

	NOTA TÉCNICA	Página: 1
Setor/Função: TI - Analista de Redes	Emissão Inicial: 20/09/2025 Última Revisão: 20/09/2025	Número da Versão 1.1
AUDITORIA DO TMA		

Procedimento de Auditoria do tempo médio de atendimento – GLPI

O processo de auditoria de TMA é responsável pelo tempo médio de atendimento dos chamados de segurança, por meio de chamados diários registrados no sistema **GLPI**. Essa auditoria deve ser executada **em conjunto com os chamados**, com o objetivo de verificar o tempo hábil de resposta aos incidentes de rede.

Passo a Passo:

1. Identificação do nosso TMA

- No Grafana, em **Menu>Dashboards>Compliance>Compliance Backup e Segurança de Acesso** você pode encontrar na última linha o nosso tempo médio de resposta aos incidentes, que é necessário que esteja sempre abaixo de 4 horas.
- IMPORTANTE!** Atualmente, esses dados estão sendo preenchidos manualmente, porém, já estamos trabalhando em uma integração automática com o GLPI, a fim de evitar erros nos dados e atingir uma prática mais moderna e precisa.

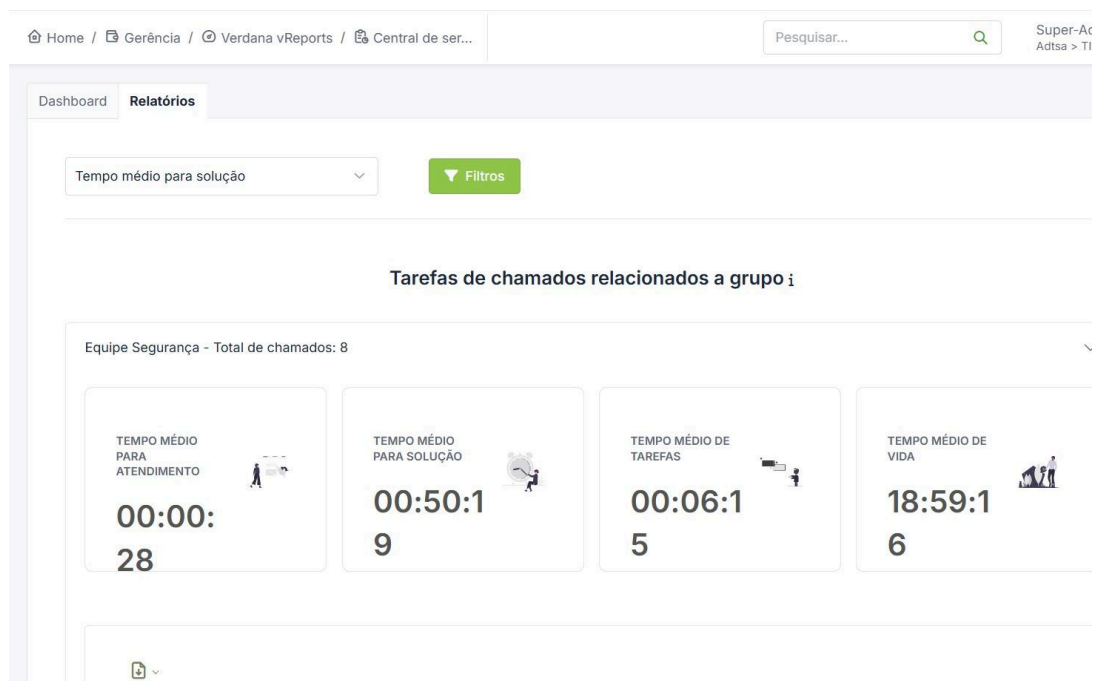


GRUPO ADTSA - INDICADORES TI				
Backup e Segurança de Acesso				
Indicador	Frequencia	Meta	Resultado	
3	Percentual de backups realizados com sucesso	Mensal	100%	66.7
4	Ocorrências de falhas em testes de restauração	Mensal	0 falhas	0
5	Ocorrências de tentativas de ataques identificadas - EXTERNO	Mensal	0 incidentes	0
6	Tempo médio de resposta a incidentes de segurança	Mensal	< 4 horas	1:00

	<p align="center">NOTA TÉCNICA</p>	<p>Página: 2</p>
<p>Setor/Função: TI - Analista de Redes</p>	<p>Emissão Inicial: 20/09/2025 Última Revisão: 20/09/2025</p>	<p>Número da Versão 1.1</p>
<p align="center">AUDITORIA DO TMA</p>		

2. De onde vem essas métricas?

- No GLPI, na aba: **Gerência > Verdana vReports > Central de serviços**, Escolha a opção: **relatórios > Tempo médio para solução**. **Aplique o filtro de segurança**.
- Com esse resultado é possível identificar o TMA para os chamados de redes e segurança, onde será atualizado no grafana diariamente.



- Com esses dados, é possível **desenvolver um modelo de gerenciamento do tempo hábil de resposta a incidentes** nas frentes de **Backup, Redes, Energia e IDS**, permitindo **visualização em tempo real da efetividade da equipe** na resolução de problemas.

	<p align="center">NOTA TÉCNICA</p>	<p>Página: 3</p>
<p>Setor/Função: TI - Analista de Redes</p>	<p>Emissão Inicial: 20/09/2025 Última Revisão: 20/09/2025</p>	<p>Número da Versão 1.1</p>
<p align="center">AUDITORIA DO TMA</p>		

Gerenciamento do Tempo de Resposta a Incidentes

Com esses dados, é possível estabelecer um **gerenciamento efetivo do tempo hábil de resposta** aos incidentes de **Backup, Redes, Energia e IDS**, permitindo o **acompanhamento em tempo real da efetividade da equipe** na resolução de problemas. A centralização das informações garante maior controle e visibilidade sobre os eventos críticos do ambiente de TI.

Monitoramento e Análise Operacional

A organização dos dados possibilita medir com precisão o **tempo entre a detecção do incidente, o acionamento da equipe técnica, o início da atuação e a conclusão da remediação**. Esse monitoramento contínuo permite identificar rapidamente **atrasos, gargalos operacionais ou falhas de processo**, garantindo respostas mais ágeis e assertivas.

Cumprimento de SLA e Efetividade da Equipe

Com indicadores bem definidos, torna-se viável acompanhar o **cumprimento dos SLAs estabelecidos** para cada tipo de incidente, além de avaliar de forma objetiva a **efetividade da equipe técnica**. Os dados evidenciam a capacidade de resposta, a qualidade das ações executadas e o nível de maturidade operacional da área de TI.

Apoio à Tomada de Decisão e Melhoria Contínua

O acompanhamento em tempo real fortalece uma **atuação proativa**, permitindo correções imediatas e a prevenção de reincidências. Dessa forma, os dados deixam de ser apenas registros operacionais e passam a ser **informação estratégica**, apoiando a tomada de decisão gerencial, fortalecendo a governança e contribuindo diretamente para a **continuidade, segurança e confiabilidade dos serviços de TI**.