



PREFEITURA DE  
**MARICÁ**



PROJETO ITIL

PROCESSO LÓGICO: GERENCIAMENTO  
DE INCIDENTES



## Sumário

<b>1. HISTÓRICO DE REVISÕES.....</b>	<b>3</b>
<b>2. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. OBJETIVO DO GERENCIAMENTO DE INCIDENTES .....</b>	<b>4</b>
<b>4. INTERFACES DO GERENCIAMENTO DE INCIDENTES .....</b>	<b>5</b>
<b>5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>6</b>
<b>5.1 Dono do Processo (DP).....</b>	<b>6</b>
<b>5.2 Gestor de Incidentes (GI).....</b>	<b>7</b>
<b>5.3 Analista de Central de Serviços (ACS).....</b>	<b>9</b>
<b>5.4 Analista de Área Solucionadora-Especialistas (AAS).....</b>	<b>10</b>
<b>6. MAPA DO PROCESSO .....</b>	<b>12</b>
<b>6.1. Descrição das atividades por papel .....</b>	<b>13</b>
<b>7. POLÍTICAS E PLANOS .....</b>	<b>14</b>
<b>7.1. Política de Conformidade do Processo .....</b>	<b>14</b>
<b>7.2. Política de Definição do Processo de Gerenciamento de Incidentes .....</b>	<b>15</b>
<b>7.3. Política de Comunicação, Registro e Resolução .....</b>	<b>15</b>
<b>7.4. Política de encerramento unilateral de incidentes.....</b>	<b>16</b>
<b>7.5. Política de resolução e encerramento do registro.....</b>	<b>17</b>
<b>7.6. Política de incidente grave.....</b>	<b>17</b>
<b>8. INDICADORES DO PROCESSO – KPIs .....</b>	<b>19</b>
<b>8.1 Indicadores Chave do Processo (<i>Key Process Indicators</i> – KPIs).....</b>	<b>20</b>

## 1. HISTÓRICO DE REVISÕES

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Responsável</b>
17/12/2021	1.0	Versão inicial do documento	Plano Consultoria
12/04/2023	1.1	Revisão: Layout e validação do conteúdo pertinente a estrutura atual da PMM	Mayra da Silva Souza
24/05/2023	1.2	Revisão: Layout e atualização da nomenclatura da subsecretaria conforme o decreto nº884/2022 e publicação no JOM 1346 17/08/2022.	Mayra da Silva Souza
30/10/2023	1.3	Revisão: Layout	Mayra da Silva Souza

## 2. APRESENTAÇÃO

Este documento tem como objetivo ser o guia geral da prática Gerenciamento de Incidentes. Este documento é destinado a todas as áreas que suportam os serviços de TI.

# GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

## 3. OBJETIVO DO GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

Prover ao usuário a rápida restauração dos serviços, de acordo com a priorização definida, por meio de uma forma de trabalho estruturada e documentada, assegurando que a qualidade e a disponibilidade dos serviços sejam mantidas no melhor nível que possa proporcionar.

Adicionalmente, prover melhor uso dos recursos, melhor visibilidade da qualidade de serviços por parte do usuário final, e um ambiente de serviços mais confiável do ponto de vista dos usuários e clientes de TI.

A resposta efetiva e em tempo adequado a dúvidas e problemas dos usuários de TI requer uma central de serviço e processos de Gerenciamento de Incidentes bem projetados e implementados. Esse processo orienta a central de serviços para o tratamento de incidentes, incluindo registro, encaminhamento, análise de tendências, análise de causa-raiz e resolução. Os benefícios ao negócio incluem aumento de produtividade por meio de resolução rápida dos chamados dos usuários. Complementarmente, as áreas de negócio podem tratar as causas-raiz (como treinamento deficiente de usuário), através de relatórios efetivos. (Fonte: Modelo COBIT)

## 4. INTERFACES DO GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

O processo de Gerenciamento de Incidentes se relaciona com os processos de:

- Gerenciamento de Configuração para identificar os itens de configuração envolvidos nas falhas;
- Gerenciamento de Problemas, alimentando este processo com informações de tendências de incidentes para o registro de problemas;
- Gerenciamento de Conhecimento, consumindo a base de conhecimento para a resolução dos incidentes;
- Gerenciamento de Mudanças para abertura de mudanças que venham a resolver incidentes;
- Gerenciamento de Liberações, que visam implantar soluções para os incidentes que necessitam de mudanças implementadas;
- Gerenciamento de Nível de Serviços, que regem as prioridades e os tempos em que os incidentes precisam ser solucionados para suportar o negócio adequadamente;
- Gerenciamento do Catálogo de Serviços, onde estão definidas as características dos serviços.

## 5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

### 5.1 Dono do Processo (DP)

**Descrição:**

O Dono do Processo é o responsável para que o processo esteja sendo executado dentro do que foi estabelecido e que este esteja alcançando o(s) objetivo(s).

É recomendado que o Dono do Processo possua uma certa influência dentro da organização para que possa garantir que seu processo seja executado.

**Responsabilidade:**

- Desenhar Modelos de Incidentes e fluxo de trabalho para tratamento de incidentes;
- Trabalhar junto com outros donos de processo para garantir que uma abordagem integrada esteja sendo adotada para o gerenciamento de incidentes;
- Documentar e divulgar o processo;
- Definir os Principais Indicadores de Desempenho (KPIs);
- Melhorar a eficiência e eficácia do processo;
- Fornecer entradas para o Plano de Melhoria do Serviço;
- Garantir que toda a equipe tenha recebido o treinamento necessário sobre o processo; e
- Garantir que o processo seja regularmente revisado e reexaminado.

## 5.2 Gestor de Incidentes (GI)

### Descrição:

O Gestor de Incidentes é o responsável pelo processo de Gestão de Incidentes, bem como a tomada de decisões para melhoria do ambiente.

É recomendado que o Gestor de Incidentes seja único para toda a organização.

### Responsabilidades:

- Garantir a efetiva coordenação das atividades de recuperação dos serviços providos aos clientes/usuários (dentro do escopo e ANS contratado – quando houver), através do primeiro nível de atendimento, e da utilização das áreas solucionadoras da STSI;
- Garantir a qualidade de atendimento, comunicação e relacionamento entre as áreas envolvidas na resolução dos incidentes;
- Rever periodicamente o cumprimento dos níveis de serviços acordados (quando houver);
- Liderar a equipe de analistas (da Central de Serviços e Áreas Solucionadoras) e supervisor(es), suportando-os sempre em casos não previstos nos processos, políticas, scripts, procedimentos e/ou documentações em geral;
- Adequar os níveis de desempenho, capacitação, quantidade e os perfis dos profissionais da equipe que compõem o Gerenciamento de Incidentes, fazendo ajustes sempre que julgar necessário;
- Garantir o relacionamento e o entendimento, juntamente com as áreas solucionadoras e a função de Gestor de Problemas;
- Servir de interface constante com as áreas internas da STSI.

Além disso, é imprescindível sua colaboração no processo de melhoria contínua de relacionamento com os clientes/usuários, provendo feedbacks constantes sobre as atividades sob sua responsabilidade;

- Garantir a total utilização dos processos, scripts e procedimentos definidos para o Gerenciamento de Incidentes, bem como o cumprimento de todas as políticas estabelecidas;
- Rever constantemente, incrementando, eliminando, alterando e adequando o processo, os procedimentos e as políticas definidos como responsabilidade do Gerenciamento de Incidentes e apresentar sugestões para outras áreas, garantindo sua aderência a forma de trabalhar, buscando sempre atender às necessidades dos clientes/usuários;
- Manter a equipe sempre informada e atualizada sobre as mudanças no processo, nos procedimentos, nos acordos de nível de serviço;
- Garantir que sempre sejam corrigidos os problemas de endereçamento e garantir a resolução dos incidentes antes que o tempo máximo estabelecido no ANS seja ultrapassado (quando houver);
- Coordenar e acompanhar os incidentes de urgência máxima, ou seja, os que trazem um impacto significativo nos negócios e/ou na organização dos clientes;
- Garantir que relatórios técnicos e gerenciais sejam estabelecidos;
- Realizar as medidas e auditorias necessárias à melhoria dos serviços prestados pelo Gerenciamento de Incidentes aos clientes.

### 5.3 Analista de Central de Serviços (ACS)

**Descrição:**

Exercer o papel de ponto único de contato entre a STSI e o usuário, realizando o primeiro atendimento e atuando de acordo com os procedimentos documentados.

O Analista de Central de Serviços tem uma função muito importante no Gerenciamento de Incidentes, pois por ele ser a interface com o usuário, acaba se tornando a “vitrine” do Gerenciamento de Incidentes, sendo necessárias pessoas com um perfil de relacionamento, com conhecimento de tecnologia e que entenda as necessidades de negócio da STSI.

**Responsabilidade:**

- Possuir conhecimento de tecnologia de maneira geral, de modo a categorizar e direcionar os incidentes de maneira correta;
- Estar ciente das necessidades das áreas de negócio da STSI, para correta priorização dos incidentes;
- Conhecer as áreas de tecnologia para correto direcionamento dos incidentes implicando em maior agilidade;
- Garantir o recebimento dos incidentes, o seu registro formal na ferramenta de suporte aos processos e o atendimento dos incidentes dentro dos tempos limites acordados no contrato (repassados pelo Gestor de Incidentes, quando houver);
- Seguir sempre o processo, as políticas e os procedimentos estabelecidos no encaminhamento da resolução dos incidentes, desde o seu recebimento até o seu fechamento;
- Realizar prontamente a escalação ou direcionamento dos incidentes para as áreas responsáveis de forma a não causar impacto no tempo de resposta/solução ao usuário;
- Procurar sempre a satisfação dos clientes/usuários primando pela cortesia no atendimento e garantindo o encaminhamento dos incidentes;

- Solicitar apoio do Supervisor sempre que necessitar ou encontrar uma situação não prevista no processo ou documentação disponibilizada, e sempre que houver um problema ou dúvida na definição da prioridade dos incidentes;
- Notificar os usuários em relação a serviços indisponíveis, informando sempre que possível a previsão de retorno do mesmo;
- Maximizar a utilização dos recursos disponíveis como a base de conhecimento/procedimentos definidos;
- Alertar o Gestor de Incidentes sempre que notar uma necessidade de melhoria no processo de Gestão de Incidentes;
- Alertar sempre o Gestor de Incidentes sobre o recebimento de incidentes de prioridade máxima que tem um impacto significativo nos negócios.

#### **5.4 Analista de Área Solucionadora – Especialistas (AAS)**

**Descrição:**

Realizar atendimento de áreas de especialidade para solucionar incidentes que exigem um conhecimento mais específico.

Os especialistas não trabalham somente orientados a procedimentos, mas também orientados a sua própria experiência/conhecimento.

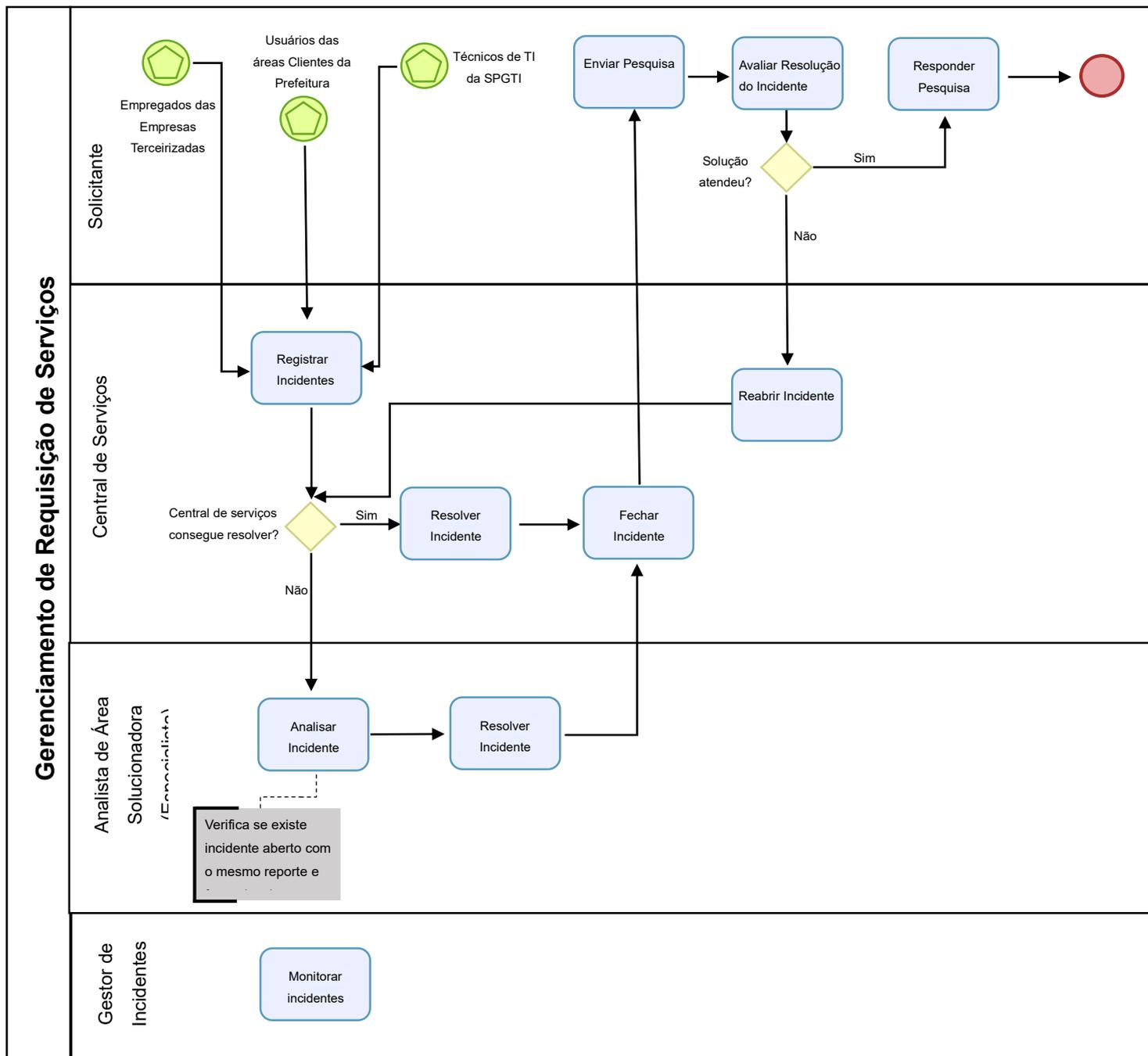
**Responsabilidades:**

- Garantir o atendimento dos incidentes dentro dos tempos limites definidos (repassados pelo Gestor de Incidentes, quando houver);
- Seguir sempre o processo, as políticas e os procedimentos estabelecidos no encaminhamento da resolução dos incidentes, desde o seu recebimento (normalmente incidentes direcionados pelos analistas de Central de Serviços) até o seu fechamento;
- Documentar todos os passos do incidente nos campos específicos da ferramenta, bem como a sua resolução;

- Realizar prontamente a escalação ou direcionamento (quando necessário) dos incidentes para outras áreas responsáveis de forma a não causar impacto no tempo de resposta/solução ao usuário;
- Solicitar apoio do Supervisor do Gerenciamento de Incidentes sempre que necessitar ou encontrar uma situação não prevista no processo/documentação disponibilizada, e sempre que houver uma dúvida na definição da prioridade dos incidentes;
- Maximizar a utilização dos recursos disponíveis como a base de conhecimento e nos procedimentos definidos;
- Alertar o Gestor de Incidentes da sua área sempre que notar uma necessidade de melhoria nos processos do Gerenciamento de Incidentes;
- Alertar sempre o Gestor de Incidentes sobre o recebimento de incidentes de prioridade máxima que tem um impacto significativo nos negócios.

É altamente recomendável que a STSI faça e publique por meio, por exemplo - da própria intranet e/ou portaria interna, dentre outros meios - os servidores/colaboradores que irão exercer a função de cada papel. Destacamos aqui, principalmente, os papéis de Dono do Processo (DP) e Gestor de Incidentes (GI), os quais são atribuídos a um único profissional, onde não necessariamente a mesma pessoa exercerá os 2 papéis relatados acima (DP e GI). Os outros 2 papéis – Analista da Central de Serviço (ACS) e Analista de Área Solucionadora – Especialistas (AAS) poderão ser 1 (uma) ou mais áreas internas da STSI que poderão assumir esses papéis.

## 6. MAPA DO PROCESSO



## 6.1. Descrição das atividades por papel

### 01 – SOLICITANTE

#### Descrição:

- O Solicitante mediante um incidente ocorrido, reporta-o para atendimento (Abertura de Chamado na Central de Serviços).
- Quando o chamado é solucionado, é enviado ao solicitante uma pesquisa de avaliação. O incidente é encerrado após 8 horas úteis como sem resposta caso não se tenha um retorno.

### 02 – ANALISTA DA CENTRAL DE SERVIÇOS

#### Descrição:

- Caso o Analista da Central de Serviços consiga resolver o incidente, ele registra a solução e solicita ao solicitante para que responda a pesquisa.
- Caso contrário, o Analista da Central de Serviços envia o incidente para os Analistas de Área Solucionadora – Especialistas.
- Caso o incidente não tenha sido resolvido satisfatoriamente, o mesmo deverá ser reaberto, registrando o motivo pelo qual está sendo realizada a reabertura, para que possa então ser reencaminhado para o grupo correto.

### 03 – ANALISTA DE ÁREA SOLUCIONADORA - ESPECIALISTAS

#### Descrição:

- Os especialistas avaliam o incidente e verificam se já existe algum outro incidente aberto com o mesmo reporte.
  - Caso exista, é feita a vinculação deste incidente com o incidente que foi aberto primeiro (incidente pai).
- Os especialistas estudam e aplicam a correção (que pode ser uma solução de contorno – de caráter temporário – ou uma solução definitiva).
- Verificam se realmente o(s) incidente(s) foi(ram) resolvido(s).

- Se foi(ram) resolvido(s), é anotada a solução e enviado ao solicitante uma pesquisa de avaliação. O incidente só é encerrado após a resposta da pesquisa.

*\* Obs: No caso de serem incidentes vinculados, a solução aplicada ao incidente pai irá ser refletida em todos os incidentes vinculados (filhos).*

- Caso o(s) incidente(s) não tenha(m) sido resolvido(s), é feita uma avaliação desse chamado e com a possibilidade deste incidente se tornar um registro de Problema.

**É importante ressaltar que o ZABIX pode abrir diretamente o incidente na ferramenta LECOM.**

## **04 – Gestor do Processo**

### **Descrição:**

Caso haja alguma dúvida ou atribuição incorreta para os grupos especialistas, o Gestor do Processo irá fazer esta atribuição de grupo corretamente.

## **7. POLÍTICAS E PLANOS**

As regras ou políticas são definidas para assegurar que o fluxo do Processo seja utilizado de forma consistente por todas as partes envolvidas. Sem estas políticas definidas e documentadas, o fluxo do Processo poderia ficar aberto a diferentes interpretações.

### **7.1. Política de Conformidade do Processo**

<b>Declaração</b>	A equipe de TI deverá seguir as políticas, processo e procedimentos definidos para o Gerenciamento de Incidentes, portanto, desvios ao processo não serão aceitos e alterações devem ser conduzidas pelo Gestor do Processo e aprovadas pelo Dono do Processo.
<b>Razão</b>	Garantir a consistência do processo e alta qualidade dos serviços entregues pela TI.

## 7.2. Política de Definição do Processo de Gerenciamento de Incidentes

<b>Declaração</b>	Existirá apenas um processo de Gerenciamento de Incidentes de TI para toda a organização.
<b>Razão</b>	Garantir eficiência e eficácia das atividades de Gerenciamento de Incidentes.

## 7.3. Política de Comunicação, Registro e Resolução

<b>Declaração</b>	Todas as comunicações, registros e resoluções de incidentes devem ser realizados por meio do processo de Gerenciamento de Incidentes.
<b>Razão</b>	<p>Garantir que todos os andamentos, registros, resoluções e comunicações de incidentes possam ser executados por meio de ferramentas de gerenciamento, mantendo-se sua rastreabilidade. Garantir que não haverá controle paralelo de incidentes em planilhas, e-mails ou outros sistemas.</p> <p>Não haverá registros não solucionados / esquecidos;</p> <p>Será possível aprimorar a medição de desempenho das áreas de TI;</p> <p>Haverá integridade das informações;</p> <p>Usuários e clientes saberão a quem/onde recorrer;</p> <p>Não serão aceitos registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sem descritivo dos sintomas reportados pelo cliente/usuário;</li> <li>- Sem descritivo do Item de Configuração afetado e da ação para restabelecimento do serviço;</li> <li>- Descritivos sem qualidade ou com detalhamento insuficiente.</li> </ul>

## 7.4. Política de encerramento unilateral de incidentes

<p><b>Declaração</b></p>	<p>O incidente que não tenha toda a informação necessária para seu atendimento registrada na ferramenta de gerenciamento de serviços deverá ser encerrado unilateralmente pela TI caso o usuário não forneça a informação mínima necessária, conforme modelo abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Caracterização do usuário: login de rede e ramal;</li><li>• Caracterização do serviço: para falhas de serviço o usuário deve informar qual serviço falhou;</li><li>• Caracterização do equipamento: qual o patrimônio do equipamento que o usuário está utilizando, onde o caso for evidente falha do equipamento e não do serviço;</li><li>• Caracterização do incidente: quais os sintomas que o serviço está apresentando.</li></ul> <p>Ainda, podem ser encerrados unilateralmente os incidentes que correspondam às seguintes situações:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Quando aguardando informação do usuário, após 3 tentativas de contatos em horários distintos, evidenciadas na ferramenta de gerenciamento de serviços, sem sucesso;</li><li>• Não houver evidência de sua ocorrência;</li><li>• Decorrer de abertura indevida de solicitações de serviço ou mudanças como incidentes;</li><li>• Consistir de eventos previstos devido a manutenções programadas;</li></ul>
--------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quando o usuário desistir do prosseguimento da solicitação e informar a Central de Serviços de TI.</li> </ul> <p>Para efeito de auditoria, para todo encerramento unilateral de chamado deverá ser registrado o motivo acima correspondente.</p>
<b>Razão</b>	<p>Garantir que o esforço para tratamento dos incidentes seja direcionado aos incidentes adequados.</p> <p>Garantir que o processo de incidentes não descarte por razões erradas os registros a serem tratados.</p>

## 7.5. Política de resolução e encerramento do registro

<b>Declaração</b>	<p>O encerramento do registro será automatizado quando o usuário afetado aceitar a resolução do registro do incidente.</p> <p>Uma vez que o especialista tenha resolvido um chamado, este deve acionar a ferramenta de Gerenciamento de Serviços e informar a resolução. A ferramenta, em nome da Central de Serviços de TI, deve enviar um e-mail para o usuário final, informando da resolução do mesmo, solicitando a pesquisa de satisfação e dando ao usuário a oportunidade de reabrir ou fechar o chamado.</p>
<b>Razão</b>	<p>Garantir que todas as soluções estejam de acordo com as necessidades do negócio.</p>

## 7.6. Política de incidente grave

<b>Declaração</b>	<p>É considerado grave o incidente que tem um alto impacto em quantidade de usuários, visibilidade, prejuízo às operações de Negócio ou de TI da Prefeitura. Cada dono de serviço deve orientar as equipes envolvidas na prestação de serviços quanto à definição dos incidentes graves que afetam seus serviços. Esta definição deve constar e estar acordada no ANS respectivo do serviço.</p>
-------------------	--

<b>Razão</b>	Estabelecer e acordar critérios com o negócio sobre a definição de gravidade dos incidentes.
--------------	--

---

## Plano de Capacitação

---

A TI ofertará pelo menos 1x ao ano um workshop interno envolvendo o processo de incidentes e central de serviços como forma de reciclagem interna.

Caso haja alguma mudança que seja considerada importante, seja no Processo Lógico ou no Processo Físico, a STSI ministrará também um workshop interno para repassar essas novas alterações.

É importante ressaltar que havendo novas contratações dentro do âmbito da STSI, é altamente recomendável que esses novos contratados passem também por um workshop interno envolvendo o processo de incidentes e central de serviços assim que assumirem seus novos cargos.

Recomenda-se que os workshops de reciclagem interna tenham duração de aproximadamente 2h. Já para os novatos, recomenda-se um workshop mais geral sobre a TI da Prefeitura de Maricá e que envolva também o workshop de reciclagem sugerido acima.

---

## Plano de Revisão do Processo Lógico e Físico

---

Sempre que houver alguma necessidade de alteração no Processo Lógico, essa alteração deverá (se aplicável) ser refletida no Processo Físico (LECOM), e vice-versa. O responsável por manter e garantir esses 2 (dois) Processos atualizados é o Dono do Processo (DP).

Caso não aconteça nenhuma alteração aparente, recomenda-se que se faça uma análise entre os Processos Lógico e Físico, pelo menos 1x ao ano.

---

## Plano de Comunicação

---

- **Processo Lógico:** o processo lógico estará disponível, na sua versão mais atualizada, preferencialmente na intranet da STSI, de modo a permitir que todos tenham acesso a esse conhecimento.
- **Papéis e Responsabilidades:** os papéis e sua vinculação aos nomes dos colaboradores que irão exercê-lo, assim como o processo lógico, estarão disponíveis, na sua versão mais atualizada, preferencialmente na intranet da STSI. As responsabilidades para cada papel estarão detalhadas dentro do Processo Lógico.
- **Indicadores:** os indicadores estarão disponíveis, preferencialmente na intranet da STSI. O Dono do Processo e o Gestor do Processo terão acesso a todos os indicadores. Cabe ressaltar que o Dono do Processo junto com o Gestor do Processo poderá filtrar quais indicadores os outros colaboradores da Prefeitura terão acesso.

**Observação:** Devido aos Princípios da Transparência e da Economicidade – dois dos pilares do Setor Público -, sugerimos a intranet como canal principal de comunicação, não excluindo outros canais, quando se achar necessário.

## 8. INDICADORES DO PROCESSO – KPIs

A medição da eficiência do Gerenciamento de Incidentes, como de qualquer outra disciplina, é muito importante, mas não é suficiente. Deve também ser checado se este processo está realmente fazendo aquilo que deveria fazer e da maneira com que deveria ser feita, independente se com um desempenho desejável ou não. Por esta razão é indispensável que o Gerenciamento de Incidentes seja não só medida (verificação de efetividade), como também auditada (para assegurar de que ele está funcionando como deveria).

Este é um conjunto inicial de indicadores e deverão ser revistos periodicamente.

As metas para esses indicadores deverão ser estabelecidas pelo Dono e Gestor das práticas acima mencionadas.

## 8.1 Indicadores Chave do Processo (*Key Process Indicators – KPIs*)

Esta parte apresenta os indicadores que poderão fornecer informações para saber se o Gerenciamento de Incidentes está atingindo os seus objetivos. A definição de quais serão utilizados na implementação do processo de Gestão de Incidentes será feita na etapa de processo físico e habilitação na ferramenta de suporte à gestão dos processos.

- Satisfação dos usuários com o atendimento aos incidentes
- Percentual de incidentes reabertos
- Quantidade de acionamentos realizados por profissional, por dia.
- Percentual de incidentes resolvidos no primeiro nível por analista da Central de Serviços;
- Percentual de incidentes resolvidos de acordo com a meta de tempo estabelecido no ANS (Acordo de Nível de Serviço) - prioridade X urgência
- Quantidade de incidentes abertos e fechados (mensal);
- Número total de incidentes registrados por prioridade (mensal);
- Número total de incidentes resolvidos por área solucionadora (mensal);
- Percentual de incidentes fechados com solução de contorno;
- Quantidade de incidentes abertos por área cliente; (pode indicar alguma ação a ser tomada. Ex.: treinamento, alterar sistema, etc.)
- Quantidade de incidentes abertos por tipo de serviço (mensal); (auxilia na verificação de qual serviço está gerando mais chamados e com isso poder tomar alguma ação – Ex: treinamento, alterar sistema, etc.)
- Quantidade de incidentes aberto e não fechados (por mês de abertura);



Subsecretaria de  
**Tecnologia da  
Informação**

## **FALE CONOSCO**

---



(21) 96675-3231  
(21)3731-1196 | Ramal: 196

[centraldeservicos@marica.rj.gov.br](mailto:centraldeservicos@marica.rj.gov.br)  
[tecnologia.marica.rj.gov.br](http://tecnologia.marica.rj.gov.br)



Rua Álvares de Castro, 346  
Centro - Maricá - RJ