

Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará  
Comitê de Governança Digital

Assunto: Política de Gerenciamento de Incidentes de TI.

Interessado: Comitê de Governança Digital da Unifesspa

PARECER 08/2018

## I - ANÁLISE

O presente documento trata-se de um parecer acerca da Política de Gerenciamento de Incidentes de TI da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará – Unifesspa. Essa norma apresenta como elementos principais: objetivos, escopo, responsabilidades e o fluxo do processo do gerenciamento de incidente.

A política de gerenciamento de incidente foi baseada nas melhores práticas da biblioteca Information Technology Infrastructure Library - ITIL®. As práticas definidas nessa biblioteca direcionam diversas áreas sobre a gestão de serviços de TI, sendo a gerenciamento de incidente, a área utilizada para subsidiar a elaboração dessa política.

O objetivo da política gerenciamento de incidente é definir diretrizes para o processo de gestão de incidente, bem como tornar a gestão de serviços de TI eficiente. Para isso os Fatores Críticos de Sucesso e os Indicadores de Desempenho se apresentam como instrumento de controle e avaliação da gestão de incidente.

Os fatores críticos de sucesso definidos na política são:

1. compromisso da Unifesspa com o processo de Gerenciamento de Incidentes; todos os departamentos que utilizam o mesmo processo;
2. experiência consistente e positiva para todos os usuários; e
3. capacidade de acompanhar o desempenho do processo interno e identificar as tendências.

Sobre o fluxo de processo, atualmente o Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC faz uso de um fluxo para gestão de chamados utilizando a ferramenta *Ocomon*. Com a política de gerenciamento de incidente e sua aderência as boas práticas da ITIL®, esse centro, irá atingir maiores patamares na governança de TI e melhorar as atividades/serviços de TI que são disponibilizadas para comunidade universitária.

Outro aspecto importante está relacionada a priorização dos incidente de TI, pois atualmente os usuário de TIC realizam tal priorização. Nessa política, a priorização será realizada pela central de atendimento que tomará como escala de priorização de 1 - Baixa prioridade até 6 - Alta prioridade, conforme tabela 1.

Tabela 1. Prioridade dos Incidentes

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.

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

A ordem de prioridade foi construída de modo a atender primeiramente os incidente que causam o impacto em “todo negócio” em detrimento aos incidentes que impactam em apenas “um usuário”. Atualmente, a escala de prioridade na ferramenta de gestão de chamados do CTIC apresenta 4 níveis de prioridade (Baixa, Normal, Alta e Máxima), escala essa que não garante por critérios objetivos a priorização dos incidente.

Além da priorização, o política apresenta dois níveis de atendimento para o incidente, sendo o nível 1, responsável pela investigação e diagnóstico do incidente e o nível 2 para tratamento especializado. Caso o nível 1 não tenha subsídios para tratar o incidente esse será encaminhado para o nível 2. O nível 2 possui corpo técnico especialista no serviço de TI em que houve o incidente, sendo esse nível capaz de tratar o incidente em ultima instância.

Antes do encerramento do incidente o usuário solicitante deverá avaliar o atendimento prestado pelo CTIC e no prazo de 5 dias, não havendo avaliação do usuário, o incidente será encerrado.

Outro aspecto importante da política é a distinção entre incidente e requisição. Por definição, um incidente é uma interrupção imprevista de um serviço de TI ou redução na qualidade desse serviço, já uma requisição é uma solicitação para melhoria ou nova funcionalidade a ser incorporada ao serviço de TI.

## II - PARECER E VOTO

Diante da análise apresentada, manifesto parecer favorável à aprovação da Política de Gerenciamento de Incidente de TI da Unifesspa por entender que a política apresenta diretrizes para a melhoria contínua dos serviços de TI disponíveis para comunidade universitária.

Marabá, 03 de maio de 2018

Vitor de Souza Castro  
Membro do Comitê de Governança Digital da Unifesspa