

Processo de Gerenciamento de Incidentes

Escritório de Gerenciamento de Processos de
Tecnologia da Informação e Comunicação – EGPr-TIC

João Pessoa – 2016

Versão 1.0

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região

Desembargador Presidente

Ubiratan Moreira Delgado

Desembargador Vice-Presidente

Eduardo Sérgio de Almeida

SETIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Ronaldo de Araújo Farias (Diretor)

NGTIC - Núcleo de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação

Marcelo Luis Machado Moura

Samuelson Wagner de Araújo e Silva

Wagner de Souza Porto

Coordenadores da SETIC

Daniel Nunes Barbosa

Luis Fabiano Saldanha Bandeira

Rodrigo Cartaxo Marques Duarte

Rogério Nunes Silva

Sumário

1.Objetivo.....	3
2.Escopo.....	3
3.Definições.....	4
4.Políticas e Diretrizes.....	5
5.Fluxo do Processo.....	5
6.Descrição das principais atividades do processo.....	6
6.1.Abrir chamado.....	6
6.2.Categorizar e Priorizar.....	7
6.3.Investigar e Diagnosticar.....	7
6.4.Encaminhar para o 2º nível.....	8
6.5.Resolver e restaurar o ambiente.....	8
6.6.Envolver o gerente de incidentes.....	8
6.7.Fechar o chamado.....	8
7.Papéis e responsabilidades.....	8
8.Indicadores de Desempenho.....	10
9.Sugestões de melhorias futuras.....	12
10.Referências.....	12
11.Histórico de versões.....	12

1. Objetivo

O Gerenciamento de Incidentes, conforme descrito na ITIL [1], é o processo cujo propósito é restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível de modo a minimizar o impacto adverso nas operações de negócio, garantindo que os níveis acordados de qualidade do serviço sejam mantidos. A operação normal do serviço é definida como a operação de serviço dentro dos limites estabelecidos no ANS (Acordo de Nível de Serviço). Com isso, o gerenciamento de incidentes visa contribuir para melhorar a satisfação dos usuários com a qualidade dos serviços de TI.

2. Escopo

O Gerenciamento de Incidentes é aplicável a todos os serviços que são prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC) e pelas coordenadorias de apoio negocial ao Processo Eletrônico (CSP-PJe e CAN-PJe) e que estão descritos no Catálogo de Serviços de TI do TRT13.

Um *incidente* é qualquer evento que cause ou possa causar uma interrupção ou uma redução da qualidade do serviço prestado [2]. Incidentes podem ser reportados à Central de Serviços pelos usuários, pelo próprio pessoal da TI ou, automaticamente, pelas ferramentas de monitoramento. Alguns exemplos de incidentes são: falta de acesso à Internet, problemas de hardware ou problemas de impressão.

É importante diferenciar incidentes de requisições de serviços, já que ambos são reportados à Central de Serviços. Requisição de serviço é uma requisição formal de um usuário por algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição de informações ou aconselhamento, solicitações para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário. As requisições de serviço são gerenciadas pelo processo de cumprimento de requisição.

Por fim, vale ressaltar que não faz parte do escopo do gerenciamento de incidentes investigar a causa raiz dos incidentes (isso faz parte do escopo do gerenciamento de

problemas). O objetivo do gerenciamento de incidentes é restaurar a operação do serviço o mais rápido possível. Para tanto, deverá utilizar as soluções de contorno disponíveis na base de erros conhecidos.

3. Definições

Neste documento, em consonância com glossário oficial da ITIL [2], são adotadas as seguintes definições:

Incidente: Uma interrupção não planejada ou uma redução da qualidade de um serviço de TI.

Gerenciamento de Incidentes: O processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os incidentes. O gerenciamento de incidente garante que a operação normal de um serviço seja restaurada tão rapidamente quando possível e que o impacto no negócio seja minimizado.

Operação Normal do Serviço: a operação de serviço dentro dos limites estabelecidos no ANS (Acordo de Nível de Serviço).

Acordo de Nível de Serviço (ANS): Um acordo entre um provedor de serviço de TI e um cliente. O acordo de nível de serviço descreve o serviço de TI, documenta metas de nível de serviço e especifica as responsabilidades do provedor de serviço de TI e do cliente.

Central de Serviços: O ponto único de contato entre o provedor de serviço e os usuários. Uma central de serviço típica gerencia incidentes, requisições de serviço e também a comunicação com os usuários. A Central de Serviços é primeiro nível na hierarquia dos grupos de suporte envolvidos na resolução de incidentes. No contexto do Tribunal da 13ª Região, a Central de serviços compreende as coordenações CAU, CSP-PJe e CAN-Pje.

Suporte de 2º nível (ou grupo solucionador de 2º nível): O segundo nível na hierarquia dos grupos de suporte envolvidos na resolução de incidentes e investigação de problemas. Cada nível contém especialistas com maiores habilidades, mais tempo disponível ou outros recursos necessários para solução do incidente.

Erro conhecido: Um problema que possui causa raiz e solução de contorno documentadas. Erros conhecidos são criados e gerenciados durante todo o seu ciclo de vida pelo gerenciamento de problema. Erros conhecidos também podem ser identificados pelo desenvolvimento ou fornecedores.

Banco de dados de erro conhecido (BDEC): Um banco de dados que contém todos os registros de erros conhecidos. Este banco de dados é criado pelo gerenciamento de problema e é usado pelo gerenciamento de incidente e pelo próprio gerenciamento de problema.

Problema: A causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o registro de problema é criado e o processo do gerenciamento de problema é responsável pela investigação a ser conduzida.

4. Políticas e Diretrizes

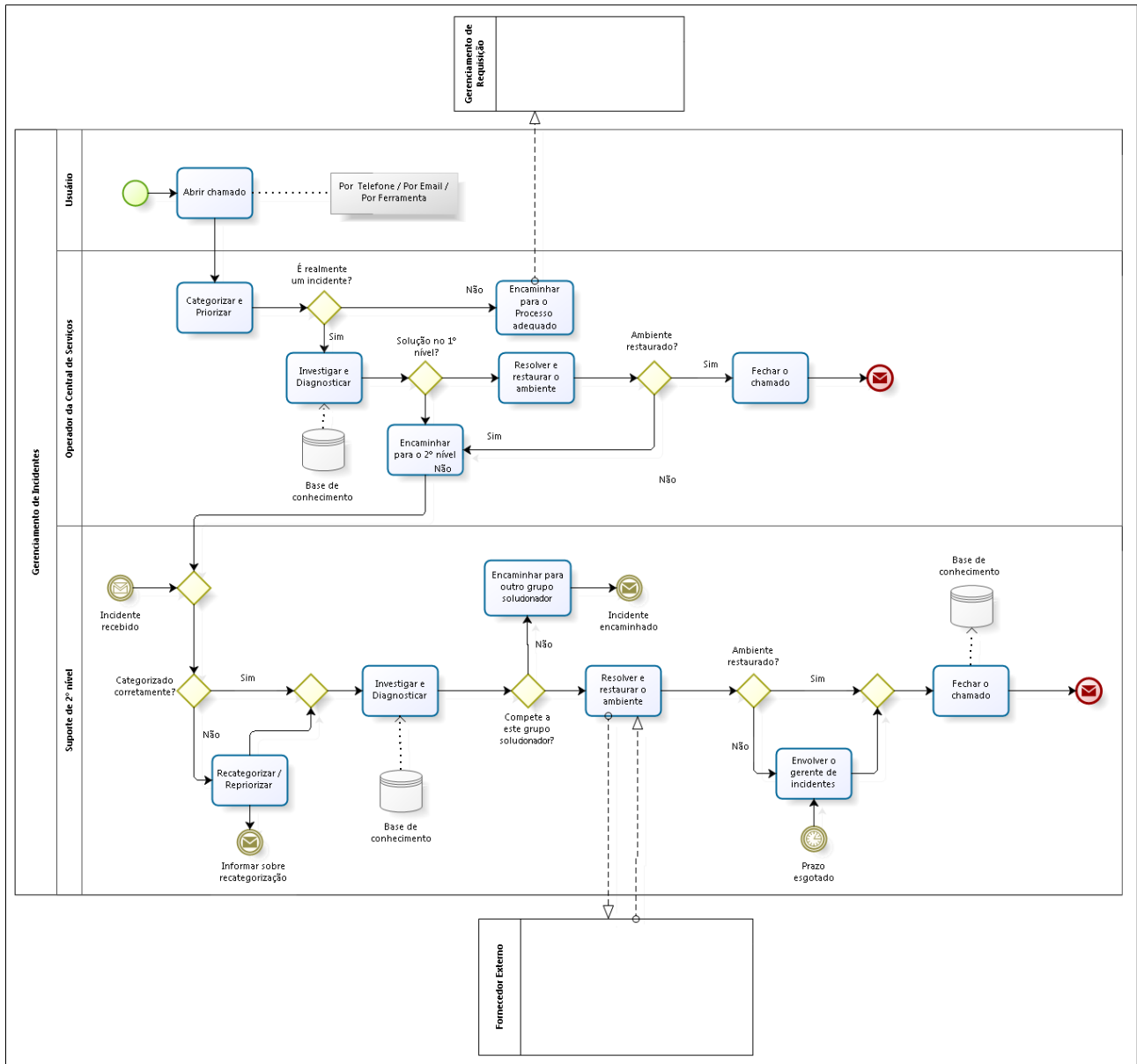
O Gerenciamento de Incidentes deve estar alinhado às seguintes políticas e diretrizes:

- Todos os incidentes devem ser registrados, inclusive os incidentes reportados por telefone;
- Toda informação relevante durante o ciclo de vida do incidente deve ser registrada;
- Os incidentes e seu estado devem ser comunicados ao usuário.
- A Central de Serviços deve solicitar mais informações do usuário quando o chamado não dispuser de informação suficiente para o atendimento.

- Os chamados devem ser categorizados e priorizados pela Central de Serviços, dentro do prazo acordado.
- Incidentes devem ser resolvidos na Central de Serviços somente quando existir uma solução documentada.
- O banco de dados de erros conhecidos deve ser atualizado constantemente.
- Ações corretivas, preventivas e oportunidade de melhorias no processo devem ser registradas e encaminhadas ao dono do processo.

5. Fluxo do Processo

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



6. Descrição das principais atividades do processo

6.1. Abrir chamado

O chamado deve ser registrado pelo usuário (através de e-mail ou do 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 de ligações telefônicas. Além disso, toda nova informação relevante durante o ciclo de vida do chamado, tais como tentativa de contato com usuário, ligações recebidas e atividades realizadas, deve ser registrada no histórico do chamado.

6.2. Categorizar e Priorizar

Os chamados devem ser categorizados e priorizados pela Central de Serviços, dentro do prazo acordado. Categorizar um chamado consiste em definir o **tipo** do chamado (p. ex. se é um incidente ou uma requisição) 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 a urgência (quão rápido o usuário necessita que o problema seja resolvido) e o impacto causado às operações do Tribunal (p. ex. a quantidade de usuário ou atividades do Tribunal afetados). Os incidentes devem ter a prioridade definida como 'Muito Baixo', 'Baixo', 'Normal', 'Alto' e 'Muito Alto'. Incidentes de maior prioridade terão precedência no atendimento.

6.3. Investigar e Diagnosticar

Durante esta atividade, o operador deverá analisar todas as informações registradas no chamado a fim reproduzir ou diagnosticar o incidente de forma precisa. O operador poderá utilizar de várias meios que 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;
- Fornecedores externos;

Se existir um erro conhecido na base de conhecimento, o incidente deverá ser resolvido na Central de Serviços. Caso contrário, deverá ser encaminhado imediatamente para o segundo nível de suporte (ver atividade *Encaminhar para o 2º nível*).

6.4. Encaminhar para o 2º nível

Caso não exista na base de conhecimento um registro com a solução para o incidente ou o operador não consiga resolver o incidente no ANS definido, o operador da Central de serviços deverá encaminhar o chamado para o 2º nível de suporte.

É importante que o operador da Central de Serviços se certifique de que o chamado possui as informações suficientes para o atendimento. Caso o chamado não possua informações suficientes para o atendimento, a Central de Serviços deve solicitar mais informações ao usuário, utilizando a ferramenta ou através do telefone.

6.5. Resolver e restaurar o ambiente

Esta atividade pode ser realizada tanto pela Central de Serviços quanto pelo suporte de 2º nível, conforme mostra o fluxo do processo. Em ambos os casos, o operador deverá atuar na resolução do incidente conforme solução descrita na base de erros conhecidos e registrar, no histórico do chamado, as ações realizadas. Depois, deverá certificar-se, juntamente com o usuário, de que ambiente foi realmente restaurado.

É importante ressaltar que na Central de Serviços o atendimento deverá ser por telefone ou via acesso remoto ao computador, devendo o chamado ser encaminhado para o segundo nível quando for necessário o atendimento presencial.

6.6. Envolver o gerente de incidentes

Caso o incidente não seja resolvido no prazo definido no SLA, o Gerente de

Incidentes deverá atuar na definição um plano de ação e acompanhamento da resolução do incidente.

6.7. Fechar o chamado

Ao constatar que o ambiente foi restaurado, a Central de Serviços ou o suporte de 2º nível deverá registrar a solução aplicada ao incidente e fechar o chamado. O usuário deve ser informado sobre o encerramento do chamado.

7. Papéis e responsabilidades

Os papéis e responsabilidades dos envolvidos no processo de Gerenciamento de Incidentes são definidos conforme a tabela abaixo.

Papel	Responsabilidades
Dono do processo	<ul style="list-style-type: none">• Garantir que o processo esteja adequado aos propósitos do TRT da 13º Região e realizar as melhorias necessárias;• Garantir que a documentação do processo esteja atualizada e acessível a todos os envolvidos.• Garantir que os envolvidos sejam informados das mudanças efetuadas no processo;• Definir e revisar periodicamente os indicadores de desempenho utilizados para aferir a eficácia e eficiência do processo;• Garantir que relatórios com os indicadores de desempenho sejam produzidos e distribuídos entre os interessados;• Auditar periodicamente o processo para garantir que esteja sendo seguido conforme o especificado;• Garantir que o processo seja automatizado na ferramenta de Gerenciamento de Serviços do TRT da 13º Região;• Garantir que os envolvidos recebam os treinamentos adequados para a fiel execução do processo;

	<ul style="list-style-type: none">• Garantir a autoridade necessária a todos os papéis do processo. Garantir que o processo esteja adequado aos propósitos do TRT da 13ª Região e realizar as melhorias necessárias;• Garantir que a documentação do processo esteja atualizada e acessível a todos os envolvidos;• Garantir que os envolvidos sejam informados das mudanças efetuadas no processo;• Definir e revisar periodicamente os indicadores de desempenho utilizados para aferir a eficácia e eficiência do processo;• Garantir que relatórios com os indicadores de desempenho sejam produzidos e distribuídos entre os interessados;• Auditar periodicamente o processo para garantir que esteja sendo seguido conforme o especificado;• Garantir que o processo seja automatizado na ferramenta de Gerenciamento de Serviços do TRT da 13ª Região;• Garantir que os envolvidos recebam os treinamentos adequados para a fiel execução do processo;• Garantir a autoridade necessária a todos os papéis do processo.
Gerente do Processo	<ul style="list-style-type: none">• Indicar as pessoas adequadas aos papéis definidos no processo;• Promover e garantir que o processo seja seguido conforme o especificado;• Gerenciar os recursos alocados ao processo (pessoal, financeiros, etc.) de forma otimizada;• Garantir que os indicadores de desempenho do processo sejam atingidos;• Registrar e informar ao Dono do Processo as sugestões de melhorias no processo e no Sistema de Gerenciamento

	<p>Serviços;</p> <ul style="list-style-type: none">• Garantir que os usuários sejam mantidos informados sobre seus incidentes;• Decidir sobre a alocação de incidentes aos Operadores de Incidentes;• Decidir sobre as escalações hierárquicas de incidentes;• Garantir a inclusão e atualização dos erros conhecidos na base de conhecimento;• Conduzir reuniões periódicas com a equipe da Central de Serviços e com as equipes de atendimento do 2º nível;• Auxiliar os operadores na solução de incidentes;
Operador da Central de Serviços	<ul style="list-style-type: none">• Registrar todos os incidentes reportados através de ligações telefônicas;• Realizar a categorização dos incidentes no prazo acordado no SLA;• Buscar mais informações do usuário quando o chamado não estiver suficientemente descrito;• Realizar o atendimento dos incidentes cuja solução esteja na base de conhecimento;• Apoiar na atualização dos erros conhecidos na base de conhecimento;
Operador do 2º nível	<ul style="list-style-type: none">• Recategorizar os chamados categorizados de forma equivocada e comunicar os operadores da central sobre o equívoco.• Solucionar os incidentes que não possuem solução documentada na base de conhecimento ou que não foram solucionado pela Central de Serviços no prazo definido pelo ANS.• Atualizar ou adicionar novos registros de erros conhecidos na base de conhecimento.

8. Indicadores de Desempenho

O Processo de Gerenciamento de Incidentes será monitorado e constantemente medido através de indicadores de desempenho. Essas medidas serão consolidadas periodicamente pelo Gerente do Processo e farão parte do Relatório Gerencial do processo. Esse relatório tem como objetivo acompanhar a eficácia do processo, identificando tendências, falhas e oportunidades de correções, promovendo sempre a melhoria contínua.

As seguintes métricas foram definidas para o processo de Gerenciamento de Incidentes.

1 Percentual de incidentes categorizados dentro do ANS

Descrição	O percentual de incidentes que foram categorizados dentro do tempo acordado. O cumprimento desse SLA é importante pois permite que os chamados que não são resolvidos pela Central de Serviços sejam encaminhados o mais rápido possível para os grupos solucionadores de 2º nível.
Periodicidade	Mensal

2 Percentual de incidentes fechados dentro do ANS

Descrição	O percentual de incidentes que foram fechados dentro do tempo acordado.
Periodicidade	Mensal

3 Percentual de incidentes resolvidos pela Central de Serviços

Descrição	O percentual de incidentes que foram resolvidos pela Central de Serviços sem a necessidade de escalação para os grupos solucionadores de 2º nível.
------------------	--

Periodicidade	Mensal
----------------------	--------

4 Percentual de incidentes reabertos

Descrição	O percentual de incidentes que foram fechados mas depois foram reabertos pelo usuário.
Periodicidade	Mensal

5 Percentual de incidentes resolvidos presencialmente

Descrição	Percentual dos incidentes que necessitaram de atendimento presencial.
Periodicidade	Mensal

9. Sugestões de melhorias futuras

- Incluir o gerenciamento de Incidente Grave no processo.
- Explicitar o relacionamento com outros processos.

10. Referências

[1] ITIL V3 Library – Edição 2011

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

11. Histórico de versões

Data de atualização	Versão	Alterações realizadas
	1.0	