Secretaria de TIC do TRT24

ALEX SANDRO PONTES DA SILVA
06/07/2026 15:40

Processo Gerenciar Incidentes

Histórico do Documento

	Data	Descrição
01	03/09/2015	Baseado no relatório de consultoria PD.33.10.83A.0167A-RT-05-AA
02	28/02/2018	Revisão do fluxo e inclusão do subprocesso “Monitorar status”
03	19/06/2019	Revisão do fluxo para atividades de fechamento
04	16/12/2019	Revisão do evento de início e da integração aos processos Gerenciar Central de Serviços e Gerenciar Mudanças
05	26/04/2024	Revisão do processo
06	29/08/2025	Revisão do processo
07	06/07/2026	Revisão do processo conforme relatório de “Revisão do Processo Gerenciar Incidentes - 2026-07” (doc. nº 10 do PROAD n. 3829/2025)

Equipe de Documentação

	Nome	Cargo
01	Alex Sandro Pontes da Silva	Chefe do Setor de Apoio a Processos e Iniciativas Nacionais
02	Marco Antônio Ribeiro Molento	Chefe do Setor de Gerenciamento da Central de Serviços

Sumário

1. Objetivos

Descrever as atividades de elaboração do processo de trabalho relativo ao gerenciamento de incidentes, responsável por restaurar a operação normal do serviço o mais breve possível, minimizando o impacto adverso nas operações de negócio, garantindo os níveis acordados de qualidade de serviço.

2. Abrangência

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT da 24ª Região.

3. Definições

- **ANS** – Acordo de Nível de Serviço
- **Banco de Dados de Erros Conhecidos (BDEC)** – É o repositório de informações sobre as situações em que os serviços de TI e seus componentes podem falhar e o que pode ser feito para restabelecer o seu funcionamento
- **Base de Conhecimento** – Conjunto de informações relevantes sobre um produto ou serviço de TIC organizadas para facilitar a tomada de decisão
- **Catálogo de Serviços** – Relação dos serviços de TIC fornecidos pela SETIC
- **Ferramenta ITSM** – Aplicação utilizada para o gerenciamento de serviços de TIC (CITSmart)
- **IC** – Item de Configuração. Qualquer componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um Serviço de TI. Ex.: servidor, roteador, software, documentos etc.
- **Incidente** – Evento que não faz parte do funcionamento padrão de um serviço de TI e que causa, ou pode causar, uma interrupção do serviço ou uma redução do seu nível de desempenho
- **Portal de Serviços de TIC** – Aplicação utilizada para o registro de incidentes de TIC (acesso disponível na página Intranet do Portal do TRT da 24ª Região)
- **RdM** – Requisição de Mudança
- **Requisição de Serviço** – Requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido e que está disponível no Catálogo de Serviços
- **Serviço de TIC** – Qualquer ferramenta ou mecanismo fornecido pela SETIC, descrito no Catálogo de Serviços, e utilizado pelos usuários de TIC para execução das tarefas
- **URA** – Unidade de Resposta Audível

4. Processo Gerenciar Incidentes

4.1. Papéis e Responsabilidades

Papel	Responsabilidades	Responsável
Dono do Processo	● Aprovar as atualizações do processo ● Assegurar que todos os envolvidos na execução do processo sejam informados das mudanças e suporte efetuados ● Buscar a qualidade e eficiência gerais do processo	Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicações.
Gerente do Processo	● Buscar a eficiência e a efetividade do processo ● Manter o desenho e indicadores do processo atualizados, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização ● Produzir informações gerenciais (indicadores) ● Promover a execução das atividades do processo	Chefe do Setor de Gerenciamento da Central de Serviços
Solicitante	● Registrar e relatar ocorrência de incidente de TI pelos meios de comunicação disponibilizados ● Avaliar a resolução de incidente realizada pelo Grupo Solucionador	Usuários dos serviços da SETIC
Central de Serviços	● Analisar, validar e registrar ocorrências de incidentes feitas pelos usuários dos serviços da SETIC	Terceirizados da SETIC
Grupo Solucionador	● Analisar os registros de incidentes com o objetivo de compreendê-los, verificar se eles atendem a critérios definidos e dar o devido direcionamento ● Investigar e obter uma solução para incidentes que estão sob sua responsabilidade, executando os procedimentos necessários e adequados, utilizando, sempre que possível, roteiros, modelos, *scripts* e demais informações contidas na base de conhecimento e base de erros conhecidos ● Encaminhar registro de incidente para outro grupo solucionador, quando o chamado necessitar ser escalonado ● Manter a Central de Serviços informada sobre a sua atuação na resolução de incidentes ● Reclassificar registros de incidentes que estiverem com classificação incorreta ou inexistente no catálogo de serviços	Terceirizados e servidores da SETIC responsáveis pelo atendimento do registro de incidente

Supervisor da Central de Serviços	• Providenciar a publicação e retirada de mensagens sobre incidentes graves nos meios de comunicação disponíveis • Supervisionar a equipe de analistas da central de serviços, viabilizando o atendimento aos usuários e a suas solicitações com a rapidez e qualidade desejadas	Terceirizado da SETIC

4.2. Desenho do Processo

4.2.1. Fluxo do Processo Gerenciar Incidentes

4.3. Descrição do Processo

Id	Atividade	Responsável	Descrição
	Incidente oriundo de evento		Incidente registrado automaticamente pela ferramenta ITSM, através da identificação de evento (tal como exceção) pela ferramenta de monitoramento do processo Gerenciar Eventos
1.10	Registrar incidente	Solicitante	**Entradas**: Incidente em serviço de TI
			Processamento: ● O Solicitante deve acessar o portal de serviços de TIC para escolher e registrar todas as informações relevantes sobre o incidente ● Quando tratar-se de um chamado de incidente já encerrado, mas houver a necessidade de retomar o seu tratamento devido não ter sido resolvido, o Solicitante pode registrar a reabertura do chamado ● Após o registro, a ferramenta ITSM gera um número de identificação único para o incidente, para facilitar o acompanhamento e referência futura ● A priorização do incidente é realizada de forma automática pela ferramenta ITSM, de acordo com regras definidas no ANS
			Saídas: Registro de incidente (novo ou reaberto)
1.20	Solicitar registro do incidente	Solicitante	**Entradas**: Incidente em serviço de TI
			Processamento: ● O Solicitante pode entrar em contato com a Central de Serviços para solicitar o registro do incidente. Nesse caso, cabe ao Solicitante informar à Central de Serviços quaisquer informações relevantes sobre o incidente ocorrido
			Saídas: Solicitação de registro de incidente
1.30	Analisar solicitação	Central de Serviços	**Entradas**: Solicitação de registro de incidente
			Processamento: ● A Central de Serviços deve analisar as informações prestadas pelo solicitante e verificar se o incidente de TI está dentro ou fora do catálogo de serviços da SETIC
			Saídas: Solicitação de registro de incidente analisada (dentro ou fora do catálogo de serviços da SETIC)
			Se a solicitação estiver **dentro do catálogo** de serviços da SETIC, seguir para “Registrar incidente para o solicitante”
			Se a solicitação estiver **fora do catálogo** de serviços da SETIC, informar ao solicitante sobre sua inexistência e seguir para encerrar o processo gerenciar incidentes

1.40	Registrar incidente para o solicitante	Central de Serviços	**Entradas**: Solicitação de registro de incidente dentro do catálogo dos serviços da SETIC
			Processamento: ● A Central de Serviços deve acessar o portal de serviços de TIC para escolher e registrar todas as informações relevantes sobre o incidente ● Quando tratar-se de um chamado de incidente já encerrado, mas houver a necessidade de retomar o seu tratamento devido não ter sido resolvido, a Central de Serviços pode registrar a reabertura do chamado para o Solicitante ● Após o registro, a ferramenta ITSM gera um número de identificação único para o incidente, para facilitar o acompanhamento e referência futura ● A priorização do incidente é realizada de forma automática pela ferramenta ITSM, de acordo com regras definidas no ANS
			Saídas: Registro de incidente (novo ou reaberto)
	Notificação de incidente para o Solicitante		Notificação enviada automaticamente pela ferramenta ITSM ao Solicitante com as informações sobre o recebimento do registro do incidente
	Notificação de incidente para o Grupo Solucionador		Notificação enviada automaticamente pela ferramenta ITSM ao Grupo Solucionador responsável pelo atendimento do incidente
1.50	Investigar e diagnosticar	Grupo Solucionador	**Entradas**: Registro de incidente
			Processamento: ● 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, pode-se consultar a base de conhecimento e, se for o caso, avaliar outros incidentes semelhantes em andamento ● Analisar os detalhes das informações sobre o incidente, com o objetivo de compreendê-lo, verificar se ele atende aos critérios definidos e determinar qual será o seu direcionamento: 1. Chamado **precisa ser retificado**: 1.1. Se o chamado deve ser **escalonado** (encaminhado) para outro Grupo Solucionador apropriado 1.2. Se o chamado necessita ser **reclassificado** (quando o conteúdo relatado sobre o incidente se referir a outro serviço de TI existente) 1.3. Se o chamado está **fora do catálogo de serviços** da SETIC, ou seja, **não** deve ser atendido 2. Chamado **não precisa ser retificado**, ou seja, está correto e será atendido pelo grupo atual
			Saídas: Diagnóstico realizado e decisão sobre tratamento do incidente

			Se o incidente precisar ser **escalonado**, seguir para "Escalonar incidente"
			Se o incidente precisar ser **reclassificado**, seguir para "Reclassificar incidente"
			Se o incidente estiver **fora do catálogo** de serviços da SETIC, seguir para "Classificar incidente fora do catálogo"
			Se o chamado **não precisar ser retificado**, seguir para "Verificar gravidade do incidente"
1.60	Escalonar incidente	Grupo Solucionador	**Entradas**: Incidente que precisa ser escalonado
			Processamento: ● O Grupo Solucionador deve registrar o encaminhamento (escalonamento) do incidente no portal de serviços de TIC e descrever a justificativa no chamado ● Esse encaminhamento poderá ser automático, quando o grupo solucionador e a elegibilidade do serviço estiverem previamente configurados no catálogo de serviços ● Após o escalonamento, o chamado é encaminhado para análise do novo Grupo Solucionador
			Saídas: Incidente escalonado
1.70	Reclassificar incidente	Grupo Solucionador	**Entradas**: Incidente que precisa ser reclassificado
			Processamento: ● O Grupo Solucionador deve registrar a nova classificação do incidente no portal de serviços de TIC e descrever a justificativa no chamado ● Após a reclassificação, o chamado será encaminhado para análise do Grupo Solucionador responsável por atender a nova classificação do incidente ● Se o chamado for reclassificado como uma requisição de serviço, este passará a ser tratado pelo processo Gerenciar Requisições de Serviço
			Saídas: Incidente reclassificado
	Requisição de serviço		Reclassificação de incidente para requisição de serviço
1.80	Classificar incidente fora do catálogo	Grupo Solucionador	**Entradas**: Incidente aberto incorretamente (fora do catálogo)
			Processamento: ● O Grupo Solucionador deve alterar a classificação original do incidente para "Requisição fora do catálogo", descrever a justificativa e não realizar o atendimento
			Saídas: Incidente reclassificado para fora do catálogo

1.90	Verificar gravidade do incidente	Grupo Solucionador	**Entradas**: Registro de incidente
			Processamento: ● O grupo solucionador deve analisar os impactos causados e determinar a gravidade do incidente.
			Saídas: Gravidade do incidente verificada
			Se o incidente **for grave**, seguir para "Classificar incidente grave"
			Se o incidente **não for grave**, seguir para "Verificar necessidade de acionar fornecedor"
1.100	Verificar necessidade de acionar fornecedor	Grupo Solucionador	**Entradas**: Registro de incidente
			Processamento: ● O Grupo solucionador deve verificar se a resolução do incidente envolve ou compete a um fornecedor externo (de serviços ou de infraestrutura, por exemplo)
			Saídas: Necessidade de acionar fornecedor verificada
			Se for **necessário** acionar fornecedor, seguir para "Acionar fornecedor"
			Se **não for necessário** acionar fornecedor, seguir para "Solucionar incidente" e "Solicitar RdM" (quando precisar de mudança)
1.110	Acionar fornecedor	Grupo Solucionador	**Entradas**: Incidente com necessidade de acionar fornecedor
			Processamento: ● O Grupo solucionador deve acionar o fornecedor conforme as regras estabelecidas no instrumento contratual, abrindo ordem de serviço ou chamado de suporte técnico, conforme o caso. Essa atividade é normalmente realizada pelo membro do grupo responsável pela gestão dos contratos com fornecedores ● O registro do incidente na ferramenta do fornecedor, quando for o caso, deve ser documentado no registro do incidente na ferramenta ITSM ● Caberá ao grupo solucionador acompanhar e monitorar o fornecedor na solução do incidente, seguindo as regras do instrumento contratual
			Saídas: Ordem de serviço ou chamado de suporte técnico para fornecedor externo
1.120	Verificar solução sugerida	Grupo Solucionador	**Entradas**: Sugestão de solução do incidente fornecida por fornecedor externo
			Processamento: ● O Grupo solucionador deve avaliar se a solução está de acordo e pode ser implantada. Quando aplicável, podem ser realizados testes para verificar a eficácia da solução
			Saídas: Avaliação da solução sugerida (aprovada ou reprovada)

			Se a solução sugerida for **aprovada**, seguir para "Solucionar incidente" e "Solicitar RdM" (quando precisar de mudança)
			Se a solução sugerida for **reprovada**, seguir para "Acionar fornecedor"
1.130	Solucionar incidente	Grupo Solucionador	**Entradas**: Registro de incidente
			Processamento: ● 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. Para a execução dos testes, pode ser necessário entrar em contato com o fornecedor para esclarecer as questões
			Saídas: Incidente com solução aplicada
1.140	Solicitar RdM	Grupo Solucionador	**Entradas**: Incidente cuja solução necessita de RdM
			Processamento: ● Quando a solução do incidente requerer uma RdM, o Grupo solucionador deve executar as atividades necessárias para abertura da RdM em conformidade com o processo Gerenciar Mudanças
			Saídas: Solicitação de abertura de RdM
1.150	Documentar o atendimento realizado	Grupo Solucionador	**Entradas**: Incidente com solução aplicada
			Processamento: ● Após a aplicação da solução, o Grupo Solucionador deve registrar no chamado as informações relevantes sobre o atendimento realizado 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 ● Sempre que possível, vincular o incidente ao(s) respectivo(s) item(s) da base de conhecimento ● Além disso, o Grupo Solucionador deve verificar se o incidente foi resolvido (solucionado e com o ambiente restaurado). Se o incidente ainda persistir, o grupo deve avaliar a necessidade de envolver o gerente de incidentes
			Saídas: Atendimento documentado e verificado (concluído ou necessidade de reanálise do incidente)
			Se o incidente foi **resolvido**, seguir para "Encerrar o incidente"
			Se o incidente **não foi resolvido** e **não for necessário** envolver o gerente de incidentes, seguir para "Reanalisar incidente"
			Se o incidente **não foi resolvido** e **for necessário** envolver o gerente de incidentes, seguir para "Convocar grupos

			solucionadores envolvidos”
1.160	Convocar grupos solucionadores envolvidos	Gerente do Processo	**Entradas**: Comunicado ao gerente do processo
			Processamento: ● Convocar todos os grupos solucionadores que serão envolvidos na análise do incidente
			Saídas: Grupos solucionadores convocados
1.170	Definir plano de ação para o incidente	Gerente do Processo	**Entradas**: Comunicado ao gerente do processo
			Processamento: ● 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
			Saídas: Plano de ação para tratamento do incidente
1.180	Encerrar o incidente	Grupo Solucionador	**Entradas**: Incidente resolvido
			Processamento: ● O Grupo Solucionador deve consultar a base de conhecimento e verificar a necessidade de atualização em seu conteúdo. Caso necessário, proceder conforme estabelecido no processo Gerenciar Conhecimento ● Quando o incidente for um possível problema, o Grupo Solucionador deve registrar a sugestão de problema na ferramenta ITSM ● O Grupo Solucionador deve descrever no chamado a resposta que será enviada ao Solicitante sobre a resolução do incidente e registrar o seu encerramento ● Quando tratar-se de um incidente grave, o gerente do processo deve ser notificado pela ferramenta ITSM sobre o encerramento do incidente
			Saídas: Incidente encerrado
	Requisição de atualização da base de conhecimento		Requisição de atualização da base de conhecimento a ser realizada em conformidade com o processo Gerenciar Conhecimento
	Sugestão de problema		Registro de sugestão de problema na ferramenta ITSM
	Notificação de incidente grave resolvido		Notificação enviada automaticamente pela ferramenta ITSM ao gerente do processo informando sobre o encerramento de incidente grave

	Notificação de encerramento da requisição		Notificação enviada automaticamente pela ferramenta ITSM ao solicitante da requisição
1.190	Classificar incidente grave	Grupo Solucionador	**Entradas**: Registro de incidente **Processamento**: ● Quando for identificado que o chamado é um incidente de grave, o Grupo Solucionador deve ser classificar o incidente como grave na ferramenta ITSM e comunicar o Gerente do Processo **Saídas**: Incidente classificado como grave e comunicado ao gerente do processo
	Notificação de novo incidente grave		Comunicar o gerente do processo, preferencialmente por telefone, sobre a existência de um novo incidente grave
1.200	Comunicar sobre incidente grave	Gerente do Processo	**Entradas**: Notificação de novo incidente grave **Processamento**: ● Comunicar o supervisor da central de serviços por e-mail e/ou telefone, para que ele tome as devidas providências **Saídas**: Informação (email e/ou telefone) para o Supervisor da Central de Serviços
1.210	Acompanhar incidente grave até o encerramento	Gerente do Processo	**Entradas**: Notificação de novo incidente grave **Processamento**: ● Acompanhar o incidente grave até a sua resolução, mantendo-se informado sobre o andamento das atividades e efetuando os escalonamentos necessários: ○ Administrar a alta demanda na ferramenta ITSM: ▪ 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) ○ Manter acionamento constante junto aos grupos solucionadores e responsáveis, se necessário, em conferência ○ Manter todos os envolvidos informados sobre o progresso do incidente grave
			Saídas: Incidente grave acompanhado até a resolução
1.220	Providenciar Inclusão/Envio de Mensagem (URA/Portal)	Supervisor da Central de Serviços	**Entradas**: Informação sobre incidente grave
			Processamento: ● Providenciar a publicação das mensagens sobre o incidente nos meios disponíveis
			Saídas: Mensagem de aviso aos usuários
1.230	Formalizar o encerramento do incidente grave	Gerente do Processo	**Entradas**: Incidente grave resolvido
			Processamento: ● Formalizar o encerramento do incidente grave, informando o tempo de indisponibilidade do serviço, impactos sofridos durante o incidente e outras informações importantes
			Saídas: Encerramento de incidente grave formalizado
1.240	Providenciar Exclusão/Envio de Mensagem (URA/Portal)	Supervisor da Central de Serviços	**Entradas**: Incidente grave resolvido
			Processamento: ● Providenciar a retirada da mensagem sobre o incidente dos meios em que foi publicada
			Saídas: Atualização do site e outros meios de publicação de avisos
1.250	Avaliar resolução	Solicitante	**Entradas**: Incidente encerrado
			Processamento: ● Após o encerramento do incidente, o Solicitante pode, em até 7 (sete) dias, registrar sua avaliação sobre a solução realizada
			Saídas: Incidente concluído (avaliado ou sem avaliação após 7 (sete) dias)

3. Tabela RACI

	Atividade	Solicitante	Central de Serviços	Grupo Solucionador	Gerente do Processo	Supervisor da Central de Serviços
1.10	Registrar incidente	**R**		**I**		
1.20	Solicitar registro do incidente	**R**	**C**			
1.30	Analisar solicitação	**C, I**	**R**			
1.40	Registrar incidente para o solicitante	**C, I**	**R**	**I**		
1.50	Investigar e diagnosticar			**R**		
1.60	Escalonar incidente			**R, I**		
1.70	Reclassificar incidente			**R, I**		
1.80	Classificar incidente fora do catálogo			**R**		
1.90	Verificar gravidade do incidente			**R**		
1.100	Verificar necessidade de acionar fornecedor			**R**		
1.110	Acionar fornecedor			**R**		
1.120	Verificar solução sugerida			**R**		
1.130	Solucionar incidente			**R**		
1.140	Solicitar RdM			**R**		
1.150	Documentar o atendimento realizado			**R**		
1.160	Convocar grupos solucionadores envolvidos			**C, I**	**R**	
1.170	Definir plano de ação para o incidente			**C, I**	**R**	
1.180	Encerrar o incidente	**I**		**R**	**I**	
1.190	Classificar incidente grave			**R**	**I**	
1.200	Comunicar sobre incidente grave				**R**	**I**
1.210	Acompanhar incidente grave até o encerramento			**C**	**R**	**I**
1.220	Providenciar Inclusão/Envio de Mensagem (URA/Portal)					**R**
1.230	Formalizar o encerramento do incidente grave				**R**	

1.240	Providenciar Exclusão/Envio de Mensagem (URA/Portal)					**R**
1.250	Avaliar resolução	**R**				

Legenda: Responsável (R), Consultado (C) e Informado (I).

4. Controles do processo

4.1. Descrição dos Indicadores

Nome do Indicador	**Índice de Incidentes resolvidos conforme o ANS**
Origem	● COBIT 5 - DSS02 (Gerenciar Incidentes e Requisições de Serviço) ○ PAM outcome: DSS02-02 ○ Supports: PAM base practices DSS02-BP2 e DSS02-BP5 ▪ Enabling process: Key management practice DSS02.02 e DSS02.05
Objetivo	Verificar se os incidentes são resolvidos em conformidade com os níveis de serviço
Periodicidade	Trimestral
Meta	Pelo menos 80% dos incidentes resolvidos conforme o ANS
Forma de cálculo	Total de incidentes resolvidos conforme o ANS / Total de incidentes resolvidos
Fonte	● Planilha do ANEXO I ○ Total de incidentes resolvidos conforme o ANS: ver o valor da coluna "**Total de incidentes resolvidos conforme o ANS**" para a última apuração ○ Total de incidentes resolvidos: ver o valor da coluna "**Total de incidentes resolvidos**" para a última apuração
Observação	Acumular valores

Nome do Indicador	**Índice de Incidentes Reabertos**
Origem	Controle elaborado pela SETIC
Objetivo	Obter o percentual de incidentes reabertos em relação ao quantitativo total de incidentes resolvidos período
Periodicidade	Trimestral
Meta	Menos de 5% dos incidentes reabertos
Forma de cálculo	Total de incidentes reabertos / Total de incidentes resolvidos

Fonte	● Planilha do ANEXO II ○ Total de incidentes reabertos: ver o valor da coluna "**Total de incidentes reabertos**" para a última apuração ○ Total de incidentes resolvidos: ver o valor da coluna "**Total de incidentes resolvidos**" para a última apuração
Observação	Acumular valores

5. Divulgação dos resultados

Os resultados do processo serão demonstrados através dos dados dos indicadores registrados no processo administrativo autuado com o fim específico de acompanhar as atividades desse processo de trabalho, bem como na página da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações localizada no portal da transparência e prestação de contas do TRT da 24ª Região.

6. ANEXO I – Índice de Incidentes resolvidos conforme o ANS

Data da apuração	Total de incidentes resolvidos conforme ANS	Total de incidentes resolvidos

Onde:

- **Para cada apuração:**
  - **Data da apuração:** data em que os dados estão sendo apurados;
  - **Total de incidentes resolvidos conforme ANS:** informar a quantidade de incidentes e que foram resolvidos conforme ANS;
  - **Total de incidentes resolvidos:** informar a quantidade de incidentes que foram resolvidos.

Obs: considerar o período compreendido desde a **última apuração** até a **data da apuração atual**.

7. ANEXO II – Índice de Incidentes Reabertos

Data da apuração	Total de incidentes reabertos	Total de incidentes resolvidos

Onde:

- **Para cada apuração:**
  - **Data da apuração:** data em que os dados estão sendo apurados;
  - **Total de incidentes reabertos:** informar a quantidade de incidentes que foram reabertos;
  - **Total de incidentes resolvidos:** informar a quantidade de incidentes resolvidos.

Obs: considerar o período compreendido desde a **última apuração** até a **data da apuração atual**.