 Universidade Federal de São João del-Rei	NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
	Processo de Gerenciamento de Incidentes
Objetivo do documento:	Descrever o processo de Gerenciamento de Incidentes
Responsável pela informação:	Núcleo de Tecnologia da Informação (NTINF)
Data/Período:	Novembro de 2020

Histórico de Alterações

Data	Responsável	Observações
20/11/2020	Anyole Miranda	Criação do Documento

1. Objetivo do Processo

Esse documento tem como objetivo apresentar o processo de gerenciamento de incidentes do Núcleo de Tecnologia da Informação (NTINF) da Universidade Federal de São João del-Rei (UFSJ).

Segundo o ITIL, o gerenciamento de incidentes é 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”.

2. Aplicação

O gerenciamento de incidentes é aplicável aos serviços de TI que são prestados pelo NTINF na UFSJ.

3. Definições e abreviações

- Base de conhecimento – local contendo dados e informações que auxiliem o atendimento aos incidentes.
- SGS – Sistema de Gerenciamento de Serviços;
- BPMN - *Business Process Model And Notation*

4. Regras gerais

- Atuar para que os usuários sejam mantidos informados sobre seus incidentes;
- Inclusão e atualização dos erros conhecidos na base de conhecimento;

5. Interfaces com demais processos

Segue uma breve descrição do relacionamento do processo de gerenciamento de incidentes com outros processos do gerenciamento de serviços de TI:

- Gerenciamento de catálogo de serviços: ajuda na identificação e categorização do incidente.

6. Entradas e saídas

6.1. Entradas

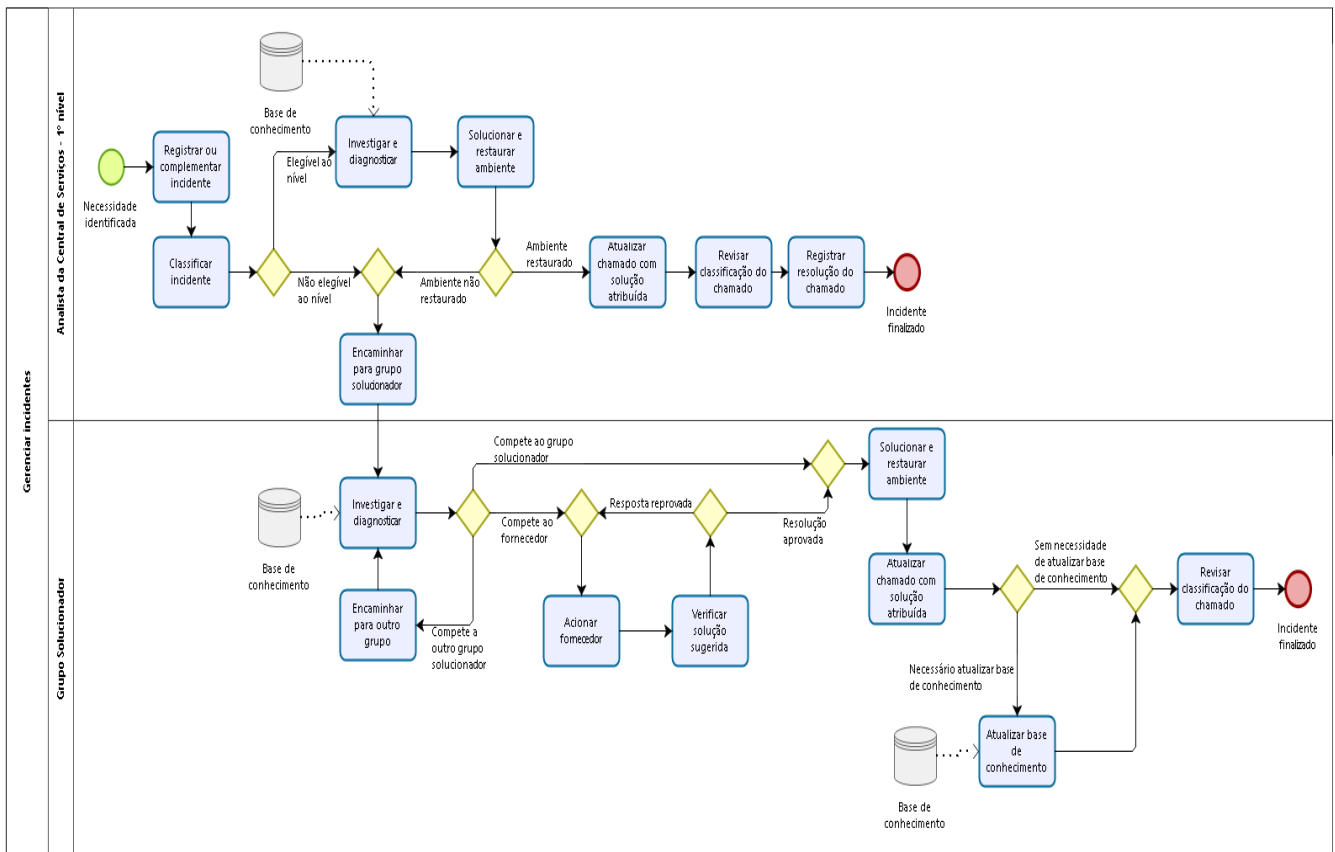
- Comunicação sobre incidentes e seus sintomas;

6.2. Saídas

- Incidentes solucionados e registro das ações tomadas para resolução;

7. Detalhamento dos principais subprocessos

A notação BPMN foi utilizada para criar fluxo para representar a principal atividade do processo: gerenciar incidentes.



7.1.1. Registrar ou complementar incidente

Ao identificar a solicitação de um usuário como um incidente, o analista da central de serviços deve registrar as informações no SGS ou complementar as informações já registradas pelo usuário quando da abertura de um chamado via web.

Deverão constar informações sobre:

- Mensagem de erro;

- Categorização específica;
- Descrição dos sistemas ou itens de configuração afetados;
- Localização (Setor/Sala/Campus)
- Dados de contato do nome do usuário afetado

Para os chamados abertos via web, o sistema automaticamente realiza o registro do incidente.

7.1.2. Classificar incidente

Essa atividade pode ocorrer de duas formas, conforme a opção de contato do solicitante:

- Quando o solicitante realiza a solicitação através de e-mail ou telefone, o analista da central, após registrar ou complementar o chamado, faz a categorização do incidente. Todas as informações levantadas devem ser documentadas no chamado.
- Quando o meio de solicitação é via web, o analista da central de serviços deve verificar se a classificação está correta.
- Em casos de incidentes graves, os chefes das áreas técnicas devem ser avisados.

7.1.3. Investigar e diagnosticar (analista da central de serviços – 1º nível)

Quando elegível em 1º nível, o analista da central de serviços deve 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, deve consultar a base de conhecimento e, se for o caso, avaliar outros incidentes semelhantes.

7.1.4. Solucionar e restaurar ambiente (analista da central de serviços – 1º nível)

Com base no diagnóstico, o analista da central de serviços deve atuar na resolução do incidente, aplicando a solução definida na base de conhecimento (procedimentos para resolução do incidente) e efetuar os testes necessários para verificar se o ambiente foi restaurado. Se não foi resolvido, o analista de 1º nível deve encaminhar o incidente para o grupo solucionador responsável, conforme o tipo de incidente.

7.1.5. Atualizar chamado com solução atribuída (analista da central de serviços – 1º nível)

Se o ambiente foi restaurado, o analista da central de serviços deve atualizar o chamado no SGS, 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.

7.1.6. Revisar classificação do chamado (analista da central de serviços – 1º nível)

O analista da central de serviços deve revisar se a classificação atribuída ao chamado está correta, realizando a devida adequação, se necessário.

7.1.7. Registrar resolução do chamado (analista da central de serviços – 1º nível)

O analista deve registrar a resolução do chamado, informando a causa do incidente, sempre que essas informações forem identificadas. Depois de resolvido, o chamado deve ser encaminhado para validação do usuário.

7.1.8. Encaminhar para grupo solucionador

Quando o incidente for elegível ao 2º nível ou se não foi possível restaurar o ambiente no 1º nível, o analista da central de serviços deve encaminhar o incidente para o grupo solucionador mais indicado. Nesse caso, o analista deve documentar toda a informação levantada durante sua análise de forma clara e objetiva e sem redundâncias. Pode ser necessário corrigir a categorização do incidente.

7.1.9. Investigar e diagnosticar (grupo solucionador)

O encaminhamento de um incidente ao grupo solucionador pode ocorrer nos seguintes casos:

- No início do processo, quando elegível ao 2º nível;
- Após a atuação sem sucesso realizada no 1º nível;
- Quando um chamado for encaminhado por outro grupo solucionador;
- Quando um chamado não resolvido for reaberto pela central de serviços.

Ao receber um incidente, o grupo solucionador deve 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, deve consultar a base de conhecimento e, se for o caso, avaliar outros incidentes semelhantes.

7.1.10. Encaminhar para grupo solucionador apropriado

Se na investigação o grupo solucionador verificar que o incidente não faz parte do seu escopo, deve identificar e encaminhar o incidente ao grupo mais indicado. Nesse caso, o grupo solucionador deve documentar toda a informação levantada durante sua análise de forma clara e objetiva e sem redundâncias. Pode ser necessário corrigir a categorização do incidente.

7.1.11. Acionar fornecedor

Se ao investigar o incidente o grupo solucionador identificar que sua resolução compete a um fornecedor externo (de serviços ou de infraestrutura), deve acionar o fornecedor conforme as regras estabelecidas em contrato, abrindo ordem de serviço ou chamado de suporte técnico, conforme o caso. O registro do incidente na ferramenta do fornecedor, quando for o caso, deve ser documentado no registro do incidente no SGS.

Caberá ao grupo solucionador acompanhar e monitorar o fornecedor na solução do incidente, conforme regras do contrato.

7.1.12. Verificar solução sugerida

Ao receber do fornecedor externo a sugestão de solução para o incidente, 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.

Se a sugestão de solução for aprovada, o processo segue para implantação da solução. Se não aprovada, o fornecedor deve ser informado para que uma nova sugestão seja apresentada.

7.1.13. Solucionar e restaurar ambiente (grupo solucionador)

O grupo solucionador deve 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.

7.1.14. Atualizar chamado com solução (grupo solucionador)

Se o ambiente foi restaurado, o grupo solucionador deve atualizar o chamado no SGS, descrevendo a sua atuação e a solução que foi aplicada para resolver o incidente.

O analista deve registrar a resolução do chamado, informando a causa do incidente, sempre que essas informações forem identificadas.

7.1.15. Atualizar base de conhecimento

Após atualizar o chamado com a solução atribuída, o grupo solucionador deve verificar se a solução adotada deve ser incluída na base de conhecimento. Em caso afirmativo, a inclusão deve ser realizada dentro do padrão estabelecido para o tipo de procedimento aplicado.

7.1.16. Revisar classificação do chamado (grupo solucionador)

O grupo solucionador deve revisar se a classificação atribuída ao chamado está correta, realizando a devida adequação, se necessário.

8. Papéis e responsabilidades

A matriz de responsabilidades ou matriz RACI apresenta os papéis e responsabilidades dos participantes envolvidos em um processo.

A sigla RACI é oriunda da língua inglesa e suas letras significam:

- R (Responsibility - responsabilidade) é o responsável pela execução da atividade;
- A (Accountability - responsabilidade final) é o responsável por prestar contas do resultado final da atividade;
- C (Consulted - consultado) é a pessoa ou grupo de pessoas que devem ser consultadas para a realização de uma atividade;
- I (Informed - informado) pessoa ou grupo de pessoas que são informadas sobre a execução da atividade;

Para o processo de gerenciamento de incidentes pode-se citar os seguintes papéis:

- Dono do processo de gerenciamento de incidentes: é o responsável operacional das atividades do processo.
- Analista de central de serviços: Executar as atividades relacionadas ao papel dentro do processo de gerenciamento de incidentes
- Grupo solucionador: Investigar e obter uma solução para incidentes encaminhados pela central de serviços.

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES (RACI)			
Atividades do processo	Dono do Processo	Analista da Central de Serviços	Grupo solucionador

Disponibilizar informações de controle para a direção e demais processos	A/R	-	-
Registrar as ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias.	A/R	-	-
Subprocesso Gerenciar Incidentes			
Atividades do subprocesso	Dono do Processo	Analista da Central de Serviços	Grupo solucionador
Registrar ou complementar incidente	-	A/R	-
Classificar incidente	-	A/R	-
Investigar e diagnosticar	-	R	A
Solucionar e restaurar ambiente	-	R	A
Atualizar chamado com solução atribuída	-	R	A
Revisar classificação do chamado	-	R	A
Registrar resolução do chamado	-	R	A
Encaminhar para grupo solucionador	-	R/A	-
Encaminhar para outro grupo	-	-	R/A
Acionar fornecedor	-	-	R/A
Verificar solução sugerida	-	-	R/A
Atualizar base de conhecimento	-	-	R/A

9. Indicadores de desempenho

Os indicadores descritos a seguir são uma proposta para medir o desempenho desse processo.

Indicador	Quantidade de incidentes solucionados
Objetivo	Analisar a quantidade de incidentes solucionados em todos os níveis (1º e 2º Nível) por grupo solucionador por período
Fonte	SGS
Periodicidade	Mensal e anual
Regra de Cálculo	Quantidade de incidentes solucionados por grupo solucionador por período
Meta	A definir

Indicador	Backlog de incidentes
Objetivo	Gerenciar a variação de incidentes abertos e sem resolução no período.
Fonte	SGS
Periodicidade	Diário
Regra de Cálculo	Quantidade de incidentes abertos – quantidade de incidentes encerrados
Meta	A definir

Indicador	Número de incidentes por status e categoria
Objetivo	Medir o volume de incidentes registrados no período para análise de capacidade e uso na melhoria contínua do processo
Fonte	SGS
Periodicidade	Semanal, mensal e anual

Regra de Cálculo	Quantidade de incidentes registrados no período, por: · Status · Categoria de serviço
Meta	A definir

10. Referências

Axelos. **Glossário e abreviações ITIL**. 2012. Disponível em: <https://www.axelos.com/Corporate/media/Files/Glossaries/ITIL_2011_Glossary_BR-PT-v1-0.pdf>. Acesso em: 11 jan. 2017.

FREITAS, M. A. S. **Fundamentos do gerenciamento de serviços de TI: preparatório para a certificação ITIL V3 Foundation**. Rio de Janeiro: BRASPORT, 2010. 351p.