
























































Gerenciamento de Incidentes - Revisão 2025

























Bizagi Process Modeler

























Table of Contents


GERENCIAMENTO DE INCIDENTES - REVISÃO 2025.....	1
BIZAGI PROCESS MODELER	1
1 GERENCIAR INCIDENTES.....	9
1.1 GERENCIAR INCIDENTES.....	10
1.1.1 Process Elements	10
1.1.1.1  Message	10
1.1.1.2  Registrar ou complementar incidente	10
1.1.1.3  Classificar e priorizar incidente.....	10
1.1.1.4  Exclusive Gateway	10
1.1.1.5  Exclusive Gateway	11
1.1.1.6  Associar incidente ao chamado principal.....	11
1.1.1.7  None	11
1.1.1.8  Message	11
1.1.1.9  De N2/N3 para N1.....	11
1.1.1.10  Exclusive Gateway	11
1.1.1.11  Investigar e diagnosticar	11
1.1.1.12  Solucionar e restaurar ambiente	12
1.1.1.13  Exclusive Gateway	12
1.1.1.14  Exclusive Gateway	12
1.1.1.15  Encaminhar para Grupo Solucionador Apropriado	12
1.1.1.16  Atualizar chamado com solução atribuída.....	12
1.1.1.17  Revisar classificação do chamado.....	13
1.1.1.18  Registrar solução do chamado	13
1.1.1.19  Message	13
1.1.1.20  Exclusive Gateway	13
1.1.1.21  Investigar e diagnosticar	13

1.1.1.22		Exclusive Gateway	14
1.1.1.23		Encaminhar para grupo solucionador apropriado	14
1.1.1.24		Exclusive Gateway	14
1.1.1.25		De N2/N3 para N1	14
1.1.1.26		De N2 para N3	14
1.1.1.27		Acionar fornecedor	14
1.1.1.28		Exclusive Gateway	15
1.1.1.29		Exclusive Gateway	15
1.1.1.30		Solucionar e restaurar ambiente	15
1.1.1.31		Gerenciar mudanças	15
1.1.1.32		Exclusive Gateway	15
1.1.1.33		Exclusive Gateway	16
1.1.1.34		Atualizar chamado com solução atribuída	16
1.1.1.35		Exclusive Gateway	16
1.1.1.36		Atualizar chamado para criar procedimento	16
1.1.1.37		Exclusive Gateway	16
1.1.1.38		Revisar classificação do chamado	16
1.1.1.39		Registrar resolução do chamado	17
1.1.1.40		Inclusive Gateway	17
1.1.1.41		Message	17
1.1.1.42		Analisar o incidente	17
1.1.1.43		Convocar grupos solucionadores envolvidos	17
1.1.1.44		Definir plano de ação para o incidente	18
1.1.1.45		Parallel Gateway	18

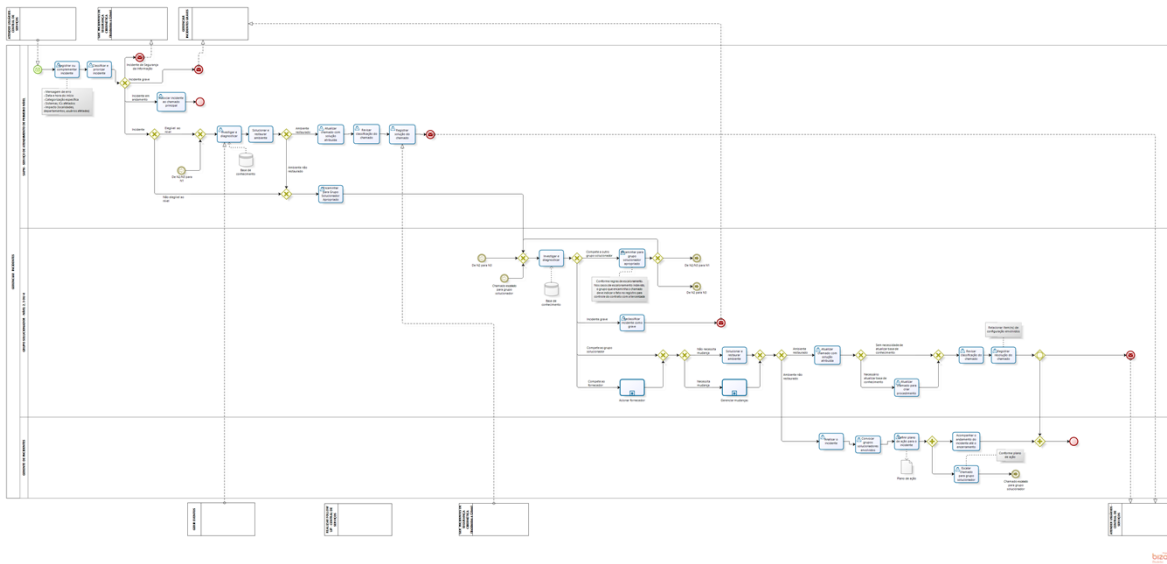
1.1.1.46		Acompanhar o andamento do incidente até o encerramento	18
1.1.1.47		Parallel Gateway	18
1.1.1.48		None	18
1.1.1.49		Escalar chamado	18
1.1.1.50		para grupo solucionador	18
1.1.1.51		Chamado escalado para grupo solucionador	18
1.1.1.52		Reclassificar incidente como grave	19
1.1.1.53		Message	19
1.1.1.54		Chamado escalado para grupo solucionador	19
1.1.1.55		Plano de ação	19
1.1.1.56		DataStore	19
1.1.1.57		DataStore	19
1.1.1.58		SAPN - SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE PRIMEIRO NÍVEL	19
1.1.1.59		GRUPO SOLUCIONADOR - NÍVEL 2, 3 OU 4	19
1.1.1.60		GERENTE DE INCIDENTES	19
1.1.1.61		Incidente de Segurança da Informação	19
1.1.1.62		De N2 para N3	19
1.2		GERENCIAR INCIDENTES GRAVES	19
1.3		ATENDER USUÁRIOS - CENTRAL DE SERVIÇOS	20
1.4		ATENDER USUÁRIOS - CENTRAL DE SERVIÇOS	20
1.5		REALIZAR FOLLOW UP - CENTRAL DE SERVIÇOS	20
1.6		GERIR EVENTOS	20
1.7		GER. INCIDENTES DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA (INCIDENTES E CRISES)	20
1.8		GER. INCIDENTES DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA (INCIDENTES E CRISES)	20
2		GERENCIAR INCIDENTES GRAVES	21
2.1		GERENCIAR INCIDENTES GRAVES	22
2.1.1		Process Elements	22
2.1.1.1		Message	22
2.1.1.2		Exclusive Gateway	22
2.1.1.3		Comunicar incidente grave aos Monitores	22

2.1.1.4	 Reclassificar Incidente como Grave	22
2.1.1.5	 Analisar comunicado de incidente grave	23
2.1.1.6	 Parallel Gateway	23
2.1.1.7	 Informar gerente de incidentes	23
2.1.1.8	 Acompanhar incidente	23
2.1.1.9	grave até o encerramento	23
2.1.1.10	 Exclusive Gateway	23
2.1.1.11	 Providenciar comunicação do incidente grave	24
2.1.1.12	 Exclusive Gateway	24
2.1.1.13	 Acompanhar equipe para a correta execução	24
2.1.1.14	 Incidente escalado para grupo solucionador	24
2.1.1.15	 Exclusive Gateway	24
2.1.1.16	 Investigar e diagnosticar	24
2.1.1.17	 Exclusive Gateway	25
2.1.1.18	 Comunicar prazo e evolução do incidente.....	25
2.1.1.19	 Acionar fornecedor.....	25
2.1.1.20	 Exclusive Gateway	25
2.1.1.21	 Exclusive Gateway	25
2.1.1.22	 Gerenciar mudança.....	26
2.1.1.23	 Solucionar e restaurar ambiente	26
2.1.1.24	 Exclusive Gateway	26
2.1.1.25	 Exclusive Gateway	26
2.1.1.26	 Atualizar chamado com solução atribuída	26
2.1.1.27	 Revisar classificação do chamado.....	27
2.1.1.28	 Comunicar encerramento do incidente grave	27

2.1.1.29	 Parallel Gateway	27
2.1.1.30	 Parallel Gateway	27
2.1.1.31	 Formalizar o encerramento do incidente grave	27
2.1.1.32	 Parallel Gateway	27
2.1.1.33	 Providenciar comunicação de resolução do incidente grave	28
2.1.1.34	 None	28
2.1.1.35	 Exclusive Gateway	28
2.1.1.36	 Atualizar chamado para criar procedimento	28
2.1.1.37	 Exclusive Gateway	28
2.1.1.38	 Registrar resolução do chamado	28
2.1.1.39	 Message	29
2.1.1.40	 Efetuar escalonamento	29
2.1.1.41	 Exclusive Gateway	29
2.1.1.42	 Convocar grupos solucionadores envolvidos	29
2.1.1.43	 Definir plano de ação para o incidente grave	29
2.1.1.44	 Escalar chamado para grupo solucionador	29
2.1.1.45	 Incidente escalado para grupo solucionador	30
2.1.1.46	 Conditional	30
2.1.1.47	 Message	30
2.1.1.48	 Plano de ação incidente grave	30
2.1.1.49	 DataStore	30
2.1.1.50	 SAPN - SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE PRIMEIRO NÍVEL	30
2.1.1.51	 SMQA -SERVIÇO DE MONITOAMENTO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO	30
2.1.1.52	 GERENTE DE INCIDENTES	30

2.1.1.53	 GRUPO SOLUCIONADOR - NÍVEL 2, 3 OU 4	30
2.2	GERENCIAR PROBLEMAS	30
2.3	GERENCIAR INCIDENTES.....	30
2.4	ATENDER USUÁRIOS - CENTRAL DE SERVIÇOS	31

1 GERENCIAR INCIDENTES



Version: 1.0

Author: rtidon

1.1 GERENCIAR INCIDENTES

1.1.1 PROCESS ELEMENTS

1.1.1.1 Message

1.1.1.2 Registrar ou complementar incidente

Description

Ao identificar a solicitação de um usuário como um incidente, o SAPN - serviço de atendimento de primeiro nível deve registrar as informações no SGS ou complementar as informações já registradas pelo usuário quando da abertura de um chamado via web.

Deverão constar informações sobre: mensagem de erro, data e hora do início, categorização específica, sistemas, ICs afetados, impacto (localidades, departamentos e usuários afetados).

1.1.1.3 Classificar e priorizar incidente

Description

Esta atividade é composta por duas etapas: categorização e priorização do incidente.

A categorização é realizada pelo SAPN - serviço de atendimento de primeiro nível por meio de contato com o usuário solicitante, seguindo os procedimentos de atendimento definidos para promover o entendimento do incidente. Todas as informações levantadas devem ser documentadas no incidente.

A priorização se dá de forma automática de acordo com as regras de negócio definidas pela organização e parametrizadas no SGS para criticidade e impacto do serviço.

Se o incidente for cadastrado como grave, seguirá o processo gerenciar incidentes graves.

A categorização é realizada pela ilha de telessuporte - nível 1 por meio de contato com o usuário solicitante, seguindo os procedimentos de atendimento definidos para promover o entendimento do incidente. Todas as informações levantadas devem ser documentadas no incidente.

A priorização se dá de forma automática de acordo com as regras de negócio definidas pela organização e parametrizadas no SGS para criticidade e impacto do serviço.

Se o incidente for cadastrado como grave, seguirá o processo gerenciar incidentes graves.

1.1.1.4 Exclusive Gateway

Gates

Incidente grave

Incidente

Incidente em andamento

Incidente de Segurança da Informação

1.1.1.5  **Exclusive Gateway**

Gates

Elegível ao nível

Não elegível ao nível

1.1.1.6  **Associar incidente ao chamado principal**

Description

Quando o SAPN - Serviço de Atendimento de Primeiro Nível identificar que a solicitação analisada está relacionada a um incidente em andamento, deve associar o chamado do usuário ao chamado principal já registrado no SGS.

Nesse caso, deve-se comunicar ao usuário que o incidente já está sendo tratado, repassando as informações que estiverem disponíveis no chamado principal.

Nesse caso, deve-se comunicar ao usuário que o incidente já está sendo tratado, repassando as informações que estiverem disponíveis no chamado principal.

1.1.1.7  **None**

1.1.1.8  **Message**

1.1.1.9  **De N2/N3 para N1**

1.1.1.10  **Exclusive Gateway**

Gates

Investigar e diagnosticar

1.1.1.11  **Investigar e diagnosticar**

Description

Após ser classificado e priorizado, o incidente é automaticamente identificado pelo SGS como elegível ou não em 1º nível, conforme configurado no catálogo de serviços.

Quando elegível em 1º nível, o SAPN - Serviço de Atendimento de Primeiro Nível deve analisar todas as informações registradas no histórico do incidente e iniciar a investigação sobre as possíveis causas, a fim de obter um diagnóstico preciso sobre a ocorrência. Para isso, deve consultar a base de conhecimento e, se for o caso, avaliar outros incidentes semelhantes em andamento.

1.1.1.12 Solucionar e restaurar ambiente

Description

Se o ambiente foi restaurado, o SAPN - Serviço de Atendimento de Primeiro Nível deve atualizar o chamado no SGS, descrevendo a sua atuação e a solução que foi aplicada para resolver o incidente. A solução deve ser descrita com o máximo de detalhes e de forma objetiva, a fim de evitar incoerências.

1.1.1.13 Exclusive Gateway

Gates

Ambiente restaurado

Ambiente não restaurado

1.1.1.14 Exclusive Gateway

Gates

Encaminhar para Grupo Solucionador Apropriado

1.1.1.15 Encaminhar para Grupo Solucionador Apropriado

Description

Quando o incidente for elegível a um nível superior ou se não foi possível restaurar o ambiente quando da atuação no 1º nível, o SAPN - Serviço de Atendimento de Primeiro Nível deve encaminhar o incidente para grupo solucionador adequado.

Nesse caso, deve-se documentar toda a informação levantada durante sua análise de forma clara e objetiva e sem redundâncias. Pode ser necessário corrigir a categorização e priorização do incidente.

1.1.1.16 Atualizar chamado com solução atribuída

Description

Se o ambiente foi restaurado, o SAPN - Serviço de Atendimento de Primeiro Nível deve atualizar o chamado no SGS, descrevendo a sua atuação e a solução que foi aplicada para resolver o incidente. A solução deve ser descrita com o máximo de detalhes e de forma objetiva, a fim de evitar incoerências.

A solução deve ser descrita com o máximo de detalhes e de forma objetiva, a fim de evitar incoerências.

1.1.1.17 Revisar classificação do chamado

Description

O SAPN - Serviço de Atendimento de Primeiro Nível deve revisar se a classificação atribuída ao chamado está correta, realizando a devida adequação, se necessário.

1.1.1.18 Registrar solução do chamado

Description

O SAPN - Serviço de Atendimento de Primeiro Nível deve registrar a resolução do chamado, que será encaminhado para validação do usuário.

Ao encerrar o chamado, deve-se informar o(s) IC(s) envolvido(s) e a categoria relativa à causa do incidente, sempre que essas informações forem identificadas.

Observação: a contagem de tempo para aferição de níveis mínimos de serviços fica em estado de pausa até o encerramento definitivo do chamado ou então de seu redirecionamento.

Ao encerrar o chamado, deve-se informar o(s) IC(s) envolvido(s) e a categoria relativa à causa do incidente, sempre que essas informações forem identificadas.

Observação: a contagem de tempo para aferição de níveis mínimos de serviços fica em estado de pausa até o encerramento definitivo do chamado ou então de seu redirecionamento.

1.1.1.19 Message

1.1.1.20 Exclusive Gateway

Gates

Investigar e diagnosticar

1.1.1.21 Investigar e diagnosticar

Description

O encaminhamento de um incidente ao grupo solucionador de nível 2 ou 3 é realizado pelo SAPN - Serviço de Atendimento de Primeiro Nível ou pelo gerente de incidentes, quando o ambiente não foi restaurado.

Ao receber um incidente, o grupo solucionador deve analisar todas as informações registradas no histórico do incidente e iniciar a investigação sobre as possíveis causas, a fim de obter um diagnóstico preciso sobre a ocorrência. Para isso, deve consultar a base de conhecimento e, se for o caso, avaliar outros incidentes semelhantes em andamento.

Ao receber um incidente, o grupo solucionador deve analisar todas as informações registradas no histórico do incidente e iniciar a investigação sobre as possíveis causas, a fim de obter um diagnóstico preciso sobre a ocorrência. Para isso, deve consultar a base de conhecimento e, se for o caso, avaliar outros incidentes semelhantes em andamento.

1.1.1.22 Exclusive Gateway

Gates

Compete ao grupo solucionador

Compete a outro grupo solucionador

Compete ao fornecedor

Incidente grave

1.1.1.23 Encaminhar para grupo solucionador apropriado

Description

Se na investigação o grupo solucionador verificar que o incidente não faz parte do seu escopo, deve identificar e encaminhar o incidente ao grupo mais indicado, conforme regras de escalonamento.

Nesse caso, o grupo solucionador deve documentar toda a informação levantada durante sua análise de forma clara e objetiva e sem redundâncias. Pode ser necessário corrigir a categorização e priorização do incidente.

Observação: nos casos de escalonamento indevido, o grupo que encaminha o chamado deve indicar o fato no registro para controle do monitor de incidentes e qualidade.

1.1.1.24 Exclusive Gateway

Gates

Gate

De N2/N3 para N1

De N2 para N3

1.1.1.25 De N2/N3 para N1

1.1.1.26 De N2 para N3

1.1.1.27 Acionar fornecedor

Description

Se ao investigar o incidente, for identificado que sua resolução compete a um fornecedor externo (de serviços ou de infraestrutura), o grupo solucionador deve seguir conforme o processo acionar o fornecedor, o qual retorna uma solução testada e validada pelo grupo solucionador.

1.1.1.28 Exclusive Gateway

Gates

Gate

1.1.1.29 Exclusive Gateway

Gates

Não necessita mudança

Necessita mudança

1.1.1.30 Solucionar e restaurar ambiente

Description

Quando a resolução do incidente é de sua competência e não necessita de mudança, o grupo solucionador deve aplicar a solução definida para o caso e efetuar os testes necessários para verificar se o ambiente foi restaurado. Se ao aplicar a solução o incidente não for resolvido, o grupo solucionador deve acionar o gerente de incidentes.

Se a responsabilidade pela aplicação da solução é de um fornecedor, o grupo solucionador deve validar os resultados para verificar sua eficácia na resolução do incidente. Para a execução dos testes, pode ser necessário entrar em contato com o fornecedor para esclarecer as questões.

1.1.1.31 Gerenciar mudanças

Description

Se o grupo solucionador identificar a necessidade de mudança para a resolução do incidente, o fluxo segue para o processo gerenciar mudanças.

Nos casos em que o próprio fornecedor é o responsável pela aplicação da solução, o grupo solucionador deve, durante a mudança, validar os resultados obtidos para verificar a eficácia na resolução do incidente. Para a execução dos testes, poderá ser necessário entrar em contato com o fornecedor para esclarecimentos.

1.1.1.32 Exclusive Gateway

Gates

Gate

1.1.1.33 Exclusive Gateway

Gates

Ambiente não restaurado

Ambiente restaurado

1.1.1.34 Atualizar chamado com solução atribuída

Description

Se o ambiente foi restaurado, o grupo solucionador deve atualizar o chamado no SGS, descrevendo a sua atuação e a solução que foi aplicada para resolver o incidente.

A solução deve ser descrita com o máximo de detalhes e de forma objetiva, a fim de evitar incoerências.

1.1.1.35 Exclusive Gateway

Gates

Sem necessidade de atualizar base de conhecimento

Necessário atualizar base de conhecimento

1.1.1.36 Atualizar chamado para criar procedimento

Description

Após atualizar o chamado com a solução atribuída, o grupo solucionador deve verificar se a solução adotada deve ser incluída na base de conhecimento. Em caso afirmativo, deve atualizar o chamado para a criação de procedimentos e atualização da base de conhecimento dentro dos padrões estabelecidos.

1.1.1.37 Exclusive Gateway

Gates

Revisar classificação do chamado

1.1.1.38 Revisar classificação do chamado

Description

O grupo solucionador deve revisar se a classificação atribuída ao chamado está correta, realizando a devida adequação, se necessário.

1.1.1.39 Registrar resolução do chamado

Description

O grupo solucionador deve registrar a resolução do chamado, indicando no registro se a central de serviços deverá ou não entrar em contato com o usuário para validação da solução.

Deve informar, também, o(s) IC(s) envolvido(s) e a categoria relativa à causa do incidente, sempre que essas informações forem identificadas.

Observação: a contagem de tempo para aferição de níveis mínimos de serviços fica em estado de pausa até o encerramento definitivo do chamado ou então seu redirecionamento. Caso haja chamados associados, o sistema deverá encerrá-los individualmente para tratamento das regras de usuário.

1.1.1.40 Inclusive Gateway

Gates

Gate

Gate

1.1.1.41 Message

1.1.1.42 Analisar o incidente

Description

Ao ser acionado sobre um serviço não restabelecido pelo grupo solucionador, o gerente de incidentes deve analisar o incidente encaminhado visando entender sua abrangência e complexidade.

Para isso, deve verificar o histórico das atividades realizadas até o momento, bem como as bases de conhecimento técnicas, e definir todos os esforços necessários para resolver o incidente e quais grupos deverão ser envolvidos, podendo incluir grupos que já tenham se envolvido anteriormente

1.1.1.43 Convocar grupos solucionadores envolvidos

Description

O gerente de incidentes deve convocar todos os grupos solucionadores que serão envolvidos na análise do incidente.

1.1.1.44 Definir plano de ação para o incidente

Description

O gerente de incidentes deve planejar as ações necessárias para resolver o incidente, gerando um plano de ação que deve conter as atividades, os responsáveis e os prazos definidos.

Os grupos solucionadores envolvidos irão trabalhar guiados pelo plano para definir uma solução eficiente e eficaz para o incidente.

1.1.1.45 Parallel Gateway

1.1.1.46 Acompanhar o andamento do incidente até o encerramento

Description

O gerente de incidentes deve acompanhar a execução do plano de ação e a evolução do chamado junto aos grupos solucionadores até o encerramento do incidente.

Durante o monitoramento, o gerente de incidentes poderá efetuar os ajustes necessários para atingir o objetivo, podendo determinar a aplicação de uma solução de contorno ao incidente. Esse ajuste pode se estender ao acionamento de outros grupos solucionadores não envolvidos até então, bem como ampliação do conjunto de ações inseridas no plano.

1.1.1.47 Parallel Gateway

1.1.1.48 None

1.1.1.49 Escalar chamado

1.1.1.50 para grupo solucionador

Description

O gerente de incidentes deve viabilizar a execução do plano, escalando o chamado para os grupos solucionadores indicados.

As orientações pertinentes, ainda que fornecidas de forma verbal, devem estar documentadas no registro do incidente, como forma de auxiliar as equipes na execução dos trabalhos.

1.1.1.51 Chamado escalado para grupo solucionador

1.1.1.52 Reclassificar incidente como grave

Description

Se na investigação o grupo solucionador identificar que o incidente é grave, deve reclassificar o chamado, seguindo conforme processo gerenciar incidentes graves.

1.1.1.53 Message

1.1.1.54 Chamado escalado para grupo solucionador

1.1.1.55 Plano de ação

1.1.1.56 DataStore

1.1.1.57 DataStore

1.1.1.58 SAPN - SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE PRIMEIRO NÍVEL

1.1.1.59 GRUPO SOLUCIONADOR - NÍVEL 2, 3 OU 4

1.1.1.60 GERENTE DE INCIDENTES

1.1.1.61 Incidente de Segurança da Informação

1.1.1.62 De N2 para N3

1.2 GERENCIAR GRAVES

INCIDENTES

**1.3 ATENDER USUÁRIOS - CENTRAL
DE SERVIÇOS**

**1.4 ATENDER USUÁRIOS - CENTRAL
DE SERVIÇOS**

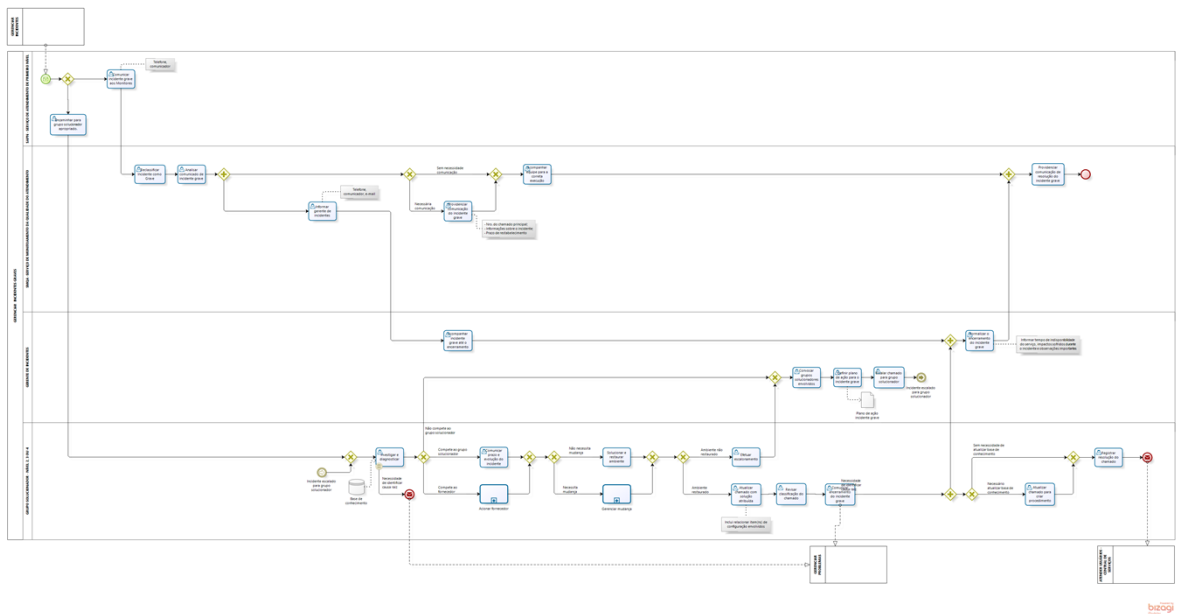
**1.5 REALIZAR FOLLOW UP -
CENTRAL DE SERVIÇOS**

1.6 GERIR EVENTOS

**1.7 GER. INCIDENTES DE
SEGURANÇA CIBERNÉTICA
(INCIDENTES E CRISES)**

**1.8 GER. INCIDENTES DE
SEGURANÇA CIBERNÉTICA
(INCIDENTES E CRISES)**

2 GERENCIAR INCIDENTES GRAVES



Version: 1.0

Author: rtidon

2.1 GERENCIAR GRAVES

INCIDENTES

2.1.1 PROCESS ELEMENTS

2.1.1.1 Message

2.1.1.2 Exclusive Gateway

Gates

Comunicar incidente grave aos Monitores

Encaminhar para grupo solucionador apropriado.

2.1.1.3 Comunicar incidente grave aos Monitores

Description

Quando um incidente for identificado como grave, o SAPN - Serviço de Atendimento de Primeiro Nível deve comunicar imediatamente ao SMQA - Serviço de Monitoramento da Qualidade do Atendimento por telefone ou comunicador, encaminhando o chamado com todas as informações obtidas e registradas até o momento para o grupo solucionador responsável.

2.1.1.4 Reclassificar Incidente como Grave

Description

Ao ser informado, o SMQA - Serviço de Monitoramento da Qualidade do Atendimento deve analisar o chamado, consultando todas as informações registradas, a fim de avaliar se de fato trata-se de um incidente grave. Confirmando-se, reclassificar o incidente como Grave.

É importante que todos os chamados que forem nitidamente relacionados ao problema sejam vinculados pela Central de Serviços ao Incidente Grave, incluindo os chamados registrados após a comunicação da solução pelo grupo solucionador. Com isso, será possível medir o quantitativo de incidentes reportados por cada tipo de erro especificamente.

É importante que todos os chamados que forem nitidamente relacionados ao problema sejam vinculados pela Central de Serviços ao Incidente Grave, incluindo os chamados registrados após a comunicação da solução pelo N3. Com isso, será possível medir o quantitativo de incidentes reportados por cada tipo de erro especificamente.

2.1.1.5 Analisar comunicado de incidente grave

Description

Ao ser informado sobre o incidente grave, o SMQA - Serviço de Monitoramento da Qualidade do Atendimento deve analisar o chamado, consultando todas as informações registradas, a fim de avaliar a necessidade de gerar ou não de comunicar o incidente grave aos usuários, bem como para e determinar o grupo solucionador apropriado para resolver o incidente.

2.1.1.6 Parallel Gateway

2.1.1.7 Informar gerente de incidentes

Description

O monitor de incidentes e qualidade deve informar o gerente de incidentes sobre o incidente grave para suas providências.

2.1.1.8 Acompanhar incidente

2.1.1.9 grave até o encerramento

Description

O gerente de incidentes deve acompanhar o incidente grave até a sua resolução, mantendo-se informado sobre o andamento das atividades e efetuando os escalonamentos necessários.

As atividades de acompanhamento devem incluir:

— Administrar a alta demanda no SGS:

- Chamado principal: os registros no histórico, o cumprimento dos prazos e os escalonamentos realizados;
- Reclamações sobre a ocorrência do incidente grave: volume, principais áreas afetadas (localidades ou departamentos) e outros;

— Administrar a alta demanda no sistema de telefonia:

- Quantidade de ligações recebidas e atendidas;
- Indicadores da operação (quantidade de usuários na fila aguardando atendimento, taxa de abandono, tempo médio em espera ou outros);

2.1.1.10 Exclusive Gateway

Gates

Necessária comunicação

Sem necessidade comunicação

2.1.1.11 Providenciar comunicação do incidente grave

Description

Se for identificada a necessidade de comunicar o incidente grave aos usuários, o monitor de incidentes e qualidade deve providenciar junto ao monitor de conhecimento a publicação da mensagem sobre o incidente grave, utilizando os meios disponíveis (portal *web* do SGS e/ou URA).

2.1.1.12 Exclusive Gateway

Gates

Acompanhar equipe para a correta execução

2.1.1.13 Acompanhar equipe para a correta execução

Description

O SMQA - Serviço de Monitoramento da Qualidade do Atendimento deve acompanhar a equipe de atendimento para garantir que todas as solicitações que tenham a mesma origem do incidente grave sejam devidamente associadas ao chamado principal. Adicionalmente, deve garantir que os usuários ou analistas técnicos que entrarem em contato com a central de serviços solicitando informações ou reclamando sobre uma situação relacionada ao incidente grave sejam devidamente atendidos e informados.

2.1.1.14 Incidente escalado para grupo solucionador

2.1.1.15 Exclusive Gateway

Gates

Investigar e diagnosticar

2.1.1.16 Investigar e diagnosticar

Description

Um incidente grave pode ser encaminhado ao grupo solucionador pelo SAPN - Serviço de Atendimento de Primeiro Nível ou quando escalado pelo gerente de incidentes, nos casos em que o ambiente não foi restaurado.

Ao receber um chamado de incidente grave, o grupo solucionador deve analisar todas as informações registradas no histórico do chamado principal e iniciar a investigação sobre as possíveis causas da ocorrência, a fim de obter um diagnóstico preciso sobre o incidente grave. Para isso, deve consultar a base de conhecimento.

Se for verificado que a resolução não compete a este grupo solucionador, o incidente grave deve ser encaminhado ao gerente de incidentes para providências.

Se for verificada a necessidade de identificar a causa raiz, segue conforme processo gerenciar problemas.

Ao receber um chamado de incidente grave, o grupo solucionador deve analisar todas as informações registradas no histórico do chamado principal e iniciar a investigação sobre as possíveis causas da ocorrência, a fim de obter um diagnóstico preciso sobre o incidente grave. Para isso, deve consultar a base de conhecimento.

Se for verificado que a resolução não compete a este grupo solucionador, o incidente grave deve ser encaminhado ao gerente de incidentes para providências.

Se for verificada a necessidade de identificar a causa raiz, segue conforme processo gerenciar problemas.

2.1.1.17 Exclusive Gateway

Gates

Compete ao grupo solucionador

Compete ao fornecedor

Não compete ao grupo solucionador

2.1.1.18 Comunicar prazo e evolução do incidente

Description

Após o diagnóstico, o grupo solucionador deve comunicar ao gerente de incidentes o *status* do incidente grave e a previsão de prazo para o restabelecimento do serviço.

2.1.1.19 Acionar fornecedor

Description

Se ao investigar o incidente grave, for identificado que sua resolução compete a um fornecedor externo (de serviços ou de infraestrutura), o grupo solucionador deve seguir conforme processo acionar fornecedor, o qual retorna uma solução testada e validada pelo grupo solucionador.

2.1.1.20 Exclusive Gateway

Gates

Gate

2.1.1.21 Exclusive Gateway

Gates

Necessita mudança

Não necessita mudança

2.1.1.22 Gerenciar mudança

Description

Se o grupo solucionador responsável identificar a necessidade de mudança para a resolução do incidente grave, o fluxo segue para o processo gerenciar mudanças.

Nos casos em que o próprio fornecedor é o responsável pela aplicação da solução, o grupo solucionador deve, durante a mudança, validar os resultados obtidos para verificar a eficácia na resolução do incidente. Para a execução dos testes, poderá ser necessário entrar em contato com o fornecedor para esclarecimentos.

2.1.1.23 Solucionar e restaurar ambiente

Description

Quando a resolução do incidente grave é de sua competência e não necessita de mudança, o grupo solucionador deve aplicar a solução definida para o caso e efetuar os testes necessários para verificar se o ambiente foi restaurado.

Se a responsabilidade pela aplicação da solução é de um fornecedor, o grupo solucionador deve validar os resultados para verificar sua eficácia na resolução do incidente grave. Para a execução dos testes, pode ser necessário entrar em contato com o fornecedor para esclarecer as questões.

2.1.1.24 Exclusive Gateway

Gates

Gate

2.1.1.25 Exclusive Gateway

Gates

Ambiente não restaurado

Ambiente restaurado

2.1.1.26 Atualizar chamado com solução atribuída

Description

Se o ambiente foi restaurado, o grupo solucionador deve atualizar o chamado no SGS, descrevendo a sua atuação e a solução que foi aplicada para resolver o incidente.

A solução deve ser descrita com o máximo de detalhes e de forma objetiva, a fim de evitar incoerências.

2.1.1.27 Revisar classificação do chamado

Description

O grupo solucionador deve revisar se a classificação atribuída ao chamado está correta, realizando a devida adequação, se necessário.

2.1.1.28 Comunicar encerramento do incidente grave

Description

Imediatamente após a atualização das informações no chamado principal, o grupo solucionador deve comunicar o gerente de incidentes e o SMQA - Serviço de Monitoramento da Qualidade sobre a resolução do incidente grave e restabelecimento do serviço.

Para todo o incidente grave, o grupo solucionador ou os gerentes de processos devem abrir uma sugestão de problema, que será tratada conforme o processo gerenciar problemas.

Para todo o incidente grave, o grupo solucionador deve abrir uma sugestão de problema, que será tratada conforme o processo gerenciar problemas

2.1.1.29 Parallel Gateway

2.1.1.30 Parallel Gateway

2.1.1.31 Formalizar o encerramento do incidente grave

Description

Ao receber o comunicado do grupo solucionador informando que o incidente foi resolvido e que o serviço foi restabelecido, o gerente de incidentes deve formalizar o encerramento do incidente grave (e-mail ou portal web do SGS), informando o tempo de indisponibilidade do serviço, impactos sofridos durante o incidente e outras informações importantes.

2.1.1.32 Parallel Gateway

2.1.1.33 Providenciar comunicação de resolução do incidente grave

Description

Ao receber o comunicado do grupo solucionador informando que o incidente foi resolvido e o serviço restabelecido, o monitor de incidentes e qualidade deve providenciar a comunicação sobre a resolução do incidente grave, conforme meios utilizados para publicação (portal web e/ou URA).

2.1.1.34 None

2.1.1.35 Exclusive Gateway

Gates

Necessário atualizar base de conhecimento

Sem necessidade de atualizar base de conhecimento

2.1.1.36 Atualizar chamado para criar procedimento

Description

Após atualizar o chamado com a solução atribuída, o grupo solucionador deve verificar se a solução adotada deve ser incluída na base de conhecimento. Em caso afirmativo, deve atualizar o chamado para a criação de procedimentos e atualização da base de conhecimento dentro dos padrões estabelecidos.

2.1.1.37 Exclusive Gateway

Gates

Registrar resolução do chamado

2.1.1.38 Registrar resolução do chamado

Description

O grupo solucionador deve registrar a resolução do chamado, indicando no registro se a central de serviços deverá ou não entrar em contato com o usuário para validação da solução.

Deve informar, também, o(s) IC(s) envolvido(s) e a categoria relativa à causa do incidente, sempre que essas informações forem identificadas.

Observação: a contagem de tempo para aferição de níveis mínimos de serviços fica em estado de pausa até o encerramento definitivo do chamado ou então seu

redirecionamento. Caso haja chamados associados, o sistema deverá encerrá-los individualmente para tratamento das regras de usuário.

2.1.1.39 Message

2.1.1.40 Efetuar escalonamento

Description

Se ao aplicar a solução o ambiente não for restaurado, o grupo solucionador deve escalar hierarquicamente o incidente grave para o gerente de incidentes.

2.1.1.41 Exclusive Gateway

Gates

Convocar grupos solucionadores envolvidos

2.1.1.42 Convocar grupos solucionadores envolvidos

Description

O gerente de incidentes deve convocar todos os grupos solucionadores que serão envolvidos na análise do incidente.

2.1.1.43 Definir plano de ação para o incidente grave

Description

O gerente de incidentes deve planejar as ações necessárias para resolver o incidente grave, gerando um plano de ação que deve conter as atividades, os responsáveis e os prazos definidos.

Os grupos solucionadores envolvidos devem trabalhar guiados pelo plano, a fim de definir uma solução de contorno eficiente e eficaz para o incidente.

2.1.1.44 Escalar chamado para grupo solucionador

Description

O gerente de incidentes deve viabilizar a execução do plano, escalando o chamado para os grupos solucionadores indicados.

As orientações pertinentes, ainda que fornecidas de forma verbal, devem estar documentadas no registro do incidente, como forma de auxiliar as equipes na execução dos trabalhos.

2.1.1.45  **Incidente escalado para grupo solucionador**

2.1.1.46  **Conditional**

2.1.1.47  **Message**

2.1.1.48  **Plano de ação incidente grave**

2.1.1.49  **DataStore**

2.1.1.50  **SAPN - SERVIÇO DE ATENDIMENTO DE PRIMEIRO NÍVEL**

2.1.1.51  **SMQA -SERVIÇO DE MONITOAMENTO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO**

2.1.1.52  **GERENTE DE INCIDENTES**

2.1.1.53  **GRUPO SOLUCIONADOR - NÍVEL 2, 3 OU 4**

2 . 2 G E R E N C I A R P R O B L E M A S

2 . 3 G E R E N C I A R I N C I D E N T E S

2.4 ATENDER USUÁRIOS - CENTRAL DE SERVIÇOS