



Tribunal de Justiça Militar  
do Estado de Minas Gerais

## PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DE TIC

### Histórico de versões

<b>ID</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição</b>	<b>Responsável</b>
1.0	18/07/2023	Criação do documento	Roselmiriam Rodrigues dos Santos



## PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DE TIC

### 1. **Objetivos:**

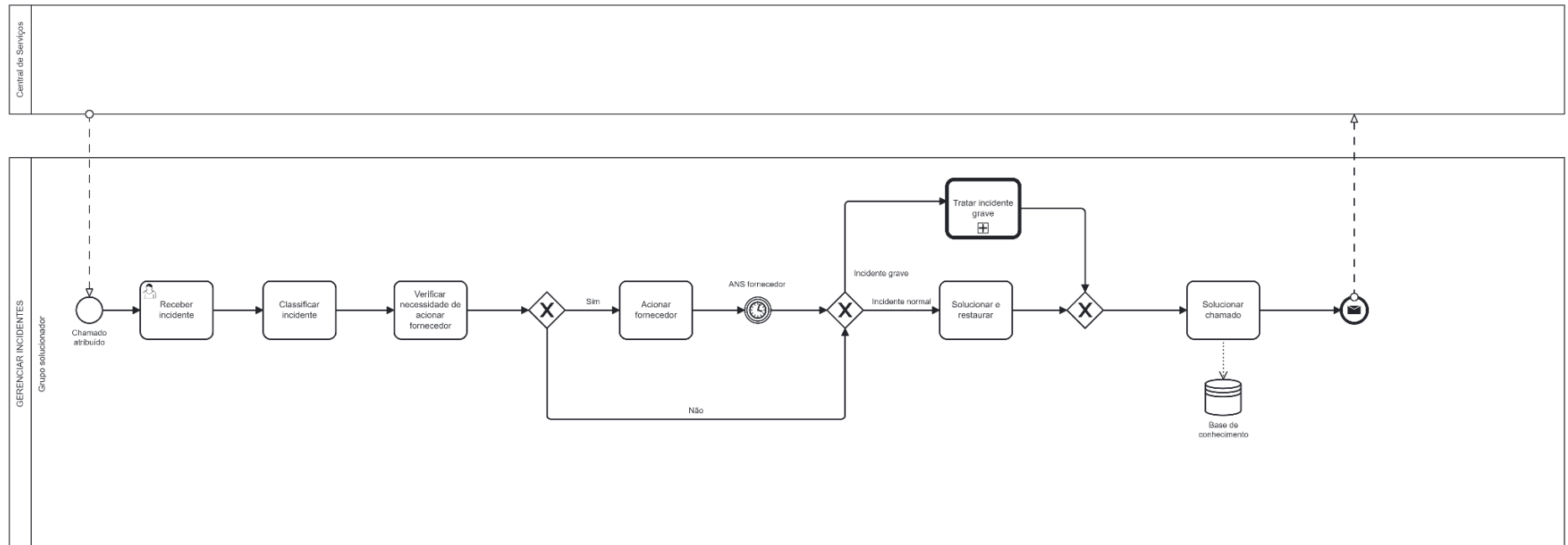
Este documento tem por objetivos estabelecer o Processo de Gerenciamento de Incidentes de TIC no âmbito do Tribunal de Justiça Militar de Minas Gerais (TJMMG), a fim de representar e descrever as atividades necessárias para restaurar as operações normais dos serviços de TIC, com o objetivo de minimizar o impacto adverso nas operações de negócio e garantir os níveis acordados de qualidade de serviço.

### 2. **Aplicabilidade**

O processo estabelecido neste documento aplica-se aos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação prestados pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TJMMG.

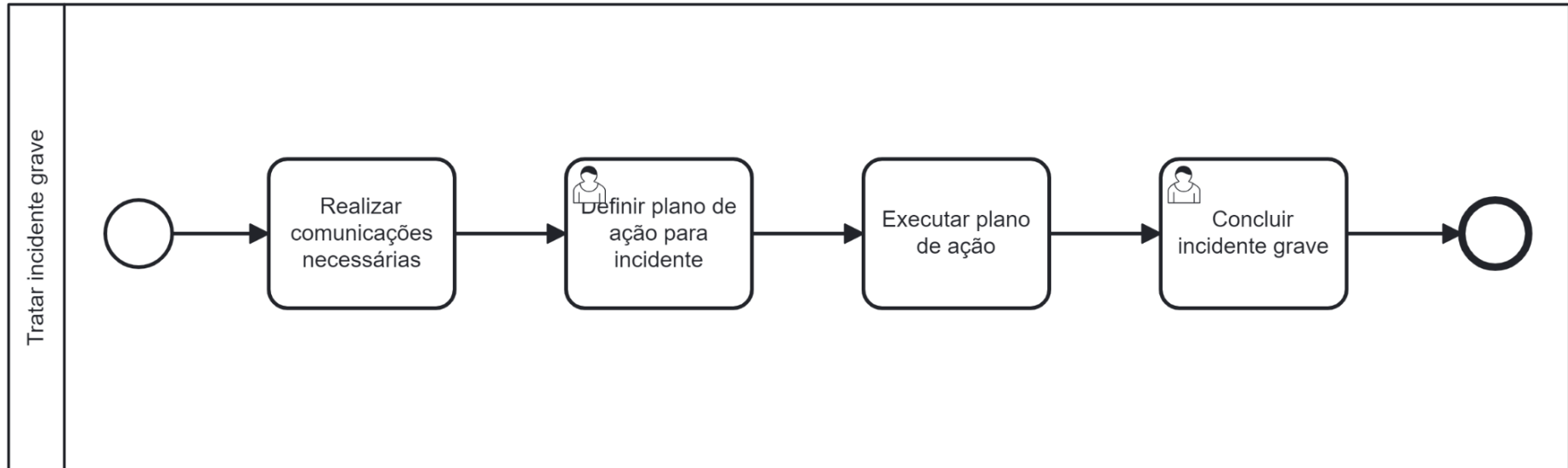
### 3. Fluxos

#### 3.1. Gerenciar Incidentes





### 3.1.1. Tratar Incidente grave



#### 4. Descrição das atividades do processo

Atividade	<b>Receber incidente</b>
Responsável	Grupo solucionador do incidente
Entradas	Chamado atribuído ao grupo solucionador pela Central de Serviços
Procedimentos	Avaliar o incidente no sistema
Saídas	Incidente recebido pelo grupo solucionador



Atividade	<b>Classificar incidente</b>
Responsável	Grupo solucionador do incidente
Entradas	Incidente recebido pelo grupo solucionador
Procedimentos	Avaliar e classificar o incidente
Saídas	Incidente classificado pelo grupo solucionador

Atividade	<b>Verificar necessidade de acionar fornecedor</b>
Responsável	Grupo solucionador do incidente
Entradas	Incidente classificado pelo grupo solucionador
Procedimentos	Verificar se a solução do incidente envolve atuação de fornecedor
Saídas	Necessidade de atuação de fornecedor analisada

Fork	<b>Fornecedor necessário</b>
Responsável	Grupo solucionador do incidente
Entradas	Necessidade de atuação de fornecedor analisada
Procedimentos	Analisar acionamento do fornecedor
Saídas	Acionamento do fornecedor verificado



Fork	<b>Fornecedor não necessário</b>
Responsável	Grupo solucionador do incidente
Entradas	Necessidade de atuação de fornecedor analisada
Procedimentos	Descartar acionamento do fornecedor
Saídas	Não acionamento do fornecedor verificado

Atividade	<b>Acionar fornecedor</b>
Responsável	Grupo solucionador do incidente
Entradas	Necessidade de fornecedor identificada
Procedimentos	Fazer contato com o fornecedor
Saídas	Contato com fornecedor realizado Protocolo de atendimento

Evento	<b>ANS fornecedor</b>
Responsável	Grupo solucionador do incidente
Entradas	Protocolo de atendimento do fornecedor
Procedimentos	Verificar prazo para atendimento do fornecedor Monitorar cumprimento do prazo pelo fornecedor
Saídas	Atendimento do fornecedor dentro do prazo



Fork	<b>Incidente grave</b>
Responsável	Grupo solucionador do incidente
Entradas	Incidente recebido pelo grupo solucionador e classificado como grave
Procedimentos	Verificar a classificação do incidente recebido
Saídas	Incidente classificado como grave

Subprocesso	<b>Tratar incidente grave</b>
Responsável	Grupo solucionador do incidente
Entradas	Incidente classificado como grave
Procedimentos	Conforme estabelecido no subprocesso
Saídas	Incidente grave tratado

Fork	<b>Incidente normal</b>
Responsável	Grupo solucionador do incidente
Entradas	Incidente recebido pelo grupo solucionador e classificado como grave
Procedimentos	Verificar a classificação do incidente recebido
Saídas	Incidente classificado como normal



Atividade	<b>Solucionar e restaurar</b>
Responsável	Grupo solucionador do incidente
Entradas	Incidente classificado como normal
Procedimentos	Verificar medidas necessárias para solução do incidente Aplicar medidas para solução do incidente
Saídas	Incidente normal solucionado

Atividade	<b>Solucionar chamado</b>
Responsável	Grupo solucionador do incidente
Entradas	Incidente solucionado
Procedimentos	Registrar solução do incidente na base de conhecimento
Saídas	Chamado solucionado Encaminhamento para Central de Serviços