



Política de Gerenciamento de Incidentes

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - CTIC**

POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DE TI

1. Introdução

O objetivo geral deste documento é fornecer uma visão sobre o processo de Gerenciamento de Incidentes de TI da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará – Unifesspa. Ele apresenta o escopo do processo de Gerenciamento de Incidentes, seus benefícios, termos-chave, papéis, responsabilidades, diagramas de processo e descrições de atividades associadas. O conteúdo desta visão geral é baseado nas melhores práticas da biblioteca *Information Technology Infrastructure Library - ITIL*® [1].

O Gerenciamento de Incidentes engloba todos os provedores de serviços de TI, internos e terceiros à Unifesspa.

Todas as atividades de Gerenciamento de Incidentes devem ser implementadas na íntegra, operadas como implementadas, medidas e melhoradas conforme necessário.

2. Termos e definições principais

Termos e vocabulário comuns podem ter significados diferentes para diferentes organizações ou indivíduos. É essencial, no início de uma implementação de um processo, concordar com o uso comum de termos, pois não se pode divergir das melhores práticas, a menos que seja necessário. Isso traz unidade nas áreas de comunicação para ajudar a melhorar não apenas o diálogo interno mas também documentação, instruções, apresentações, relatórios e interação com outros órgãos externos.

Os seguintes termos-chave e definições para o processo de Gerenciamento de Incidentes foram acordados pela equipe do Projeto de Gerenciamento de Incidentes em nome do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC. Estes termos e as definições serão usados em toda a documentação do processo, comunicações, materiais de treinamento, ferramentas e relatórios.

Os termos e definições-chave devem ser verificados e documentados consistentemente em todos os processos ITIL implementados na Unifesspa.

Gerenciamento de Mudança : É o processo que gerencia a adição, modificação ou remoção de qualquer coisa que poderia ter um efeito nos serviços de TI, resultando em interrupção mínima dos serviços e risco reduzido. O escopo deve incluir todos os serviços de TI, itens de configuração, processos e documentação.

Escalonamento: É uma atividade que obtém recursos adicionais quando estes são necessários para atender o nível de serviço ou expectativas dos usuários. O escalonamento pode ser necessário dentro de qualquer processo de gerenciamento de serviços de TI, porém é mais comumente associado ao Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Problemas. Existem dois tipos de escalonamento: Escalonamento funcional e Escalonamento hierárquico.

Escalonamento funcional: informar ou envolver profissionais com noções mais específicas sobre os serviços ou itens de configuração relacionados ao incidentes.

Escalonamento hierárquico: informar ou envolver níveis mais altos da administração para ajudar na mitigação ou resolução de um incidente.

Evento: qualquer mudança de estado que tenha significância para o gerenciamento de um serviço de TI ou outro item de configuração. O termo também pode ser usado para significar um alerta ou notificação criada por qualquer serviço de TI, Item de Configuração ou uma ferramenta de monitoramento. Os eventos normalmente exigem que o pessoal de Operações de TI tome medidas e muitas vezes levam a incidentes, os quais devem ser registrados.

Função: uma equipe ou grupo de pessoas em conjunto com as ferramentas que usam para realizar respectivos processos ou atividades, por exemplo, a Central de Serviços.

Grupo: pessoas que realizam atividades similares, embora possam trabalhar em diferentes departamentos da Unifesspa.

Impacto: uma medida do efeito de um incidente, problema ou mudança nos processos. O impacto está ligado à forma como os níveis de serviços serão afetados. Impacto e urgência são usados para atribuir prioridade.

Incidente: uma interrupção imprevista de um serviço de TI ou redução na qualidade de um serviço de TI. Falha de um item de configuração que ainda não afetou o serviço também é um incidente; por exemplo, falha de um disco rígido (*Hard Disk -HD*) de um conjunto “espelhado”.

Gerenciamento de Incidentes: processo responsável pela gestão do ciclo de vida de todos os Incidentes. Seu propósito é restaurar a operação normal do serviço de TI o mais rápido possível.

Registro de incidente: um registro contendo os detalhes de um incidente. Cada registro de incidente documenta o ciclo de vida de um único incidente.

Fluxo de trabalho de incidentes: uma maneira de pré-definir as etapas que devem ser tomadas para lidar com um tipo particular de Incidente, sendo sempre de forma acordada.

Rastreamento do status do incidente: rastreamento dos incidentes ao longo de seu ciclo de vida, o qual visa o bom tratamento e status do incidente usando indicadores como: aberto, em andamento, resolvido e fechado.

Prioridade: uma categoria usada para identificar a importância relativa de um incidente, problema ou mudança. Prioridade é baseada em impacto e urgência e serve para identificar os tempos necessários para ações a serem tomadas. Por exemplo, o SLA pode indicar que os incidentes da prioridade 2 devem ser resolvidos dentro de 12 horas.

Problema: A causa de um ou mais incidentes sem solução conhecida.

Papel: um conjunto de responsabilidades, atividades e autoridades concedidas a uma pessoa ou equipe. Um papel é definido em um processo. Uma pessoa ou equipe pode ter múltiplos papéis.

Central de Serviços: o primeiro ponto de contato entre os técnicos de tecnologia da informação e os usuários.

Nível 1: especialistas destinados a avaliar, planejar e monitorar a gestão de incidentes para a sua organização funcional e plataforma tecnológica específica. Funcionam como elo de ligação entre os diferentes departamentos, a fim de que haja um processo específico bem definido de ações.

Nível 2: suporte técnico mais aprofundado do que o nível 1. O pessoal de suporte de nível 2 pode ser mais experiente ou conhecedor de um determinado produto ou serviço. Além disso, o Nível 2 pode fornecer solução de problemas especializados. Departamentos especializados (Sistemas, Redes e Suporte Técnico) fornecerão suporte nível 2 em suas respectivas áreas de especialização

Usuário: alguém que usa os serviços de TI no dia a dia, às vezes, informalmente referido como o cliente.

3. Objetivos do Gerenciamento de Incidentes, FCSs e KPIs

Os objetivos, **Fatores Críticos de Sucesso (FCS)** e **Indicadores de desempenho** ou *Key Performance Indicators (KPIs)* expressam a razão pela qual o Gerenciamento de Incidentes é importante para a Unifesspa, haja vista que estes relacionam-se ao oferecimento e apoio às tecnologias empregadas em todos os serviços oferecidos pela Instituição. Esta seção estabelece os objetivos e os FCSs que sustentam o processo de gestão de Incidentes. Os

objetivos e os FCSs acordados e documentados fornecem um ponto de referência para verificação de implementação, tomada de decisões e atividades operacionais.

A Gestão de Incidentes é o processo responsável pelo acompanhamento do ciclo de vida de todos os incidentes, independentemente de sua origem.

Os objetivos do processo de Gerenciamento de Incidentes são:

- Restaurar o serviço a sua situação normal de operação o mais rápido possível;
- Minimizar o impacto adverso nas operações da instituição; e
- Atestar que os níveis de qualidade de serviço acordados sejam mantidos.

Para conseguir isso, os objetivos do processo de Gerenciamento de Incidentes da Unifesspa são:

- Certificar que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para uma resposta rápida e eficiente, análise, documentação e gerenciamento contínuo dos incidentes;
- Aumentar a visibilidade e a comunicação sobre incidentes à comunidade acadêmica e ao pessoal de suporte de Tecnologia da Informação (TI)
- Melhorar a percepção do uso dos bens/meios ligados à TI através da utilização de uma abordagem profissional, a fim de resolver rapidamente um incidente, juntamente com a sua comunicação e registro, quando ocorrem;
- Alinhar atividades e prioridades de Gerenciamento de Incidentes com as da Unifesspa; e
- Manter a satisfação do usuário com a qualidade dos serviços de TI.

Os FCSs identificados para o processo de Gerenciamento de Incidentes e KPIs são:

FCS # 1 - compromisso da Unifesspa com o processo de Gerenciamento de Incidentes; todos os departamentos que utilizam o mesmo processo.

KPI 1.1 - Número de chamados abertos por telefone e pelo sistema de registro de incidentes.

KPI 1.2 - A gestão é conhecida por revisar relatórios padronizados produzidos pelo processo de Gestão de Incidentes.

KPI 1.3 - Número de incidentes registrados no sistema agrupados por unidade/subunidade acadêmica e administrativa.

FCS # 2 - Experiência consistente e positiva para todos os usuários

KPI 2.1 - Tempo de resposta e fechamento do chamado.

KPI 2.2 - Quantidade diária de registros de chamados consistente com o SLA.

KPI 2.3 - Número de incidentes/chamados reabertos.

FCS # 3 Capacidade de acompanhar o desempenho do processo interno e identificar as tendências.

KPI 3.1 - O desempenho do processo atende aos padrões estabelecidos no SLA básico da Unifesspa, incluindo: Tempo de atribuição, tempo de resposta, tempo de resolução, tempo de encerramento.

KPI 3.2 - Número de chamados designados entre os departamentos.

4. Escopo da Gestão de Incidentes

O escopo refere-se aos limites ou extensão de influência a que o Gerenciamento de Incidentes se aplica. O processo de Gerenciamento de Incidentes da Unifesspa consiste em dois subprocessos intitulado Nível 1 e Nível 2.

O subprocesso nível 1 é iniciado por qualquer departamento que lida diretamente com o usuário e é capaz de resolver o incidente sem envolvimento adicional de outros departamentos. O subprocesso Nível 2 é iniciado quando houver a necessidade de uma análise mais específica acerca registrada na base de conhecimento.

4.1 Escopo de implantação

O Gerenciamento de Incidentes será implantado e aplicável a/ao:

- Usuário que utiliza serviços disponibilizados pelo Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC);
- Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) que é o fornecedor de serviço e que adota as responsabilidades de Gerenciamento de Incidentes.
- Serviços aos quais as metas de resolução de Gerenciamento de Incidentes concordaram em acordos de nível de serviço.

5. Benefícios

Existem vários benefícios qualitativos e quantitativos que podem ser alcançados implementando um processo eficiente e eficaz de Gerenciamento de Incidentes, dentre eles podemos citar:

- a captura de dados precisos na Unifesspa para analisar o nível aplicação de recursos no processo de Gestão de Incidentes;
- a possibilidade de obtenção e oferecimento de suporte e manutenção necessários para serviços contínuos com um nível maior de facilidade;

- a possibilidade de mitigação dos impactos nos serviços oferecidos pela Unifesspa, resolvendo os incidentes em tempo hábil; e o
- fornecimento de serviços com qualidade para todos os usuários da Unifesspa.

5.1 Benefícios para o CTIC

O Gerenciamento de Incidentes é altamente visível para a comunidade acadêmica da Unifesspa e um processo bem sucedido de Gerenciamento de Incidentes pode ser usado para destacar outras áreas que precisam de atenção, tais como:

- Melhorar a habilidade para identificar potenciais avanços nos serviços de TI;
- Melhorar a priorização dos esforços;
- Melhorar o uso dos recursos, reduzindo trabalho não planejado e custos associados;
- Maior controle sobre os serviços de TI;
- Melhor alinhamento entre os departamentos;
- Equipe de TI mais capacitada; e
- Melhor controle sobre os fornecedores através de métricas do Gerenciamento de Incidentes;

5.2 Benefícios para os usuários

- Maior disponibilidade de serviços devido ao menor tempo de inatividade;
- Redução do tempo despendido em trabalhos não planejados e custos associados;
- Atividade de TI alinhada às prioridades de negócios em tempo real;
- Identificação de potenciais melhorias nos serviços; e
- Identificação de serviços adicionais ou requisitos de treinamento para o negócio ou para o pessoal de TI.

6. Funções e responsabilidades

As funções de processo são definidas pelo conjunto de responsabilidades, atividades e autoridades concedidas à pessoa designada, equipe ou grupo.

Algumas funções de processos podem ser desempenhadas em trabalho de tempo integral ou em parte deste período. Uma pessoa ou equipe pode ter múltiplos papéis em vários processos. Deve haver um cuidado na combinação de funções para uma pessoa, equipe ou grupo a fim de que elas não se sobreponham. Por exemplo, existe um conflito de interesses quando um desenvolvedor de software também é o testador independente para seu próprio trabalho.

Independentemente designado alcance, as responsabilidades por funções devem ser acordadas pela administração e incluídas em documentos reguladores. Uma vez atribuídos os papéis, os cessionários devem ter poderes para executar as atividades da referida função e autoridade apropriada para responsabilizar outras pessoas.

Todos os papéis e pessoas designadas, equipe(s) ou grupo(s) devem ser claramente comunicados em toda a organização. Isso deve incentivar ou melhorar a colaboração e a cooperação para o funcionamento das atividades dos processos.

O documento que conterà às descrições das atribuições de cada membro das equipes relacionadas ao atendimento de um chamado será o Regimento Interno do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação da Unifesspa, com exceção do usuário que é descrito da seguinte maneira:

Usuário	Qualquer pessoa ou sistema que relata/registra um incidente ou solicite uma alteração.
Responsabilidades do Usuário	<ul style="list-style-type: none">• Fornecer a entrada no Processo de Gerenciamento de Incidentes;• Relatar a ocorrência de incidentes;• Usar a Central de Serviços ou o sistemas SISTEMA DE REGISTRO DE INCIDENTES/SOLICITAÇÕES, para a abertura de chamados.

7.0 Fluxo do processo Gerenciamento de Incidentes.

A figura abaixo mostra o fluxo do processo Gerenciamento de Incidentes.

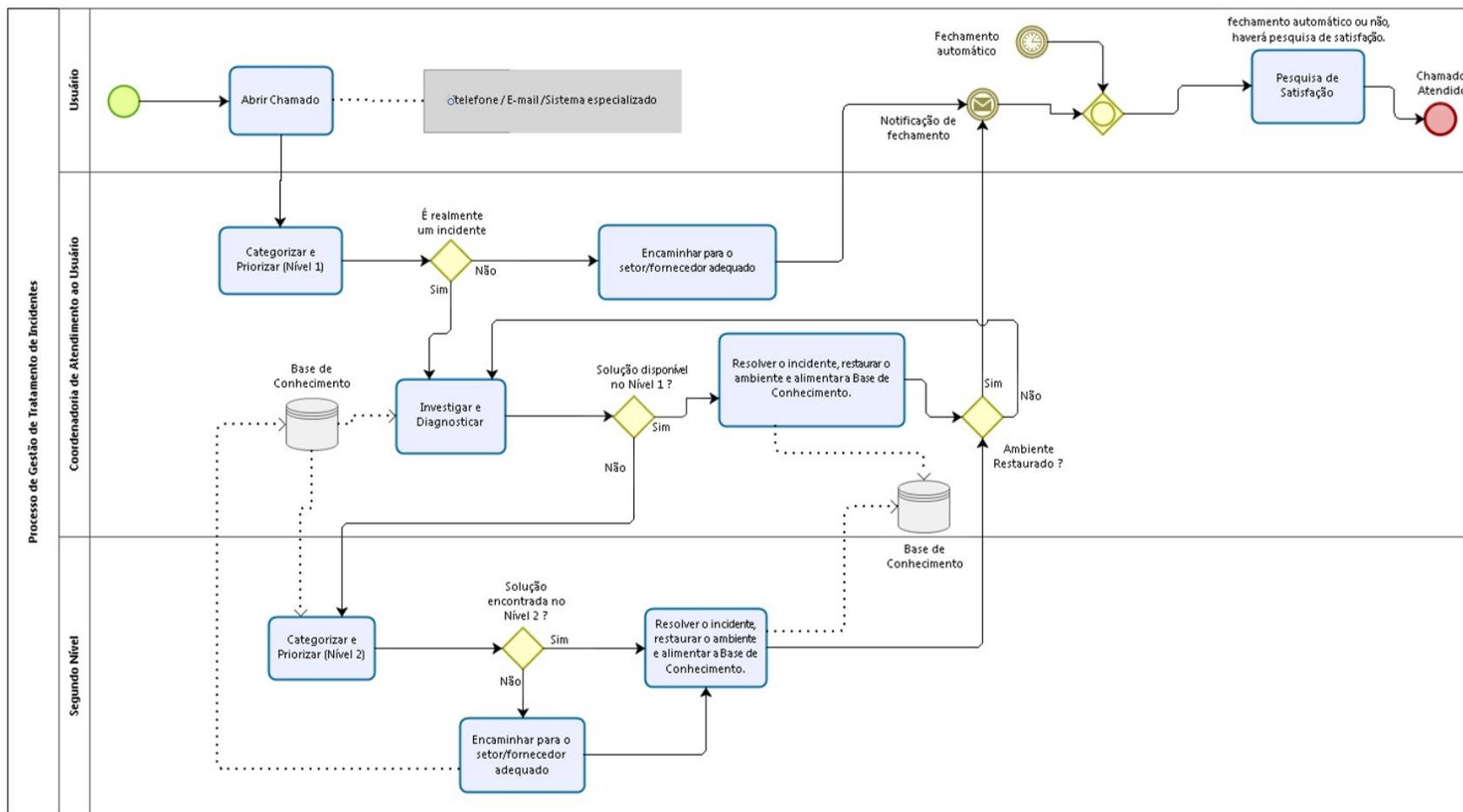


Figura 1. Fluxo do Processo de Gerenciamento de Incidentes
 Fonte: Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC)

8.0 Descrição das principais atividades do processo

8.1 Abrir chamado

O chamado deve ser registrado pelo usuário (através de e-mail, sistema de chamados) ou pela Central de Serviços (quando o chamado é aberto por telefone ou quando o próprio operador identifica algum incidente). Incidentes podem também ser registrados automaticamente por ferramentas de monitoramento de eventos.

Todos os incidentes devem ser registrados no sistema de gerenciamento de chamados, inclusive os chamados provenientes abertos por telefone. Ademais, toda nova informação relevante durante o ciclo de vida do chamado, tais como tentativa de contato com usuário, ligações recebidas e atividades realizadas, devem ser registradas no histórico do chamado no respectivo sistema.

8.2 Categorizar e Priorizar (Nível 1)

Os chamados devem ser categorizados e priorizados pela Central de Serviços, dentro de um prazo estipulado. Categorizar um chamado consiste em definir o tipo do chamado e o serviço do Catálogo de Serviços associado ao incidente. Caso o chamado não seja um incidente, deverá ser encaminhado para o processo adequado (p. ex. Gerenciamento de requisições).

Nesta atividade, os incidentes devem também ser priorizados, levando em consideração às prioridades e os impactos causados na ações da Unifesspa (p. ex. a quantidade de usuário ou atividades da Unifesspa afetadas), conforme a tabela de prioridades descrita abaixo:

Ordem de prioridade	Descrição da prioridade
1	Afeta o trabalho de um usuário, mas tem contingência.
2	Afeta o trabalho de um usuário sem contingência.
3	Afeta o trabalho de um departamento, mas tem contingência.
4	Afeta o trabalho de um departamento sem contingência.
5	Afeta todo o negócio, mas tem contingência.
6	Afeta todo o negócio sem contingência.

Incidentes de maior prioridade terão precedência no atendimento e quando houver incidentes categorizados na mesma prioridade, aquele que tiver maior tempo de espera terá prioridade sobre os demais.

8.3 Investigar e Diagnosticar (Nível 1)

Durante esta atividade, juntamente com a observação de todas as informações, haverá uma análise precisa por parte do operador sobre o respectivo caso a fim de que haja um diagnóstico adequado do incidente. O operador de nível 1 utilizará vários meios que o auxiliem na solução do incidente, dentre os quais, citam-se:

- Base de conhecimento e chamados semelhantes;
- Procedimentos e outros documentos técnicos da organização;
- Consulta a especialistas;

Caso haja um erro registrado na base de conhecimento, o incidente deverá ser resolvido na **Central de Serviços**, ou seja, operador de **Nível 1**. Caso contrário, deverá ser encaminhado imediatamente para o segundo nível.

8.4 Encaminhar para o setor / Fornecedor adequado (Nível 1)

Os incidentes devem ser avaliados no Nível 1 com base na relação de serviços oferecidos junto ao seu respectivo catálogo, ou seja, cada incidente deve ser avaliado individualmente, pois se constatado que o incidente não se enquadra em algum dos serviços ofertados pelo CTIC o mesmo deverá ser encaminhado ao setor adequado (Ex: Sinfra e CRCA). Um exemplo de um incidente que pode, de forma errônea, ser aberto é o concerto de aparelho de centrais de ar.

8.5 Resolver o incidente, restaurar o ambiente e alimentar a base de conhecimento(Nível 1)

Caso haja resolução disposta na base de conhecimento, o operador de Nível 1 deverá aplicar toda a metodologia de correção do incidente descrita na base de conhecimento, sempre que possível acompanhado pelo usuário/solicitante. Após esta ação, verificar junto ao solicitante se o incidente foi sanado com a aplicação da ação escolhida junto à base de conhecimento. Em caso positivo o operador deverá encaminhar o chamado para o fechamento, registrar na base de dados a solução utilizada e, se possível já encaminhar o usuário para colher as suas respostas da pesquisa de satisfação. Caso não consiga restabelecer o serviço, o operador deverá escalonar o incidente para um nível superior, ou seja, o nível 2.

8.6 Categorizar e Priorizar (Nível 2)

O operador de Nível 2 deverá realizar estas ações da mesma forma que elas são feitas no Nível 1, descritas no item 8.2.

8.7 Encaminhar para o setor / Fornecedor adequado (Nível 2)

Neste momento o Operador de Nível 2 deverá identificar se o restabelecimento do serviço pode ser feito por ações descritas para o seu perfil junto à Base de conhecimento, pois existem incidentes que só poderão ser resolvidos a partir de contato com fornecedor externo, seja ele de partes de softwares, hardwares ou mesmo serviços contratados pela Unifesspa. Desta maneira, caso seja identificada esta necessidade o operador deverá encaminhar o incidente ao setor/departamento adequado.

8.8 Resolver o incidente, restaurar o ambiente e alimentar a base de conhecimento(Nível 2)

O operador de Nível 2 poderá colher maiores informações sobre o incidente diretamente com o usuário.

Havendo resolução disposta na base de conhecimento, o operador de Nível 2 deverá aplicar toda a metodologia de correção do incidente descrita na base de conhecimento.

Logo após, verificar junto ao solicitante se o incidente foi sanado. Em caso positivo o operador deverá encaminhar o chamado para o fechamento, registrar na base de dados a solução utilizada e, se possível já encaminhar o usuário para colher as suas respostas da pesquisa de satisfação.

No nível 2 sempre haverá a resolução do incidente.

8.9 Pesquisa de satisfação

Antes da finalização dos chamados, deverá haver uma avaliação, por parte do usuário, sobre o atendimento prestado pelo CTIC. Após esta ação o chamado será fechado e o incidente será dado como resolvido.

Caso o incidente tenha sido resolvido e o usuário não tenha autorizado o fechamento do chamado dentro de 5 (cinco) dias, o chamado será fechado e não será feita a pesquisa de satisfação.

9. Referências

[1] ITIL V3 Library – Edição 2011

[2] Glossário ITIL® de Português do Brasil, v1.0, 29 de julho de 2011