

# PROCESSO EVENTOS DE TIC

## Processos de TIC

---

**Data:** 28/06/2019

Versão 1.2

Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná

Desembargador Adalberto Jorge Xisto Pereira

1º VICE-PRESIDENTE

Desembargador Wellington Emanuel Coimbra de Moura

2º VICE-PRESIDENTE

Desembargador José Laurindo de Souza Netto

CORREGEDOR-GERAL

Desembargador José Augusto Gomes Aniceto

CORREGEDOR

Desembargador Mario Helton Jorge

SECRETÁRIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Maria Alice de Carvalho Panizzi

SUBSECRETÁRIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Juliana Moreno Dias Paredes

SUPERVISOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Desembargador Marcelo Gobbo Dalla Dea

DIRETOR DO DEPTO. DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Nelson Joaquim Santos

EQUIPE TÉCNICA DE ELABORAÇÃO

Alexandre Sypniewski Sbalqueiro  
Alessio Roman Junior  
Aluizio Carlos Wanderley Grochocki  
Daniel Targa Dias Anastacio  
Johnatan Daniel Fromholz Lima  
Pablo Tavares  
Tatiane Luiz Gomes da Silva

COMITÊ DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (CGETIC)

Danilo Kovalechyn  
Fábio de Araújo  
Fábio Luís Bruch  
Jean Paul Bonnevialle  
Luiz Fernando Moletta Alves  
Magno Mario Bayer Filho  
Márcio Mortensen Wanderley  
Maria Esther Aguirra de Moraes  
Nelson Joaquim Santos  
Rafael Coninck Teigão  
Rolf Mertens Junior

Brasil. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Documentação de Processos de TIC / Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação. - Curitiba: TJPR, 2017. 24 p.: il.

1. Tecnologia da informação. 2. Gestão pública. 3. Administração Pública. 4. Gestão e Governança. 5. Processos de TI.

**HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES**

| <b>DOCUMENTO</b>   |  |                |       |
|--------------------|--|----------------|-------|
| <b>Descrição</b>   | Documento de Processo de TIC para o fluxo de Gerenciamento de Eventos de TIC e Cadastramento de Eventos de TIC no DTIC.                                  |                |       |
| <b>Objetivo</b>    | Este documento descreve as atividades e procedimentos adotados para o Gerenciamento de Eventos de TIC e Cadastramento de Eventos de TIC no DTIC do TJPR. |                |       |
| <b>Responsável</b> | Luís Fernando Parizotto Mormul   | <b>Divisão</b> | DIS   |
| <b>Criado em</b>   | 15/02/2017   | <b>Revisão</b> | Anual |

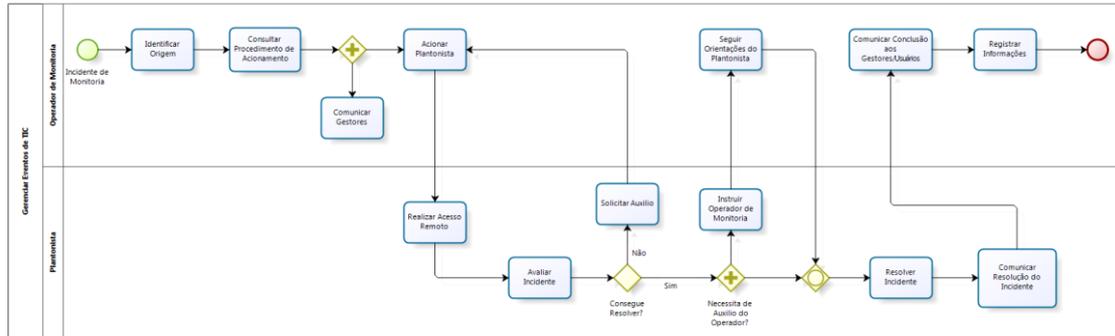
| <b>VERSIONAMENTOS</b> |            |  |   |
|-----------------------|------------|--|---|
| Versão                | Data       | Autor  | Descrição   |
| 1.0                   | 15/02/2017 | Luís Fernando Parizotto Mormul e<br>Equipe Governança de TIC | Criação e Revisão do Documento                            |
| 1.1                   | 07/02/2019 | Equipe de Governança de TIC                                  | Atualização da Cúpula Diretiva                            |
| 1.2                   | 28/06/2019 | Equipe de Governança de TIC                                  | Atualizado Logotipo TJPR conforme Resolução TJPR 227/2019 |

## Sumário

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 1      | GERENCIAR EVENTOS DE TIC .....                       | 5  |
| 1.1    | Diagrama do projeto .....                            | 5  |
| 1.2    | Descrição das atividades .....                       | 6  |
| 1.2.1  | Identificar Origem .....                             | 6  |
| 1.2.2  | Consultar Procedimento de Acionamento.....           | 7  |
| 1.2.3  | Comunicar Gestores.....                              | 8  |
| 1.2.4  | Acionar Plantonista .....                            | 9  |
| 1.2.5  | Realizar Acesso Remoto .....                         | 10 |
| 1.2.6  | Avaliar Incidente.....                               | 11 |
| 1.2.7  | Solicitar Auxílio.....                               | 12 |
| 1.2.8  | Instruir Operador de Monitoria .....                 | 13 |
| 1.2.9  | Seguir Orientações do Plantonista .....              | 14 |
| 1.2.10 | Resolver Incidente.....                              | 15 |
| 1.2.11 | Comunicar Resolução do Incidente .....               | 16 |
| 1.2.12 | Comunicar Conclusão aos Gestores/Usuários .....      | 17 |
| 1.2.13 | Registrar Informações .....                          | 18 |
| 2      | GERENCIAR EVENTOS DE TIC (CADASTRAR) .....           | 19 |
| 2.1    | Diagrama do projeto .....                            | 19 |
| 2.2    | Descrição das atividades .....                       | 20 |
| 2.2.1  | Preencher Solicitação de Monitoramento .....         | 20 |
| 2.2.2  | Implementar em ambiente de homologação .....         | 21 |
| 2.2.3  | Homologar novo monitoramento .....                   | 22 |
| 2.2.4  | Documentar e Implantar em ambiente de Produção ..... | 23 |
| 2.2.5  | Cadastrar Monitoramento.....                         | 24 |
| 2.2.6  | Comunicar Solicitante.....                           | 25 |
| 2.2.7  | Identificar Origem .....                             | 26 |
| 2.2.8  | Consultar Procedimento de Acionamento.....           | 27 |
| 2.2.9  | Comunicar Gestores.....                              | 28 |
| 2.2.10 | Acionar Plantonista .....                            | 29 |
| 2.2.11 | Realizar Acesso Remoto .....                         | 30 |
| 2.2.12 | Avaliar Incidente.....                               | 31 |
| 2.2.13 | Solicitar Auxílio .....                              | 32 |
| 2.2.14 | Instruir Operador de Monitoria .....                 | 33 |
| 2.2.15 | Seguir Orientações do Plantonista .....              | 34 |
| 2.2.16 | Resolver Incidente.....                              | 35 |
| 2.2.17 | Comunicar Resolução do Incidente .....               | 36 |
| 2.2.18 | Comunicar Conclusão aos Gestores/Usuários .....      | 37 |
| 2.2.19 | Registrar Informações .....                          | 38 |

# 1 GERENCIAR EVENTOS DE TIC

## 1.1 Diagrama do projeto



## 1.2 Descrição das atividades

### 1.2.1 Identificar Origem

#### Objetivo:

- Identificar a origem do incidente que surgiu.

#### Entradas:

- Alarme automatizado surgido nas ferramentas de monitoria.
- Mensagem enviada pelo gestor do DTIC ou de alguma divisão do DTIC no WhatsApp dos grupos criados pela equipe de monitoria.
- E-mail para [inframonitoria@tjpr.jus.br](mailto:inframonitoria@tjpr.jus.br).

#### Descrição das Atividades:

- O processo de monitoramento divide-se em observação e atuação. O operador de monitoramento durante sua escala de trabalho observa constantemente a situação da infraestrutura de TIC. Quando um alarme é disparado o operador atua para que o incidente ou problema ocorrido seja resolvido o mais brevemente possível pelos plantonistas responsáveis pela solução, que são acionados pelos operadores.
- Deve-se identificar a origem do incidente que surgiu, pois, a atuação em passos seguintes difere de acordo com a fonte do alarme ou incidente.

#### Saídas:

- Origem do incidente identificada.

### 1.2.2 Consultar Procedimento de Acionamento

#### Objetivo:

- Verificar qual procedimento de acionamento deve ser adotado.

#### Entradas:

- Origem do incidente identificada.

#### Descrição das Atividades:

- Após identificar a ocorrência, o operador inicia a atuação buscando informações mais específicas sobre o problema.
- Para demandas geradas automaticamente, o catálogo de alarmes possui todas as informações necessárias para acionamento dos plantonistas.
- Para demandas geradas manualmente, se necessário, o operador de monitoria pode questionar o gestor que informou a demanda para ter mais informações.
- Imprevistos e exceções podem ser consultadas na base de conhecimento da equipe, ou também solicitar informações ao gestor da Monitoria ou gestor da DIS.

#### Saídas:

- Informações sobre como o operador de monitoria deve atuar para acionar os plantonistas que podem resolver o incidente.

### 1.2.3 Comunicar Gestores

**Objetivo:**

- Avisar aos gestores sobre incidentes mais críticos.

**Entradas:**

- Criticidade do incidente identificada;
- Plantonista acionado para resolver o incidente que surgiu.

**Descrição das Atividades:**

- Se o problema for muito crítico, é necessário avisar ao gestor da DIS e ao gestor do DTIC o surgimento do incidente.

**Saídas:**

- Gestores da DIS e/ou DTIC avisados sobre o incidente.

#### 1.2.4 Acionar Plantonista

**Objetivo:**

- Acionar a pessoa de plantão que pode resolver o incidente.

**Entradas:**

- Informações sobre como o operador de monitoria deve atuar para acionar os plantonistas que podem resolver o incidente.

**Descrição das Atividades:**

- Após identificar a criticidade da demanda, o operador sabe se é necessário apenas comunicar por e-mail o (s) especialista (s) responsável (eis) pelo equipamento ou serviço, ou se é necessário acionamento por telefone quando se tratam de demandas mais críticas.

**Saídas:**

- Plantonista acionado para resolver o incidente que surgiu.

### 1.2.5 Realizar Acesso Remoto

**Objetivo:**

- Acessar a rede privada do TJPR para resolver um incidente.

**Entradas:**

- Criticidade do incidente identificada;
- Plantonista acionado para resolver o incidente que surgiu.

**Descrição das Atividades:**

- Para que o plantonista consiga solucionar o incidente, ele deve realizar acesso remoto na rede privada do TJPR, para acessar os equipamentos relacionados ao incidente. Se estiver tendo dificuldades, pode solicitar apoio ao operador de monitoria que, se verificado problema no acesso remoto, pode acionar outros plantonistas para verificar o acesso remoto.

**Saídas:**

- Acesso remoto realizado para o plantonista solucionar o incidente.

### 1.2.6 Avaliar Incidente

**Objetivo:**

- Realizar avaliação do incidente.

**Entradas:**

- Acesso remoto realizado para o plantonista solucionar o incidente.

**Descrição das Atividades:**

- Após o plantonista conseguir acesso ele deve avaliar o incidente e comunicar ao operador de monitoria uma estimativa de tempo para solução do incidente.

**Saídas:**

- Incidente avaliado.

### 1.2.7 Solicitar Auxílio

**Objetivo:**

- Solicitar apoio ao operador de monitoria.

**Entradas:**

- Solicitação de auxílio do plantonista.

**Descrição das Atividades:**

- O operador de monitoria deve estar disponível e comunicável ao plantonista para prestar apoio durante a solução do incidente.

**Saídas:**

- Auxílio solicitado.

### 1.2.8 Instruir Operador de Monitoria

**Objetivo:**

- Passar instruções ao operador de monitoria para apoio.

**Entradas:**

- Instruções do plantonista.

**Descrição das Atividades:**

- O plantonista deve instruir o operador de monitoria se precisar de qualquer atividade de apoio para solução do incidente.

**Saídas:**

- Instruções recebidas pelo operador de monitoria.

### 1.2.9 Seguir Orientações do Plantonista

**Objetivo:**

- Executar as instruções informadas pelo plantonista.

**Entradas:**

- Instruções do plantonista.

**Descrição das Atividades:**

- Se o plantonista solicitar, o operador de monitoria deve executar as orientações do plantonista para auxiliar na solução do incidente.

**Saídas:**

- Orientações executadas.

### 1.2.10 Resolver Incidente

**Objetivo:**

- Executar ações para resolver o incidente.

**Entradas:**

- Plantonista acionado para resolver o incidente que surgiu.

**Descrição das Atividades:**

- O plantonista deve executar ações para solucionar o incidente.

**Saídas:**

- Ações de solução do incidente executadas.

### 1.2.11 Comunicar Resolução do Incidente

**Objetivo:**

- Comunicar ao operador de monitoria que o incidente foi resolvido.

**Entradas:**

- Confirmação pelo plantonista de que o incidente foi solucionado.

**Descrição das Atividades:**

- Após solucionado o incidente, o plantonista deve comunicar ao operador de monitoria que foi resolvido.

**Saídas:**

- Operador de monitoria comunicado sobre a solução do incidente.

### 1.2.12 Comunicar Conclusão aos Gestores/Usuários

**Objetivo:**

- Comunicar aos gestores ou usuário que comunicou o incidente que o incidente está resolvido.

**Entradas:**

- Operador de monitoria comunicado sobre a solução do incidente.

**Descrição das Atividades:**

- Se o problema for muito crítico, é necessário avisar ao gestor da DIS e ao gestor do DTIC que o incidente foi resolvido.

**Saídas:**

- Gestor da DIS e/ou DTIC avisado sobre a solução do incidente.

### 1.2.13 Registrar Informações

**Objetivo:**

- Registrar no sistema de gestão da equipe as informações sobre o incidente e a solução.

**Entradas:**

- Informações fornecidas pelo plantonista sobre a solução do incidente.

**Descrição das Atividades:**

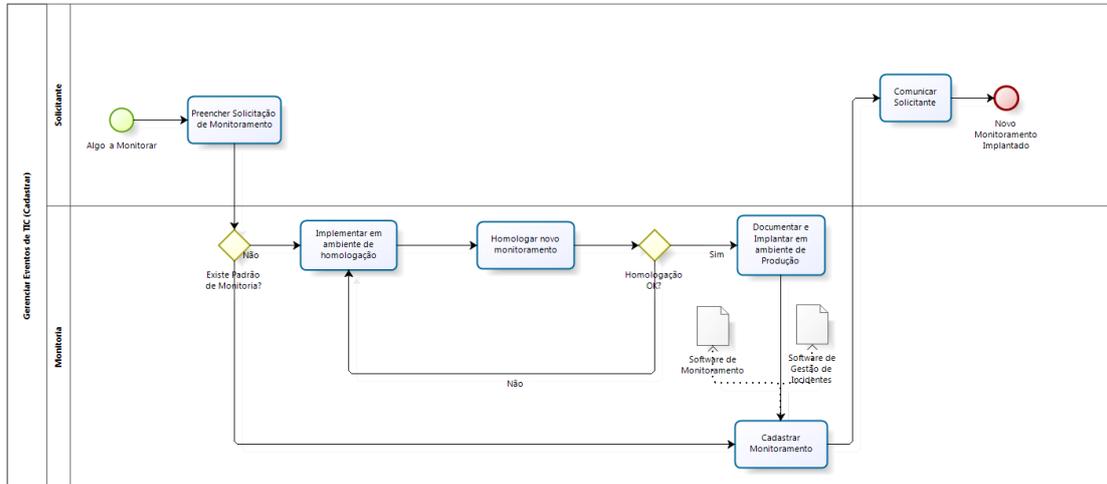
- Após solução do problema, o chamado é encerrado. Durante todo fluxo do processo, cada etapa deve ser registrada no sistema Ares e na base de conhecimento da equipe.

**Saídas:**

- Informações registradas nas ferramentas de monitoria.

## 2 GERENCIAR EVENTOS DE TIC (CADASTRAR)

### 2.1 Diagrama do projeto



## 2.2 Descrição das atividades

### 2.2.1 Preencher Solicitação de Monitoramento

**Objetivo:**

- Iniciar solicitação de novo padrão de monitoramento.

**Entradas:**

- Informações geradas pela equipe solicitante, comunicadas ao gestor da equipe de monitoria.

**Descrição das Atividades:**

- O processo de gestão de monitoramento é iniciado quando alguma equipe do DTIC solicita à equipe DIS-Infra Monitoria o monitoramento de algum servidor, aplicação ou equipamento de rede. As solicitações podem ser feitas através das seguintes ferramentas:
  - Sistema JIRA.
  - E-mail.
- A primeira atividade consiste em identificar se já existe um padrão de monitoramento criado nas ferramentas para atender à demanda, ou se é um novo tipo de monitoramento;
- Se a demanda consiste de um novo tipo de monitoramento, é feito um estudo em conjunto com a equipe solicitante para que seja implementado um novo padrão de monitoramento nas ferramentas;
- No estudo, são definidos os requisitos que o monitoramento deve atender:
  - Quais informações especificamente devem ser consultadas;
  - Quais modos de coleta para cada informação;
  - Quais as necessidades de gráficos e telas customizadas (reúnem vários gráficos e coletas);
  - Que alarmes devem ser gerados com as respectivas fórmulas de cálculo;
  - Quais implementações devem ser realizadas pela equipe solicitante para tratamento e envio de informações.

**Saídas:**

- Informações geradas pelo gestor da equipe de monitoria sobre a solicitação, comunicadas para a equipe solicitante.

**2.2.2 Implementar em ambiente de homologação**

**Objetivo:**

- Implantar na prática o novo padrão de monitoramento solicitado em ambiente que possibilite testes.

**Entradas:**

- Informações geradas pelo gestor da equipe de monitoria sobre a solicitação, comunicadas para a equipe solicitante.

**Descrição das Atividades:**

- A implementação de homologação é feita em ambiente de testes e os resultados são homologados com a equipe solicitante.

**Saídas:**

- Monitoramento implantado em ambiente de testes, para avaliação da equipe solicitante.

### 2.2.3 Homologar novo monitoramento

**Objetivo:**

- Validar o novo padrão de monitoramento com os solicitantes.

**Entradas:**

- Monitoramento implantado em ambiente de testes, para avaliação da equipe solicitante.

**Descrição das Atividades:**

- Após homologado, é implantado o novo tipo de monitoramento no ambiente de produção e assim, quando novas solicitações para o mesmo tipo de servidor, aplicação ou equipamento de rede surgirem, já existe um padrão homologado.

**Saídas:**

- Monitoramento homologado em ambiente de testes pela equipe solicitante.

#### 2.2.4 Documentar e Implantar em ambiente de Produção

**Objetivo:**

- Documentar e disponibilizar o novo padrão de monitoramento em ambiente de produção.

**Entradas:**

- Monitoramento homologado em ambiente de testes pela equipe solicitante.

**Descrição das Atividades:**

- Inserir na base de conhecimento da equipe Infra Monitoria as informações relativas ao novo padrão de monitoramento, para quando surgirem novas solicitações para monitorar equipamentos ou serviços que utilizarão o mesmo padrão de monitoramento. Também, inserir no ambiente produção de monitoramento o novo padrão criado.

**Saídas:**

- Informações documentadas na base de conhecimento da equipe de monitoria;
- Novo padrão de monitoramento disponível em produção.

### 2.2.5 Cadastrar Monitoramento

**Objetivo:**

- Incluir nas ferramentas de monitoria os equipamentos ou serviços a serem monitorados com o novo padrão criado.

**Entradas:**

- Informações documentadas na base de conhecimento da equipe de monitoria;
- Novo padrão de monitoramento disponível em produção.

**Descrição das Atividades:**

- Cadastrar nas ferramentas de monitoramento do ambiente produção os equipamentos ou serviços solicitados, vinculados ao novo padrão criado, habilitando as coletas de informações relacionadas e catalogando todos os procedimentos que os operadores de monitoria irão executar para cada possível alarme.

**Saídas:**

- Monitoramento do equipamento ou serviço implantado em ambiente produção.

### 2.2.6 Comunicar Solicitante

**Objetivo:**

- Comunicar conclusão da implantação aos solicitantes.

**Entradas:**

- Monitoramento do equipamento ou serviço implantado em ambiente produção.

**Descrição das Atividades:**

- Comunicar formalmente os solicitantes que o monitoramento solicitado está implantado em ambiente produção, informando o modo como os alarmes foram catalogados para os procedimentos dos operadores de monitoria.

**Saídas:**

- Equipe solicitante comunicada sobre a implantação.

### 2.2.7 Identificar Origem

#### Objetivo:

- Identificar a origem do incidente que surgiu.

#### Entradas:

- Alarme automatizado surgido nas ferramentas de monitoria;
- Mensagem enviada pelo gestor do DTIC ou de alguma divisão do DTIC no WhatsApp dos grupos criados pela equipe de monitoria;
- E-mail para [inframonitoria@tjpr.jus.br](mailto:inframonitoria@tjpr.jus.br).

#### Descrição das Atividades:

- O processo de monitoramento divide-se em observação e atuação. O operador de monitoramento durante sua escala de trabalho observa constantemente a situação da infraestrutura de TIC. Quando um alarme é disparado o operador atua para que o incidente ou problema ocorrido seja resolvido o mais brevemente possível pelos plantonistas responsáveis pela solução, que são acionados pelos operadores;
- Deve-se identificar a origem do incidente que surgiu, pois, a atuação em passos seguintes difere de acordo com a fonte do alarme ou incidente.

#### Saídas:

- Origem do incidente identificada.

### 2.2.8 Consultar Procedimento de Acionamento

#### Objetivo:

- Verificar qual procedimento de acionamento deve ser adotado.

#### Entradas:

- Origem do incidente identificada.

#### Descrição das Atividades:

- Após identificar a ocorrência, o operador inicia a atuação buscando informações mais específicas sobre o problema;
- Para demandas geradas automaticamente, o catálogo de alarmes possui todas as informações necessárias para acionamento dos plantonistas;
- Para demandas geradas manualmente, se necessário, o operador de monitoria pode questionar o gestor que informou a demanda para ter mais informações;
- Imprevistos e exceções podem ser consultadas na base de conhecimento da equipe, ou também solicitar informações ao gestor da Monitoria ou gestor da DIS.

#### Saídas:

- Informações sobre como o operador de monitoria deve atuar para acionar os plantonistas que podem resolver o incidente.

### 2.2.9 Comunicar Gestores

**Objetivo:**

- Avisar aos gestores sobre incidentes mais críticos.

**Entradas:**

- Criticidade do incidente identificada;
- Plantonista acionado para resolver o incidente que surgiu.

**Descrição das Atividades:**

- Se o problema for muito crítico, é necessário avisar ao gestor da DIS e ao gestor do DTIC o surgimento do incidente.

**Saídas:**

- Gestores da DIS e/ou DTIC avisados sobre o incidente.

### 2.2.10 Acionar Plantonista

**Objetivo:**

- Acionar a pessoa de plantão que pode resolver o incidente.

**Entradas:**

- Informações sobre como o operador de monitoria deve atuar para acionar os plantonistas que podem resolver o incidente.

**Descrição das Atividades:**

- Após identificar a criticidade da demanda, o operador sabe se é necessário apenas comunicar por e-mail o (s) especialista (s) responsável (eis) pelo equipamento ou serviço, ou se é necessário acionamento por telefone quando se tratam de demandas mais críticas.

**Saídas:**

- Plantonista acionado para resolver o incidente que surgiu.

### 2.2.11 Realizar Acesso Remoto

**Objetivo:**

- Acessar a rede privada do TJPR para resolver um incidente.

**Entradas:**

- Criticidade do incidente identificada;
- Plantonista acionado para resolver o incidente que surgiu.

**Descrição das Atividades:**

- Para que o plantonista consiga solucionar o incidente, ele deve realizar acesso remoto na rede privada do TJPR, para acessar os equipamentos relacionados ao incidente. Se estiver tendo dificuldades, pode solicitar apoio ao operador de monitoria que, se verificado problema no acesso remoto, pode acionar outros plantonistas para verificar o acesso remoto.

**Saídas:**

- Acesso remoto realizado para o plantonista solucionar o incidente.

### 2.2.12 Avaliar Incidente

**Objetivo:**

- Realizar avaliação do incidente.

**Entradas:**

- Acesso remoto realizado para o plantonista solucionar o incidente.

**Descrição das Atividades:**

- Após o plantonista conseguir acesso ele deve avaliar o incidente e comunicar ao operador de monitoria uma estimativa de tempo para solução do incidente.

**Saídas:**

- Incidente avaliado.

### 2.2.13 Solicitar Auxílio

**Objetivo:**

- Solicitar apoio ao operador de monitoria.

**Entradas:**

- Solicitação de auxílio do plantonista.

**Descrição das Atividades:**

- O operador de monitoria deve estar disponível e comunicável ao plantonista para prestar apoio durante a solução do incidente.

**Saídas:**

- Auxílio solicitado

### 2.2.14 Instruir Operador de Monitoria

**Objetivo:**

- Passar instruções ao operador de monitoria para apoio.

**Entradas:**

- Instruções do plantonista.

**Descrição das Atividades:**

- O plantonista deve instruir o operador de monitoria se precisar de qualquer atividade de apoio para solução do incidente.

**Saídas:**

- Instruções recebidas pelo operador de monitoria.

### 2.2.15 Seguir Orientações do Plantonista

**Objetivo:**

- Executar as instruções informadas pelo plantonista.

**Entradas:**

- Instruções do plantonista.

**Descrição das Atividades:**

- Se o plantonista solicitar, o operador de monitoria deve executar as orientações do plantonista para auxiliar na solução do incidente.

**Saídas:**

- Orientações executadas.

### 2.2.16 Resolver Incidente

**Objetivo:**

- Executar ações para resolver o incidente.

**Entradas:**

- Plantonista acionado para resolver o incidente que surgiu.

**Descrição das Atividades:**

- O plantonista deve executar ações para solucionar o incidente.

**Saídas:**

- Ações de solução do incidente executadas.

### 2.2.17 Comunicar Resolução do Incidente

**Objetivo:**

- Comunicar ao operador de monitoria que o incidente foi resolvido.

**Entradas:**

- Confirmação pelo plantonista de que o incidente foi solucionado.

**Descrição das Atividades:**

- Após solucionado o incidente, o plantonista deve comunicar ao operador de monitoria que foi resolvido.

**Saídas:**

- Operador de monitoria comunicado sobre a solução do incidente.

## 2.2.18 Comunicar Conclusão aos Gestores/Usuários

### Objetivo:

- Comunicar aos gestores ou usuário que comunicou o incidente que o incidente está resolvido.

### Entradas:

- Operador de monitoria comunicado sobre a solução do incidente.

### Descrição das Atividades:

- Se o problema for muito crítico, é necessário avisar ao gestor da DIS e ao gestor do DTIC que o incidente foi resolvido.

### Saídas:

- Gestor da DIS e/ou DTIC avisado sobre a solução do incidente.

### 2.2.19 Registrar Informações

**Objetivo:**

- Registrar no sistema de gestão da equipe as informações sobre o incidente e a solução.

**Entradas:**

- Informações fornecidas pelo plantonista sobre a solução do incidente.

**Descrição das Atividades:**

- Após solução do problema, o chamado é encerrado. Durante todo fluxo do processo, cada etapa deve ser registrada no sistema Ares e na base de conhecimento da equipe.

**Saídas:**

- Informações registradas nas ferramentas de monitoria.