PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTE

SIGILO

Este documento é classificado como CONFIDENCIAL, e deve ser utilizado exclusivamente para o propósito das atividades relacionadas ao projeto, não podendo ser distribuído, revelado ou divulgado a terceiros, em hipótese alguma, sem o prévio e expresso consentimento emitido pelo TJDFT.

SUMÁRIO

1. Introdução e Objetivos do Documento

Este documento tem como objetivo documentar as características do processo de Gerenciamento de Incidentes a ser implantado no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Território – TJDFT.

O documento está estruturado nos seguintes tópicos:

- Objetivo;
- Benefícios Esperados;
- Políticas do Processo;
- Papéis e Responsabilidades;
- Matriz de Responsabilidade;
- Indicadores de Desempenho do Processo;
- Índice de Maturidade do Processo.

2. Objetivo

O objetivo do processo de Gerenciamento de Incidentes a ser implantado no âmbito do TJDFT pode ser descrito nos seguintes termos:

- Detalhar as características que determinam o modo de funcionamento do processo de Gerenciamento de Incidentes, de maneira a assegurar que os benefícios esperados sejam alcançados, garantindo a qualidade dos serviços de TI e o menor impacto na ocorrência dos incidentes;
- Apontar indicadores de desempenho que auxiliarão na tomada de decisão sobre quais serviços são necessários investimentos;
- Resolver os incidentes o mais rápido possível, restaurando a operação normal do serviço e minimizando os seus impactos adversos, nos processos de negócio. A operação normal é a entrega do serviço dentro das metas dos Acordos de Nível de Serviço no ambiente de TI do TJDFT;
- Escalonar os incidentes para os grupos de atendimento para que seja cumprido o prazo de resolução;
- Manter a comunicação dos status dos incidentes aos usuários dos serviços oferecidos pela TI do TJDFT;

- Fazer avaliação dos incidentes agrupados por categorias e suas possíveis causas e informar ao processo de Gerenciamento de Problemas. Este processo não é responsável por realizar o diagnóstico identificando a causa-raiz, apenas auxiliará o processo de Gerenciamento de Problemas que possui esse foco.

3. Benefícios Esperados

Os principais benefícios esperados com a implantação deste processo são:

I. Redução do impacto das indisponibilidades nos processos de negócio;
II. Melhoria do índice de satisfação dos clientes de TI devido à redução do tempo de indisponibilidade (downtime) dos Serviços de TI;
III. Suporte ao cumprimento dos SLAs;
IV. Menor interrupção da equipe de suporte;
V. Eliminação de incidentes perdidos ou não registrados;
VI. Maior confiabilidade dos serviços;
VII. Melhoria no relacionamento entre a TI e seus clientes;
VIII. Redução dos custos no tratamento de incidentes;
IX. Monitoração aprimorada, onde permite que o desempenho confrontado com o Acordo de Nível de Serviço seja medido com mais precisão;
X. Maior sensibilidade das necessidades dos clientes.

4. Políticas do Processo

Políticas são intenções e/ou expectativas gerenciais documentadas formalmente. São utilizadas para direcionar decisões e para garantir o desenvolvimento e a implantação consistente de processos, papéis e atividades, refutando a execução de atividades não planejadas.

A seguir são documentadas as políticas que orientam a execução do processo de Gerenciamento de Incidentes no âmbito do TJDFT:

Política 1: Identificação de Incidentes	
Descrição	A identificação de um incidente é caracterizada pela interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução na qualidade desse serviço. A identificação de incidentes tem natureza reativa e deve fazer parte do cotidiano de toda a operação de serviços. Os incidentes podem ser identificados pelos seguintes meios listados: • Central de Serviços – via telefone; • Ferramenta de interface web; • E-mail; • Ferramenta de monitoração. O gerente do processo deve apoiar e fornecer insumos processuais para toda operação.
Razão	• Quanto mais rápido for identificado um incidente, menor será o tempo de agressão ao serviço e consequentemente, menor o impacto negocial. • Objetiva evitar perda de incidentes não identificados e consequentemente registrados.
Benefícios	• Garantir o maior tempo de operação de um serviço de acordo com seus requisitos de negócio; • Formalização do trâmite de identificação de incidentes.

Política 2: Registro de incidentes	
Descrição	Todos incidentes devem ser registrados na ferramenta de Gerenciamento de Serviços. Esse registro deve conter informações precisas e detalhadas em relação ao incidente ocorrido. As informações presentes no registro do incidente estão listadas no Anexo I deste documento. Nos incidentes, é obrigatório o registro de informações relevantes (de acordo com o Catálogo de Serviços) que auxiliarão durante as atividades de solução. Incidentes decorrentes de monitoramento de ICs terão um incidente registrado automaticamente na ferramenta de ITSM para cada evento de exceção do monitoramento. Eventos de alerta e informações serão tratados como requisição de serviço (técnico).
Razão	Possuir um registro formal dos incidentes e requisições, visando o controle durante o seu ciclo de vida. Assim, o processo pode ser auditado e melhorado sempre que necessário.
Benefícios	• Acompanhamento da solução dos incidentes; • Análise das medidas tomadas na solução; • A classificação e priorização são critérios para ordem de atendimento e escalonamento; • Permite uma previsão de solução visando não agredir o Acordo de Nível de

	Serviço do Serviço afetado.
Política 3: Organização dos atendentes	
Descrição	Os agentes de solução são os grupos de técnicos que receberão os incidentes designados para sua resolução. A organização deles deve seguir três níveis de atendimento: **Nível 1** Equipe de execução de procedimentos técnicos de baixo risco e impacto, em serviços não críticos, com baixo conhecimento técnico. Recebe ou registra qualquer contato realizado pelos usuários. Realiza a classificação dos incidentes de acordo com o Catálogo de Serviços, executando a complementação das informações junto ao usuário, sempre que necessário; Realiza o diagnóstico inicial dos incidentes e executa os procedimentos de solução que são pré-aprovados, baixo risco e impacto, de acordo com o Catálogo de Serviços. **Nível 2** Equipe de execução de procedimentos de baixo e médio risco e impacto, em quaisquer serviços, com médio conhecimento técnico. Muitas vezes é caracterizada pela equipe que realiza o atendimento presencial para a solução dos incidentes. Executa procedimentos de solução que são pré-aprovados, de baixo ou médio risco ou impacto, de acordo com o Catálogo de Serviços. **Nível 3** Equipe de execução de procedimentos de médio e alto risco e impacto, em quaisquer serviços, com alto conhecimento técnico. Elabora procedimentos de solução para incidentes graves, problemas e/ou mudanças. Executa atendimentos em serviços críticos (alto impacto e risco) de acordo com o Catálogo de Serviços.
Razão	A ausência de identificação de perfis dos profissionais de TI em uma operação promove a má utilização dos recursos. Permite a escalação funcional através do encaminhamento dos incidentes, de acordo com a sua dificuldade técnica.
Benefícios	• Profissionais com qualificações simples executam atividades de baixo risco, com apoio de scripts de atendimento; • Permite o acionamento dos profissionais especializados somente para incidentes graves ou para atendimento de usuários VIPs; • Otimiza o custo operacional dos contratos de apoio.

Política 4: Relacionamento entre incidentes	
Descrição	Relacionamentos entre incidentes devem ser criados para estabelecer a ordem de execução ou a dependência entre os registros. O relacionamento “Pai e Filho” estabelece uma correlação de dependência que permite rastrear e conhecer amplamente como se deu o seu atendimento. A resolução do incidente pai aplica-se a todos os filhos automaticamente. Incidentes também podem ser relacionados com requisições de mudança e com registros de problemas. Essa análise deve ser feita sempre. Todo incidente deve ser associado ao menos a um item de configuração. Isso ajudará a identificar quais componentes e serviços recebem mais incidentes e requisições, permitindo o planejamento de ações para sua redução.
Razão	Estabelecer uma relação de dependência entre os diferentes registros, de maneira a realizar o atendimento corretamente.
Benefícios	• Reduzir o risco que incidentes não possam ser resolvidos, caso requisitos não estejam disponíveis; • Aumentar a qualidade e a consistência do atendimento. • Agilizar o registro de fechamento dos chamados.

Política 4: Priorização de incidentes	
Descrição	A priorização dos incidentes pode ocorrer por três diferentes meios: Pela categorização definida no Acordo de Nível de Serviço, de acordo com o Catálogo de Serviços, pela intervenção do Gerente do Processo ou pela matriz entre impacto e urgência. É importante frisar que incidentes graves demandam a alocação de recursos e procedimentos excepcionais, portanto, a declaração de gravidade de um incidente não deve ser automática, exceto nos casos de monitoramento de serviços classificados como críticos no Catálogo de Serviços.
Razão	Padronizar a utilização das categorias empregadas no Gerenciamento de Incidentes.
Benefícios	• Possibilita diferenciar os clientes e usuários de maneira geral para todos os Acordos de Nível de Serviço; • Dar o atendimento prioritário adequado aos incidentes; • Verificar se os critérios de qualidade foram atendidos de acordo com os requisitos do serviço.

Regras de Priorização

Tabela de Priorização: Impacto / Urgência - Incidentes		Urgência			
		Crítico	Alto	Médio	Baixo
IMPACTO	Serviço	Crítico	Alto	Médio	Médio
	Fórum	Alto	Alto	Médio	Médio
	Setor	Alto	Médio	Médio	Baixo
	Usuário	Médio	Médio	Baixo	Baixo

Definições:

1. **Impacto**
   a. **Serviço** – Quando o impacto atinge todos os usuários (TJDFT como um todo).
   b. **Fórum** – Quando o impacto atinge uma região inteira, um prédio (Gabinetes, Desembargadores, Secretarias, Subsecretarias, Varas).
   c. **Setor** – Quando o impacto atinge um andar, uma parte ou todos os usuários de uma sala ou atinge um conjunto limitado de salas em um andar. (ex: uma impressora de rede, uma Vlan), (afeta algumas pessoas).
   d. **Usuário** – Quando o impacto atinge um único usuário, (apenas o próprio usuário)

2. **Urgência**
   a. **Crítico**
      i. Usuário VIP;
      ii. Sistema Crítico Indisponível ou intermitente;
      iii. Serviço Crítico Indisponível ou intermitente (Correio eletrônico, Acesso à internet, Servidores de arquivos da rede TJDFT, Videoconferência);
      iv. Ambiente Crítico (Auditório durante eventos, sala de videoconferência durante evento, sala cofre);
   b. **Alta**
      i. Usuário VIP independentemente de solicitação de urgência;
      ii. Incidentes (exceto indisponibilidade e intermitência) de serviço/sistema crítico;
      iii. Ambiente Crítico na iminência de hospedar eventos (24h antes de um evento agendado).
   c. **Média**
      i. Indisponibilidade/intermitência de impressora (atolamentos, não liga, sem toner, etc) ou indisponibilidade do computador (não liga, travado, etc), exceto quando se tratar de usuário VIP;
      ii. Indisponibilidade, intermitência ou incidente de sistema/serviço não-crítico;
      iii. Ambiente acima definido como crítico sem evento agendado nas próximas 24h.
      iv. Usuário Normal que solicita expressamente prioridade;
   d. **Baixa**
      Demais situações;

e. **Agendado**

Os serviços agendados com os usuários serão atendidos a partir do dia e hora marcados. Há dois tipos de agendamento:

i. Agendamento de início de chamado;
ii. Agendamento com hora marcada;

CHAMADO AGENDADO

1. Há dois tipos de agendamento:
   a. Agendamento de início de chamado;
   b. Agendamento com hora marcada;
2. O "agendamento de início de chamado" deixa "congelado" o chamado e conclui sua abertura no horário pretendido. Só a partir desse horário é que começa a contar o SLA.
3. O agendamento com hora marcada tem como finalidade assegurar, dentro do possível, que um chamado seja atendido o mais próximo do horário específico pretendido.
4. O agendamento com hora marcada deve ocorrer no mínimo 1 (um) dia antes da data prevista. Chamados agendados com menos de 1 (um) dia útil serão submetidos à aprovação (ou do chefe da central de serviços, ou da equipe de usuários). Uma mensagem de alerta deve aparecer na tela do atendente que registrar o chamado desta natureza com menos de 1 (um) dia do horário previsto. Este tipo de agendamento só estará disponível para o Central de Serviços abrir;
5. O agendamento com hora marcada direciona o chamado para o primeiro da fila do grupo solucionador que estiver atribuído, faltando 10 minutos para o seu horário de atendimento. Também envia e-mail ao chefe da central de serviços com 30 minutos de antecedência. Esses valores poderão ser mudados pela Central de serviços ao registrar o chamado.

Política 6: Medição do tempo de atendimento	
Descrição	Devido à variedade de contratos envolvidos no atendimento de um incidente, a medição do tempo deve levar em consideração os diferentes níveis de serviço envolvidos. Desta maneira, devem ser reportados o tempo total de tramitação do incidente e os tempos individuais de cada contrato envolvido. Para tanto, deve ser criado um incidente para cada atividade a ser executada, de acordo com o Catálogo de Serviços, considerando os serviços negociais e técnicos (e seus relacionamentos). Isso permitirá a medição eficiente do tempo de atendimento de cada incidente independentemente da quantidade de empresas envolvidas no atendimento da demanda inicial do solicitante. Portanto, dentro do escopo deste processo, os níveis de serviço contratados ou acordados entre equipes do TJDFT serão considerados como Acordos de Nível Operacionais, ainda que contratualmente sejam definidos ou descritos como Acordo de Nível de Serviço. O tempo de atendimento não será interrompido em momento algum do ciclo de vida do incidente. Todos os incidentes que agredirem o respectivo acordo deverão ser justificados.
Razão	Permitir uma visão global dos contratos e Acordos de Nível de Serviço envolvidos no tratamento de incidentes, pois essa é a visão do usuário. Para ele, não existem vários níveis de atendimento, acionamento de fornecedores, etc. Ele tem

	uma necessidade negocial que tem que ser suprida. A não interrupção do tempo de atendimento auxiliará a identificar acordos de níveis operacionais e contratos de apoio que não correspondem a necessidade de negócio. Será fundamental a revisão dos mesmos ou acordar novos níveis com o negócio.
Benefícios	• Garantir a correta medição do tempo decorrido no atendimento do incidente; • Evidenciar em qual ponto do atendimento houve atrasos e as razões para o ocorrido; • Separar corretamente o tempo gasto no atendimento entre as diferentes equipes e contratos.

Política 7: Diagnóstico Inicial	
Descrição	O diagnóstico inicial é feito por meio de perguntas e um roteiro de atendimento ou pela verificação dos sintomas informados, de forma a descobrir os sintomas e o real motivo do incidente. Caso o diagnóstico identifique a solução para o incidente, deve-se iniciar a política Resolução e Recuperação. Nesse ponto o incidente estará com o status “Em andamento”.
Razão	Solucionar o máximo de incidentes possível no Central de Serviços.
Benefícios	Resolver os incidentes o mais rápido possível, restaurando a operação normal do serviço e minimizando os impactos adversos nos processos de negócio.

Política 8: Uso da base de dados de erros conhecidos (BDEC)	
Descrição	A BDEC é fundamental e nasce com o processo de Gerenciamento de Problemas. Ela é obrigatória para execução de procedimentos de solução de incidentes. Ela deve ser usada como referência de conhecimento na busca de soluções de contorno ou definitivas nos primeiros níveis de atendimento, garantindo os Acordos de Nível de Serviço dos serviços de TI afetados.
Razão	Vários serviços de TI podem ser restabelecidos com a execução dos procedimentos registrados nessa base de conhecimento do processo de Gerenciamento de Problemas.
Benefícios	• Registro de soluções de contorno nas quais a solução definitiva está em curso, é inalcançável ou inviável; • Permite a operação do serviço de TI sem impacto direto para o usuário; • Promove atuações rápidas do primeiro nível de atendimento no qual há profissionais de custo operacional inferior; • Permite o reestabelecimento de um serviço de forma rápida e baixo risco e impacto de insucesso na execução do procedimento de solução.

Política 9: Tratamento de Incidentes Graves	
Descrição	• Incidentes graves são aqueles que causam grande impacto e exigem máxima urgência de atendimento. Assim, são os incidentes de maior prioridade possível e por este motivo demandam procedimentos excepcionais para atendimento. Um incidente pode ser considerado grave se: • Afeta um ou mais serviços críticos para os processos de negócio do TJDFT, durante períodos especificados nos Acordos de Nível de Serviço. O catálogo de serviços possui a informação de quais serviços são críticos; • Produz impacto significativo na reputação, conformidade legal ou regulatória, segurança física, pessoal ou de informação confidencial. Neste caso, é necessário que o Gerente de Incidentes declare o incidente como grave. • O Gerente de Incidentes pode declarar qualquer incidente como grave. Ele tem autonomia para isso.
Razão	Por produzirem grande impacto e exigirem máxima urgência, o processo deve possuir mecanismos excepcionais para lidar com incidentes graves.
Benefícios	• Mobilização rápida para atendimento de incidentes de grande impacto; • Tratamento organizado e amplo ao incidente; • Redução do impacto do incidente.

Política 10: Procedimentos gerais de escalação e alerta	
Descrição	De maneira a garantir que os prazos acordados sejam respeitados, é necessário acompanhar ativamente o tratamento dos incidentes. A escalação assegura que o atendimento seja eficiente. Estes procedimentos só podem ser interrompidos com autorização do Gerente de Incidentes. Os cenários de escalação e alerta poderão ser configurados de acordo com a necessidade dos gestores de cada nível de atendimento.
Razão	Devido às diferentes prioridades e diversos incidentes em tratamento ao mesmo tempo, é preciso estar atento para evitar que o prazo de atendimento acordado seja ameaçado por um esquecimento ou falha de comunicação.
Benefícios	• Reduz o risco do atendimento de violação dos prazos acordados; • Intervém ativamente no atendimento dos incidentes para garantir a sua celeridade.

Política 11: Encerramento de incidentes	
Descrição	O encerramento de incidentes pode ser promovido em três situações: • Desistência ou confirmação de solução do incidente por parte da pessoa que o registrou; • Prazo para manifestação da satisfação com o atendimento expirado; • O Gerente de Incidentes pode considerar o incidente improcedente encerrando o mesmo com o devido parecer.

Razão	Os incidentes não devem ficar abertos indefinidamente. Caso isso ocorresse, criariam enormes filas que dificultariam o seu gerenciamento.
Benefícios	Garante o encerramento do ciclo de vida do incidente.

Regras de encerramento para incidentes sem solução

Não serão atendidos incidentes que se enquadram nos casos abaixo:

1. Esgotamento de licenças;
2. Usuário não encontrado;
3. Não há consumível disponível;
4. Não há equipamento disponível;
5. Não aprovado pelo responsável;
6. Serviço não disponível e/ou não realizável pela TI.

Pesquisa de Satisfação

1. A pesquisa é encaminhada a todos, exceto nas requisições de serviço técnico;
2. A pesquisa tem duração de 3 dias úteis a partir do status “Concluído”. Decorridos os 3 dias úteis, o chamado é fechado;
3. Durante a pesquisa, o usuário pode aprovar ou reprovar o atendimento. Caso reprove, pode reabrir o chamado, dentro dos 3 dias úteis;
4. O usuário pode registrar elogio, críticas, sugestões, como parte da avaliação da pesquisa de satisfação, conforme modelo (*template*).
5. Se o usuário abrir um incidente para o mesmo serviço dentro dos 3 dias úteis e a pesquisa de satisfação não está fechada, deve ser dada a opção de reabrir o chamado. Caso não reabra, um e-mail com os dois chamados deve ser enviado ao gestor da central de serviços para averiguar se era caso de reincidência ou não.
6. A pesquisa de satisfação é enviada também para os chamados filhos fechados.

Política 12: Reabertura de incidentes	
Descrição	Incidentes podem ser reabertos sempre que o usuário apontar falhas no serviço. Como prerrogativa, o incidente só pode ser reaberto pelo mesmo usuário solicitante ou afetado que apontou a falha inicialmente, ou pelos gestores.
Razão	Incidentes fechados indevidamente devem ser auditados e tratados com celeridade no seu atendimento.
Benefícios	• Garante a solução mais rápida possível para incidentes recorrentes; • Evita o desgaste da imagem do fornecedor de serviços; • Audita os procedimentos utilizados para identificação da solução que não causou o efeito desejado.

5. Papéis e Responsabilidades

Um papel é um conjunto de responsabilidades, atividades e autoridades definidas em um processo e atribuídas a uma pessoa, equipe ou função. A seguir são apresentados os papéis envolvidos no processo de Gerenciamento de Incidentes:

Dono do processo	
Perfil	Profissional com perfil de Gestão e autoridade funcional instituída para alocar recursos, bem como definir a visão e os objetivos de negócio do processo. Sugere-se que esse papel seja exercido por Servidor do quadro do TJDFT.
Objetivos	Garantir a sustentabilidade do processo de Gerenciamento de Incidentes.
Tarefas/Atividades	• Apoiar as equipes envolvidas no processo de Gerenciamento de Incidentes; • Identificar atividades ou etapas do processo que estão interferindo na velocidade exigida pelo negócio e propor melhorias.
Responsabilidades/ Autoridades	• Garantir que um processo seja adequado para o propósito; • Deliberar acerca da visão e os objetivos de negócio do processo; • Deliberar acerca da alocação de recursos no processo; • Patrocínio, desenho e Gerenciamento de Incidentes e melhoria contínua do processo e das suas métricas.

Gerente do processo de Incidentes	
Perfil	Profissional com experiência em gerenciamento e coordenação de equipes de operações de TI, preferencialmente com conhecimento e/ou Certificação ITIL. Sugere-se que este papel seja atribuído a um Servidor do quadro do TJDFT.
Objetivos	Acompanhar e coordenar a execução do processo de Gerenciamento de Incidentes.
Tarefas/Atividades	• Monitorar a execução do processo de incidentes; • Aferir os indicadores de desempenho do processo de incidentes; • Elaborar e divulgar relatórios de desempenho da execução do processo de incidentes; • Priorizar os incidentes.
Responsabilidades/ Autoridades	• Garantir as condições e autoridade para que a equipe possa desempenhar suas atividades; • Prover informações Gerenciais; • Acordar as metas de atendimento de incidentes para a organização;

	• Administrar impasses durante a execução do processo; • Receber e repassar informações acerca de status de incidentes; • Verificar a qualidade das entregas do processo; • Declarar o incidente como grave, se necessário; • Autorizar a suspensão ou cancelamento do atendimento de incidentes; • Reportar as métricas alcançadas no atendimento de incidentes; • Investigar, junto à Central de Serviços, agentes de solução e fornecedores a respeito da violação de metas de nível de serviço.

Gerente da Central de Serviços	
Perfil	Profissional com sólidos conhecimentos da função de Gerenciamento de Operação. Desejável conhecimento da instituição, especificamente da TI, com capacidade de coordenar as atividades necessárias para a atuação eficiente da Central de Serviços. Sugere-se que esse papel seja exercido por profissionais dedicados de forma exclusiva.
Objetivos	Supervisionar as atividades da Central de Serviços garantindo uma atuação eficiente da equipe dando celeridade no devido tratamento dos incidentes.
Tarefas/Atividades	• Garantir que as interações, incidentes e requisições sejam classificadas corretamente; • Garantir que todos os incidentes tenham os atributos mínimos necessários para o atendimento; • Acionar o Gerenciamento de Catálogo de Serviços sempre que for identificado um novo serviço ou um serviço não documentado.
Responsabilidades/ Autoridades	• Definir os processos de atendimento da Central de Serviços; • Participar do processo do escalonamento hierárquico; • Auxiliar os atendentes em qualquer dúvida ou dificuldade, buscando resolver o máximo de incidentes dentro do primeiro nível; • Reportar ao Gerente de Incidentes e ao Gerente de 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 acerca dos incidentes em serviços críticos.

Atendente (nível 1)	
Perfil	Papel desempenhado pelos técnicos de atendimento do primeiro nível que fazem parte da Central de Serviços. Sua atuação é baseada em scripts de procedimentos, atendimento remoto e informações do BDEC.
Objetivos	Realizar o registro correto e preciso do incidente, atuando de maneira ativa para entregar ao solicitante o resultado desejado.
Tarefas/Atividades	• Recepcionar as chamadas entrantes na Central; • Identificar, realizando o registro e categorização na ferramenta das interações e incidentes; • Solucionar interações, incidentes logo no primeiro contato; • Alimentar a base de conhecimento; • Escalonar os incidentes para os demais níveis de atendimento.
Responsabilidades/ Autoridades	• Sempre que necessário, complementar os incidentes com informações mínimas para a execução do atendimento; • Relatar quando um incidente não se enquadrar em nenhum item do Catálogo de Serviços; • Entrar em contato com o solicitante sempre que for identificada a ausência de informações necessárias para o atendimento dos incidentes.

Técnico Executor (níveis 2 e 3)	
Perfil	Profissional técnico e especialista em infraestrutura ou desenvolvimento de sistemas. Nesse perfil são contemplados os profissionais de segundo e terceiro níveis, além de terceirizados.
Objetivos	Aplicar seu conhecimento técnico para executar as atividades necessárias para atendimento dos incidentes.
Tarefas/Atividades	• Executar o atendimento dos incidentes de acordo com os procedimentos documentados no Catálogo de Serviços da respectiva classificação do incidente. • No caso de incidentes não catalogados o atendimento deverá ser referenciado na base de dados de erros conhecidos (BDEC).
Responsabilidades/ Autoridades	• Solucionar incidentes; • Escalonar incidentes para os especialistas ou acionar o processo de Gerenciamento de Problemas sempre que necessário; • Fornecer *feedback* técnico a respeito das atividades, riscos e viabilidade dos incidentes sempre que julgar necessário.

Equipe de monitoração	
Perfil	Equipe que trabalha 24x7 na monitoração do ambiente, com conhecimento especializado de microinformática. Possuir conhecimento em ITIL no nível Foundation, possuir noções de ferramentas de evento e de gerenciamento de serviços
Objetivos	Monitorar os ambientes de TI de forma presencial, estando sempre atento aos alarmes, identificando possíveis incidentes ou falso-positivo, em caso de incidentes registrar e reportar aos responsáveis por solucionar, realizando acionamentos pontuais por telefone.
Tarefas/Atividades	• Executar as rotinas de monitoração; • Fazer a correta comunicação dos alarmes, registrando os incidentes na ferramenta de ITSM e identificando os falso-positivos; • Notificar a equipe de Especialistas acerca de possíveis incidentes, identificados durante a monitoração.
Responsabilidades/ Autoridades	• Garantir que os requisitos de nível de serviço são monitorados; • Procurar automatizar ao máximo as atividades de monitoramento; • Sugerir melhorias nas práticas tecnológicas de monitoramento; • Garantir que quaisquer eventos de monitoramento de exceção e atenção sejam registrados na ferramenta de ITSM do TJDFT como incidente; • Além de registrar, sempre informar aos gestores da TI sobre eventos de exceção em serviços críticos da TJDFT.

6. Categorias dos Incidentes

Categoria	Descrição
Incidentes	É qualquer evento que possa causar agressões aos requisitos de negócio de um serviço de TI do TJDFT. Inclui eventos que são comunicados diretamente pelos usuários ou gestores do TJDFT por meio dos canais de atendimento existentes (telefone, e-mail e ferramenta de ITSM) ou eventos identificados nas ferramentas de monitoração do ambiente.
Incidentes Graves	São incidentes (conforme definição anterior) que ocorrem em serviços críticos do TJDFT, conforme definido pelo Catálogo de Serviços. Alertam imediatamente o Gerente de incidentes.

7. Ciclo de Vida do Incidente

O incidente passa por uma série de status que indicam o andamento do seu atendimento. Isto permite aos agentes do processo conhecer o que já foi feito e o que falta para

concluir. Também se registra os tempos que foram necessários para executar diferentes atividades. (Ver quadro abaixo)

Os tempos de atendimento são congelados, no caso dos status:

- Resolvido;
- Pendente usuário;

Caso o solicitante não concorde com a resolução do incidente e este seja reaberto, o tempo volta a contar novamente a partir de sua reabertura.

Toda mudança de status, obrigatoriamente, deve incluir uma descrição do motivo ou das ações desempenhadas anteriormente. Essa descrição tem como finalidade:

- Controlar a evolução do atendimento dos incidentes;
- Gerar o conhecimento sobre o trâmite dos incidentes;
- Permitir a ação do Gerente do Processo para evitar violação de metas de nível de serviço;
- Padronizar o atendimento de incidentes;
- Habilita aos agentes do processo conhecer em que ponto está o atendimento do incidente;
- Gestão mais eficiente e eficaz;
- Obter previsibilidade no atendimento.

STATUS	DESCRIÇÃO
Registrado	Esse status indica que o incidente já foi registrado, porém, não recebeu tratamento. O usuário dever receber uma notificação, por e-mail, de seu registro.
Aberto	Esse status indica que o incidente foi classificado e, consequentemente, priorizado e encaminhado para o agente de solução. Neste ponto está aguardando-se a definição de quem realizará o tratamento do incidente. Esse status é assumido, também, por incidentes que foram reabertos e o solicitante deve ser notificado, por e-mail, acerca da reabertura.
Em andamento	Quando o incidente é assumido por um técnico e está em tratamento.
Pendente usuário	O usuário não foi encontrado. Ao selecionar esse status, a central de serviço ou o técnico informarão o usuário com quem tiveram contato e que testemunha a ausência do usuário. Cada vez que fazem essa informação, um e-mail é enviado ao usuário dando ciência da tentativa de atendimento. São necessárias 03 visitas com status Pendente de Usuário para que se possa encerrar por ausência de usuário.
Pendente de fornecedor	Indica que algum prestador de serviço foi acionado para atender a solicitação de serviço. Somente o terceiro nível pode mudar o status para Pendente de Fornecedor. Ao sair desse status, o chamado deve receber o horário do encerramento do chamado pelo fornecedor, para cálculo. Deve ser criado relatório específico para este fim, com a lista de chamados atendidos por fornecedores e seu respectivo tempo em horas corridas e úteis.
Resolvido	Indica que o procedimento técnico foi aplicado e aparentemente o

	incidente foi solucionado. O resultado precisa ser informado ao solicitante, por pesquisa de satisfação, e confirmado por ele.
Encerrado	Quando o prazo de resposta da pesquisa de satisfação expirou.
Encerrado por ausência de usuário	Quando o usuário não é encontrado por três vezes, com intervalos mínimos de uma hora, no horário de atendimento informado ou horário comercial, será possível encerrar o chamado por ausência de usuário. O chamado não apresentará pesquisa de satisfação.
Cancelado	É utilizado para indicar que o solicitante não deseja mais continuar com o relato de incidente ou houve algum engano na comunicação do incidente. O solicitante deve ser notificado, por e-mail do cancelamento.
Não atendido	É utilizado quando o incidente não pode ser atendido por algum motivo. A exposição de motivos é obrigatória. Ao fechar o chamado "Não atendido", a ferramenta informa ao usuário por e-mail os motivos do não atendimento. O gerente de incidentes pode reabrir o chamado em 03 dias. Ao final desse prazo, o chamado é Encerrado e não pode ser modificado. O chamado não atendido não apresenta pesquisa de satisfação.

8. Matriz de Responsabilidade do Processo (RACI)

A matriz RACI é um método utilizado para definir os papéis e responsabilidades dos atores envolvidos em um processo.

RACI é um acrônimo em inglês para:

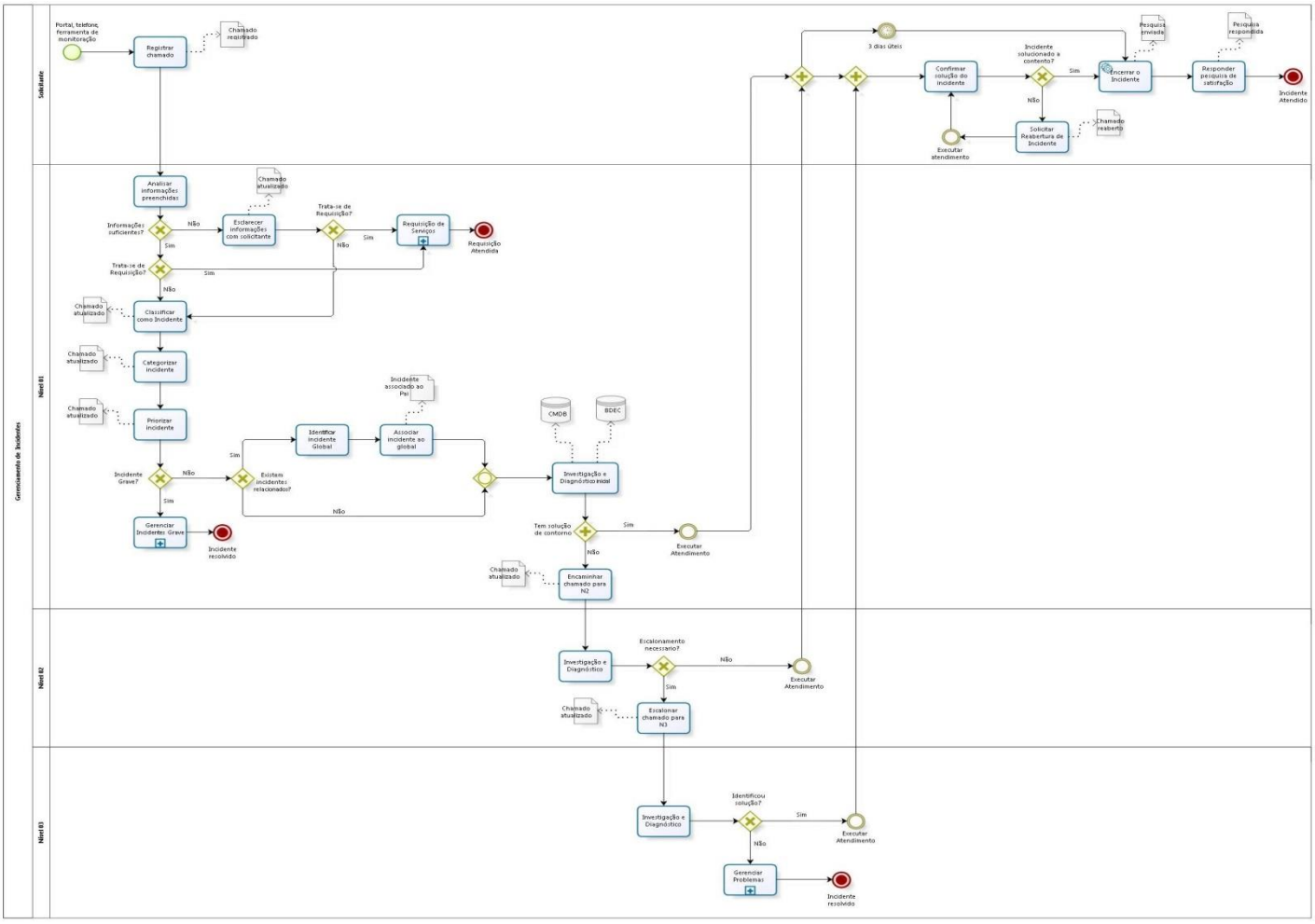
- *Responsible* (Responsável):
  - Pessoa, função ou unidade organizacional responsável pela execução de uma atividade no âmbito de um processo.
- *Accountable* (Responsabilizado):
  - É o dono da atividade;
  - Deverá fornecer os meios para que a atividade possa ser executada;
  - Será responsabilizado caso a atividade não alcance os seus objetivos;
  - Cada atividade só pode possuir um Accountable.
- *Consulted* (Consultado):
  - Pessoas que deverão ser consultadas durante a execução da atividade;
  - As informações levantadas junto a essas pessoas tornam-se entradas para a execução da atividade.
- *Informed* (Informado):
  - Pessoas que serão informadas acerca do progresso da execução da atividade.

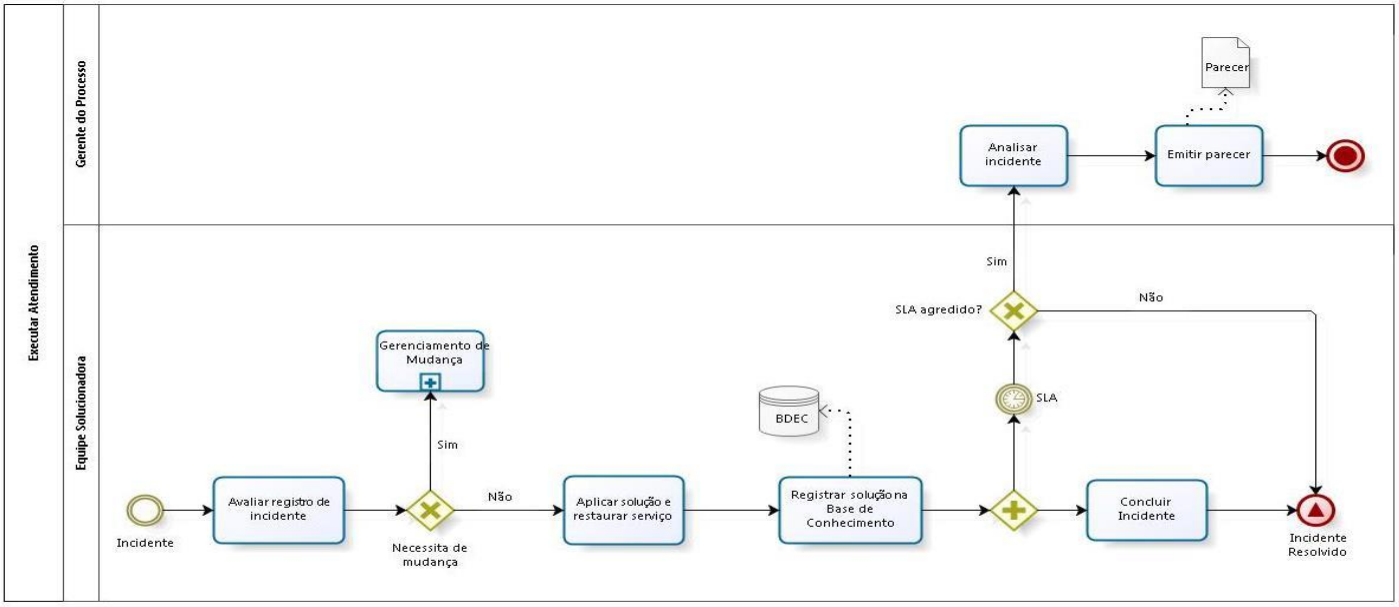
A matriz RACI a seguir documenta a relação existente entre as atividades do processo de Gerenciamento de Incidentes e os papéis envolvidos na execução dessas:

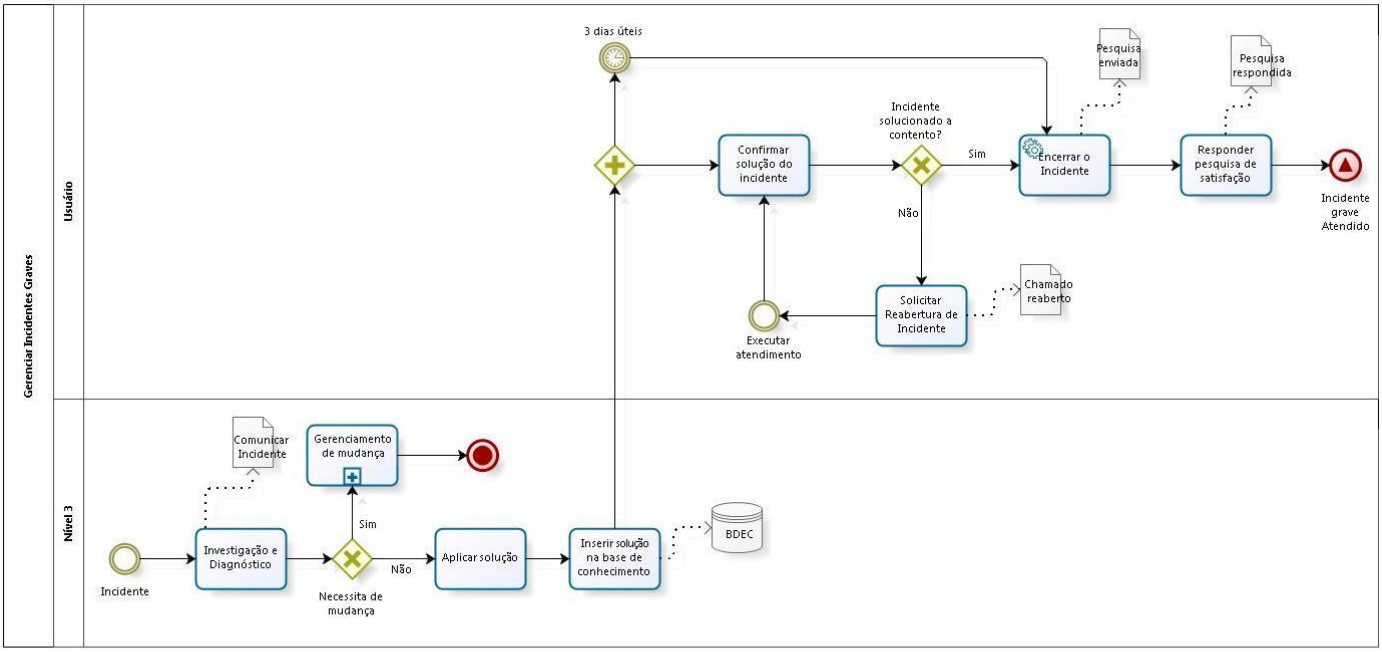
Atividade	Dono do processo	Gerente do processo	Gerente da Central de Serviços	Atendente (nível 1)	Téc. Executor (níveis 2 e 3)	Equipe de monitoração	Solicitante
Identificar Incidente				R			
Registrar Incidente		A		R			C
Revisar informações			A	R		C	C
Entrar em Contato com o Solicitante				A/R			C
Categorizar Incidente		A	I	R			C
Priorizar Incidente				R		I	
Identificar Incidente PAI			A	R		C	I
Associar Incidentes ao PAI				R			I
Diagnosticar Incidente inicialmente			A	R			C/I
Escalar Funcionalmente/Hierarquicamente		I	C	R			
Diagnosticar e investigar		A			R		
Aplicar solução e restaurar serviço	A				R		I
Resolver incidente			A		R		I
Encerrar incidente			A				R
Definir e promover ações de melhoria no processo	A/R		C				
Auditar o desempenho e aderência do processo a sua política, normas e regulamentos	A	R					
Monitorar a execução do processo	A	R					
Aferir os indicadores de desempenho do processo		A/R					
Elaborar e divulgar relatórios de desempenho da execução do processo		A/R		C/I	C/I		
Manter o registro de melhorias do processo (*CSI Register*)		A/R					
Reabertura de Incidentes		I	I	I	I		R

Responsável – R; Responsabilizado- A; Consultado – C; Informado – I.

9. Fluxo do Processo







10. Atividades do Processo

A seguir são documentadas as atividades do processo de Gerenciamento de Incidentes:

Atividade: Solicitar abertura de Incidente	
Objetivo:	Perceber que um incidente ocorreu em um serviço provido pela área TI e solicitar a sua abertura.
Início:	Quando um incidente for percebido em um serviço provido pela TI.
Entradas:	Informações acerca do incidente identificado.
Saídas:	Registro da solicitação para análise pela área técnica da TI.
Descrição detalhada da atividade:	Identificar a ocorrência de um incidente. Tal ocorrência pode ser feita pelos usuários da TI ou por qualquer agente da própria TI (Central de Serviços; Equipe de Monitoramento de Infraestrutura de TI; Analistas de Infraestrutura; Equipe de Gerenciamento de Incidentes; etc.). Como mencionado na Política 01, a identificação de um incidente é caracterizada pela interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução na qualidade desse serviço. Tal identificação pode ser percebida pelo próprio usuário ou pela área de TI, através dos seus diversos agentes ou ferramentas de monitoração. Todos os componentes do ambiente de TI do TJDFT devem ser monitorados para que as falhas ou potenciais falhas possam ser detectadas rapidamente de forma que sejam gatilhos para o processo de Gerenciamento de Incidentes. Quando um incidente for identificado no ambiente de TI do TJDFT, esse deverá ser encaminhado para o registro por meio do processo de Gerenciamento de Incidentes.

Atividade: Registrar o Incidente	
Objetivo:	Registrar os incidentes detectados no ambiente de TI da TJDFT.
Início:	Informações analisadas e confirmadas com o solicitante.
Entradas:	Informações sobre o incidente detectado.
Saídas:	Incidente Registrado.
Descrição detalhada da atividade:	Registrar os incidentes detectados no ambiente de TI da TJDFT na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes. Quando um incidente for recebido pelo Central de Serviços, esse deverá ser devidamente registrado pelo Analista do Processo (Atendente nível 1) na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.

Atividade: Analisar Informações preenchidas	
Objetivo:	Analisar as informações preenchidas pelo solicitante indicando a necessidade de atendimento a um incidente.
Início:	Quando houver registro solicitação para abertura de um incidente.
Entradas:	Informações acerca do incidente identificado.
Saídas:	Registrar Incidente ou Esclarecer informações adicionais com Solicitante.
Descrição detalhada da atividade:	Toda e qualquer solicitação de abertura de incidente deve ser analisada pelo Nível 01, que realizará a sua interpretação e compreensão. O Nível 01 receberá todas as solicitações de abertura de incidente. Para evitar erros, ele deverá analisar as informações descritas na solicitação, identificando os elementos que caracterizam o incidente (interrupção ou redução na qualidade de um serviço). Também deve identificar se o incidente está afetando um IC pontual (por exemplo um computador sem acesso a internet) ou um IC serviço como um todo (por exemplo, o serviço internet).

Atividade: Esclarecer informações com solicitante	
Objetivo:	Obter entendimento correto acerca das informações fornecidas pelo solicitante para a abertura do incidente.
Início:	Após análise inicial das informações fornecidas pelo solicitante.
Entradas:	Informações sobre o incidente identificado.
Saídas:	Registrar Incidente.
Descrição detalhada da atividade:	O Nível 01 entrará em contato com o solicitante esclarecendo as informações fornecidas, registrando o Incidente. Caso tenha restado alguma dúvida acerca das informações fornecidas pelo solicitante, o Nível 01 entrará em contato com ele, obtendo as informações necessárias para o registro do incidente. Nesse momento, existe a possibilidade do Nível 01 identificar que a solicitação se trata de uma requisição de serviço, e não de um incidente. Nesse momento, o Nível 01 encaminha a solicitação para o processo de Requisição de Serviço. Na ferramenta, tal atividade poderá ocorrer através de uma recategorização do incidente ou de um esclarecimento adicional das informações necessárias para o correto registro da requisição de serviço.

Atividade: Classificar como Incidente	
Objetivo:	Classificar o chamado como Incidentes na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
Início:	Quando for detectado que o chamado é um incidente e for registrado na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
Entradas:	Incidente registrado.
Saídas:	Incidente classificado.
Descrição detalhada da atividade:	Realizar a classificação dos incidentes registrados na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.

Atividade: Categorizar o Incidente	
Objetivo:	Categorizar os Incidentes registrados na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
Início:	Quando um incidente for classificado na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
Entradas:	Incidente Registrado e Revisado.
Saídas:	Incidente Categorizado.
Descrição detalhada da atividade:	Realizar a categorização dos incidentes registrados na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes. Quando um incidente registrado na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes for validado, esse deverá ser devidamente priorizado pelo Analista do Processo (Atendente Nível 1). A categorização presente na ferramenta deve permitir a descrição do incidente em até 3 (três) níveis, traduzindo em uma árvore hierárquica as informações fornecidas pelo solicitante.

Atividade: Priorizar o Incidente	
Objetivo:	Priorizar os incidentes registrados na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
Início:	Quando um incidente for Categorizado na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
Entradas:	Incidente Categorizado.
Saídas:	Incidente Priorizado.
Descrição detalhada da atividade:	Priorizar os incidentes registrados na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes, considerando a sua Urgência, bem como o Impacto para os processos de negócio do TJDFT. Quando um incidente registrado na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes for categorizado, esse deverá ser devidamente priorizado pelo Analista do Processo (Atendente nível 1). Após o incidente ter sido priorizado, deve-se verificar a existência de um incidente global e, se existir, deve-se associar ao incidente.

Atividade: Identificar Incidente Global	
Objetivo:	Identificar o Incidente Global com impacto no mesmo serviço.
Início:	Quando um incidente for Priorizado na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
Entradas:	Incidente Priorizado.
Saídas:	Incidente Global identificado.
Descrição detalhada da atividade:	Identificar incidentes globais registrados na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes, considerando os Itens de Configuração que compõem o serviço afetado. Quando um incidente registrado na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes for priorizado, se necessário for, deverá ser associado ao incidente global, considerando os Itens de Configuração que compõem o serviço afetado para que o encerramento esteja de acordo com o incidente global.

Atividade: Associar Incidente ao Global	
Objetivo:	Associar o incidente ao incidente global, se existir.
Início:	Quando for identificado um incidente global.
Entradas:	Incidente global identificado.
Saídas:	Incidente associado ao global.
Descrição detalhada da atividade:	Associar incidente ao incidente global, registrado e identificado na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes. Quando um incidente global for identificado com Itens de Configuração que compõem o serviço afetado, deve-se associar para dar a devida tratativa, ao encerrar o incidente global os incidentes associados serão encerrados automaticamente.

Atividade: Investigação e Diagnóstico inicial	
Objetivo:	Realizar o diagnóstico inicial do incidente com pesquisa na base de erros conhecidos e base de conhecimento na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
Início:	Quando um incidente for priorizado na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
Entradas:	Incidente Priorizado.
Saídas:	Diagnóstico identificado.
Descrição detalhada da atividade:	Realizar o diagnóstico dos incidentes registrados na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes, com apoio do Banco de Dados de Erros Conhecidos e da Base de Conhecimento da ferramenta de Gerenciamento de Incidentes. Quando um incidente for priorizado na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes, esse deverá ser diagnosticado pelo Nível 1 com o objetivo de restabelecer a operação normal o mais rápido possível.

Atividade: Escalonamento funcional	
Objetivo:	Realizar o Escalonamento funcional dos Incidentes.
Início:	Quando necessitar de conhecimento técnico específico.
Entradas:	Incidente com diagnóstico inicial.
Saídas:	Incidente escalonado funcionalmente.
Descrição detalhada da atividade:	Realizar o escalonamento funcional do incidente, assim que estiver claro que o Nível 01 é incapaz de resolver o incidente em si. Neste caso o incidente deve ser encaminhado imediatamente para um apoio adicional das equipes especializadas. Um caso específico é quando o incidente necessitar de um atendimento presencial, caso em que esse será encaminhado para o Nível 02. Quando a solução não for identificada na Central de serviços, necessitar de atendimento presencial ou o tempo de atendimento de 1º nível for ultrapassado, o incidente deverá ser imediatamente encaminhado para o próximo nível de atendimento que atua como 3º e 4º níveis de atendimento para receber o devido tratamento. A mesma lógica deve ser usada para os escalonamentos sequentes. As regras de tempo de escalonamento e tratamento de incidentes devem ser acordadas nos Acordos de Níveis Operacionais – OLAs constantes no processo de Gerenciamento de Acordo de Níveis de Serviços, *vide* a Política 08 – Escalonamento funcional ou hierárquico de incidentes descrita neste documento.

Atividade: Executar atendimento	
Objetivo:	Atender aos incidentes registrados na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
Início:	Quando um incidente for priorizado e se necessário escalonado funcionalmente na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
Entradas:	Incidente priorizado com informações do diagnóstico inicial.
Saídas:	Solução identificada.
Descrição detalhada da atividade:	Consistem dos passos: verificação do incidente, seus sintomas e diagnóstico para encontrar a solução. Compreende também as atividades de Diagnóstico e Análise. Caso a investigação e análise identifiquem a necessidade da transferência do incidente, deve-se verificar a atividade de Escalonamento Funcional. Uma vez o incidente registrado, classificado e priorizado, a atividade de atendimento, investigação e diagnóstico será iniciada. Caso a Central de Serviços não puder resolver um incidente, ele será encaminhado a outros níveis de suporte especialistas da TI que atuam como 3º e 4º níveis de atendimento, que irão investigá-lo usando um conjunto de habilidades e ferramentas disponíveis, tais como a Base de Conhecimento e a Base de Dados de Erros Conhecidos – BDEC. É importante que todas as partes que trabalharem com o incidente atualizem o incidente com os registros de suas ações para manter o seu histórico de atendimento.

Atividade: Aplicar solução e restaurar serviço	
Objetivo:	Aplicar solução e restaurar serviço afetado.
Início:	Após a solução ter sido identificada.
Entradas:	Incidente com Solução Identificada.
Saídas:	Serviço Restabelecido e incidente concluído.
Descrição detalhada da atividade:	Verificar se a aplicação da solução necessita de Requisição de Mudança; Aplicar solução por meio de procedimentos para a resolução da falha detectada no ambiente de TI do TJDFT e registrada no incidente. Quando a solução de um incidente for detectada, essa deverá ser executada pelas equipes de atendimento conforme procedimento. Os incidentes deverão ser atendidos em observância aos procedimentos documentados no Sistema de Gerenciamento do Conhecimento de Serviço (*SGCS)* com o objetivo de manter a padronização, bem como a celeridade no atendimento dessas.

Atividade: Registar solução na base de conhecimento	
Objetivo:	Registar a solução aplicada para resolver o incidente na base de conhecimento.
Início:	Incidente atendido e solução aplicada.
Entradas:	Registro de solução na base de conhecimento.
Saídas:	Registro inserido na base de conhecimento.
Descrição detalhada da atividade:	Quando da conclusão do incidente, caso a solução aplicada não esteja na base de conhecimento, esta deve ser inserida facilitando assim atendimentos de incidentes posteriores com o mesmo sintoma.

Atividade: Concluir o incidente	
Objetivo:	Concluir o incidente.
Início:	Incidente atendido e solução aplicada.
Entradas:	Solução aplicada e serviço restabelecido.
Saídas:	Incidente concluído.
Descrição detalhada da atividade:	Ao verificar que o serviço foi restabelecido, realizar a conclusão do incidente.

Atividade: Analisar incidente	
Objetivo:	Analisar o incidente que estourou o tempo de SLA
Início:	Incidente atendido, porém com tempo de SLA excedido.
Entradas:	Solução aplicada e serviço restabelecido com estouro de SLA.
Saídas:	Análise referente ao estouro do SLA
Descrição detalhada da atividade:	Ao identificar que um incidente foi atendido com o prazo de SLA excedido, o Gerente do Processo deverá analisar o atendimento deste incidente.

Atividade: Emitir parecer	
Objetivo:	Analisar o incidente que estourou o tempo de SLA e emitir parecer
Início:	Incidente atendido, porém com tempo de SLA excedido.
Entradas:	Solução aplicada e serviço restabelecido com estouro de SLA.
Saídas:	Parecer referente ao estouro do SLA
Descrição detalhada da atividade:	Ao identificar que um incidente foi atendido com o prazo de SLA excedido, o Gerente do Processo deverá analisar o atendimento deste incidente e emitir um parecer com a justificativa do motivo do estouro do SLA.

Atividade: Confirmar solução do incidente	
Objetivo:	Confirmar se o incidente foi resolvido com sucesso, garantindo a restauração do serviço.
Início:	Quando um Incidente for concluído.
Entradas:	Incidente concluído.
Saídas:	Incidente encerrado ou Incidente reaberto.
Descrição detalhada da atividade:	Validar se o incidente foi resolvido com sucesso. Verificar se o motivo do incidente ter sido aberto (interrupção ou degradação na qualidade do serviço) foi resolvida.

Atividade: Confirmar solução do incidente	
Objetivo:	Confirmar se o incidente foi resolvido com sucesso, garantindo a restauração do serviço.
Início:	Quando um Incidente for concluído.
Entradas:	Incidente concluído.
Saídas:	Incidente encerrado ou Incidente reaberto.
Descrição detalhada da atividade:	Validar se o incidente foi resolvido com sucesso. Verificar se o motivo do incidente ter sido aberto (interrupção ou degradação na qualidade do serviço) foi resolvida.

Atividade: Encerrar Incidente	
Objetivo:	Encerrar o incidente.
Início:	Quando um incidente for atendido/concluído bem como o usuário/cliente de TI solicitante concordar com o atendimento prestado.
Entradas:	Incidente concluído.
Saídas:	Incidente encerrado.
Descrição detalhada da atividade:	Encerrar formalmente o registro do Incidente. Quando um Incidente for atendido, bem como o usuário/cliente de TI solicitante concordar com o atendimento prestado, o Analista do Processo (Atendentes e/ou Técnico executor) deverá encerrar o registro do Incidente na ferramenta de Gerenciamento do Incidente, *vide* a Política 08 – Encerramento do Incidente.

Atividade: Solicitar reabertura de Incidente	
Objetivo:	Solicitar a reabertura de um incidente que não foi resolvido com sucesso.
Início:	Quando foi realizada a validação da conclusão de um incidente pelo seu solicitante.
Entradas:	Incidente não solucionado com sucesso.
Saídas:	Incidente reaberto.
Descrição detalhada da atividade:	Solicitar a reabertura de um incidente que não foi solucionado com sucesso. Após a verificação, pelo solicitante, que o incidente não foi resolvido com sucesso, ele deve solicitar a sua reabertura, uma vez que o serviço utilizado não foi restabelecido.

Atividade: Encaminhar Pesquisa de Satisfação ao Solicitante	
Objetivo:	Encaminhar pesquisa de satisfação para o Solicitante.
Início:	Quando um Incidente for Encerrado.
Entradas:	Incidente Encerrado.
Saídas:	Pesquisa de Satisfação encaminhada ao solicitante.
Descrição detalhada da atividade:	Encaminhar uma pesquisa de satisfação ao usuário/cliente de TI afetada. Quando um Incidente for encerrado, o Analista do Processo (Atendente nível 1) deverá encaminhar uma pesquisa de satisfação para o usuário/cliente de TI solicitante do incidente.

11. Instrução de Trabalho

Atividade a ser realizada:	**Solicitar abertura de Incidente**
Objetivo da atividade:	Perceber que um incidente ocorreu em um serviço provido pela área TI e solicitar a sua abertura.
Quem irá realizar a atividade:	Qualquer agente da TI (Central de Serviços, Equipe de Monitoramento de Infraestrutura de TI, Analistas de Infraestrutura, Equipe de Gerenciamento de Incidentes, Usuário e etc.).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de e-mail; Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes; Ferramenta de Monitoramento de Infraestrutura de TI; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Gerente do Processo.

Atividade a ser realizada:	**Registrar o Incidente**
Objetivo da atividade:	Registrar os incidentes detectados no ambiente de TI da TJDFT.
Quem irá realizar a atividade:	Qualquer agente da TI (Central de Serviços, Equipe de Monitoramento de Infraestrutura de TI, Analistas de Infraestrutura, Equipe de Gerenciamento de Incidentes, Usuário e etc.).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de e-mail; Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes; Ferramenta de Monitoramento de Infraestrutura de TI; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Gerente do Processo.

Atividade a ser realizada:	**Analisar Informações preenchidas**
Objetivo da atividade:	Analisar as informações preenchidas pelo solicitante indicando a necessidade de atendimento a um incidente.
Quem irá realizar a atividade:	Analista do processo (N1).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de e-mail; Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes; Ferramenta de Monitoramento de Infraestrutura de TI; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Analista do processo (N1).

Atividade a ser realizada:	**Esclarecer informações com solicitante**
Objetivo da atividade:	Obter entendimento correto acerca das informações fornecidas pelo solicitante para a abertura do incidente.
Quem irá realizar a atividade:	Analista do processo (N1).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de e-mail; Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes; Servidor de aplicação;

	Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Analista do processo (N1).

Atividade a ser realizada:	**Classificar como Incidente**
Objetivo da atividade:	Classificar o chamado como Incidentes na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
Quem irá realizar a atividade:	Analista do processo (N1).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de e-mail; Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Analista do processo (N1).

Atividade a ser realizada:	**Categorizar o Incidente**
Objetivo da atividade:	Categorizar os Incidentes registrados na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
Quem irá realizar a atividade:	Analista do processo (N1).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Analista do processo (N1).

Atividade a ser realizada:	**Priorizar o Incidente**
Objetivo da atividade:	Priorizar os incidentes registrados na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
Quem irá realizar a atividade:	Analista do processo (N1).

Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Analista do processo (N1).

Atividade a ser realizada:	**Identificar Incidente Global**
Objetivo da atividade:	Identificar o Incidente Global com impacto no mesmo serviço.
Quem irá realizar a atividade:	Analista do processo (N1).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Analista do processo (N1).

Atividade a ser realizada:	**Associar Incidente ao Global**
Objetivo da atividade:	Associar o incidente ao incidente global, se existir.
Quem irá realizar a atividade:	Analista do processo (N1).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Analista do processo (N1).

Atividade a ser realizada:	**Investigação e Diagnóstico inicial**
Objetivo da atividade:	Realizar o diagnóstico inicial do incidente com pesquisa na base de erros conhecidos e base de conhecimento na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
Quem irá realizar a atividade:	Analista do processo (N1).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes; Sistema de Gerenciamento da Configuração – SGC; Base de Dados de Gerenciamento da Configuração – BDGC; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Analista do processo (N1).

Atividade a ser realizada:	**Escalonamento funcional**
Objetivo da atividade:	Realizar o Escalonamento funcional dos Incidentes.
Quem irá realizar a atividade:	Analista do processo (N1 ou N2).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes; Sistema de Gerenciamento da Configuração – SGC; Base de Dados de Gerenciamento da Configuração – BDGC; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Analista do processo (N1 ou N2).

Atividade a ser realizada:	**Executar atendimento**
Objetivo da atividade:	Atender aos incidentes registrados na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
Quem irá realizar a atividade:	Equipe solucionadora (N2 ou N3).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a	Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes; Sistema de Gerenciamento da Configuração – SGC;

atividade:	Base de Dados de Gerenciamento da Configuração – BDGC; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Analista do processo (N2 ou N3).

Atividade a ser realizada:	**Aplicar solução e restaurar serviço**
Objetivo da atividade:	Aplicar solução e restaurar serviço afetado.
Quem irá realizar a atividade:	Analista do processo (N2 ou N3).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes; Sistema de Gerenciamento da Configuração – SGC; Base de Dados de Gerenciamento da Configuração – BDGC; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Analista do processo (N2 ou N3).

Atividade a ser realizada:	**Registar solução na base de conhecimento**
Objetivo da atividade:	Registar a solução aplicada para resolver o incidente na base de conhecimento.
Quem irá realizar a atividade:	Analista do processo (N2 ou N3).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes; Sistema de Gerenciamento da Configuração – SGC; Base de Dados de Gerenciamento da Configuração – BDGC; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Analista do processo (N2 ou N3).

Atividade a ser realizada:	**Concluir o incidente**
Objetivo da atividade:	Concluir o incidente.
Quem irá realizar a atividade:	Analista do processo (N2 ou N3).
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes; Sistema de Gerenciamento da Configuração – SGC; Base de Dados de Gerenciamento da Configuração – BDGC; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Analista do processo (N2 ou N3).

Atividade a ser realizada:	**Analisar incidente**
Objetivo da atividade:	Analisar o incidente que estourou o tempo de SLA
Quem irá realizar a atividade:	Gerente do Processo.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes; Sistema de Gerenciamento da Configuração – SGC; Base de Dados de Gerenciamento da Configuração – BDGC; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Gerente do Processo.

Atividade a ser realizada:	**Emitir parecer**
Objetivo da atividade:	Analisar o incidente que estourou o tempo de SLA e emitir parecer
Quem irá realizar a atividade:	Gerente do Processo.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	Sob demanda
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes; Sistema de Gerenciamento da Configuração – SGC; Base de Dados de Gerenciamento da Configuração – BDGC; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch;

	Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Gerente do Processo.
Atividade a ser realizada:	**Confirmar solução do incidente**
Objetivo da atividade:	Confirmar se o incidente foi resolvido com sucesso, garantindo a restauração do serviço.
Quem irá realizar a atividade:	Solicitante
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	48h úteis.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Gerente da Central de Serviços

Atividade a ser realizada:	**Encerrar Incidente**
Objetivo da atividade:	Encerrar o incidente.
Quem irá realizar a atividade:	Solicitante
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	48h úteis.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Gerente da Central de Serviços

Atividade a ser realizada:	**Solicitar reabertura de Incidente**
Objetivo da atividade:	Solicitar a reabertura de um incidente que não foi resolvido com sucesso.
Quem irá realizar a atividade:	Solicitante
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	48h úteis.
Itens de Configuração envolvidos com a	Ferramenta de E-mail.

atividade:	Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes; Servidor de aplicação; Segmento de Rede; Switch; Storage; Banco de dados; Serviços; Aplicação.
Responsável pela atividade:	Gerente da Central de Serviços

Atividade a ser realizada:	**Encaminhar Pesquisa de Satisfação ao Solicitante**
Objetivo da atividade:	Encaminhar pesquisa de satisfação para o Solicitante.
Quem irá realizar a atividade:	Analista do processo.
Prazo em que a atividade deverá ser realizada	48h úteis.
Itens de Configuração envolvidos com a atividade:	Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes; Ferramenta de E-MAIL.
Responsável pela atividade:	Gerente da Central de Serviços

12. Indicadores de Desempenho

Um indicador desempenho (*Key Performance Indicator - KPI*) é uma métrica utilizada para auxiliar no gerenciamento de um determinado processo.

A matriz a seguir documenta, em linhas gerais, os indicadores de desempenho a serem utilizados na gestão do processo de Gerenciamento de Incidentes:

Número	Indicador	Descrição	Métrica
1	Número Total de Incidentes Registrados.	Quantidade de Incidentes registrados na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.	**Fórmula:** Soma dos Incidentes registrados na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes por período. **Resultado:** Número absoluto. NTIR – Número Total de Incidentes Registrados. **Periodicidade:** Mensal. **Fonte:** Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.

Número	Indicador	Descrição	Métrica
2	Número Total de Incidentes Solucionados.	Quantidade de Incidentes registrados na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes que foram solucionados.	**Fórmula:** Soma dos Incidentes Solucionados. **Resultado:** Número absoluto. NTIS – Número Total de Incidentes Solucionados. **Periodicidade:** Mensal. **Fonte:** Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
3	Percentual de Incidentes Solucionados Por meio do Cumprimento de Problemas.	Percentual de Incidentes registrados na ferramenta de Gerenciamento de Incidente que foram solucionados por meio do registro de problema. Incidentes que não foram encerrados antes do encerramento do registro do Problema.	**Fórmula:** PIRP = (NIRP x 100) / NTIS **Resultado:** Percentual. PIRP – Percentual de Incidentes que foram solucionados por meio do Registro de Problemas. NIRP – Número de Incidentes solucionados por meio do Registro de Problema (Soma dos Incidentes que foram solucionados por meio do Cumprimento de Problemas). NTIS – Número Total de Incidentes Solucionados. **Periodicidade:** Mensal. **Fonte:** Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
4	Número Total de Incidentes Reabertos.	Quantidade de Incidentes registrados na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes que foram reabertos.	**Fórmula:** Soma dos incidentes que foram reabertos **Resultado:** Número absoluto. NTIR – Número Total de Incidentes Reabertos **Periodicidade:** Mensal. **Fonte:**

Número	Indicador	Descrição	Métrica
			Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
5	Número Total de Incidentes Cancelados.	Quantidade de Incidentes registrados na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes que foram cancelados.	**Fórmula:** Soma dos incidentes que foram cancelados **Resultado:** Número absoluto. NTIC – Número Total de Incidentes Cancelados **Periodicidade:** Mensal. **Fonte:** Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
6	Tempo médio de respostas aos incidentes.	Tempo médio de respostas aos incidentes registrados na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.	**Fórmula:** Tempo médio para iniciar o atendimento do incidente registrado na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes. **Resultado:** Número absoluto. TMRI – Tempo Médio de Respostas aos Incidentes. **Periodicidade:** Mensal. **Fonte:** Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
7	Percentual de Incidentes Solucionados.	Percentual de Incidentes Solucionados no Processo de Gerenciamento de Incidentes.	**Fórmula:** PIS = (NTIS X 100) / NTIR **Resultado:** Percentual. PIS – Percentual de Incidentes Solucionados. NTIS – Número Total de Incidentes Solucionados. NTIR – Número Total de Incidentes Registrados. **Periodicidade:** Mensal. **Fonte:** Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.

Número	Indicador	Descrição	Métrica
8	Percentual de Incidentes Cancelados.	Percentual de Incidentes Cancelados no Processo de Gerenciamento de Incidentes. Demonstra a eficácia das soluções utilizadas para a resolução dos Problemas detectados no ambiente de TI.	**Fórmula:** PIC = (NTIC X 100) / NTIR **Resultado:** Percentual. PIC – Percentual de Incidentes Solucionados. NTIC – Número Total de Incidentes Cancelados. NTIR – Número Total de Incidentes Registrados. **Periodicidade:** Mensal. **Fonte:** Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
9	Percentual de Incidentes Reabertos.	Percentual de Incidentes Reabertos no Processo de Gerenciamento de Incidentes.	**Fórmula:** PIR = (NTIRe X 100) / NTIR **Resultado:** Percentual. PIR – Percentual de Incidentes Reabertos. NTIRe – Número Total de Incidentes Reabertos. NTIR – Número Total de Incidentes Registrados. **Periodicidade:** Mensal. **Fonte:** Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
10	Número total de incidentes resolvidos dentro do SLA.	Total de incidentes tratados dentro do prazo acordado no Processo de Acordo de Níveis de Serviço.	**Fórmula:** Soma dos incidentes que foram solucionados dentro do prazo. **Resultado:** Número absoluto. NTISP – Número Total de Incidentes Solucionados no Prazo. **Periodicidade:** Mensal. **Fonte:** Ferramenta de Gerenciamento

Número	Indicador	Descrição	Métrica
			de Incidentes.
11	Número total de incidentes resolvidos fora do SLA.	Total de incidentes tratados fora do prazo acordado no Processo de Acordo de Níveis de Serviço. Demonstra, em linhas gerais, se os SLAs acordados estão de acordo com a complexidade dos incidentes tratados pelo Processo de Gerenciamento de Incidentes.	**Fórmula:** Soma dos incidentes que foram solucionados fora do prazo. **Resultado:** Número absoluto. NTISFP – Número Total de Incidentes Solucionados Fora do Prazo. **Periodicidade:** Mensal. **Fonte:** Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
12	Percentual de incidentes resolvidos dentro do SLA.	Percentual de Incidentes Resolvidos dentro do SLA no Processo de Gerenciamento de Incidentes.	**Fórmula:** PIRPr = (NTISP X 100) / NTIR **Resultado:** Percentual. PIRPr – Percentual de Incidentes Resolvidos dentro do Prazo. NTISP – Número Total de Incidentes Solucionados dentro do Prazo. NTIR – Número Total de Incidentes Registrados. **Periodicidade:** Mensal. **Fonte:** Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
13	Percentual de incidentes resolvidos fora do SLA.	Percentual de Incidentes Resolvidos Fora do SLA no Processo de Gerenciamento de Incidentes.	**Fórmula:** PIRFP = (NTISFP X 100) / NTIR **Resultado:** Percentual. PIRFP – Percentual de Incidentes Resolvidos Fora do Prazo. NTISFP – Número Total de Incidentes Solucionados Fora do Prazo. NTIR – Número Total de Incidentes Registrados.

Número	Indicador	Descrição	Métrica
			Periodicidade: Mensal. **Fonte:** Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
14	Número total de incidentes solucionados no Nível 1.	Número Total de Incidentes Solucionados no Nível 1. Demonstra a eficácia das soluções e procedimentos utilizados para a resolução dos Incidentes no ambiente de TI.	**Fórmula:** Quantidade de incidentes solucionados pela equipe de Nível 1. **Resultado:** Número Absoluto. NTISN1 – Número Total de Incidentes Solucionados no Nível 1. **Periodicidade:** Mensal. **Fonte:** Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
15	Número total de incidentes por grupo de atendimento	Número Total de Incidentes Solucionados por Grupo de Atendimento.	**Fórmula:** Quantidade de incidentes solucionados agrupado por Grupo de Atendimento **Resultado:** Número Absoluto. NTISGA – Número Total de Incidentes Solucionados por Grupo de Atendimento. **Periodicidade:** Mensal. **Fonte:** Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
16	Percentual de incidentes resolvidos com a Base de Conhecimento e Erros conhecidos.	Percentual de Incidentes Resolvidos com apoio da Base de Conhecimentos e Base de Dados de Erros Conhecidos. Demonstra a eficácia das soluções e procedimentos utilizados para a resolução dos Incidentes no ambiente de TI.	**Fórmula:** PIRBCEC = (NTIRBCEC X 100) / NTIR **Resultado:** Percentual. PIRBCEC – Percentual de Incidentes Resolvidos com a Base de Conhecimento e Erros Conhecidos. NTIRBCEC – Número Total de Incidentes Resolvidos com a

Número	Indicador	Descrição	Métrica
			Base de Conhecimento e Erros Conhecidos. NTIR – Número Total de Incidentes Registrados. **Periodicidade:** Mensal. **Fonte:** Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
17	Percentual de incidentes atendidos no prazo por grupo de atendimento.	Percentual de Incidentes Solucionados por Grupo de Atendimento.	**Fórmula:** PIRPGA = (NTIRPGA X 100) / NTIR **Resultado:** Percentual. PIRPGA Percentual de Incidentes Resolvidos no Prazo por Grupo de Atendimento. NTIRPGA – Número Total de Incidentes Resolvidos no Prazo por Grupo de Atendimento. NTIR – Número Total de Incidentes Registrados. **Periodicidade:** Mensal. **Fonte:** Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.
18	Número Total de Incidentes por Prioridade.	Número Total de Incidentes por Prioridade. Demonstra, em linhas gerais, a distribuição de prioridades atribuídas aos Incidentes tratados por meio do processo de Gerenciamento de Incidentes.	**Fórmula:** Quantidade de Incidentes Abertos por Prioridade Registrados na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes. **Resultado:** Número Absoluto. NTIRP – Número Total de Incidentes Registrados por Prioridade. **Periodicidade:** Mensal. **Fonte:** Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.

19	Número total de incidentes de usuários VIPs.	Número Total de Incidentes de usuários VIPs registrados na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.	**Fórmula:** Quantidade de Incidentes de usuários VIP registrados na ferramenta de Gerenciamento de Incidentes. **Resultado:** Número Absoluto. NTIRUV – Número Total de Incidentes Registrados de Usuários VIP. **Periodicidade:** Mensal. **Fonte:** Ferramenta de Gerenciamento de Incidentes.

OBS:

Todos os relatórios poderão apresentar:

- Parametrização dos períodos da consulta, como mês cheio, ou selecionar um período específico;
- Permitir detalhar quais os chamados que geraram as falhas (no caso de insatisfação, reabertura, etc);
- Permitir agrupar tais chamados que geraram falhas por filas.

13. Índice de Maturidade do Processo

Com a implementação do processo, seguindo as características contidas neste documento, almeja-se que a TJDFT alcance o nível de maturidade 3 (três) – Definido – em Gerenciamento de Incidentes.

A seguir são apresentadas as características, bem como os controles necessários para que um processo de Gerenciamento de Serviço alcance o nível 3 (três) – Definido – de maturidade, segundo o ITIL *Process Maturity Framework* – PMF.

Controles do Processo:

- O processo é reconhecido e está documentado, há acordo formal e boa aceitação dentro da operação de TI como um todo;
- O processo possui um dono, objetivos e metas formais;
- Os recursos estão alocados e são suficientes;
- As atividades são focadas na eficiência, bem como a eficácia do processo;

- Relatórios e resultados criados, publicados e são armazenados para referência futura.

Características dos Atributos do Processo:

Visão e Direção	• Metas e objetivos do processo são formais, acordados e documentados; • Possui recursos necessários e suficientes; • Relatórios são produzidos regularmente, publicados e revisados.
Processo	• Procedimentos e atividades claramente definidos e divulgados; • Resultados do processo são consistentes e de acordo com o esperado; • Documentação atualizada e revisada periodicamente; • Ocasionalmente, o processo é realizado de forma proativa.
Pessoas	• Papéis e responsabilidades definidos e acordados formalmente; • Treinamentos e manuais disponíveis para os agentes do processo.
Tecnologia	• Coleta de dados contínua das métricas; • Monitoramento automatizado da eficiência das atividades do processo; • Pouca automatização é utilizada na execução do processo; • Dados consolidados, armazenados e utilizados para o planejamento de melhorias.
Cultura	Resultado do processo é orientado ao cliente.