



# Diretrizes para Gerenciamento de Incidentes

## HISTÓRICO DE VERSÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
10/2023	1.0	Elaboração do documento	Gerência de Serviços de TIC
08/2024	1.1	Atualização do documento	Gerência de Serviços de TIC
09/2024	1.3	Revisão do documento	Assessoria Técnica da STI

## SUMÁRIO

CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	3
DEFINIÇÕES.....	5
I - REGRAS GERAIS .....	6
II - INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS .....	6
III - ENTRADAS E SAÍDAS .....	7
IV - CICLO DE VIDA DO INCIDENTE .....	8
V - POLÍTICAS DO GERENCIAMENTO DE INCIDENTES .....	9
VI - MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO PROCESSO.....	15
VII - FLUXO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES.....	17
VIII - FLUXO DO SUBPROCESSO DE INCIDENTES GRAVES.....	18
IX - FLUXO DO SUBPROCESSO DE COMUNICAR GESTORES DA STI .....	19
X - ATIVIDADES DO PROCESSO .....	20
A) Abertura de Incidentes - Central de Serviços .....	20
B) Abertura de Incidentes - Outras equipes.....	22
C) Abertura de Incidentes - NOC .....	23
X.I - Subprocesso de Incidentes Graves.....	26
X.II - Subprocesso de Comunicar Gestores da STI .....	29
CONCLUSÃO.....	31
ANEXO.....	32

## CONSIDERAÇÕES INICIAIS

**Objetivo:** Estabelecer diretrizes e regras para o Processo de Gerenciamento de Incidentes, assegurando que interrupções inesperadas ou reduções na qualidade dos serviços de TI sejam tratadas de forma eficaz e eficiente, minimizando o impacto nos negócios e na qualidade dos serviços prestados pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI). O processo abrange a identificação, registro, categorização, priorização, resolução e comunicação dos incidentes, visando restaurar a normalidade operacional no menor tempo possível e dentro dos padrões de qualidade exigidos.

**Resumo:** Conjunto de diretrizes claras e fundamentadas nas melhores práticas do ITIL® versão 4 para o Gerenciamento de Incidentes. Ele define os principais procedimentos para a identificação, registro, categorização, priorização, escalonamento e resolução de incidentes, assegurando que as interrupções ou degradações nos serviços de TIC sejam tratadas de forma eficiente e eficaz. O processo visa garantir a minimização do impacto negativo nos negócios e a restauração da normalidade operacional no menor tempo possível. Por meio de uma abordagem estruturada, o documento também orienta a comunicação contínua com os usuários e a gestão rigorosa de acordos de nível de serviço (SLAs), além de promover a melhoria contínua com base em análises pós-incidente. Ao definir responsabilidades e fluxos de trabalho bem estabelecidos, o manual proporciona uma resposta ágil a incidentes, aumentando a resiliência da infraestrutura de TIC e prevenindo a recorrência de problemas.

**Público-alvo:** Este documento, de abrangência interna, aplica-se a todos os servidores, colaboradores e usuários/clientes envolvidos no Processo de Gerenciamento de Incidentes no âmbito da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI).

**Contexto:** Desenvolvido com base em práticas recomendadas de ITSM e orientações do setor, este documento visa assegurar que todos os incidentes sejam tratados de forma organizada e controlada, minimizando interrupções e garantindo a continuidade dos serviços essenciais. As diretrizes também asseguram o alinhamento com as necessidades das áreas de negócio, além de promover a estabilidade operacional e a melhoria contínua dos serviços prestados pela STI.

**Benefícios:** A implementação eficaz do Processo de Gerenciamento de Incidentes oferece diversos benefícios à STI, incluindo:

- Redução do tempo de inatividade e interrupções nos serviços;
- Melhoria na qualidade e na entrega dos serviços de TIC;
- Comunicação eficaz e transparente com os usuários;
- Identificação e tratamento de causas subjacentes de problemas;
- Melhoria contínua no gerenciamento de problemas e na resposta a incidentes;

- Maior transparência e responsabilização nas operações de TI;
- Melhoria no relacionamento entre a TI e seus clientes;
- Conformidade com requisitos regulatórios e de auditoria;
- Melhor tomada de decisão baseada em dados concretos;
- Otimização de recurso e prevenção de impactos financeiros; e
- Monitoramento preciso dos níveis de serviço (SLA), garantindo conformidade.

**Atualização:** Documento sujeito a revisões e atualizações periódicas para incorporar novas práticas, tecnologias ou requisitos de segurança. Alterações serão comunicadas aos usuários por meio dos canais de comunicação interna, assegurando que todos estejam cientes das mudanças implementadas.

## DEFINIÇÕES

As definições a seguir são extraídas ou baseadas no glossário oficial do ITIL® em Português do Brasil, com adaptações para o contexto da Subsecretaria de Tecnologia de Informação (STI):

**Acordo de Nível de Serviço (ANS):** Acordo entre um provedor de serviço de TI e um cliente. O acordo de nível de serviço descreve o serviço de TI, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TI e do cliente, visando assegurar o alinhamento das expectativas e a qualidade do serviço.

**Base de conhecimento:** Repositório lógico que armazena dados e informações relevantes utilizados pelo sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço. É essencial para apoiar a resolução de problemas e a tomada de decisões, garantindo que o conhecimento acumulado esteja acessível e organizado.

**Central de Serviços:** Ponto único de contato entre os usuários e a equipe de TI, responsável por receber, registrar, classificar e encaminhar solicitações de serviço e incidentes, garantindo uma comunicação eficiente e resolução rápida de problemas.

**Gerenciamento de Incidentes:** Processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os incidentes, com o objetivo de restaurar a operação normal dos serviços de TI o mais rapidamente possível, minimizando o impacto sobre o negócio e garantindo a continuidade dos serviços.

**Incidente:** Qualquer interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço de TI. A identificação e a resolução rápida dos incidentes são essenciais para manter a continuidade dos negócios e a satisfação dos usuários.

**Problema:** A causa raiz de um ou mais incidentes. A causa de um problema geralmente não é conhecida no momento em que o registro é criado, sendo o processo de gerenciamento de problemas o responsável pela investigação e identificação da causa para evitar recorrências.



## I - REGRAS GERAIS

O Processo de Gerenciamento de Incidentes deve seguir as seguintes diretrizes:

1. **Registro e Documentação:** Todos os incidentes devem ser registrados e documentados com informações completas, garantindo o acompanhamento e a rastreabilidade.
2. **Comunicação e Priorização:** O estado dos incidentes deve ser comunicado ao usuário regularmente. Incidentes devem ser categorizados e priorizados pela Central de Serviços conforme impacto e urgência, dentro dos prazos acordados.
3. **Resolução na Central de Serviços:** Incidentes devem ser resolvidos pela Central de Serviços somente quando houver uma solução documentada. Caso contrário, devem ser escalados para equipes especializadas.
4. **Banco de Erros Conhecidos:** O banco de dados de erros conhecidos deve ser atualizado constantemente, sendo usado para acelerar a resolução de incidentes recorrentes.
5. **Ações Corretivas e Preventivas:** Ações corretivas e preventivas devem ser registradas e encaminhadas ao dono do processo, visando a melhoria contínua.
6. **Solicitação de Informações:** A Central de Serviços deve solicitar informações adicionais ao usuário quando o chamado não dispuser de dados suficientes para o atendimento.
7. **Monitoramento e SLA:** O cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLA) deve ser monitorado continuamente, e incidentes que excederem os prazos devem ser justificados.

## II - INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS

O Processo de Gerenciamento de Incidentes interage diretamente com outros processos essenciais do gerenciamento dos serviços de TIC, conforme descrito a seguir:

- **Gerenciamento de Nível de Serviço:** Define parâmetros críticos relacionados aos incidentes, como tempo de resposta, impacto e prazos de resolução. Esses parâmetros são essenciais para garantir que os incidentes sejam tratados de acordo com as metas de desempenho estabelecidas nos Acordos de Nível de Serviço (SLA), assegurando que as expectativas dos clientes sejam atendidas.
- **Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço:** Fornece informações detalhadas sobre configurações e ativos de TI, que são fundamentais para identificar e resolver incidentes com rapidez. Essas informações permitem uma avaliação precisa do impacto dos incidentes nos serviços, facilitando a identificação de itens de configuração (ICs) defeituosos e a implementação de soluções eficazes.
- **Gerenciamento de Mudança:** Quando uma mudança é necessária para resolver temporária ou definitivamente um incidente, o Processo de Gerenciamento de Mudança é acionado. Ele garante que todas as alterações sejam controladas por meio de requisições formais de mudança, minimizando riscos e impactos adicionais nos serviços de TI durante a implementação da solução.

- **Gerenciamento de Problema:** Focado na identificação e eliminação das causas-raiz dos incidentes, o Gerenciamento de Problema previne a recorrência de falhas e reduz o impacto geral nos serviços de TI. Além disso, o colabora com o desenvolvimento de soluções de contorno para restaurar rapidamente a operação dos serviços afetados até que uma solução definitiva seja aplicada.
- **Gerenciamento de Catálogo de Serviços:** O Catálogo de Serviços atua como uma ferramenta estratégica para a identificação e categorização de incidentes, permitindo que a equipe de suporte técnico compreenda melhor os serviços afetados e atribua as devidas prioridades. Isso facilita uma resposta rápida e adequada, com base nas características dos serviços afetados, garantindo que os incidentes sejam tratados de acordo com a criticidade dos serviços.

### III - ENTRADAS E SAÍDAS

O Processo de Gerenciamento de Incidentes conta com entradas e saídas essenciais para garantir sua eficácia e continuidade, conforme detalhado abaixo:

#### 1. Entradas

1.1. As principais entradas do processo incluem:

- Dados e status de Itens de configuração (ICs);
- Notificações relativas a erros conhecidos e soluções de contorno;
- Compartilhamento de informações sobre incidentes e seus sintomas;
- Comunicação a respeito de Requisições de Mudança (RdMs) e implementações finalizadas e/ou autorizadas;
- Metas operacionais e padrões de serviço esperados; e
- Critérios estabelecidos para a classificação e encaminhamento prioritário de incidentes.

#### 2. Saídas

2.1. As principais saídas do processo incluem:

- Detalhes das resoluções de incidentes e ações realizadas;
- Manutenção precisa de registros de incidentes com históricos detalhados;
- Atualização da classificação do incidente para apoiar atividades proativas de Gerenciamento de Problema;
- Criação de problemas quando não se identifica a causa raiz dos incidentes;
- Identificação dos ICs relacionados e afetados; e
- Compartilhamento de informações sobre o incidente, incluindo seu histórico de resolução.



#### IV - CICLO DE VIDA DO INCIDENTE

O ciclo de vida de um incidente é gerido por uma série de status que indicam o progresso no atendimento. Esses status permitem que os agentes envolvidos acompanhem de maneira clara e objetiva o que já foi realizado e o que ainda precisa ser feito para a conclusão do incidente. Além disso, os tempos associados a cada etapa do atendimento são registrados para garantir a aderência aos Acordos de Nível de Serviço (SLA). Os tempos de atendimento são interrompidos nos seguintes status:

- Cancelado; e
- Pendente.

Para cada mudança de status, é obrigatório incluir uma descrição detalhada das ações ou dos motivos envolvidos. Isso visa:

- Controlar o progresso do atendimento, assegurando que o incidente seja tratado de forma contínua e dentro dos prazos acordados;
- Gerar conhecimento sobre o tratamento dos incidentes, permitindo o aprendizado organizacional;
- Permitir a ação do Gerente do Processo, quando necessário, para evitar violações das metas de nível de serviço;
- Padronizar o tratamento de incidentes, garantindo consistência e transparência;
- Capacitar os agentes do processo a acompanhar o progresso do atendimento ao incidente;
- Facilitar uma gestão mais eficiente e eficaz do processo, aumentando a capacidade de resolução dentro dos prazos;
- Fornecer previsibilidade no atendimento de incidentes, oferecendo uma visão clara do status atual e dos próximos passos.

Status	Descrição
Designado	Primeiro status atribuído após a abertura ou quando o incidente é transferido de um grupo para outro.
Em Andamento	Indica que o incidente está sendo tratado ativamente por um técnico do grupo de suporte responsável.
Cancelado	Utilizado quando o incidente não pode ser atendido, seja por erro de categorização ou por solicitação do usuário. É necessário fornecer uma justificativa clara e objetiva no sistema de ITSM e informar ao Gerente do Processo de Incidentes, conforme plano de comunicação. As razões para cancelamento incluem: 1. Solicitação do usuário que se equivocou sobre a falha reportada; e 2. Erro de categorização do incidente.
Resolvido	O incidente é considerado resolvido quando o problema foi aparentemente corrigido ou mitigado.
Pendente	Indica que o incidente já foi registrado e recebeu algum tratamento parcial. No entanto, a continuidade depende de ações de outra equipe ou

	do usuário. O sistema notifica o usuário por e-mail sobre o status do incidente.
Fechado	Status atribuído automaticamente após a confirmação de que o incidente foi resolvido e o serviço foi restaurado. O tempo para o fechamento é definido conforme a prioridade do incidente e pode variar.

## V - POLÍTICAS DO GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

Políticas são intenções e expectativas gerenciais formalmente documentadas, utilizadas para orientar decisões e garantir a implementação consistente de processos, papéis e atividades. Abaixo, seguem as políticas que orientam a execução do Processo de Gerenciamento de Incidentes na Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI):

### 1. Identificação de Incidentes

1.1. Descrição: A identificação de um incidente ocorre quando há uma interrupção inesperada ou uma degradação na qualidade de um serviço de TI. Trata-se de um processo de natureza reativa, que deve estar integrado às atividades diárias de operação de serviços. A detecção de incidentes pode ocorrer por meio dos seguintes canais:

- Monitoramento automatizado: Sistemas automáticos que detectam falhas ou anomalias nos serviços;
- Relatos de usuários finais: Via telefone, e-mail ou ferramentas de abertura de chamados, onde as equipes de suporte técnico registram incidentes; e
- Equipes de suporte técnico: Comunicação direta de problemas onde as equipes identificam e registram incidentes na ferramenta de abertura de chamados.

1.2. Razão:

- A identificação rápida de incidentes reduz o tempo de indisponibilidade dos serviços, mitigando o impacto sobre os negócios; e
- Garantir que todos os incidentes sejam devidamente identificados e registrados, evitando falhas não tratadas.

1.3. Benefícios:

- Melhor disponibilidade dos serviços e dos itens de configuração (ICs) da STI;
- Aumentar a eficiência na resolução de incidentes, garantindo a categorização adequada e o escalonamento para as equipes responsáveis;
- Reduzir o tempo médio necessário para a resolução de incidentes; e
- Aprimorar a Gestão do Conhecimento.

## 2. Registro dos Incidentes

2.1. Descrição: Todos os incidentes devem ser registrados de forma detalhada e completa na ferramenta de gerenciamento de chamados (SAG). O registro deve conter informações precisas sobre o incidente, como descrição, impacto, urgência, e outros detalhes relevantes conforme descrito neste documento. A inserção de dados completos é essencial para garantir uma análise adequada e uma resolução eficiente dos incidentes.

2.2. Razão:

- Assegurar que todos os incidentes sejam formalmente registrados, permitindo o controle sobre o ciclo de vida de cada incidente, desde a sua abertura até a sua resolução; e
- Viabilizar a auditoria e a mensuração do processo, permitindo ajustes contínuos e melhorias no gerenciamento de incidentes.

2.3. Benefícios:

- Facilitar a identificação de problemas recorrentes; e
- Contribuir para a avaliação do desempenho das equipes de suporte.

## 3. Classificação e Priorização de Incidentes

3.1. Descrição: A classificação e priorização dos incidentes devem ser feitas com base no impacto e na urgência, conforme diretrizes definidas pela gestão da STI. O objetivo é garantir que os incidentes sejam tratados de maneira clara e objetiva, alinhados às prioridades do negócio, otimizando o uso dos recursos e considerando os riscos e impactos envolvidos. Os incidentes são categorizados em quatro níveis de severidade

- **Crítica:** Incidentes com impacto significativo que interrompem serviços essenciais;
- **Alta:** Incidentes que afetam a operação de serviços importantes, mas não interrompem completamente;
- **Média:** Incidentes com impacto limitado que afetam funcionalidades não críticas; e
- **Atenção:** Incidentes de menor impacto que exigem monitoramento, mas não comprometem a operação.

A priorização dos incidentes pode ocorrer de duas formas:

1. Acordo de Nível de Serviço (SLA): Conforme definido no Portfólio de Serviços; e
2. Matriz de Impacto e Urgência: Relaciona a criticidade do incidente com a urgência da resposta necessária.

Além da avaliação realizada pelos analistas durante o tratamento dos incidentes, a **classificação também ocorre automaticamente no momento da abertura do**

**incidente por meio do Catálogo de Serviços**, garantindo maior padronização, agilidade e coerência na definição da prioridade.

### **Impacto**

- O impacto é definido automaticamente com base nas respostas fornecidas pelo solicitante no formulário de abertura do incidente. As perguntas do formulário avaliam fatores como:
  - Quantidade de usuários afetados;
  - Existência de prejuízo financeiro; e
  - Afetação a serviços essenciais ou atendimento ao cidadão.

Com base nessas respostas, o sistema aplica a **matriz de priorização**, que atribui uma pontuação. A pontuação resultante determina o nível de impacto do incidente (alto, médio ou baixo), conforme os critérios definidos na Tabela de Classificação de Impacto, disponível no Anexo deste documento.

Pontuação Total	Nível de Impacto
7 ou menos	Alto
9 a 8	Médio
12 a 10	Baixo

### **Urgência**

- A urgência é atribuída automaticamente de acordo com a criticidade do sistema ou serviço afetado, considerando a importância do serviço para a operação institucional. Serviços classificados como críticos resultam, automaticamente, em maior urgência no atendimento.

#### 3.2. Razão:

- Garantir a alocação eficiente de recursos, direcionando-os para os incidentes de maior criticidade;
- Facilitar o escalonamento dos incidentes, conforme a gravidade e impacto nos negócios; e
- Padronizar a aplicação das categorias de incidentes para garantir consistência no Gerenciamento de Incidentes.

#### 3.3. Benefícios:

- Garantir que a equipe se concentre nos incidentes que têm o maior impacto nos negócios; e
- Permitir uma melhor tomada de decisão ao determinar quais incidentes devem ser resolvidos primeiro, otimizando o tempo de resposta e os resultados.

Classificação de Urgência		
1	<b>Crítico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indisponibilidade total de uma aplicação, serviço ou componente essencial de suporte, impossibilitando completamente as operações dos usuários.</li> <li>Lentidão excessiva em uma aplicação, serviço ou componente, que impede os usuários de realizar suas atividades, comprometendo a continuidade dos negócios e potencialmente gerando danos ao erário.</li> </ul>
2	<b>Alto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lentidão significativa, mas que ainda permite a realização das atividades após um tempo de espera aceitável.</li> <li>Falha em uma funcionalidade crítica que impacta diretamente o fluxo de entrega de um serviço, prejudicando a continuidade das operações.</li> </ul>
3	<b>Média</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erro pontual em uma funcionalidade ou componente básico e não crítico que impacta a entrega do serviço ao usuário.</li> </ul>
4	<b>Baixo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erro pontual em uma funcionalidade ou componente básico e não crítico, sem impacto direto na entrega do serviço ao usuário.</li> <li>Erro em um componente com redundância, que não afeta a continuidade do serviço devido à existência de alternativas ou backups que mantêm o serviço operacional.</li> </ul>

Classificação de Impacto		
1	<b>Extensivo/Difundido</b>	Todos os usuários do serviço impactados.
2	<b>Significativo/Grande</b>	Vários órgãos ou gerências impactados.
3	<b>Moderado/Limitado</b>	Uma gerência impactada.
4	<b>Menor/Localizado</b>	Um grupo de usuários impactado.

Matriz de Prioridade (Matriz de risco)				
Impacto	Urgência			
	1 - Crítico	2 - Alto	3 - Média	4 - Baixa
1 - Extensivo/Difundido	Crítica	Crítica	Alta	Média
2 - Significativo/Grande	Crítica	Alta	Alta	Média
3 - Moderado/Limitado	Alta	Média	Média	Baixa
4 - Menor/Localizado	Média	Baixa	Baixa	Baixa

## 4. Resolução de Incidentes

4.1. Descrição: A resolução de incidentes deve seguir um processo estruturado que inclui as seguintes etapas essenciais: diagnóstico inicial do incidente, investigação detalhada compreender a natureza e o impacto do problema, identificação da causa raiz para evitar recorrências futuras, e implementação de soluções corretivas ou preventivas. Cada etapa deve ser claramente definida, com responsabilidades atribuídas a cada membro da equipe envolvida, garantindo uma resolução ágil, eficiente e precisa dos incidentes.

4.2. Razão:

- Acompanhar os incidentes até sua completa resolução, que pode envolver uma solução definitiva ou temporária. Caso necessário, é importante abrir um chamado para a gestão de problemas buscar uma solução definitiva para o incidente apresentado;
- Promover a colaboração eficaz entre as equipes de suporte e as partes interessadas, assegurando uma comunicação fluida e o compartilhamento de informações relevantes para a resolução; e
- Garantir que todos os incidentes sejam tratados conforme as melhores práticas do setor, seguindo os padrões estabelecidos para a rápida e eficiente resolução de problemas.

4.3. Benefícios:

- Assegurar o encerramento completo do ciclo de vida dos incidentes, evitando a ocorrência de novos problemas e gerando documentação na base de conhecimento para consultas e melhorias;
- Reduzir o impacto dos incidentes nos negócios, promovendo maior eficiência na resolução e minimizando interrupções operacionais;
- Prevenir a recorrência, por meio da identificação e eliminação das causas raízes, garantindo uma infraestrutura de TI mais estável e resiliente; e
- Aumentar a satisfação do cliente, com tempos de resposta e resolução mais curtos, além de uma gestão de incidentes mais eficaz e transparente.

## 5. Monitoramento de SLAs para incidentes

5.1. Descrição: O monitoramento contínuo do cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs) relacionados ao tempo de resolução de incidentes é essencial para garantir a eficiência no Gerenciamento de Incidentes. Os SLAs estabelecem prazos específicos para a resolução dos incidentes ou, no mínimo, para a tomada de uma ação inicial. Para cada serviço de TIC afetado ou deteriorado, conforme descrito no Catálogo de Serviços, um incidente deve ser registrado, incluindo informações sobre o relacionamento entre os serviços. Esse processo permite a medição precisa do tempo de atendimento de cada incidente, independentemente do número de partes envolvidas na sua resolução.



É importante destacar que o tempo de atendimento será monitorado continuamente ao longo de todo ciclo de vida do incidente, sem interrupções. Além disso, qualquer incidente que exceder os prazos estabelecidos nos SLAs deve ser devidamente justificado e documentado.

## 5.2. Razão:

- Proporcionar uma visão abrangente sobre o cumprimento dos SLAs, permitindo o monitoramento e avaliação da qualidade dos serviços prestados, tanto por equipes técnicas internas quanto por terceirizados; e
- Acompanhar continuamente os tempos de atendimento é fundamental para identificar quaisquer Acordos de Nível Operacional ou contratos de suporte que não estejam atendendo às necessidades do negócio de forma satisfatória.

## 5.3. Benefícios:

- Garantir a medição precisa do tempo de atendimento, possibilitando a avaliação da eficiência na resolução de incidentes, permitindo ajustes no processo, se necessário;
- Identificar atrasos e suas causas, ajudando a identificar os pontos de falha no processo de atendimento e possibilitando ações corretivas mais rápidas;
- Realizar monitoramento rigoroso do ciclo de vida do incidente, garantindo maior controle desde o registro inicial até a conclusão do incidente, promovendo uma gestão mais eficaz; e
- Fornecer dados e informações essenciais aos gestores, facilitando a tomada de decisões estratégicas, ajudando a evitar interrupções nos serviços e otimizar o desempenho das equipes.

SLAs dos Incidentes		
Prioridade Calculada	Tempo de resposta (atribuição)	Tempo para resolução
<b>Crítico</b>	30min	1h
<b>Alto</b>	30min	4h
<b>Média</b>	1h	6h
<b>Baixa</b>	1h	24h

## 6. Uso da base de dados de erros conhecidos

### 6.1. Descrição:

A **Base de Dados de Erros Conhecidos** é um componente essencial do processo de **Gerenciamento de Problemas**. Ela contém registros formalizados de **erros conhecidos**, que são problemas identificados com **causa raiz conhecida**, mesmo que a solução definitiva ainda não tenha sido implementada.

Cada erro conhecido é documentado com informações relevantes, como:

- Descrição do problema;

- Causa raiz identificada;
- Soluções temporárias (workarounds), quando aplicáveis;
- Solução definitiva, se disponível.

Essa base funciona como uma **ferramenta de apoio ao Gerenciamento de Incidentes**, permitindo que a equipe de suporte utilize soluções temporárias ou instruções previamente validadas para restaurar o serviço com mais agilidade, mesmo sem resolver a causa raiz.

#### 6.2. Razão:

- Viabilizar respostas mais rápidas e assertivas aos incidentes, a partir da reutilização de conhecimento documentado;
- Minimizar o impacto ao negócio enquanto a resolução definitiva ainda está em desenvolvimento; e
- Evitar a duplicação de esforços na investigação de causas conhecidas.

#### 6.3. Benefícios:

- Apoio direto ao suporte de primeiro e segundo nível, permitindo que utilizem soluções temporárias previamente testadas, sem necessidade de escalar imediatamente o incidente;
- Redução do tempo médio de resolução e maior cumprimento dos SLAs; e
- Facilidade na padronização do atendimento, com menor dependência de especialistas para casos já diagnosticados.

## VI - MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DO PROCESSO

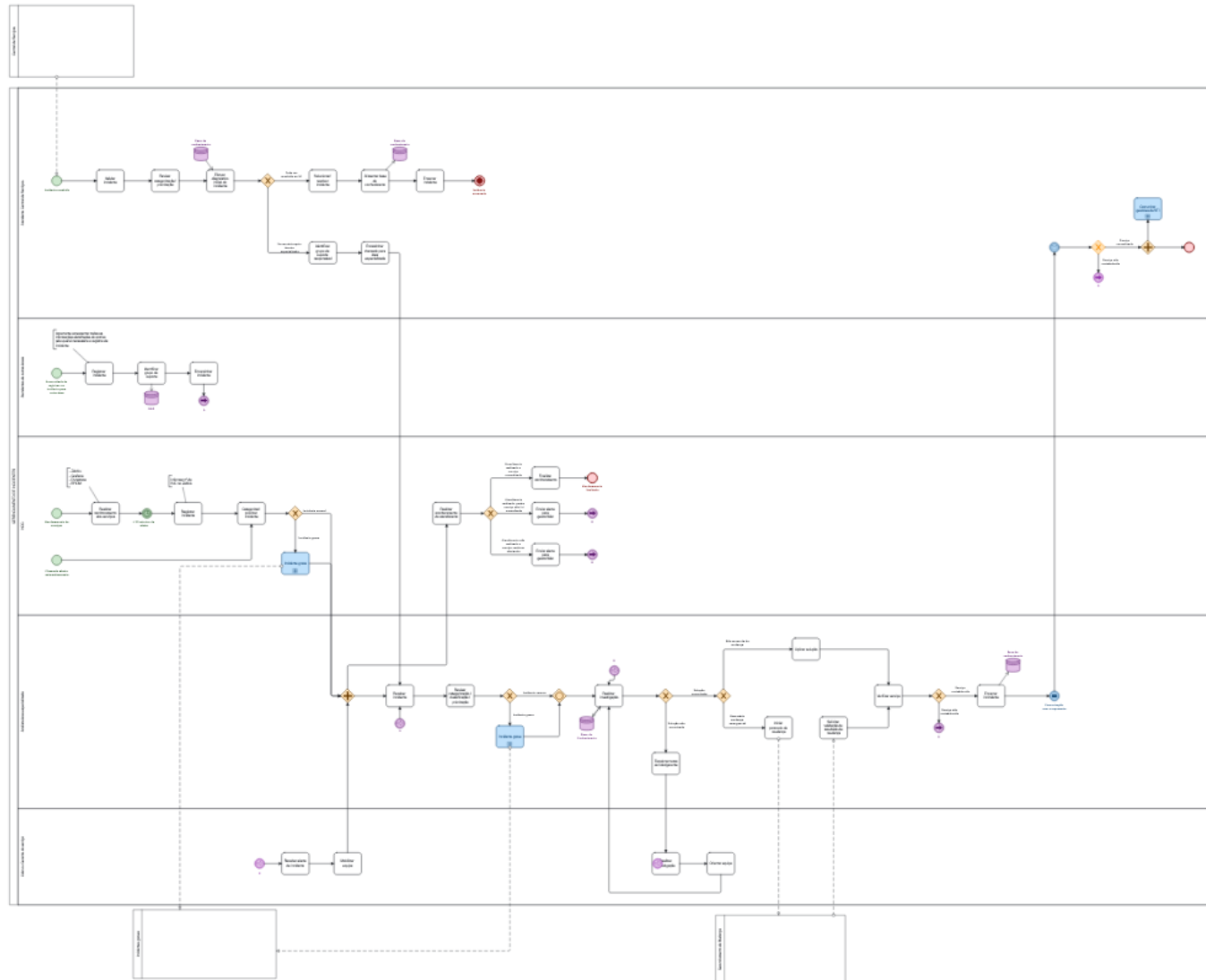
1. **Análise de Desempenho:** O desempenho do Processo de Gerenciamento de Incidentes será avaliado utilizando o Processo de Monitoramento, Controle e Avaliação dos Serviços de TIC, assegurando que o processo esteja alinhado com os objetivos e metas estabelecidos.
2. **Indicadores de Desempenho:** Indicadores específicos serão utilizados pelos gestores para monitorar a eficácia do processo e realizar ajustes conforme necessário, promovendo a melhoria contínua e a otimização dos serviços prestados.
3. **Relatórios de Desempenho:**
  - Os relatórios de desempenho serão configuráveis, permitindo a parametrização do período de consulta, como mês completo ou intervalos específicos; e

- Os relatórios incluirão dados sobre o volume de chamados por fila e o tempo de atendimento, fornecendo uma visão detalhada da operação e desempenho do processo.

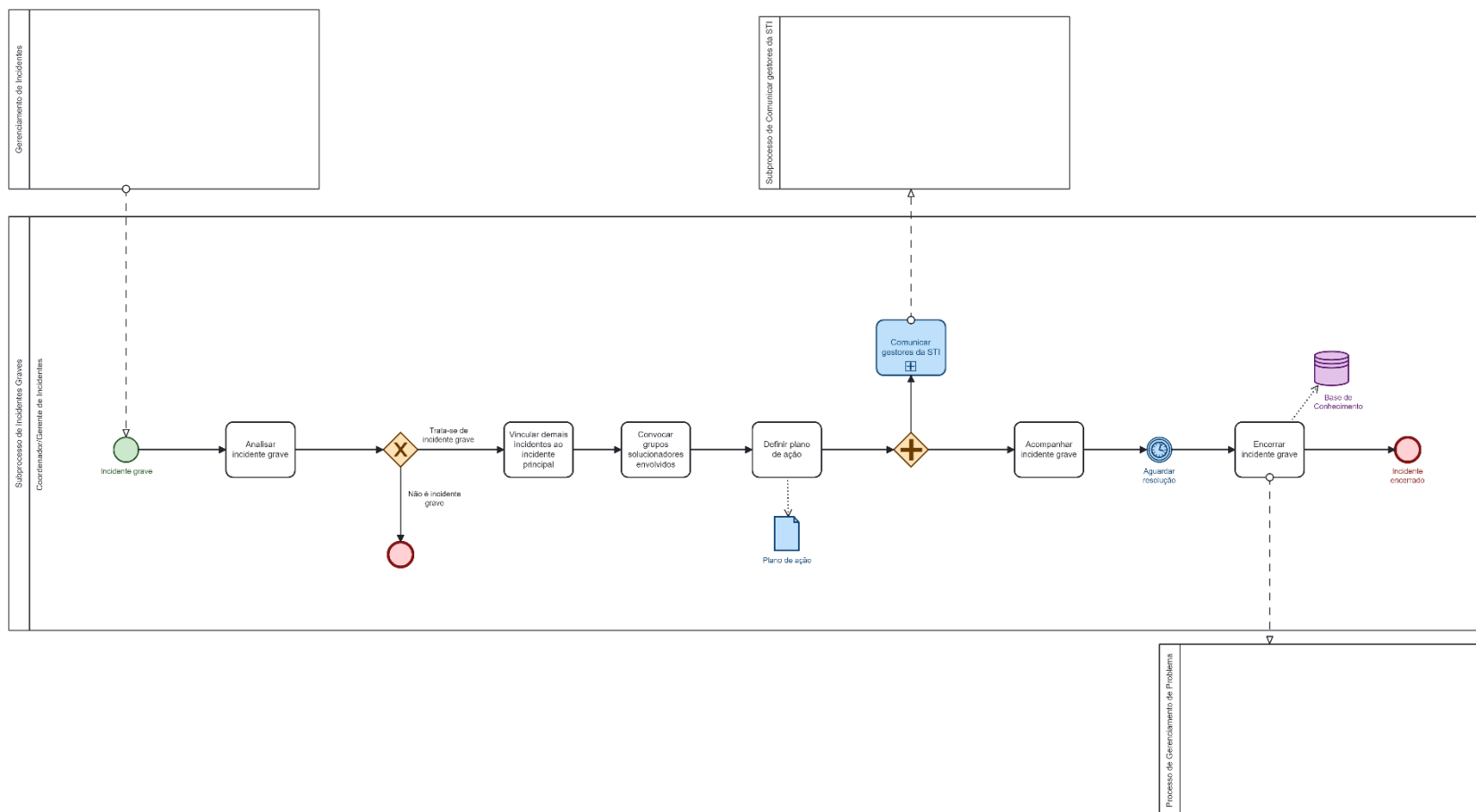
#### **Considerações Importantes:**

- Feedback: As equipes envolvidas receberão feedback regular sobre seu desempenho, promovendo um ambiente de melhoria contínua;
- Relatórios Gerenciais: Os gerentes receberão relatórios detalhados para facilitar a tomada de decisões e o aprimoramento do processo; e
- Distribuição dos Relatórios: Os relatórios serão enviados conforme a necessidade, com foco no grau de conformidade com o processo, garantindo a transparência e a accountability em todas as etapas do gerenciamento de incidentes.

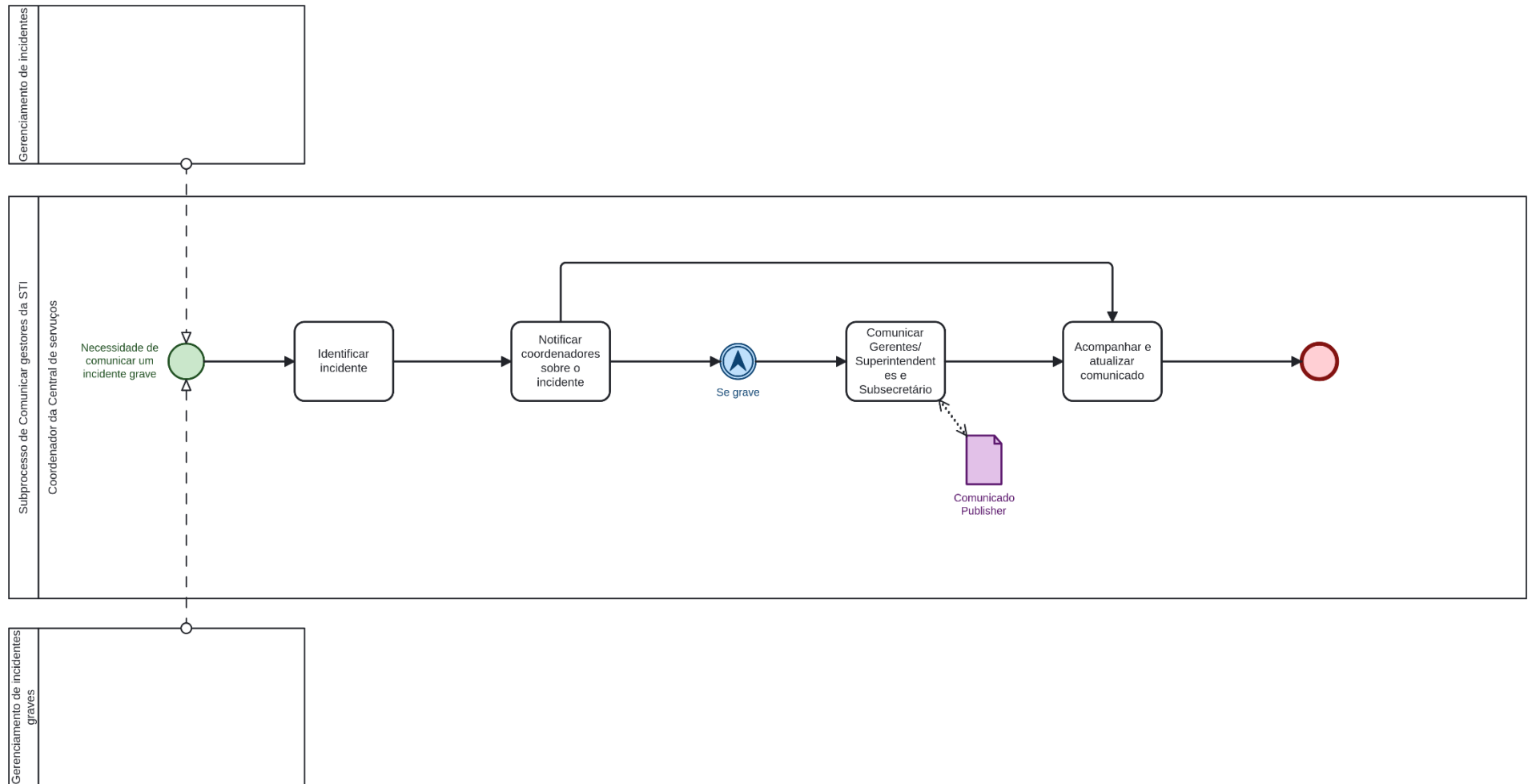
## VII - FLUXO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES ([Fluxo do Processo de Incidentes](#))



## VIII - FLUXO DO SUBPROCESSO DE INCIDENTES GRAVES



## IX - FLUXO DO SUBPROCESSO DE COMUNICAR GESTORES DA STI





## X - ATIVIDADES DO PROCESSO

### A) Abertura de Incidentes - Central de Serviços

#### Validar incidente

Ao receber o incidente, o atendente deve realizar as seguintes ações:

- **Verificação do chamado:** Confirmar se o incidente já foi registrado anteriormente para evitar duplicidade. Caso já tenha sido registrado, o solicitante deve ser informado sobre o tratamento em andamento, e o número do incidente existente deve ser relacionado ao novo registro para fins de controle.
- **Validação de dados:** Garantir que todas as informações relevantes estejam completas e corretas. Se o incidente se originar na Secretaria de Estado da Administração (SEAD), verificar se foi devidamente validado pela SEAD antes de chegar à Central de Serviços. Caso contrário, o incidente deve ser cancelado e o usuário orientado adequadamente.
- **Atribuição:** Após a validação das informações, atribuir o incidente ao grupo ou técnico apropriado para o atendimento.
- **Coleta de informações adicionais:** Se necessário, o atendente deve entrar em contato com o solicitante via Teams ou outro canal apropriado para obter informações adicionais que possam facilitar a resolução do incidente.

#### Revisar categorização/priorização

Após validar o incidente, o atendente deve priorizá-lo de acordo com a prioridade registrada no sistema. No entanto, é essencial revisar a classificação e categorização do incidente para garantir sua correção, baseando-se em:

- **Impacto:** Avaliar o efeito do incidente no negócio, incluindo o número de usuários afetados e a criticidade dos serviços comprometidos.
- **Urgência:** Determinar a rapidez necessária para a resolução, levando em conta a gravidade do problema e os prazos estabelecidos pelos Acordos de Nível de Serviço (SLAs).

#### Diagnóstico inicial do incidente

Com incidente revisado, o atendente deve consultar a base de conhecimento para verificar se existem soluções ou procedimentos já documentados para situações semelhantes. Em seguida, avaliar se o incidente pode ser resolvido no Nível 1 (N1) ou se é necessário escalar para as equipes de Nível 2 (N2) ou Nível 3 (N3).

### **Solucionar/resolver incidente**

Caso o incidente possa ser resolvido no N1, o atendente deve realizar as seguintes ações:

- **Implementação de soluções recomendadas:** Aplicar as soluções documentadas e recomendadas na base de conhecimento.
- **Verificação da eficácia da solução:** Após aplicar as soluções, verificar se o problema foi totalmente resolvido. Isso envolve testar o sistema ou serviço afetado para garantir que esteja funcionando corretamente.
- **Testes de funcionamento:** Realizar testes específicos relacionados ao serviço ou sistema impactado, como testes de software ou checagem de hardware, para garantir que tudo está funcionando corretamente.
- **Comunicação com o solicitante:** Informar ao solicitante que o serviço foi restabelecido e que o incidente foi resolvido, por meio de e-mail, telefone ou pelo próprio sistema de chamados (SAG).

### **Alimentar base de conhecimento**

Após a resolução do incidente, o atendente deve atualizar a base de conhecimento com detalhes sobre o problema, as soluções aplicadas e os resultados obtidos. Se necessário, criar ou atualizar conteúdo para futuras consultas.

### **Encerrar incidente**

Após a confirmação com o solicitante de que o serviço foi normalizado, o incidente deve ser encerrado com o status “Resolvido”, utilizando o motivo de status mais adequado à situação.

### **Identificar grupo de suporte responsável**

Se o incidente não puder ser resolvido no N1, o atendente deve identificar o grupo de suporte técnico especializado (N2 ou N3) e realizar as seguintes ações:

- **Registro de atividades:** Detalhar no incidente todas as ações realizadas, os resultados obtidos e uma análise preliminar sobre a razão da falha da solução.
- **Escalação do incidente:** Com o incidente devidamente registrado e as tentativas de resolução documentadas, o incidente deve ser escalado para a equipe especializada (N2 ou N3), fornecendo todas as informações relevantes para a continuidade da resolução.

### **Encaminhar chamado para área especializada**

Após identificar o grupo de suporte adequado, o atendente deve encaminhar o incidente para a equipe ou área especializada, garantindo que todo o histórico de ações e informações

relevantes sejam transmitidos corretamente para assegurar uma resolução eficaz. As etapas incluem:

- **Comunicação de transferência:** Informar a equipe especializada sobre a transferência do chamado de forma clara, utilizando e-mail ou mensagem instantânea para resumir o problema e destacar eventuais urgências.
- **Atualização do solicitante:** Informar ao solicitante que o chamado foi encaminhado para especialistas e fornecer uma estimativa de tempo para resolução, se essa informação estiver disponível.

## B) Abertura de Incidentes - Outras equipes

### Registrar incidente

Quando um incidente precisar ser registrado por outra equipe, o atendente deve seguir as etapas abaixo:

- **Coleta de informações:** Reunir todas as informações relevantes sobre o incidente, incluindo detalhes técnicos, relatos de usuários, logs de erro e quaisquer outros dados que possam auxiliar na compreensão do problema. A precisão na coleta desses dados é fundamental para o sucesso da resolução.
- **Categorização:** Categorizar o incidente de acordo com as diretrizes estabelecidas pela política interna, identificando o tipo de problema, o sistema afetado e outros atributos técnicos que facilitem a identificação e resolução do incidente.
- **Classificação:** Classificar o incidente de acordo com a gravidade do problema, garantindo que ele seja tratado adequadamente conforme sua criticidade.
- **Priorização:** Priorizar o incidente utilizando a matriz de risco, que considera tanto a urgência (a rapidez necessária para a resolução) quanto o impacto (a relevância do problema para os negócios). Seguir as diretrizes da Política de Classificação e Priorização de Incidentes é fundamental para determinar a prioridade correta.
- **Adesão à política de categorização e priorização:** Assegurar que o incidente esteja classificado e priorizado de acordo com os procedimentos estabelecidos nas políticas internas, alinhando-se à Política acima mencionada.

### Identificar grupo de suporte

Após registrar o incidente, o atendente deve identificar o grupo de suporte apropriado para o atendimento. O incidente deve ser devidamente detalhado, categorizado e classificado antes de ser encaminhado para a equipe responsável.

### Encaminhar incidente

Uma vez identificado o grupo de suporte correto, o atendente deve encaminhar o incidente para tratamento, assegurando que todas as informações relevantes estejam claras e completas. A transferência precisa e detalhada do incidente é essencial para facilitar a resolução rápida e eficaz.

### **C) Abertura de Incidentes - NOC**

Os incidentes podem ser registrados de duas maneiras:

- **Monitoramento manual:** O analista NOC identifica um incidente por meio de monitoramento ativo e registra manualmente o incidente no sistema.
- **Alertas automático:** O sistema SAG recebe alertas automáticos de monitoramento e registra o incidente de forma automatizada.

Em ambos os casos, cabe à equipe NOC realizar a análise e o tratamento adequado do incidente.

### Realizar monitoramento dos serviços

A equipe NOC realiza monitoramento contínuo dos serviços utilizando ferramentas como Zabbix, Grafana, Dynatrace e BHOM. O objetivo é identificar problemas em tempo real e tomar medidas proativas para garantir a disponibilidade e o desempenho dos serviços de TI.

### Registrar incidente

Quando um alerta é identificado nas ferramentas de monitoramento, o incidente deve ser registrado da seguinte maneira:

- **Coleta e registro de informações:** Coletar todos os dados relevantes, incluindo a hora de início do alerta, os sistemas afetados, logs de erros e quaisquer outras informações técnicas disponíveis.
- **Categorização, classificação e priorização:** Seguir as diretrizes da Política de Classificação e Priorização de Incidentes para categorizar o incidente, classificá-lo em termos de severidade e priorizá-lo utilizando uma matriz de risco.
- **Registro do incidente:** Registrar o incidente no sistema SAG, preenchendo todos os campos necessários com as informações coletadas e as classificações adequadas.
- **Atualização no Zabbix:** Inserir o número do incidente no Zabbix, marcando o alerta como reconhecido e evitando a duplicação de incidentes.

- **Comunicação e acompanhamento:** Informar as partes interessadas sobre o registro do incidente e garantir um acompanhamento eficaz, mantendo todos atualizados sobre o progresso da resolução.

### **Categorizar/priorizar incidente**

Após o registro, o analista NOC deve categorizar e priorizar o incidente, seja ele aberto manualmente ou automaticamente. A classificação de ser feita de acordo com a Política de Classificação e Priorização de Incidentes, utilizando uma análise de risco baseada na urgência e impacto.

- **Incidentes Críticos/Altos:** Iniciar imediatamente o protocolo de incidente grave, incluindo notificações urgentes e a formação de uma equipe de resposta.
- **Incidentes Médios/Baixos:** Encaminhar o incidente para o time especializado com todas as informações necessárias para a resolução.

### **Realizar monitoramento do atendimento**

O atendente NOC deve acompanhar o progresso na resolução do incidente e manter comunicação com todas as partes envolvidas até a conclusão do caso. As ações incluem:

- **Monitoramento contínuo do progresso:** Acompanhar ativamente o status do incidente até sua conclusão.
- **Comunicação com as partes envolvidas:** Manter todas as partes informadas, incluindo equipe técnica, solicitante e outros stakeholders.
- **Avaliação do estado do serviço:** Verificar se o serviço foi restabelecido, parcialmente restabelecido ou se o problema persiste.
- **Notificação ao gestor ou líder da área especializada:** Caso o serviço não seja normalizado ou o atendimento não tenha sido realizado, notificar o gestor ou líder da área especializada com detalhes sobre o incidente e as ações já tomadas.

### **Receber alerta de incidente**

Ao receber um alerta de incidente, o líder ou gerente responsável deve imediatamente analisar a situação para determinar a gravidade do problema e iniciar as ações necessárias para a resolução.

### **Mobilizar equipe**

Após a análise inicial, o líder ou gerente deve tomar decisões estratégicas para mobilizar a equipe mais apropriada para lidar com o incidente. Isso envolve a identificação dos membros da equipe com as habilidades necessárias, a atribuição de tarefas específicas e a coordenação da resposta. O objetivo é garantir que o incidente seja tratado com eficiência e rapidez.

### **Receber incidente**

Assim que o incidente for recebido na fila de atendimento, a equipe designada deve analisá-lo detalhadamente. É fundamental designar um analista responsável pelo tratamento do incidente, garantindo um acompanhamento contínuo e uma resolução eficaz.

### **Revisar categorização/classificação/priorização**

Após o recebimento, o analista da área especializada deve revisar e, se necessário, ajustar a categorização, classificação e priorização do incidente com base nas novas informações disponíveis. Isso assegura que os registros refletem a verdadeira natureza e impacto do problema. A avaliação da gravidade do incidente deve seguir os seguintes critérios:

- **Incidentes Críticos/Altos:** Iniciar imediatamente o protocolo de incidente grave, incluindo notificações urgentes e a formação de uma equipe de resposta.
- **Incidentes Médios/Baixos:** Prosseguir com o atendimento do incidente, sem a necessidade de escalonamento imediato.

### **Realizar investigação**

Após revisar o incidente, o analista deve realizar uma investigação detalhada para identificar a causa raiz do problema. A investigação pode resultar em uma solução temporária (solução de contorno) ou definitiva. Caso a resolução não seja alcançada após esgotar todos os recursos disponíveis, o incidente deve ser escalonado hierarquicamente para níveis superiores.

### **Detalhamento da investigação**

Se o incidente for escalonado, o líder ou gerente realizará uma investigação mais detalhada, utilizando ferramentas como logs de eventos, base de conhecimento e consulta a especialistas. Nesse estágio, será decidido se a solução a ser implementada será temporária ou definitiva e se uma mudança emergencial é necessária para resolver o incidente.

### **Orientar equipe**

Concluída a investigação, o líder ou gerente deve fornecer orientações claras à equipe sobre a melhor abordagem para resolver o incidente. As instruções devem ser verificadas pela equipe para garantir que estejam alinhadas às necessidades específicas do incidente. Esse processo é essencial para garantir que a solução proposta seja adequada e eficaz.



### **Aplicar solução**

Com o diagnóstico concluído, o atendente deve aplicar a solução recomendada, seguindo os procedimentos documentados ou orientações fornecidas pela liderança. O foco deve ser na implementação rápida e eficiente de solução.

### **Verificar serviço**

Após a aplicação da solução, o analista deve realizar uma série de verificações para garantir a estabilidade do serviço e a eficácia da solução. As etapas incluem:

- **Avaliação da solução:** Testar e avaliar se a solução resolveu completamente o incidente, verificando se todas as funcionalidades foram restauradas.
- **Verificação da estabilidade do serviço:** Monitorar o desempenho do sistema após a aplicação da solução para garantir que não sugiram novos problemas ou falhas.
- **Encerramento e documentação do incidente:** Proceder ao encerramento formal do incidente, se o serviço estiver estável e o incidente resolvido. A solução aplicada deve ser documentada na base de conhecimento, detalhando as ações tomadas e como elas contribuíram para a resolução.
- **Reavaliação do incidente:** Reavaliar o incidente, caso o serviço não seja restabelecido após a aplicação da solução. A equipe técnica retornará à investigação para identificar outras possíveis causas e soluções, reiniciando o ciclo de resolução, se necessário.

### **Encerrar incidente**

Uma vez que o serviço tenha sido restabelecido e o problema resolvido, o analista deve finalizar o registro do incidente ou chamado relacionado, assegurando que todas as informações estejam completas e precisas. O incidente deve ser encerrado com o status “Resolvido”, utilizando o motivo de status adequado para descrever a conclusão do caso.

## **X.I - Subprocesso de Incidentes Graves**

### **Analisar incidente grave**

Quando um incidente grave é identificado, o atendente NOC ou o analista da área especializada deve notificar o coordenador/gerente de incidentes. O responsável deve então avaliar o incidente para confirmar se realmente se trata de um incidente grave. Caso contrário, o incidente retorna ao fluxo normal de atendimento.

### **Vincular demais incidentes ao incidente principal**

Se confirmado como incidente grave, o coordenador/gerente de incidentes deve realizar a gestão de todos os incidentes relacionados a um mesmo problema. As etapas incluem:

- **Registro do incidente principal:** Registrar um novo incidente, tratado como principal, com uma descrição detalhada das causas e impactos observados.
- **Identificação de incidentes relacionados:** Revisar chamados recentes, alertas de monitoramento e feedback de usuários e técnicos para identificar incidentes relacionados.
- **Vinculação dos incidentes:** Relacionar todos os incidentes identificados ao chamado principal.
- **Comunicação com as equipes envolvidas:** Informar todas as equipes técnicas envolvidas sobre o incidente principal e os chamados associados, destacando o status atual, ações realizadas e próximas etapas, além de alinhar as responsabilidades de cada equipe para garantir uma resolução coordenada e eficiente.
- **Monitoramento e atualização do incidente principal:** Monitorar continuamente o progresso na resolução do incidente principal e atualizar o chamado com novas informações e mudanças no status.

### **Convocar grupos solucionadores envolvidos**

Confirmado o incidente grave, o coordenador de incidentes deve adotar uma abordagem rápida e coordenada, como a organização de uma "sala de guerra". Deve-se seguir os seguintes passos:

- **Convocação dos grupos solucionadores:** Convocar imediatamente todos os grupos de especialistas necessários para a resolução do incidente grave, incluindo analistas de TI e equipes de suporte.
- **Organização da “sala de guerra”:** Criar um ambiente virtual para facilitar a colaboração entre as equipes, equipado com ferramentas adequadas para análise e comunicação ágil.
- **Inclusão de gerentes essenciais:** Garantir a participação do gerente de serviços e do gerente da área envolvida, para coordenação interna e orientação técnica.
- **Definição de papéis e responsabilidades:** Estabelecer claramente os papéis e responsabilidades de cada participante, incluindo liderança da sessão, encarregados de aspectos técnicos da resolução e comunicação com stakeholders.
- **Estratégia de comunicação:** Definir uma estratégia de comunicação clara e eficiente, que mantenha todos os interessados atualizados sobre o progresso da resolução, incluindo a frequência das atualizações e os canais de comunicação utilizados.

- **Monitoramento e atualizações contínuas:** Manter a resolução do incidente monitorada continuamente, com informações atualizadas regularmente.
- **Documentação e análise:** Registrar todas as decisões e ações tomadas durante a “sala de guerra” para futuras revisões e melhorias no processo.

### **Definir plano de ação**

Com os grupos solucionadores convocados, um plano de ação deve ser definido para resolver o incidente. O plano deve ser flexível para se adaptar a novas informações ou mudanças na situação. Segue a estrutura do plano de ação:

- **Objetivo do plano:** Claramente definido para resolver o incidente específico.
- **Descrição do incidente:** Detalhamento do incidente, incluindo quando e como ele foi identificado, o impacto estimado, e as áreas ou sistemas afetados.
- **Equipes envolvidas e responsabilidades:** Listar todas as equipes e indivíduos envolvidos, juntamente com suas responsabilidades específicas no processo de resolução.
- **Etapas de ação detalhadas:** Descrever as ações necessárias para resolver o incidente, desde o diagnóstico até os testes e validações.
- **Recursos necessários:** Especificar os recursos necessários para executar o plano, incluindo pessoal, tecnologia, ferramentas e acesso a sistemas críticos.
- **Cronograma:** Definir prazos e marcos para acompanhar o progresso. Isso ajuda a garantir que o progresso seja monitorado e que o incidente seja resolvido dentro de um tempo aceitável.
- **Comunicação:** Estabelecer um protocolo de comunicação para atualizações regulares durante a implementação do plano. Isso deve incluir quem será informado, como, e com que frequência.
- **Estratégias de mitigação e contingência:** Identificar riscos potenciais no processo de resolução e desenvolver estratégias de mitigação. Incluir planos de contingência para lidar com possíveis complicações durante a execução do plano.
- **Crítérios de sucesso e encerramento:** Definir critérios claros para avaliar quando o incidente foi resolvido e o serviço restabelecido. Incluir procedimentos para o encerramento formal do incidente no sistema de gestão.
- **Revisão e aprendizado:** Planejar uma revisão pós-resolução para avaliar o desempenho do plano de ação, identificar lições aprendidas e integrar essas lições em processos futuros.

### **Comunicar gestores da STI**

Paralelamente, o coordenador de incidentes deve iniciar o protocolo de comunicação com os gestores da STI.

### **Acompanhar incidente grave**

Com o plano de ação definido, o incidente deve ser continuamente monitorado para garantir que está sendo efetivamente implementado e que está progredindo em direção à resolução. Esta etapa implica uma espera vigilante enquanto as ações do plano são executadas.

### **Encerrar incidente grave**

Uma vez resolvido, o incidente grave deve ser formalmente encerrado. Isso inclui uma análise final para revisar o que foi bem executado, identificar áreas de melhoria e atualizar a base de conhecimento com as informações e soluções aplicadas. É importante que as ações a seguir sejam realizadas:

#### **Análise Pós-Incidente**

- **Lições aprendidas:** Identificar as lições aprendidas sobre como o incidente foi gerenciado, destacando as práticas eficazes e as falhas processuais.
- **Sugestões de melhoria:** Propor mudanças para melhorar a resposta a futuros incidentes.

#### **Prevenção de Incidentes Futuros**

- **Gerenciamento de problemas:** Iniciar o Processo de Gerenciamento de Problemas (PBI) para tratar a causa raiz e prevenir reincidências.

## **X.II - Subprocesso de Comunicar Gestores da STI**

### **Identificar um incidente**

Após a identificação do incidente que deve ser comunicado aos gestores da STI, o coordenador da Central de Serviços deve detalhar cuidadosamente a descrição do problema, o impacto, as áreas afetadas e qualquer informação relevante. Isso assegura que a gestão seja informada de forma clara e precisa sobre a situação em questão.

### **Notificar coordenadores sobre o incidente**

Com o incidente identificado, o coordenador da Central de Serviços deve imediatamente notificar os coordenadores das áreas envolvidas utilizando plataformas como Microsoft Teams e e-mail. A comunicação deve incluir descrição completa do incidente, como áreas impactadas, impacto estimado, ações iniciais tomadas e previsão de resolução. Essa

notificação visa mobilizar os recursos necessários de forma coordenada, permitindo que os coordenadores se envolvam rapidamente na gestão da crise.

### **Comunicar Gerentes/ Superintendentes e Subsecretário**

Após notificar os coordenadores, tratando-se de um incidente significativo (nível alto ou crítico), um comunicado oficial deve ser enviado aos gerentes, superintendentes e ao subsecretário por meio do Microsoft Publisher ou outro canal adequado. O comunicado deve conter a descrição do serviço ou sistema afetado, previsão de retorno e abrangência do impacto. O objetivo dessa comunicação é garantir que a liderança esteja plenamente informada para tomar decisões estratégicas ou preparar comunicações externas, se necessário.

### **Acompanhar e atualizar comunicado**

O coordenador da Central de Serviços deve monitorar continuamente o progresso na resolução do incidente e atualizar o comunicado inicial conforme surgirem novas informações ou mudanças relevantes. Isso assegura que todos os stakeholders, incluindo gerentes, superintendentes e o subsecretário, estejam sempre cientes das informações mais recentes e precisas sobre o status do serviço ou sistema afetado.

## CONCLUSÃO

O Manual de Diretrizes para Gerenciamento de Incidentes estabelece uma estrutura sólida para a gestão eficiente de incidentes, garantindo uma resposta ágil e coordenada a interrupções de serviços, minimizando impactos operacionais e assegurando a continuidade dos negócios. A aplicação adequada dessas diretrizes contribui não apenas para a resolução eficiente de incidentes, mas também para a prevenção de problemas futuros, por meio de análises detalhadas e melhorias contínuas nos processos.

O compromisso com a comunicação clara, a colaboração entre equipes e a documentação rigorosa de cada etapa fortalece a capacidade da organização de lidar com as situações críticas e aprimora a resiliência organizacional. Esse manual deve ser utilizado como uma ferramenta fundamental para guiar todos os envolvidos nos processos de suporte e gerenciamento de incidentes, promovendo uma cultura de proatividade, responsabilidade e aprendizado contínuo.

Com a implementação dessas diretrizes, busca-se alcançar um alto padrão de excelência na gestão de incidentes, garantindo a prestação de serviços estáveis e de alta qualidade para todas as partes interessadas.



## ANEXO

### Tabela de Priorização - Catálogo de Serviços

Quem está sendo afetado	Impacto Financeiro	Serviços Essenciais/Atendimento	Pontuação	Prioridade
Toda a organização	Prejuízo grave, arrecadação está parada	Paralisa serviços essenciais ou atendimento ao público	3	Alta
Um departamento inteiro ou área importante	Prejuízo grave, arrecadação está parada	Paralisa serviços essenciais ou atendimento ao público	4	Alta
Toda a organização	Prejuízo moderado, mas arrecadação continua funcionando	Paralisa serviços essenciais ou atendimento ao público	4	Alta
Toda a organização	Prejuízo grave, arrecadação está parada	Impacta gravemente serviços essenciais	4	Alta
Um pequeno grupo ou setor	Prejuízo grave, arrecadação está parada	Paralisa serviços essenciais ou atendimento ao público	5	Alta
Um departamento inteiro ou área importante	Prejuízo moderado, mas arrecadação continua funcionando	Paralisa serviços essenciais ou atendimento ao público	5	Alta
Um departamento inteiro ou área importante	Prejuízo grave, arrecadação está parada	Impacta gravemente serviços essenciais	5	Alta
Toda a organização	Pequeno prejuízo, fácil de resolver	Paralisa serviços essenciais ou atendimento ao público	5	Alta
Toda a organização	Prejuízo moderado, mas arrecadação continua funcionando	Impacta gravemente serviços essenciais	5	Alta
Toda a organização	Prejuízo grave, arrecadação está parada	Impacta parcialmente serviços essenciais	5	Alta

Somente eu (1 pessoa)	Prejuízo grave, arrecadação está parada	Paralisa serviços essenciais ou atendimento ao público	6	Alta
Um pequeno grupo ou setor	Prejuízo moderado, mas arrecadação continua funcionando	Paralisa serviços essenciais ou atendimento ao público	6	Alta
Um pequeno grupo ou setor	Prejuízo grave, arrecadação está parada	Impacta gravemente serviços essenciais	6	Alta
Um departamento inteiro ou área importante	Pequeno prejuízo, fácil de resolver	Paralisa serviços essenciais ou atendimento ao público	6	Alta
Um departamento inteiro ou área importante	Prejuízo moderado, mas arrecadação continua funcionando	Impacta gravemente serviços essenciais	6	Alta
Um departamento inteiro ou área importante	Prejuízo grave, arrecadação está parada	Impacta parcialmente serviços essenciais	6	Alta
Toda a organização	Não gera nenhum prejuízo financeiro	Paralisa serviços essenciais ou atendimento ao público	6	Alta
Toda a organização	Pequeno prejuízo, fácil de resolver	Impacta gravemente serviços essenciais	6	Alta
Toda a organização	Prejuízo moderado, mas arrecadação continua funcionando	Impacta parcialmente serviços essenciais	6	Alta
Toda a organização	Prejuízo grave, arrecadação está parada	Não afeta serviços essenciais ou atendimento ao público	6	Alta
Somente eu (1 pessoa)	Prejuízo moderado, mas arrecadação continua funcionando	Paralisa serviços essenciais ou atendimento ao público	7	Média
Somente eu (1 pessoa)	Prejuízo grave, arrecadação está parada	Impacta gravemente serviços essenciais	7	Média
Um pequeno grupo ou setor	Pequeno prejuízo, fácil de resolver	Paralisa serviços essenciais ou atendimento ao público	7	Média

Um pequeno grupo ou setor	Prejuízo moderado, mas arrecadação continua funcionando	Impacta gravemente serviços essenciais	7	Média
Um pequeno grupo ou setor	Prejuízo grave, arrecadação está parada	Impacta parcialmente serviços essenciais	7	Média
Um departamento inteiro ou área importante	Não gera nenhum prejuízo financeiro	Paralisa serviços essenciais ou atendimento ao público	7	Média
Um departamento inteiro ou área importante	Pequeno prejuízo, fácil de resolver	Impacta gravemente serviços essenciais	7	Média
Um departamento inteiro ou área importante	Prejuízo moderado, mas arrecadação continua funcionando	Impacta parcialmente serviços essenciais	7	Média
Um departamento inteiro ou área importante	Prejuízo grave, arrecadação está parada	Não afeta serviços essenciais ou atendimento ao público	7	Média
Toda a organização	Não gera nenhum prejuízo financeiro	Impacta gravemente serviços essenciais	7	Média
Toda a organização	Pequeno prejuízo, fácil de resolver	Impacta parcialmente serviços essenciais	7	Média
Toda a organização	Prejuízo moderado, mas arrecadação continua funcionando	Não afeta serviços essenciais ou atendimento ao público	7	Média
Somente eu (1 pessoa)	Pequeno prejuízo, fácil de resolver	Paralisa serviços essenciais ou atendimento ao público	8	Média
Somente eu (1 pessoa)	Prejuízo moderado, mas arrecadação continua funcionando	Impacta gravemente serviços essenciais	8	Média
Somente eu (1 pessoa)	Prejuízo grave, arrecadação está parada	Impacta parcialmente serviços essenciais	8	Média
Um pequeno grupo ou setor	Não gera nenhum prejuízo financeiro	Paralisa serviços essenciais ou atendimento ao público	8	Média

Um pequeno grupo ou setor	Pequeno prejuízo, fácil de resolver	Impacta gravemente serviços essenciais	8	Média
Um pequeno grupo ou setor	Prejuízo moderado, mas arrecadação continua funcionando	Impacta parcialmente serviços essenciais	8	Média
Um pequeno grupo ou setor	Prejuízo grave, arrecadação está parada	Não afeta serviços essenciais ou atendimento ao público	8	Média
Um departamento inteiro ou área importante	Não gera nenhum prejuízo financeiro	Impacta gravemente serviços essenciais	8	Média
Um departamento inteiro ou área importante	Pequeno prejuízo, fácil de resolver	Impacta parcialmente serviços essenciais	8	Média
Um departamento inteiro ou área importante	Prejuízo moderado, mas arrecadação continua funcionando	Não afeta serviços essenciais ou atendimento ao público	8	Média
Toda a organização	Não gera nenhum prejuízo financeiro	Impacta parcialmente serviços essenciais	8	Média
Toda a organização	Pequeno prejuízo, fácil de resolver	Não afeta serviços essenciais ou atendimento ao público	8	Média
Somente eu (1 pessoa)	Não gera nenhum prejuízo financeiro	Paralisa serviços essenciais ou atendimento ao público	9	Média
Somente eu (1 pessoa)	Pequeno prejuízo, fácil de resolver	Impacta gravemente serviços essenciais	9	Média
Somente eu (1 pessoa)	Prejuízo moderado, mas arrecadação continua funcionando	Impacta parcialmente serviços essenciais	9	Média
Somente eu (1 pessoa)	Prejuízo grave, arrecadação está parada	Não afeta serviços essenciais ou atendimento ao público	9	Média
Um pequeno grupo ou setor	Não gera nenhum prejuízo financeiro	Impacta gravemente serviços essenciais	9	Média

Um pequeno grupo ou setor	Pequeno prejuízo, fácil de resolver	Impacta parcialmente serviços essenciais	9	Média
Um pequeno grupo ou setor	Prejuízo moderado, mas arrecadação continua funcionando	Não afeta serviços essenciais ou atendimento ao público	9	Média
Um departamento inteiro ou área importante	Não gera nenhum prejuízo financeiro	Impacta parcialmente serviços essenciais	9	Média
Um departamento inteiro ou área importante	Pequeno prejuízo, fácil de resolver	Não afeta serviços essenciais ou atendimento ao público	9	Média
Toda a organização	Não gera nenhum prejuízo financeiro	Não afeta serviços essenciais ou atendimento ao público	9	Média
Somente eu (1 pessoa)	Não gera nenhum prejuízo financeiro	Impacta gravemente serviços essenciais	10	Baixa
Somente eu (1 pessoa)	Pequeno prejuízo, fácil de resolver	Impacta parcialmente serviços essenciais	10	Baixa
Somente eu (1 pessoa)	Prejuízo moderado, mas arrecadação continua funcionando	Não afeta serviços essenciais ou atendimento ao público	10	Baixa
Um pequeno grupo ou setor	Não gera nenhum prejuízo financeiro	Impacta parcialmente serviços essenciais	10	Baixa
Um pequeno grupo ou setor	Pequeno prejuízo, fácil de resolver	Não afeta serviços essenciais ou atendimento ao público	10	Baixa
Um departamento inteiro ou área importante	Não gera nenhum prejuízo financeiro	Não afeta serviços essenciais ou atendimento ao público	10	Baixa
Somente eu (1 pessoa)	Não gera nenhum prejuízo financeiro	Impacta parcialmente serviços essenciais	11	Baixa
Somente eu (1 pessoa)	Pequeno prejuízo, fácil de resolver	Não afeta serviços essenciais ou atendimento ao público	11	Baixa

Um pequeno grupo ou setor	Não gera nenhum prejuízo financeiro	Não afeta serviços essenciais ou atendimento ao público	11	Baixa
Somente eu (1 pessoa)	Não gera nenhum prejuízo financeiro	Não afeta serviços essenciais ou atendimento ao público	12	Baixa