



## MANUAL DE PROCESSO DE TRABALHO 7

### IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES	
<b>OBJETIVO</b>	Estabelecer a operação normal dos serviços com a maior brevidade possível e minimizar o impacto adverso nas operações de negócio, garantindo, assim, que os melhores níveis possíveis de qualidade e disponibilidade do serviço sejam mantidos.
<b>MANUAL</b>	<b>NÚMERO</b> 7
	<b>NOME</b> INCIDENTES
	<b>VERSÃO</b> 3

### VISÃO SISTÊMICA

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES	
<b>ENTRADA(S)</b>	Incidentes com itens de configuração
<b>FORNECEDOR(ES)</b>	Usuários de TIC Processo Gerenciamento de Eventos (monitora os serviços de TIC)
<b>SAÍDA(S)</b>	Incidentes solucionados
<b>CLIENTE(S)</b>	Usuários de TIC
<b>REGULAÇÃO</b>	Portaria TRE-SE 956/2016
<b>RECURSO(S)</b>	Central de Serviços Sistema de Atendimento Suportes de 1º, 2º e 3º Níveis



## CADEIA DE VALOR

<b>POSIÇÃO DO PROCESSO NA CADEIA DE VALOR</b>	
<b>MACROPROCESSO DE APOIO</b>	Os macroprocessos de apoio garantem o suporte adequado aos processos finalísticos
<b>MACROPROCESSO 10</b>	Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>MACROPROCESSO 10.1</b>	Administração da Infraestrutura de TIC
<b>PROCESSO 10.1.1</b>	Apoio ao Usuário
<b>SUBPROCESSO 10.1.1.1</b>	Gerenciamento de Incidentes

## GESTOR DO PROCESSO

<b>GESTOR DO PROCESSO</b>	
<b>UNIDADE</b>	O Gestor de Incidentes é o responsável pela gestão do Processo de Gerenciamento de Incidentes, cabendo-lhe seu acompanhamento, controle e melhoria. Também recebe as dúvidas e sugestões acerca do processo para análise e providências necessárias.



## PARTICIPANTE(S) DO PROCESSO

<b>PARTICIPANTE(S)</b>	
<b>GESTOR DE INCIDENTES</b>	Recebe os incidentes submetidos à escalada hierárquica para providências, produzindo informações gerenciais, fazendo recomendações de melhoria, gerenciando o trabalho das equipes envolvidas na resolução do incidente, realizando intervenções, dentre outras providências.
<b>SUPOORTE DE PRIMEIRO NÍVEL (EQUIPE DA CENTRAL DE SERVIÇOS)</b>	Analistas colaboradores terceirizados.
<b>SUPOORTE DE SEGUNDO NÍVEL</b>	Especialistas das unidades técnicas relacionadas ao incidente.

## TERMOS E DEFINIÇÕES

<b>TERMO</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>
<b>INCIDENTE</b>	Uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. A falha de um item de configuração que ainda não afetou o serviço também é um incidente como, por exemplo, a falha em um disco de um conjunto espelhado.
<b>CENTRAL DE SERVIÇOS</b>	Unidade de gerenciamento de incidentes, de requisições de serviços e também de comunicação com os usuários, constituindo-se no único ponto de contato entre estes e o provedor de serviços. No TRE-SE, as funções da Central de Serviços são exercidas pela Seção de Apoio ao Usuário (SEAPU). Integram a Central os analistas, que se ocupam da função de gerenciamento, e a equipe técnica, responsável pela resolução de incidentes.
<b>USUÁRIO</b>	Quem se utiliza dos serviços de tecnologia da informação e comunicação, responsável por abrir o chamado na Central de Serviços e fornecer as informações requeridas durante o atendimento de incidente.
<b>SUPOORTE</b>	Equipe técnica envolvida na resolução de incidentes ou no



TERMO	DEFINIÇÃO
	<p>atendimento de requisições de serviço. Os grupos de suporte são divididos em níveis, sendo que cada nível contém especialistas com maiores habilidades, mais tempo ou outros recursos.</p> <p><b>Suporte de Primeiro Nível:</b> Analistas colaboradores terceirizados.</p> <p><b>Suporte de Segundo Nível:</b> Especialistas das unidades técnicas relacionadas ao incidente.</p> <p><b>Suporte de Terceiro Nível:</b> Especialistas do TSE, fornecedores do TRE-SE e fabricantes.</p>
<b>ESCALADA</b>	<p>Uma atividade que obtém recursos adicionais, quando necessário, para atingir as metas de nível de serviço ou expectativa dos clientes.</p> <p><b>Escalada hierárquica:</b> Envolvimento de níveis gerenciais superiores para ajudar na resolução de incidentes.</p> <p><b>Escalada funcional:</b> Transferência de um incidente, problema ou mudança para uma equipe técnica que tenha maior nível de especialização e conhecimento técnico para auxiliar na resolução.</p>
<b>ITEM DE CONFIGURAÇÃO</b>	<p>Qualquer componente ou outro ativo de serviço (computador, impressora, sistema, disco etc.) que precise ser gerenciado de forma a entregar um serviço de TI.</p>
<b>MODELO DE INCIDENTE</b>	<p>Documento que define previamente o procedimento padrão (roteiro) a ser seguido pelas equipes de atendimento, durante a resolução de tipos particulares de incidentes, haja vista que nem todos os incidentes são novos.</p>

## INDICADOR(ES) DE DESEMPENHO

<b>INDICADOR: PERCENTUAL DE INCIDENTES RESOLVIDOS PELO SUPORTE DE PRIMEIRO NÍVEL</b>	
<b>TIPO</b>	Eficácia
<b>O QUE MEDE</b>	Porcentagem de incidentes encerrados pela Central de Serviços sem referência a outros níveis de suporte.
<b>PARA QUE MEDIR</b>	Indica, de forma objetiva, se o processo está alcançando sua finalidade, ou seja, resolver os incidentes o mais rápido possível, minimizando os impactos no negócio.
<b>QUEM MEDE</b>	Seção de Apoio ao Usuário (SEAPU)
<b>QUANDO MEDIR</b>	Mensalmente
<b>ONDE MEDIR</b>	Software da Central de Serviços
<b>COMO MEDIR</b>	$(N^{\circ} \text{ de incidentes solucionados pelo suporte de primeiro nível} \times 100) / \text{Total de incidentes.}$
<b>META</b>	35%



## TRATAMENTO DE RISCOS

EVENTO DE RISCO		AÇÃO	ATIVIDADE LIGADA AO RISCO
<b>1. Ausência de registro e/ou equívoco na classificação do incidente / Impossibilidade de identificação dos tipos de incidentes</b>		Atualizar as instruções de trabalho/modelo de incidente a cada ano	1.2 CLASSIFICAR chamado 1.3 CATEGORIZAR incidente
<b>Nível de Risco:</b> Alto	<b>Resposta:</b> Evitar	<b>Unidade/Servidor responsável:</b> Gestor de Incidentes	
<b>Controle:</b> Melhorar controle existente			
<b>2. Equívoco na classificação (priorização e impacto) do incidente</b>		Monitorar os atendimentos/times por parte da equipe de gestão da Central de Serviços de TI	1.4 PRIORIZAR e atribuir incidente
<b>Nível de Risco:</b> Moderado	<b>Resposta:</b> Mitigar	<b>Unidade/Servidor responsável:</b> Gestor de Incidentes	
<b>Controle:</b> Melhorar controle existente			
<b>3. Não executar ou executar com baixa qualidade o pré-atendimento pelo Suporte de Primeiro Nível</b>		Monitorar os atendimentos/times por parte da equipe de gestão da Central de Serviços de TI	2.1 EFETUAR pré-atendimento
<b>Nível de Risco:</b> Alto	<b>Resposta:</b> Evitar	<b>Unidade/Servidor responsável:</b> Gestor de Incidentes	
<b>Controle:</b> Melhorar controle existente			

## MATRIZ RACI

Definição e distribuição de papéis e responsabilidades que integram o Processo de Gerenciamento de Incidentes.

### LEGENDA

- R Responsável:** quem deve executar a atividade  
**A Autoridade:** quem deve responder pela atividade  
**C Consultado:** quem deve ou pode ser consultado no momento da execução da atividade  
**I Informado:** quem deve receber a informação de que uma atividade foi executada

ATIVIDADE	Suporte – Nível 1	Suporte – Nível 2	Gestor de Incidentes
1. DIAGNÓSTICO INICIAL			
1.1 REGISTRAR chamado	R/A	-	-
1.2 CLASSIFICAR chamado	R/A	-	-
1.3 CATEGORIZAR incidente	R/A	-	-
1.4 PRIORIZAR e atribuir incidentes	R/A	-	C
2. SOLUÇÃO DE INCIDENTES			
2.1 EFETUAR pré-atendimento	R/A	-	-
2.2 REALIZAR diagnóstico - Nível 1	R/A	-	-
2.3 RECUPERAR incidente - Nível 1	R/A	-	-
2.4 ENCERRAR incidente	R/A	-	-
2.5 ESCALAR chamado - Nível 1 para Nível 2	R/A	-	C/I



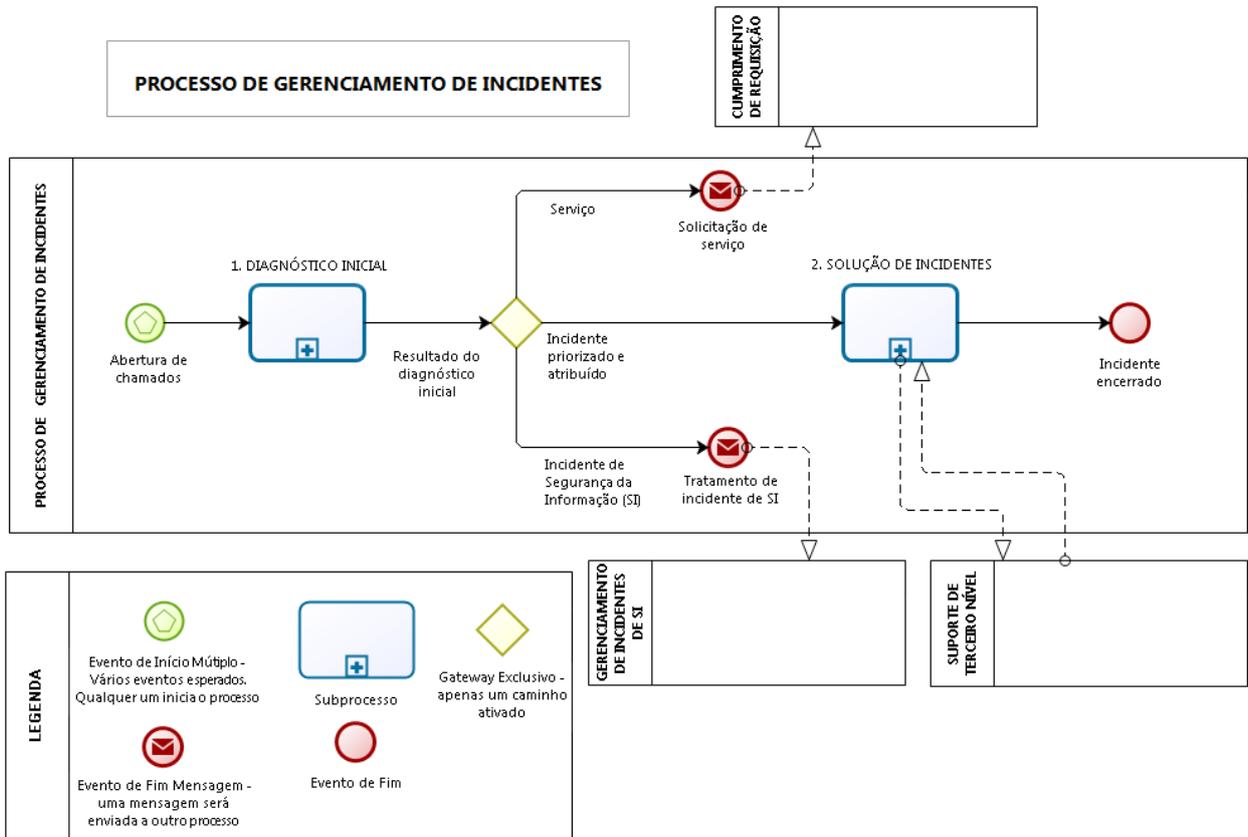
<b>ATIVIDADE</b>	<b>Suporte – Nível 1</b>	<b>Suporte – Nível 2</b>	<b>Gestor de Incidentes</b>
2.6 ESCALAR chamado - Nível 1 para Nível 3	R/A	-	C/I
2.7 TOMAR providências	-	-	R/A
2.8 ANALISAR incidente	-	R/A	-
2.9 REALIZAR diagnóstico - Nível 2	-	R/A	-
2.10 RECUPERAR incidente - Nível 2	-	R/A	-
2.11 ESCALAR chamado - Nível 2 para Nível 3	-	R/A	C/I

## AUTORES DO MANUAL

<b>MANUAL ELABORADO POR</b>	
<b>UNIDADES</b>	STI/ASPLAN-STI - Secretaria de Tecnologia da Informação/Assessoria de Planejamento e Gestão
	SEORG - Seção de Otimização de Processos Organizacionais

## SOBRE A VERSÃO

<b>VERSÃO</b>	<b>RESUMO DAS ALTERAÇÕES</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
<b>1</b>	Versão inicial.	Autores do Manual
<b>2</b>	Revisão do mapeamento do processo e alteração do manual para novo modelo padrão elaborado pela SEORG.	SEORG
<b>3</b>	Inclusão da propriedade "Tratamento de Riscos".	SEORG





## **PROCESSOS/ENTIDADES RELACIONADOS**

### **CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO**

#### **DESCRIÇÃO**

Responsável por gerenciar o ciclo de vida de todas as requisições de serviço, em conjunto com a Central de Serviços. A requisição de serviço constitui uma requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, a exemplo de informações ou aconselhamentos, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário. As requisições de serviço podem estar vinculadas a uma requisição para mudança como parte do cumprimento da requisição.

### **GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DE SI**

#### **DESCRIÇÃO**

Trata de eventos adversos relacionados à segurança dos sistemas de informação, confirmados ou sob suspeita, e que possam levar à perda da confidencialidade, integridade ou disponibilidade desses sistemas.

### **SUPORTE DE TERCEIRO NÍVEL**

#### **DESCRIÇÃO**

Especialistas do TSE, fornecedores do TRE-SE e fabricantes.



#### **1. DIAGNÓSTICO INICIAL**

##### **DESCRIÇÃO**

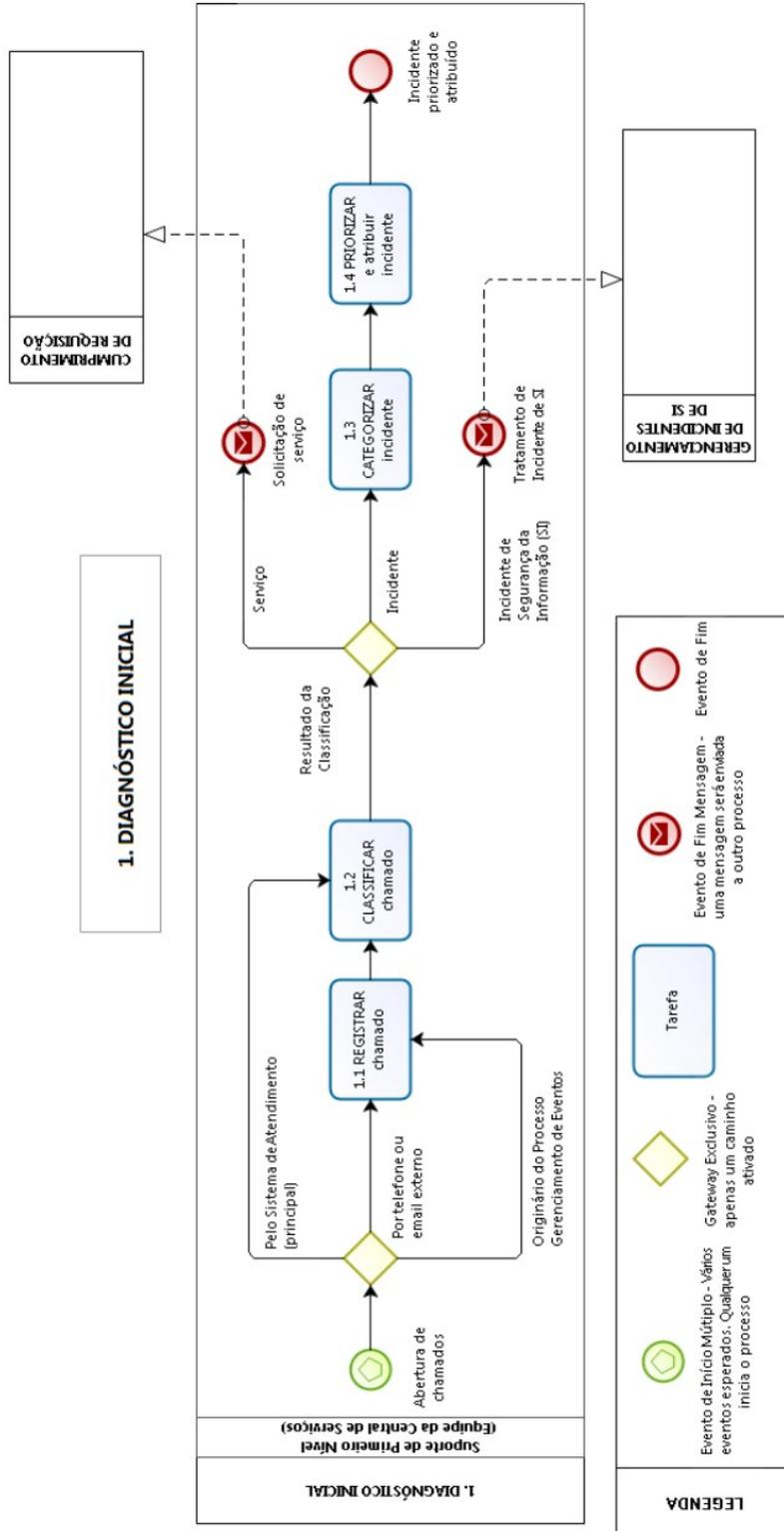
Subprocesso



#### **2. SOLUÇÃO DE INCIDENTES**

##### **DESCRIÇÃO**

Subprocesso





## 1. DIAGNÓSTICO INICIAL



### 1.1 REGISTRAR chamado

#### DESCRIÇÃO

- Registrar o chamado no Sistema de Atendimento caso o usuário tenha solicitado atendimento via telefone ou e-mail externo, como também, no caso de incidente informado por meio do Processo de Gerenciamento de Eventos.
- Admite-se, excepcionalmente, a abertura de chamado por telefone na hipótese em que não for possível acessar o Sistema de Atendimento (quando o enlace de comunicação da Zona Eleitoral estiver indisponível, por exemplo), ou por correio eletrônico, tratando-se de juízes, promotores e demais indivíduos de entidades parceiras que não possuam acesso à rede do TRE-SE.
- O processo também pode ser acionado a partir de eventos provenientes do Processo de Gerenciamento de Eventos, responsável por monitorar o funcionamento dos serviços de TIC.

#### EXECUTANTE

Suporte de Primeiro Nível (Equipe da Central de Serviços)



### 1.2 CLASSIFICAR chamado

#### DESCRIÇÃO

Identificar em qual categoria o chamado se enquadra, de acordo com o seguinte padrão:

- **Incidente de segurança da informação:** caso o chamado esteja relacionado às seguintes ocorrências: infecção por vírus, utilização de software pirata, acesso indevido a recursos, dentre outros.
- **Requisição de serviço:** caso o chamado se refira à solicitação de serviços de rotina, a exemplo de: criação de contas (e-mail, sistemas etc.), fornecimento de informações, esclarecimento de dúvidas, instalação ou mudança de equipamentos, dentre outros. Ou seja, serviços que podem ser planejados, de acordo com a necessidade do usuário e a capacidade da Central de Serviços.
- **Incidente:** Na ocorrência de qualquer indisponibilidade, falha ou diminuição da qualidade de um serviço ou ativo de TI.

#### EXECUTANTE

Suporte de Primeiro Nível (Equipe da Central de Serviços)



### 1.3 CATEGORIZAR incidente

#### DESCRIÇÃO

Classificar o incidente de acordo com as categorias disponíveis no Sistema de Atendimento.

**Atenção:** O registro e a classificação do incidente possibilitará, em um momento posterior, a identificação dos tipos de incidentes, bem como sua frequência, auxiliando no estabelecimento de tendências (que serão utilizadas pelo processo de Gerenciamento de Problemas, por exemplo) e fornecendo subsídios essenciais para a tomada de decisão relativa à alocação de pessoal, elaboração de orçamento, introdução de melhorias nos serviços, dentre outros.

#### EXECUTANTE

Suporte de Primeiro Nível (Equipe da Central de Serviços) / Analista



### 1.4 PRIORIZAR e atribuir incidente

#### DESCRIÇÃO

- Conferir, conforme quadro abaixo, uma prioridade para cada incidente aberto, considerando a gravidade da situação e o impacto nas operações do Tribunal, o que determinará o quão rápido o incidente deve ser atendido.

NÍVEL DE PRIORIDADE	IMPACTO	CRITÉRIOS
3	Alto	Muitas Secretarias e Cartórios Eleitorais foram afetados; Usuários chave do Tribunal foram afetados; Usuários externos (parceiros, eleitores etc.) foram afetados; Usuário incapaz de desempenhar suas atividades, podendo acarretar consequências graves (perda de prazo, comprometimento de um procedimento licitatório etc.); Serviços/sistemas críticos foram afetados: ELO, SEI, sistemas/equipamentos que atendem ao plenário, durante a sessão plenária; sistemas/equipamentos relacionados às eleições, em dia de eleição etc.
2	Moderado	Uma ou mais Secretarias e Cartórios Eleitorais foram impactados; O usuário desempenha suas atividades de forma precária, podendo acarretar consequências graves com o passar do tempo; Degradação no desempenho/qualidade de sistemas ou equipamentos, podendo se agravar com o passar do tempo.



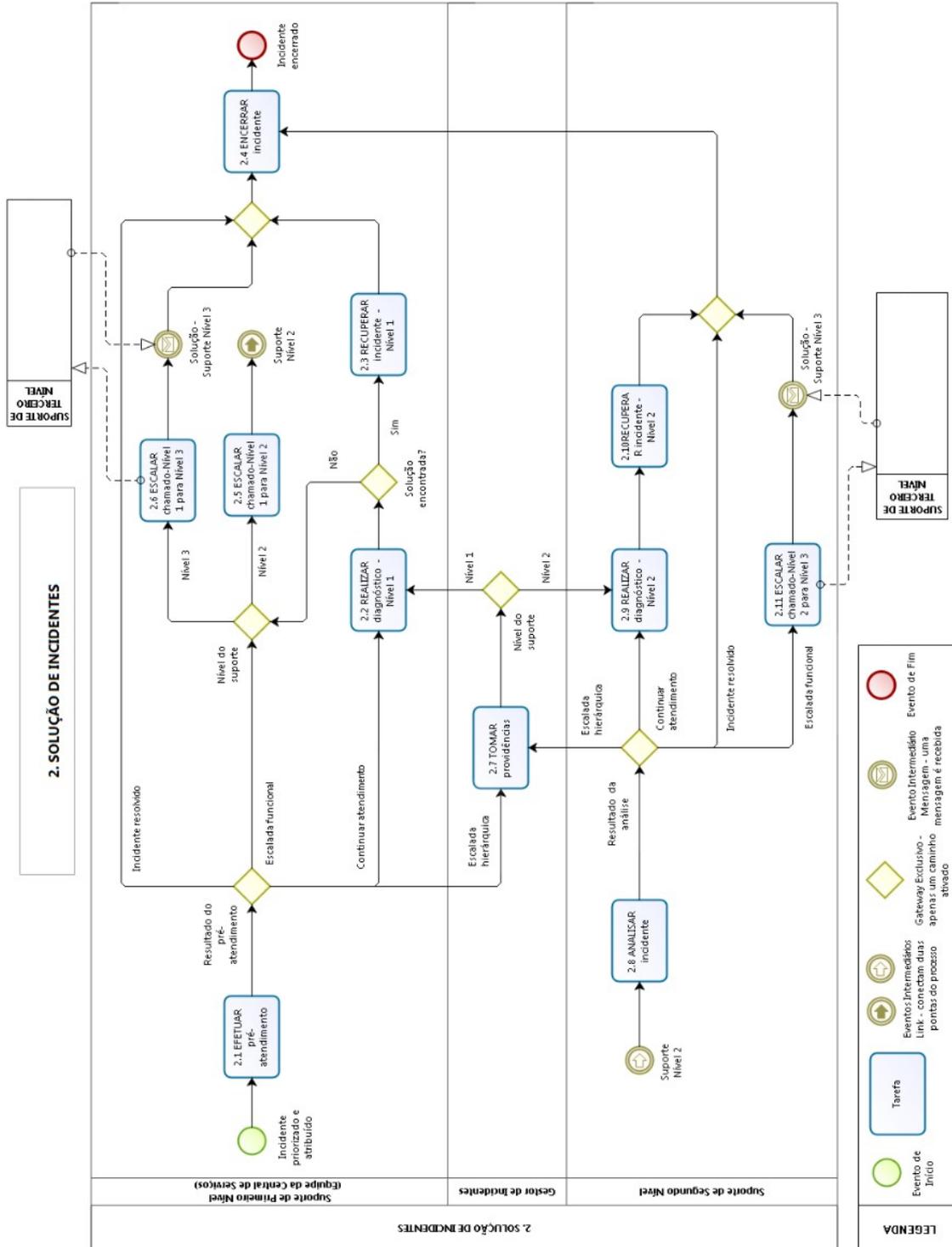
NÍVEL DE PRIORIDADE	IMPACTO	CRITÉRIOS
1	Baixo	Poucos usuários foram impactados; Usuário executa suas atividades de forma precária, mas a urgência para execução das tarefas é baixa.

- Atribuir a resolução do incidente a um ou mais integrante da equipe.

**Atenção:** A prioridade conferida a um incidente não é estática, podendo mudar de acordo com as circunstâncias. Um incidente de prioridade 1, por exemplo, com o passar do tempo pode se tornar um incidente de prioridade 3. Dessa forma, o gestor de incidentes e os analistas e técnicos da Central de Serviços devem estar atentos para as mudanças de estado dos incidentes, priorizando-os de acordo com a condição vigente.

#### **EXECUTANTE**

Suporte de Primeiro Nível (Equipe da Central de Serviços) / Analista





## 2. SOLUÇÃO DE INCIDENTES

### 2.1 EFETUAR pré-atendimento

#### DESCRIÇÃO

- Efetuar pré-atendimento preferencialmente de maneira remota (por telefone ou via ferramenta de acesso remoto), procurando identificar os sintomas e as possíveis soluções.
- O incidente pode ser resolvido de imediato, ser objeto de uma investigação mais aprofundada (continuar o atendimento), escalado hierarquicamente ou escalado para o suporte técnico de segundo nível.
- Se não for possível resolver o incidente no primeiro contato, mas houver uma perspectiva de que o atendente pode resolvê-lo, dentro do prazo acordado, sem o envolvimento de outros grupos de especialistas, o usuário deve ser informado a respeito.
- As ocorrências a seguir são exemplos que podem suscitar a realização de escalada hierárquica:
  - Quando ocorrer um incidente de natureza grave (para propósitos informativos, pelo menos);
  - Quando houver conflito entre unidades para determinar de quem é a responsabilidade pela resolução do incidente;
  - Quando a resolução do incidente tomar muito tempo ou se mostrar muito difícil.
- Registrar no chamado todas as informações relevantes sobre o incidente.

**Atenção:** O pré-atendimento realizado pelo Suporte de Primeiro Nível é de vital importância, pois o usuário pode ter registrado o chamado de maneira equivocada, ou os sintomas observados por ele podem ser fruto de um incidente local. O fato, por exemplo, de um usuário não conseguir acessar um sistema hospedado no TSE não significa, necessariamente, que o Suporte de Terceiro Nível deve ser acionado de imediato, pois a falha pode ter ocorrido no equipamento do usuário, no segmento de rede em que ele se encontra, no enlace de comunicação com o TSE, dentre outras situações que devem ser resolvidas internamente.

#### EXECUTANTE

Suporte de Primeiro Nível (Equipe da Central de Serviços) / Técnico responsável pela resolução do incidente



## 2.2 REALIZAR diagnóstico - Nível 1

### DESCRIÇÃO

- Analisar todas as informações obtidas até o momento, considerando que todas as intervenções foram devidamente registradas no chamado, a fim de reproduzir o incidente ou tentar diagnosticá-lo de forma precisa. Para tanto, deve-se seguir os passos contidos no “Modelo de Incidente”, caso exista um.
- Tratando-se de incidente novo, sugere-se a execução do seguinte roteiro:
  - Validar com o usuário as informações levantadas até o momento;
  - Compreender a ordem cronológica dos eventos;
  - Identificar possíveis eventos que possam ter desencadeado o incidente (mudanças recentes no ambiente, por exemplo);
  - Pesquisar por incidentes semelhantes ocorridos; registros em logs de eventos; bases de conhecimento internas ou de fabricantes/fornecedores; recomendações de especialistas internos e externos etc.
- Caso não se encontre uma solução para o incidente ou tenha extrapolado o prazo para atendimento, deve-se escalar o chamado para outros grupos de especialistas (suporte de segundo ou de terceiro nível).

### EXECUTANTE

Suporte de Primeiro Nível (Equipe da Central de Serviços) / Técnico responsável pela resolução do incidente

## 2.3 RECUPERAR incidente - Nível 1

### DESCRIÇÃO

- Quando uma resolução em potencial tiver sido identificada, ela deve ser aplicada e testada suficientemente, de modo a assegurar que a recuperação foi completa e que o serviço foi restabelecido de forma efetiva.
- Todos os fatos e informações relevantes do atendimento devem, então, ser registradas na ferramenta de atendimento, constituindo assim um histórico completo do chamado, para fins de consulta por outros técnicos e geração de relatórios gerenciais.
- Caso uma solução de contorno para o incidente (no caso de um incidente novo) tenha sido identificada, deve-se atualizar o respectivo Modelo de Incidente.

### EXECUTANTE

Suporte de Primeiro Nível (Equipe da Central de Serviços) / Técnico responsável pela resolução do incidente



## 2.4 ENCERRAR incidente

### DESCRIÇÃO

Confirmado o restabelecimento da operação normal do serviço, deve-se encerrar o incidente na ferramenta de atendimento, conferindo especial atenção aos seguintes pontos:

- Verificar se a categorização do incidente, realizada no início do atendimento, permanece correta. Se houver mudança na classificação, deve-se atualizar o registro do incidente de acordo;
- Certificar-se de que o registro de incidente esteja devidamente documentado, com o nível de detalhamento adequado;
- Avaliar a possibilidade do incidente voltar a acontecer e, caso necessário, tomar as medidas necessárias para evitar a recorrência ou comunicar os responsáveis para que sejam tomadas as medidas cabíveis;
- Comunicar ao usuário o fechamento do chamado e avaliar a qualidade do atendimento.

### EXECUTANTE

Suporte de Primeiro Nível (Equipe da Central de Serviços)



## 2.5 ESCALAR chamado-Nível 1 para Nível 2

### DESCRIÇÃO

- Escalar para a equipe de especialistas do Suporte de Segundo Nível.
- O incidente pode ser escalado para o Suporte de Segundo Nível nas seguintes hipóteses:
  - Caso a resolução do incidente não seja de competência do Suporte de Primeiro Nível;
  - Quando houver demora na resolução do incidente (a juízo do Gestor de Incidentes);
  - Quando não for possível encontrar uma solução para o incidente (realizadas as investigações necessárias) e for identificada a necessidade de envolvimento de especialistas do Suporte de Segundo Nível.

### EXECUTANTE

Suporte de Primeiro Nível (Equipe da Central de Serviços)



## 2.6 ESCALAR chamado-Nível 1 para Nível 3

### DESCRIÇÃO

- Escalar para a equipe de especialistas do Suporte de Terceiro Nível (TSE, fornecedores, fabricantes).
- O incidente pode ser escalado para o Suporte de Terceiro Nível nas seguintes hipóteses:
  - Caso a resolução do incidente não seja de competência do Suporte de Primeiro ou Segundo Nível;
  - Quando não for possível encontrar uma solução para o incidente (realizadas as investigações necessárias) e for identificada a necessidade de envolvimento de especialistas do terceiro nível.
- Acompanhar o chamado e registrar as providências adotadas no Sistema de Atendimento.

### EXECUTANTE

Suporte de Primeiro Nível (Equipe da Central de Serviços)

## 2.7 TOMAR providências

### DESCRIÇÃO

- Tomar providências conforme a situação que gerou a escalada hierárquica (fornecer recursos, gerenciar conflitos etc.).
- São exemplos que podem suscitar a realização de escalada hierárquica:
  - Incidente de natureza grave;
  - Conflito entre as unidades sobre a responsabilidade pela resolução do incidente;
  - Resoluções que tomam muito tempo ou se mostram muito difíceis;
  - Demora na resolução do incidente.

### EXECUTANTE

Gestor de Incidentes

## 2.8 ANALISAR incidente

### DESCRIÇÃO

- Analisar as informações obtidas até o momento a fim de reproduzir o incidente ou tentar diagnosticá-lo de forma precisa.
- O incidente pode ser resolvido de imediato, ser objeto de uma investigação mais aprofundada (continuar atendimento), escalado hierarquicamente ou escalado para o suporte técnico de terceiro nível.

### EXECUTANTE

Suporte de Segundo Nível



## 2.9 REALIZAR diagnóstico - Nível 2

### DESCRIÇÃO

- Realizar investigação mais aprofundada.
- Para tanto, sugere-se a execução do seguinte roteiro:
  - Compreender a ordem cronológica dos eventos;
  - Identificar possíveis eventos que possam ter desencadeado o incidente (mudanças recentes no ambiente, por exemplo);
  - Pesquisar por incidentes semelhantes ocorridos, registros em logs de eventos, bases de conhecimento internas ou de fabricantes/fornecedores, recomendações de especialistas internos e externos etc.

### EXECUTANTE

Suporte de Segundo Nível

## 2.10 RECUPERAR incidente - Nível 2

### DESCRIÇÃO

- Quando uma resolução em potencial tiver sido identificada, ela deve ser aplicada e testada suficientemente, de modo a assegurar que a recuperação foi completa e que o serviço foi restabelecido de forma efetiva.
- Todos os fatos e informações relevantes do atendimento devem, então, ser registradas na ferramenta de atendimento, constituindo assim um histórico completo do chamado, para fins de consulta por outros técnicos e geração de relatórios gerenciais.
- Caso uma solução de contorno para o incidente (no caso de um incidente novo) tenha sido identificada, deve-se atualizar o respectivo Modelo de Incidente.

### EXECUTANTE

Suporte de Segundo Nível



## 2.11 ESCALAR chamado-Nível 2 para Nível 3

### **DESCRIÇÃO**

- Escalar para a equipe de especialistas do Suporte de Terceiro Nível (TSE, fornecedores, fabricantes).
- O incidente pode ser escalado para o Suporte de Terceiro Nível nas seguintes hipóteses:
  - Caso a resolução do incidente não seja de competência do Suporte de Primeiro ou Segundo Nível;
  - Quando não for possível encontrar uma solução para o incidente (realizadas as investigações necessárias) e for identificada a necessidade de envolvimento de especialistas do terceiro nível.
- Acompanhar o chamado e registrar as providências adotadas no Sistema de Atendimento.

### **EXECUTANTE**

Suporte de Segundo Nível