque, o atendente deve comunicar ao solicitante o status do incidente (Pendente fornecedor) e o prazo previsto para o seu cumprimento.</li> </ul>
<b>Observações:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>
<b>Materiais auxiliares:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>

<b>Atividade:</b> 7. Documentar cumprimento do incidente (GS N1)
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado atendido</li> </ul>
<b>Saídas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado atualizado</li> <li>✓ Registro na Base de conhecimento</li> </ul>
<b>Descrição da atividade:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ O atendente que atuou no cumprimento do incidente deve fazer o registro da sua atuação antes de encerrá-lo, descrevendo informações relevantes para o cumprimento daquele serviço em particular.</li> </ul>
<b>Observações:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>
<b>Materiais auxiliares:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>

<b>Atividade:</b> 8. Encerrar chamado (GS N1)
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado aberto no SGS</li> <li>✓ Chamado atendido</li> </ul>
<b>Saídas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado fechado</li> <li>✓ Chamado atualizado</li> </ul>
<b>Descrição da atividade:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ao encerrar o chamado, o atendente que atuou no cumprimento do incidente deve:</li> <li>✓ Informar o(s) item(ns) de configuração envolvido(s) com o incidente e</li> <li>✓ Corrigir a categorização do chamado, se necessário.</li> </ul>
<b>Observações:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>
<b>Materiais auxiliares:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>

<b>Atividade:</b> 9. Encaminhar para grupo solucionador (GS N1)
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado aberto no SGS</li> <li>✓ Chamado classificado e priorizado para atendimento</li> </ul>
<b>Saídas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado movido para grupo solucionado</li> </ul>
<b>Descrição da atividade:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ O atendente da central de serviços, ao identificar que o serviço não é elegível para o N1, deve encaminhá-lo para o grupo solucionador indicado.</li> </ul>
<b>Observações:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>
<b>Materiais auxiliares:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>

<b>Atividade:</b> 10. Analisar incidente (N2/N3)
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado aberto no SGS</li> <li>✓ Chamado encaminhado para a fila do grupo solucionador N2/N3</li> </ul>
<b>Saídas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado atualizado</li> </ul>
<b>Descrição da atividade:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ao ser encaminhado um chamado de incidente ao grupo solucionador N2/N3, o grupo solucionador deve analisá-lo para saber se de fato compete ao grupo, OU se deve ser encaminhado a outro grupo solucionador ou ainda se para atendê-lo será necessária uma mudança.</li> </ul>
<b>Observações:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>
<b>Materiais auxiliares:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>

<b>Atividade:</b> 11. Encaminhar para grupo solucionador apropriado (N2/N3)
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado aberto no SGS</li> </ul>
<b>Saídas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado encaminhado para a fila do grupo solucionador correspondente</li> </ul>
<b>Descrição da atividade:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ao identificar que um chamado de incidente encaminhado para a fila do grupo não faz parte do seu escopo, o atendente N2/N3 deve encaminhá-lo ao grupo mais indicado para atender a incidente.</li> </ul>
<b>Observações:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>
<b>Materiais auxiliares:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>

<b>Atividade:</b> 12. Solicitar aprovação - Grupo Solucionador (N2/N3)
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado aberto no SGS</li> <li>✓ Chamado na fila do grupo solucionador N2/N3</li> <li>✓ Chamado classificado e priorizado</li> </ul>
<b>Saídas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado com atendimento aprovado</li> </ul>
<b>Descrição da atividade:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Uma vez identificado que o serviço requisitado consta no catálogo e está disponível, o atendente da central de serviços deve verificar se o serviço precisa ou não de aprovação para ser executado.</li> <li>✓ Caso seja necessário, o atendente deve submeter o incidente a aprovação do gerente.</li> </ul>
<b>Observações:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>
<b>Materiais auxiliares:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>

<b>Atividade:</b> 13. Diagnóstico Inicial (GS N2/N3)
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado aberto no SGS</li> </ul>
<b>Saídas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado com atendimento aprovado</li> </ul>
<b>Descrição da atividade:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ O Diagnóstico inicial consiste em descobrir a causa do incidente e solucioná-lo através de <i>scripts</i> de atendimento, modelos de incidente, consulta ao banco de dados de erros conhecidos (BDEC).</li> </ul>
<b>Observações:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>
<b>Materiais auxiliares:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>

<b>Atividade:</b> 14. Atuar no cumprimento da incidente (N2/N3)
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado aberto no SGS</li> <li>✓ Chamado classificado e priorizado</li> <li>✓ Chamado com atendimento aprovado</li> </ul>
<b>Saídas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado atendido</li> <li>✓ Chamado pendente (fornecedor)</li> </ul>
<b>Descrição da atividade:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ O grupo solucionador atua no cumprimento do incidente conforme procedimento definido na base de conhecimento.</li> <li>✓ Caso o serviço necessite do fornecimento de item indisponível no estoque, o grupo solucionador deve comunicar ao solicitante o status do incidente (Pendente fornecedor) e o prazo previsto para o seu cumprimento.</li> </ul>
<b>Observações:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>
<b>Materiais auxiliares:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>

<b>Atividade:</b> 15. Documentar cumprimento da incidente (N2/N3)
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado aberto no SGS</li> <li>✓ Chamado atendido</li> </ul>
<b>Saídas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado atualizado (Documentado)</li> </ul>
<b>Descrição da atividade:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ O grupo solucionador que atuou no cumprimento do incidente deve fazer o registro da sua atuação antes de encerrá-lo, descrevendo informações relevantes para o cumprimento daquele serviço em particular.</li> <li>✓ Antes de encaminhar o chamado para encerramento, o grupo solucionador que atuou no cumprimento do incidente deve Informar o(s) item(ns) de configuração envolvido(s) com a incidente.</li> </ul>
<b>Observações:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Caso o incidente promova outro incidente, a informação deverá constar no chamado.</li> </ul>
<b>Materiais auxiliares:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>

<b>Atividade:</b> 16. Encaminhar para grupo solucionador N1 (N2/N3)
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado aberto no SGS</li> <li>✓ Chamado atendido e documentado</li> </ul>
<b>Saídas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado encaminhado para grupo solucionador N1</li> </ul>
<b>Descrição da atividade:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Após o atendente do grupo solucionador N2/N3 atender e documentar o incidente, deverá encaminhar o chamado para o grupo solucionador N1 para fechamento.</li> </ul>
<b>Observações:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>
<b>Materiais auxiliares:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>

<b>Atividade:</b> 17. Encerrar chamado (GS N1)
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado aberto no SGS</li> <li>✓ Chamado documentado</li> </ul>
<b>Saídas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado encerrado (fechado)</li> </ul>
<b>Descrição da atividade:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Corrigir a categorização do chamado, se necessário.</li> </ul>
<b>Observações:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Caso seja necessário o grupo solucionador N1 entrará em contato com o usuário para esclarecimento e orientação quanto aos serviços realizados.</li> </ul>
<b>Materiais auxiliares:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>

<b>Atividade:</b> 18. Pesquisar de satisfação do usuário (GERENTE)
<b>Entradas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chamado encerrado (fechado) no SGS</li> </ul>
<b>Saídas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pesquisa de satisfação do usuário realizada</li> </ul>
<b>Descrição da atividade:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Após o chamado fechado, o SGS encaminha ao usuário, de forma automática, pesquisa de satisfação que deverá ser acompanhada pelo gerente do processo.</li> </ul>
<b>Observações:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A critério do gerente do processo, o mesmo poderá entrar em contato com o usuário solicitando interação na resposta da pesquisa de satisfação.</li> </ul>
<b>Materiais auxiliares:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Não definido</li> </ul>

## 6. Papéis e Responsabilidades do processo

Os papéis definidos para execução do processo de gerenciamento de incidente são os seguintes:

### 6.1 Dono do processo de cumprimento de incidente

Fica definido o titular da Coordenadoria de Suporte e Urna Eletrônica – COSUPUE, e possui a responsabilidade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução.

### 6.2 Gerente do processo de cumprimento de incidente

Gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho, exercida pela chefia da Seção de Apoio ao Usuário – SEAU.

### 6.3 Grupos solucionadores - GS

Atuar no cumprimento dos incidentes encaminhados pela central de serviços, exercidos pelos integrantes da Seção de Apoio ao Usuário – SEAU no Nível 1 (GS N1), Seção de Apoio Especializado – SESUE e Seção de Infra Estrutura e Comunicação – SEINC, no nível 2 (GS N2) e Coordenadoria de Soluções Corporativas – CSCOR, no Nível 3 (GS N3).

### 6.4 Matriz RACI

A seguinte matriz RACI de responsabilidade estabelece e formalizar os papéis para os participantes envolvidos com o processo de cumprimento de incidente.

As responsabilidades são definidas na matriz pelo uso das letras R, A, C e/ou 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.

Atividades	GERENTE	GS N1	GS N2	GS N3	USUÁRIO
Registrar ou complementar incidente	A	R			R
Classificar e priorizar incidente	A	R			
Informar solicitante	A	R			I
Solicitar aprovação	A/C	R			I
Diagnóstico Inicial (GS N1)	A	R			
Atuar no cumprimento do incidente	A	R			I
Documentar cumprimento do incidente	A	R			I
Encerrar chamado	A	R			I
Encaminhar para grupo solucionador	A	R			
Analisar incidente	A		R	R	
Encaminhar para grupo solucionador apropriado	A		R	R	
Solicitar aprovação para atendimento do incidente N2/N3	A/C		R	R	I
Diagnóstico Inicial (GS N2/N3)	A		R	R	
Atuar no cumprimento do incidente N2/N3	A		R	R	I
Documentar cumprimento do incidente N2/N3	A		R	R	
Encaminhar para grupo solucionador N1	A	I	R	R	
Encerrar chamado	A	R			I
Pesquisa de satisfação do usuário	R				I

## 7. Metas e métricas

Foram definidos os seguintes índices para avaliar o processo do PDTIC:

<b>Identificador</b>	Incidentes atendidos na Central de Serviços
<b>Dono do Processo</b>	Coordenador de Suporte e Urna Eletrônica
<b>Indicador</b>	Número de incidentes por status, serviço, prioridade e categoria
<b>Justificativa</b>	Realizar a avaliação quantitativa do atendimento de incidentes
<b>Periodicidade de medição</b>	Quinzenal
<b>Regra de apuração</b>	Quantidade de incidentes registrados no período, por: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Status</li> <li>✓ Serviço</li> <li>✓ Prioridade</li> <li>✓ Categoria de serviço</li> </ul>
<b>Meta</b>	A definir
<b>Polaridade da meta</b>	Melhor se maior
<b>Origem dos dados</b>	SGS
<b>Responsável pela coleta</b>	SEAU
<b>Responsável pela validação do indicador apurado</b>	CETIC

<b>Identificador</b>	Incidentes atendidos dentro do prazo do catálogo
<b>Dono do Processo</b>	Coordenador de Suporte e Urna Eletrônica
<b>Indicador</b>	Percentual de incidentes cumpridos dentro do ANS
<b>Justificativa</b>	Identificar o percentual dos incidentes solicitados que foram realizadas no prazo acordado.
<b>Periodicidade de medição</b>	Quinzenal
<b>Regra de apuração</b>	$(\text{Quantidade de incidentes cumpridos dentro do ANS} / \text{total de incidentes}) \times 100$
<b>Meta</b>	A definir
<b>Polaridade da meta</b>	Melhor se maior
<b>Origem dos dados</b>	SGS
<b>Responsável pela coleta</b>	SEAU
<b>Responsável pela validação do indicador apurado</b>	CETIC

<b>Identificador</b>	Satisfação do usuário
<b>Dono do Processo</b>	Coordenador de Suporte e Urna Eletrônica
<b>Indicador</b>	Índice de satisfação do usuário
<b>Justificativa</b>	Apresentar nível de satisfação do usuário obtido através de pesquisa de satisfação enviada por e-mail após o fechamento do chamado ou por iniciativa do gerente do processo.
<b>Periodicidade de medição</b>	Quinzenal
<b>Regra de apuração</b>	$\frac{\text{Qtd. de avaliações positivas (duas escalas mais altas da pesquisa)}}{\text{Total de avaliações realizadas}} \cdot 100$ <p>Obs.: Para responder essa pergunta devem ser considerados os usuários internos e externos do órgão que utilizam o serviço da Central de Serviços de TIC, e também devem ser consideradas as duas escalas mais altas da pesquisa do órgão, por exemplo, para a nota máxima as respostas podem variar como sendo Ótimo, Excelente, Concordo Totalmente ou nota cinco (considerando uma nota de 1 a 5).</p>
<b>Meta</b>	A definir
<b>Polaridade da meta</b>	Melhor se maior
<b>Origem dos dados</b>	SGS
<b>Responsável pela coleta</b>	SEAU
<b>Responsável pela validação do indicador apurado</b>	CETIC

## 8. Relacionamento com outros processos

A seguir estão descritas as principais interfaces do processo de gerenciamento de incidentes com os demais processos de gestão de TIC do TRE/RO e sua importância para o gerenciamento dos serviços de TIC:

- ✓ Gerenciamento de catálogo de serviços: garante que as solicitações disponíveis estão bem alinhadas e atualizadas para utilização dos usuários e vinculadas com os serviços do catálogo;
- ✓ Gerenciamento de ativos de TIC: Terá que ser atualizado para refletir as mudanças que poderão ter sido realizadas como parte das atividades de entrega do serviço;
- ✓ Gerenciamento de mudanças: sempre que uma mudança for necessária para atender uma solicitação, ela precisará ser registrada como uma RdM e progredir por meio do gerenciamento de mudanças;

## 9. Modelos de Referência

Constituem modelos de referência para o processo de gerenciamento do cumprimento de incidentes:

- ✓ ITIL v4
- ✓ ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2020

## 10. Revisão

Este manual de processo deverá ser revisado a cada ano sem ocorrência de eleição oficial.

# 11. Diagrama do processo no nível descritivo de abstração

GERENCIAMENTO DE INCIDENTES - GINC  
V.1

