



TRIBUNAL REGIONAL DO
TRABALHO DA 16ª REGIÃO

Modelo do Processo de Gerenciamento de Incidentes

Versão 1.0
Fevereiro/2017

SUMÁRIO

1	Objetivo.....	5
2	Aplicação	5
3	Definições e abreviações.....	5
4	Regras gerais.....	5
5	Interfaces com demais processos	5
6	Entradas e saídas.....	6
6.1	Entradas.....	6
6.2	Saídas.....	6
7	Papéis e responsabilidades.....	6
7.1	Dono do processo de gerenciamento de incidentes	7
7.2	Gerente de incidentes	7
7.3	Supervisor da Central de Serviços	7
7.4	Analista de central de serviços	7
7.5	Grupo solucionador	7
8	Detalhamento dos principais subprocessos.....	7
8.1	Gerenciar incidentes.....	8
8.1.1	Registrar ou complementar incidente.....	9
8.1.2	Classificar e priorizar incidente	9
8.1.3	Associar incidente ao chamado principal	9
8.1.4	Investigar e diagnosticar (analista da central de serviços – 1º nível).....	9
8.1.5	Solucionar e restaurar ambiente (analista da central de serviços – 1º nível)...	9
8.1.6	Atualizar chamado com solução atribuída (analista da central de serviços – 1º nível).....	9
8.1.7	Revisar classificação do chamado (analista da central de serviços – 1º nível)	10
8.1.8	Encerrar chamado (analista da central de serviços – 1º nível).....	10
8.1.9	Encaminhar para grupo solucionador	10
8.1.10	Investigar e diagnosticar (grupo solucionador – 2º nível)	10
8.1.11	Encaminhar para grupo solucionador apropriado.....	10
8.1.12	Reclassificar incidente como grave.....	11
8.1.13	Acionar fornecedor.....	11
8.1.14	Verificar solução sugerida.....	11
8.1.15	Solucionar e restaurar ambiente (grupo solucionador – 2º nível)	11
8.1.16	Gerenciar mudanças.....	12

8.1.17	Analisar o incidente.....	12
8.1.18	Convocar grupos solucionadores envolvidos	12
8.1.19	Definir plano de ação para o incidente.....	12
8.1.20	Escalar chamado para grupo solucionador	12
8.1.21	Acompanhar o andamento do incidente até o encerramento	12
8.1.22	Atualizar chamado com solução atribuída (grupo solucionador – 2º nível)....	12
8.1.23	Atualizar base de conhecimento	13
8.1.24	Revisar classificação do chamado (grupo solucionador – 2º nível)	13
8.1.25	Encerrar chamado (grupo solucionador – 2º nível)	13
8.2	Gerenciar incidentes graves	14
8.2.1	Comunicar incidente grave	15
8.2.2	Encaminhar para grupo solucionador	15
8.2.3	Analisar comunicado.....	15
8.2.4	Informar gerente de incidentes.....	15
8.2.5	Acompanhar incidente grave até o encerramento.....	15
8.2.6	Solicitar autorização para divulgar mensagem na URA ou portal.....	15
8.2.7	Analisar solicitação de divulgação	16
8.2.8	Configurar mensagem (na URA / Portal).....	16
8.2.9	Acompanhar equipe para a correta execução.....	16
8.2.10	Investigar e diagnosticar	16
8.2.11	Comunicar prazo e evolução do incidente	16
8.2.12	Acionar fornecedor.....	16
8.2.13	Verificar solução sugerida.....	17
8.2.14	Solucionar e restaurar ambiente	17
8.2.15	Gerenciar mudança	17
8.2.16	Atualizar chamado com solução atribuída.....	17
8.2.17	Revisar classificação do chamado.....	17
8.2.18	Comunicar encerramento do incidente grave.....	17
8.2.19	Atualizar base de conhecimento	18
8.2.20	Encerrar chamado	18
8.2.21	Efetuar escalonamento	18
8.2.22	Convocar grupos solucionadores envolvidos	18
8.2.23	Definir plano de ação para o incidente grave	18
8.2.24	Escalar chamado para grupo solucionador	18
8.2.25	Formalizar o encerramento do incidente grave	19

8.2.26	Retirar mensagem da URA / Painei	19
9	Indicadores de desempenho	19
9.1	Percentual de incidentes registrados por grupos solucionadores	19
9.2	Percentual de incidentes registrados por faixa de horário	19
9.3	Percentual de incidentes que geraram problemas	19
9.4	Percentual de incidentes escalados	20
9.5	Percentual de incidentes que foram resolvidos nos tempos acordados (conforme ANSs)	20
9.6	<i>Backlog</i> de incidentes	20
10	Conclusão	21
11	Anexos	21
12	Referências	21
13	Histórico de versões deste documento	21

1 Objetivo

Este documento define o processo de gerenciamento de incidentes de TIC do TRT16.

O gerenciamento de incidentes é o processo descrito na ITIL [1] responsável por restaurar a operação normal do serviço o mais breve possível, minimizando o impacto adverso nas operações de negócio, garantindo os níveis acordados de qualidade de serviço.

2 Aplicação

O gerenciamento de incidentes é aplicável a todos os serviços de TI que são prestados pela área de TI do TRT.

3 Definições e abreviações

- ANS – Acordo de Nível de Serviço;
- Base de conhecimento – um banco de dados lógico contendo dados e informações usadas pelo SGCS (Sistema de gerenciamento de conhecimento de serviço);
- BDGC – Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração;
- IC - Item de Configuração – qualquer componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um Serviço de TI. Ex.: servidor, roteador, *software*, documentos etc.;
- RdM – Requisição de Mudança;
- SGS – Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI;
- URA – Unidade de Resposta Audível.

4 Regras gerais

- Garantir que os usuários sejam mantidos informados sobre seus incidentes;
- Garantir que as atividades estejam em comum acordo com as contratadas;
- Inclusão e atualização dos erros conhecidos na base de conhecimento;
- Prover treinamentos específicos às equipes de atendimento nas competências necessárias;
- Submeter RdMs ao gerente de mudanças e liberação, se necessárias para a resolução de incidentes relativos aos ICs especificados no BDGC;
- Avaliar, regularmente, as possíveis alterações de prioridade dos chamados de incidentes registrados na central de serviços.

5 Interfaces com demais processos

A seguir estão descritas as principais interfaces do processo de gerenciamento de incidentes com os demais processos de gestão de TIC do TRT16 e sua importância para o gerenciamento dos serviços de TI:

- **Gerenciamento de nível de serviços:** define os níveis de serviços dos incidentes para tempo de resposta, definições de impacto e dos serviços, tempo de resolução e expectativa de *feedback* aos usuários;

- **Gerenciamento de configuração e ativos de serviços:** fornece os dados usados para identificar e atender aos incidentes. Possibilita a identificação do item com defeito e ajuda na avaliação do impacto de um incidente.
- **Gerenciamento de mudanças:** quando for necessária uma mudança para implantar uma solução de contorno ou resolução do incidente, esta deve ser executada através de uma RdM;
- **Gerenciamento de problemas:** investiga e resolve a causa-raiz dos incidentes, para prevenir ou reduzir o impacto da recorrência com erros conhecidos e soluções de contorno para restaurar o serviço rapidamente.
- **Gerenciamento de catálogo de serviços:** ajuda na identificação e categorização do incidente.

6 Entradas e saídas

As principais entradas e saídas do processo de gerenciamento de incidentes, conforme referência ITIL[1], estão relacionadas a seguir:

6.1 Entradas

- Informação e *status* de ICs;
- Informações sobre erros conhecidos e soluções de contorno;
- Comunicação sobre incidentes e seus sintomas;
- Comunicação sobre RdMs e liberações concluídas e/ou aprovadas;
- Objetivos operacionais e níveis de serviço;
- Critérios para priorização e escalonamento acordados para incidentes.

6.2 Saídas

- Incidentes resolvidos e ações tomadas para resolução;
- Registros de incidentes atualizados precisamente com os detalhes e histórico;
- Classificação atualizada do incidente para suportar a atividade proativa de problemas;
- Criação de problemas para incidentes, sem causa raiz identificada;
- Identificação dos ICs associados e impactados;
- Comunicação sobre o incidente e detalhes históricos da resolução.

7 Papéis e responsabilidades

O Anexo I apresenta a matriz de responsabilidades – ou matriz RACI – para o processo de gerenciamento de incidentes. O objetivo dessa matriz é estabelecer e formalizar os papéis e responsabilidades para os participantes envolvidos em determinado processo ou atividade.

As responsabilidades são definidas na matriz pelo uso das letras R, A, C e/ou I no cruzamento entre a atividade e o papel responsável, significando:

- R – *Responsibility* (responsabilidade): responsável pela execução da atividade;

- A – *Accountability* (responsabilidade final): responsável por prestar contas do resultado final da atividade;
- C – *Consulted* (consultado): deve ser consultado durante a execução da atividade;
- I – *Informed* (informado): é informado sobre a execução da atividade.

As atividades constantes na matriz RACI são aquelas definidas nos subprocessos modelados para o TRT16 (Anexo II), acrescidas de atividades relacionadas à gestão do processo de gerenciamento de incidentes. Os papéis também são aqueles definidos nos subprocessos, adicionando-se o dono do processo de gerenciamento de incidentes. Segue a definição de cada papel contido na matriz RACI:

7.1 Dono do processo de gerenciamento de incidentes

É formalmente designado e possui a autoridade máxima em relação ao processo, garantindo sua especificação e execução.

7.2 Gerente de incidentes

Gerenciamento operacional das atividades do processo, garantindo a sua correta execução e desempenho.

7.3 Supervisor da Central de Serviços

Supervisionar a equipe de analistas da central de serviços, viabilizando o atendimento aos usuários e a suas solicitações com a rapidez e qualidade desejadas.

7.4 Analista de central de serviços

Executar as atividades relacionadas ao papel dentro do processo de gerenciamento de incidentes.

7.5 Grupo solucionador

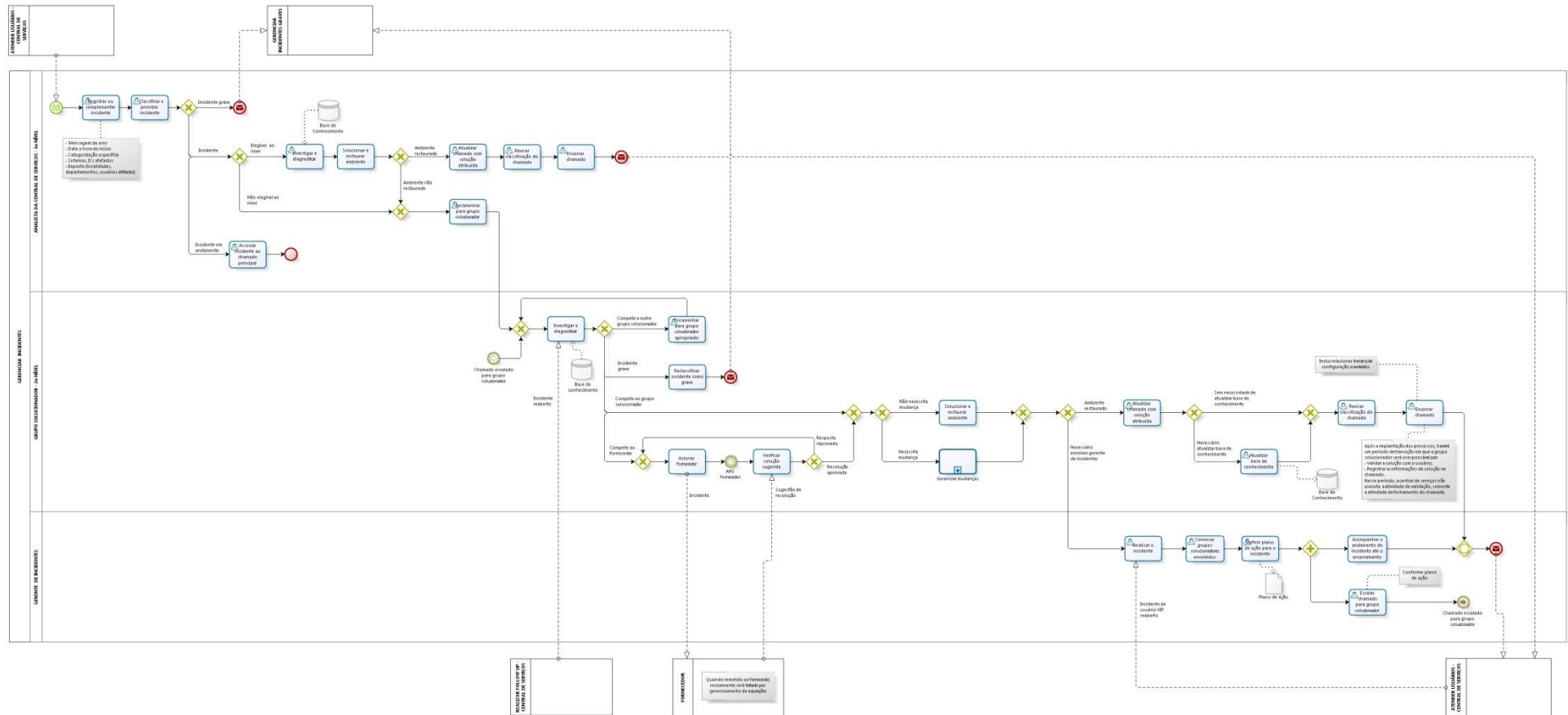
Investigar e obter uma solução para incidentes encaminhados pela central de serviços.

8 Detalhamento dos principais subprocessos

Para o processo de gerenciamento de incidentes foram definidos dois fluxos para representar suas principais atividades: gerenciar incidentes e gerenciar incidentes graves, conforme Anexo II.

O fluxo dos subprocessos foi modelado na notação BPMN, sendo que no Anexo III constam os símbolos utilizados na modelagem e seus significados.

8.1 Gerenciar incidentes



8.1.1 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, data e hora do início, categorização específica, sistemas, ICs afetados, impacto (localidades, departamentos e usuários afetados).

8.1.2 Classificar e priorizar incidente

Esta atividade é composta por duas etapas: categorização e priorização do incidente.

A categorização é realizada pelo analista da central de serviços por meio de contato com o usuário solicitante, seguindo os procedimentos de atendimento definidos para promover o entendimento do incidente. Todas as informações levantadas devem ser documentadas no incidente.

A priorização se dá de forma automática de acordo com as regras de negócio definidas pela organização e parametrizadas no SGS para criticidade e impacto do serviço.

Se o incidente for cadastrado como grave, seguirá o processo gerenciar incidentes graves.

8.1.3 Associar incidente ao chamado principal

Quando o analista da central de serviços identificar que a solicitação analisada está relacionada a um incidente em andamento, deve associar o chamado do usuário ao chamado principal já registrado no SGS.

Nesse caso, o analista deve comunicar ao usuário que o incidente já está sendo tratado, repassando as informações que estiverem disponíveis no chamado principal.

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

Após ser classificado e priorizado, o incidente é automaticamente identificado pelo SGS

como elegível ou não em 1º nível, conforme configurado no catálogo de serviços.

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 em andamento.

8.1.5 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 de 2º nível responsável, conforme o tipo de incidente.

8.1.6 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.

8.1.7 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.

8.1.8 Encerrar chamado (analista da central de serviços – 1º nível)

O analista deve encerrar tecnicamente o chamado, que será encaminhado para validação do usuário.

Ao encerrar o chamado, o analista deve informar o(s) IC(s) envolvido(s) e a categoria relativa à causa do incidente, sempre que essas informações forem identificadas.

Observação: a contagem de tempo para aferição de níveis mínimos de serviços fica em estado de pausa até o encerramento definitivo do chamado ou então sua reabertura.

8.1.9 Encaminhar para grupo solucionador

Quando o incidente for elegível ao 2º nível ou se não foi possível restaurar o ambiente quando da atuação no 1º nível, o analista da central de serviços deve encaminhar o incidente para o grupo solucionador mais indicado.

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 e priorização do incidente.

É necessário formalizar a criação do grupo solucionador, devidamente autorizado pelo gerente e dono do Processo.

Observação: Quando o grupo solucionador e a elegibilidade do serviço estiverem pré- configurados no catálogo de serviços, esse encaminhamento poderá ser automático.

8.1.10 Investigar e diagnosticar (grupo solucionador – 2º nível)

O encaminhamento de um incidente ao grupo solucionador de 2º nível 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 for escalado pelo gerente de incidentes;
- 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 em andamento.

8.1.11 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.

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 e priorização do incidente.

É necessário formalizar a criação do grupo solucionador, devidamente autorizado pelo gerente e dono do Processo.

Observação: Quando o grupo solucionador e a elegibilidade do serviço estiverem pré- configurados no catálogo de serviços, esse encaminhamento poderá ser automático.

8.1.12 Reclassificar incidente como grave

Se na investigação o grupo solucionador identificar que o incidente é grave, deve reclassificar o chamado, seguindo conforme processo gerenciar incidentes graves.

8.1.13 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 no instrumento contratual, abrindo ordem de serviço ou chamado de suporte técnico, conforme o caso. Essa atividade é normalmente realizada pelo membro do grupo responsável pela gestão dos contratos com fornecedores.

São elementos de controle de qualidade e desempenho dessa atividade os níveis mínimos de serviço, ANSs ou as regras definidas no instrumento contratual, edital de licitação e termo de referência.

Nesse ponto, o *status* do chamado no SGS deve ser atualizado para "encaminhado para fornecedor" e ficará aguardando seu retorno.

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, seguindo as regras do instrumento contratual.

Observação: quando remetido ao fornecedor, inicialmente será tratado por gerenciamento de aquisições.

8.1.14 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.

8.1.15 Solucionar e restaurar ambiente (grupo solucionador – 2º nível)

Quando a resolução do incidente é de sua competência e não necessita de mudança, o grupo solucionador deve aplicar a solução definida para o caso e efetuar os testes necessários para verificar se o ambiente foi restaurado. Se ao aplicar a solução o incidente não for resolvido, o grupo solucionador deve acionar o gerente de incidentes.

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.

8.1.16 Gerenciar mudanças

Se o grupo solucionador identificar a necessidade de mudança para a resolução do incidente, o fluxo segue para o processo gerenciar mudanças.

Nos casos em que o próprio fornecedor é o responsável pela aplicação da solução, o grupo solucionador deve, durante a mudança, validar os resultados obtidos para verificar a eficácia na resolução do incidente. Para a execução dos testes, poderá ser necessário entrar em contato com o fornecedor para esclarecimentos.

8.1.17 Analisar o incidente

Ao ser acionado sobre um serviço não restabelecido pelo grupo solucionador ou sobre um chamado de usuário VIP reaberto pela central de serviços, o gerente de incidentes deve analisar o incidente encaminhado visando entender sua abrangência e complexidade.

Para isso, deve verificar o histórico das atividades realizadas até o momento pelo 1º e 2º nível, bem como as bases de conhecimento técnicas, e definir todos os esforços necessários para resolver o incidente e quais grupos deverão ser envolvidos, podendo incluir grupos que já tenham se envolvido anteriormente.

8.1.18 Convocar grupos solucionadores envolvidos

O gerente de incidentes deve convocar todos os grupos solucionadores que serão envolvidos na análise do incidente.

8.1.19 Definir plano de ação para o incidente

O gerente de incidentes deve planejar as ações necessárias para resolver o incidente, gerando um plano de ação que deve conter as atividades, os responsáveis e os prazos definidos.

Os grupos solucionadores envolvidos irão trabalhar guiados pelo plano para definir uma solução eficiente e eficaz para o incidente.

8.1.20 Escalar chamado para grupo solucionador

O gerente de incidentes deve viabilizar a execução do plano, escalando o chamado para os grupos solucionadores indicados.

As orientações pertinentes, ainda que fornecidas de forma verbal, devem estar documentadas no registro do incidente, como forma de auxiliar as equipes na execução dos trabalhos.

8.1.21 Acompanhar o andamento do incidente até o encerramento

O gerente de incidentes deve acompanhar a execução do plano de ação junto aos grupos solucionadores até o encerramento do incidente.

Durante o monitoramento, o gerente de incidentes poderá efetuar os ajustes necessários para atingir o objetivo, podendo determinar a aplicação de uma solução de contorno ao incidente. Esse ajuste pode se estender ao acionamento de outros grupos solucionadores não envolvidos até então, bem como ampliação do conjunto de ações inseridas no plano.

8.1.22 Atualizar chamado com solução atribuída (grupo solucionador – 2º nível)

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.

A solução deve ser descrita com o máximo de detalhes e de forma objetiva, a fim de evitar incoerências.

8.1.23 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.

8.1.24 Revisar classificação do chamado (grupo solucionador – 2º nível)

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

8.1.25 Encerrar chamado (grupo solucionador – 2º nível)

O grupo solucionador deve encerrar tecnicamente o chamado, informando o(s) IC(s) envolvido(s) e a categoria relativa à causa do incidente grave, sempre que essas informações forem identificadas.

Observações: A contagem de tempo para aferição de níveis mínimos de serviços fica em estado de pausa até o encerramento definitivo do chamado ou sua reabertura.

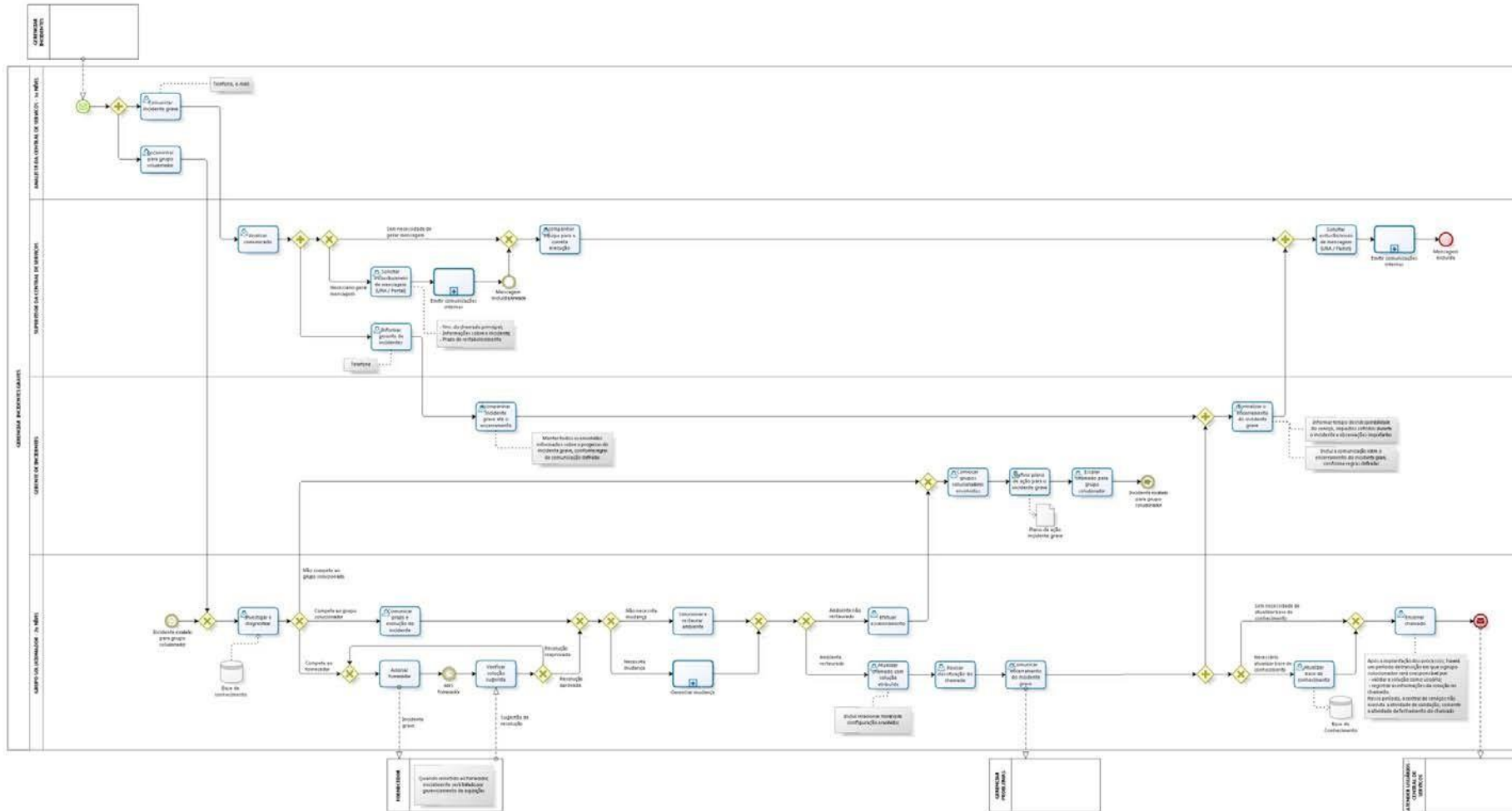
Caso haja chamados associados, o sistema deverá encerrá-los individualmente para tratamento das regras de usuário VIP.

Após a implantação dos processos, haverá um período de transição em que o grupo solucionador será o responsável por:

- Validar a solução com o usuário;
- Registrar as informações da solução no chamado.

Nesse período, a central de serviços não executa a atividade de validação, somente a atividade de fechamento do chamado.

8.2 Gerenciar incidentes graves



Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações – TRT 16ª Região

Av. Senador Vitorino Freire,
Nº
2001 Areinha – São Luís
– Maranhão CEP 65030-015

(98) 2109-9566
govti@trt16.jus.br

8.2.1 Comunicar incidente grave

Quando um incidente for identificado como grave, o analista da central de serviços deve comunicar o supervisor da central de serviços por e-mail e/ou telefone, para que ele tome as devidas providências.

8.2.2 Encaminhar para grupo solucionador

O analista da central de serviços deve encaminhar imediatamente o chamado para o grupo solucionador responsável, com todas as informações obtidas e registradas até o momento.

É necessário formalizar a criação do grupo solucionador, devidamente autorizado pelo gerente e dono do Processo.

Observação: Quando o grupo solucionador e a elegibilidade do serviço estiverem pré- configurados no catálogo de serviços, esse encaminhamento poderá ser automático.

8.2.3 Analisar comunicado

Ao ser informado sobre o incidente grave, o supervisor da central de serviços deve analisar o comunicado. Para isso, deve consultar todas as informações registradas no chamado, a fim de avaliar a necessidade de gerar ou não mensagem aos usuários.

8.2.4 Informar gerente de incidentes

O supervisor da central de serviços deve informar o gerente de incidentes sobre o incidente grave para suas providências.

8.2.5 Acompanhar incidente grave até o encerramento

O gerente de incidentes deve acompanhar o incidente grave até a sua resolução, mantendo-se informado sobre o andamento das atividades e efetuando os escalonamentos necessários.

As atividades de acompanhamento devem incluir:

- Administrar a alta demanda no SGS:
 - Chamado principal: os registros no histórico, o cumprimento dos prazos e os escalonamentos realizados;
 - Reclamações sobre a ocorrência do incidente grave: volume, principais áreas afetadas (localidades ou departamentos) e outros;
- Administrar a alta demanda no sistema de telefonia:
 - Quantidade de ligações recebidas e atendidas;
 - Indicadores da operação (quantidade de usuários na fila aguardando atendimento, taxa de abandono, tempo médio em espera ou outros);
- Manter acionamento constante junto aos grupos solucionadores e responsáveis, se necessário, em conferência;
- Manter todos os envolvidos informados sobre o progresso do incidente grave, conforme regras de comunicação definidas.

8.2.6 Solicitar autorização para divulgar mensagem na URA ou portal

Se for identificada a necessidade de gerar mensagem aos usuários, o supervisor da central de serviços deve solicitar autorização ao gerente de incidentes e ao coordenador da TI para a divulgação da mensagem na URA e/ou portal.

8.2.7 Analisar solicitação de divulgação

O gerente de incidentes e o coordenador da TI analisam a solicitação de divulgação de mensagem aos usuários na URA e/ou portal. A análise pode resultar na autorização ou não autorização da divulgação.

8.2.8 Configurar mensagem (na URA / Portal)

Com a autorização da divulgação da mensagem, o supervisor da central de serviços deve providenciar a publicação da mensagem sobre o incidente grave, utilizando os meios disponíveis (portal web do SGS e/ou URA).

8.2.9 Acompanhar equipe para a correta execução

O supervisor da central de serviços deve acompanhar a equipe de analistas de atendimento para garantir que todas as solicitações que tenham a mesma origem do incidente grave sejam devidamente associadas ao chamado principal. Adicionalmente, deve garantir que os usuários ou analistas técnicos que entrarem em contato com a central de serviços solicitando informações ou reclamando sobre uma situação relacionada ao incidente grave sejam devidamente atendidos e informados.

8.2.10 Investigar e diagnosticar

Um incidente grave pode ser encaminhado ao grupo solucionador por um analista da central de serviços ou quando escalado pelo gerente de incidentes, nos casos em que o ambiente não foi restaurado.

Ao receber um chamado de incidente grave, o grupo solucionador deve analisar todas as informações registradas no histórico do chamado principal e iniciar a investigação sobre as possíveis causas da ocorrência, a fim de obter um diagnóstico preciso sobre o incidente grave. Para isso, deve consultar a base de conhecimento.

Se for verificado que a resolução não compete a este grupo solucionador, o incidente grave deve ser encaminhado ao gerente de incidentes para providências.

8.2.11 Comunicar prazo e evolução do incidente

Após o diagnóstico, o grupo solucionador deve comunicar ao gerente de incidentes o status do incidente grave e a previsão de prazo para o restabelecimento do serviço.

8.2.12 Acionar fornecedor

Se ao investigar o incidente grave 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 no instrumento contratual, abrindo ordem de serviço ou chamado de suporte técnico, conforme o caso. Essa atividade é normalmente realizada pelo membro do grupo responsável pela gestão dos contratos com fornecedores.

São elementos de controle de qualidade e desempenho dessa atividade os níveis mínimos de serviço, ANSs ou as regras definidas no instrumento contratual, edital de licitação e termo de referência.

Nesse ponto, o *status* do chamado no SGS deve ser atualizado para "encaminhado para fornecedor" e ficará aguardando seu retorno.

O registro do incidente na ferramenta do fornecedor, quando for o caso, deve ser documentado no registro do incidente grave no SGS.

Caberá ao grupo solucionador acompanhar e monitorar o fornecedor na solução do incidente grave, seguindo as regras do instrumento contratual.

Observação: quando remetido ao fornecedor, inicialmente será tratado por gerenciamento de aquisições.

8.2.13 Verificar solução sugerida

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

8.2.14 Solucionar e restaurar ambiente

Quando a resolução do incidente grave é de sua competência e não necessita de mudança, 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 grave. Para a execução dos testes, pode ser necessário entrar em contato com o fornecedor para esclarecer as questões.

8.2.15 Gerenciar mudança

Se o grupo solucionador responsável identificar a necessidade de mudança para a resolução do incidente grave, o fluxo segue para o processo gerenciar mudanças.

Nos casos em que o próprio fornecedor é o responsável pela aplicação da solução, o grupo solucionador deve, durante a mudança, validar os resultados obtidos para verificar a eficácia na resolução do incidente. Para a execução dos testes, poderá ser necessário entrar em contato com o fornecedor para esclarecimentos.

8.2.16 Atualizar chamado com solução atribuída

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.

A solução deve ser descrita com o máximo de detalhes e de forma objetiva, a fim de evitar incoerências.

8.2.17 Revisar classificação do chamado

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

8.2.18 Comunicar encerramento do incidente grave

Imediatamente após a atualização das informações no chamado principal, o grupo solucionador deve comunicar o gerente de incidentes e o supervisor da central de serviços sobre a resolução do incidente grave e restabelecimento do serviço.

Para todo o incidente grave, o grupo solucionador deve abrir uma sugestão de problema, que será tratado conforme o processo gerenciar problemas.

8.2.19 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.

8.2.20 Encerrar chamado

O grupo solucionador deve encerrar tecnicamente o chamado, informando o(s) IC(s) envolvido(s) e a categoria relativa à causa do incidente grave, sempre que essas informações forem identificadas.

Observações:

A contagem de tempo para aferição de níveis mínimos de serviços fica em estado de pausa até o encerramento definitivo do chamado ou sua reabertura.

Caso haja chamados associados, o sistema deverá encerrá-los individualmente para tratamento das regras de usuário VIP.

Após a implantação dos processos, haverá um período de transição em que o grupo solucionador será o responsável por:

- Validar a solução com o usuário;
- Registrar as informações da solução no chamado.

Nesse período, a central de serviços não executa a atividade de validação, somente a atividade de fechamento do chamado.

8.2.21 Efetuar escalonamento

Se ao aplicar a solução o ambiente não for restaurado, o grupo solucionador deve escalar hierarquicamente o incidente grave para o gerente de incidentes.

8.2.22 Convocar grupos solucionadores envolvidos

O gerente de incidentes deve convocar todos os grupos solucionadores que serão envolvidos na análise do incidente.

8.2.23 Definir plano de ação para o incidente grave

O gerente de incidentes deve planejar as ações necessárias para resolver o incidente grave, gerando um plano de ação que deve conter as atividades, os responsáveis e os prazos definidos.

Os grupos solucionadores envolvidos devem trabalhar guiados pelo plano, a fim de definir uma solução de contorno eficiente e eficaz para o incidente.

8.2.24 Escalar chamado para grupo solucionador

O gerente de incidentes deve viabilizar a execução do plano, escalando o chamado para os grupos solucionadores indicados.

As orientações pertinentes, ainda que fornecidas de forma verbal, devem estar documentadas no registro do incidente, como forma de auxiliar as equipes na execução dos trabalhos.

8.2.25 Formalizar o encerramento do incidente grave

Ao receber o comunicado do grupo solucionador informando que o incidente foi resolvido e que o serviço foi restabelecido, o gerente de incidentes deve formalizar o encerramento do incidente grave (e-mail ou portal web do SGS), informando o tempo de indisponibilidade do serviço, impactos sofridos durante o incidente e outras informações importantes.

Observação: inclui a comunicação sobre o encerramento do incidente grave, conforme regras definidas.

8.2.26 Retirar mensagem da URA / Painei

Quando receber o comunicado do grupo solucionador informando que o incidente foi resolvido e o serviço restabelecido, o supervisor da central de serviços deve retirar a mensagem sobre o incidente grave dos meios utilizados para publicação (portal web e/ou URA).

9 Indicadores de desempenho

Os indicadores definidos no processo para medição de resultado e desempenho estão descritos a seguir.

9.1 Percentual de incidentes registrados por grupos solucionadores

Descrição	Medir o percentual de incidentes registrados e encaminhados para cada grupo solucionador
Fonte	SGS
Periodicidade	Mensal
Regra de Cálculo	(Quantidade de incidentes registrados para cada grupo / Total de incidentes registrados) x 100
Meta	A definir

9.2 Percentual de incidentes registrados por faixa de horário

Descrição	Medir o percentual de incidentes encerrados por faixa de horário
Fonte	SGS
Periodicidade	Diário
Regra de Cálculo	Quantidade de incidentes abertos em cada faixa de horário (exemplo das 7:00 às 8:00, das 8:00 às 9:00). Segmentado por tipo de serviço.
Meta	A definir

9.3 Percentual de incidentes que geraram problemas

Descrição	Medir o percentual de incidentes que não possuem causa raiz conhecida e geraram <i>ticket</i> de problema
Fonte	SGS

Periodicidade	Mensal e anual
Regra de Cálculo	$(\text{Quantidade de incidentes que geraram problemas no mês} / \text{Total de incidentes}) \times 100$
Meta	A definir

9.4 Percentual de incidentes escalados

Descrição	Medir o percentual de incidentes elegíveis ao primeiro nível que foram escalados
Fonte	SGS
Periodicidade	Mensal
Regra de Cálculo	$(\text{Quantidade de incidentes elegíveis ao primeiro nível escalados} / \text{Total de incidentes elegíveis ao primeiro nível}) \times 100$
Meta	A definir

9.5 Percentual de incidentes que foram resolvidos nos tempos acordados (conforme ANSs)

Descrição	Medir a eficiência da TI em resolver incidentes dentro dos prazos acordados
Fonte	SGS
Periodicidade	Mensal
Regra de Cálculo	$(\text{Quantidade de incidentes resolvidos dentro do prazo acordado} / \text{Total de incidentes resolvidos}) \times 100$
Meta	A definir

9.6 *Backlog* de incidentes

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

10 Conclusão

Este documento provê as diretrizes necessárias para a operacionalização do processo de gerenciamento de incidentes pela área de TIC do TRT16, permitindo a melhoria dos serviços prestados aos seus usuários.

11 Anexos

Anexo I Matríz de responsabilidades do processo de gerenciamento de incidentes
Anexo II Fluxos do processo de gerenciamento de incidentes
Anexo III Elementos BPMN

12 Referências

- [1] ITIL V3 Library – ITSMF
- [2] Relatório de Consultoria PD.33.10.83A.0168A-RT-02

13 Histórico de versões deste documento

Data de emissão	Versão	Descrições das alterações realizadas
15/Fev/17	1.0	Versão inicial.

ANEXO I



MATRIZ DE RESPONSABILIDADES (RACI)

GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

OBJETIVO: Estabelecer e formalizar os papéis e responsabilidades para os participantes envolvidos em determinado processo ou atividade.

APLICAÇÃO: Relação e Atribuição de Responsabilidades do processo de gerenciamento de incidentes.

OBSERVAÇÃO:

R	Responsibility	Responsabilidade	Responsável pela execução da atividade.
A	Accountability	Responsabilidade Final	Responsável por prestar contas do resultado final da atividade.
C	Consulted	Consultado	Deve ser consultado durante a execução da atividade.
I	Informed	Informado	É informado sobre a execução da atividade.

ATIVIDADES GERAIS

Mantém o desenho e indicadores do processo, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização.

A/R

C

-

I

I

Prover recursos para execução das atividades do processo.

A/R

C

-

-

-

Garantir que as metas de desempenho, eficiência e eficácia do processo sejam atingidas.

A/R

C

-

-

-

Promover e garantir que o processo seja corretamente utilizado.

-

A/R

-

I

I

Prover informações de controle para a direção e demais processos.

I

A/R

-

-

-I

Garantir que os indicadores sejam medidos.

A/R

-

I

I

Maximizar a integração entre processos, pessoas, tecnologia e controles.

C

A/R

-

I

I

Garantir a execução plena das atividades do processo.

A

R

-

-

-

Registrar as ações corretivas, preventivas e oportunidades de melhorias.

A

R

-

-

-

Garantir que somente os incidentes encaminhados via central de serviços sejam tratados.

-

A/R

-

R/I

R/I

Garantir que os usuários sejam mantidos informados sobre seus incidentes.

-

A

-

-

R

Prover treinamentos específicos às equipes da central de serviços e grupos solucionadores nas competências necessárias.

A

R

-

I

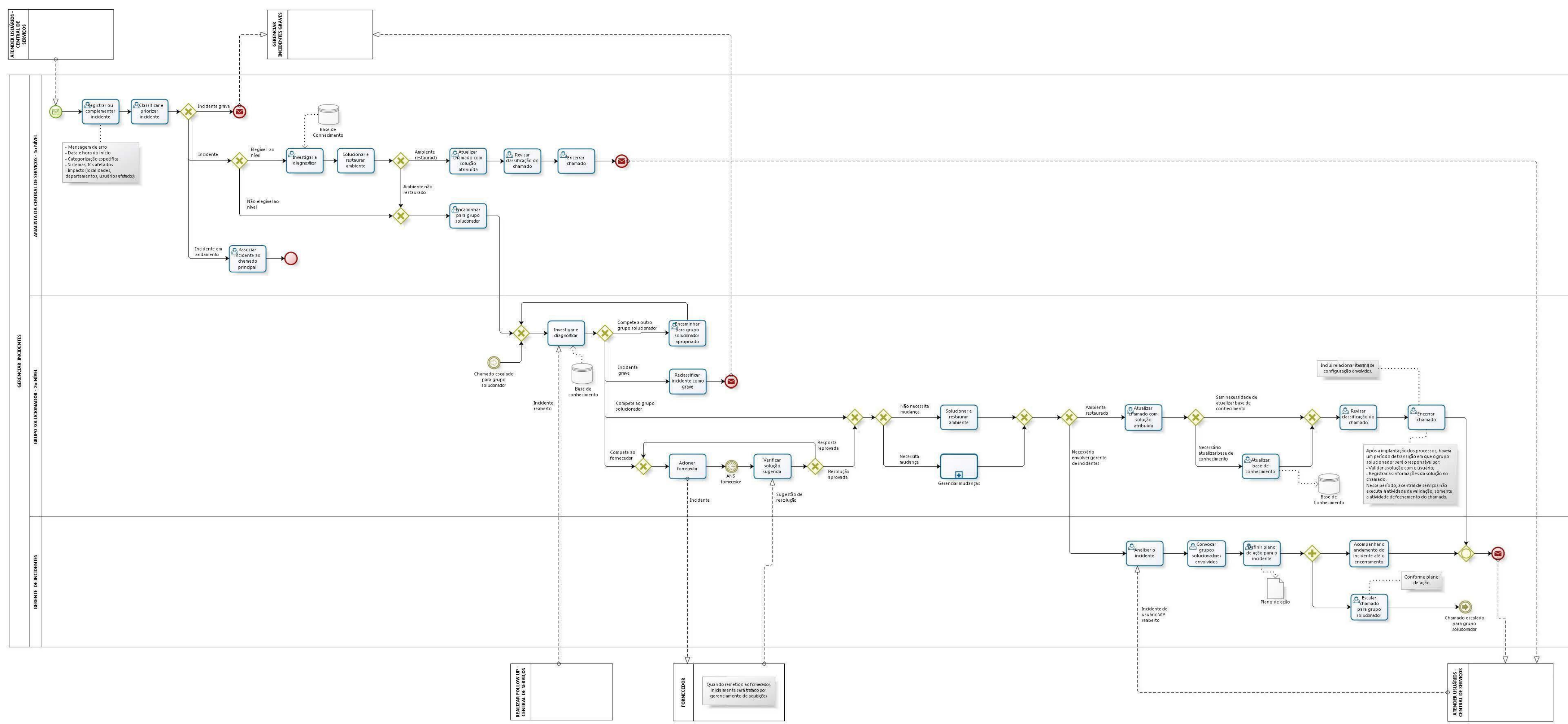
I

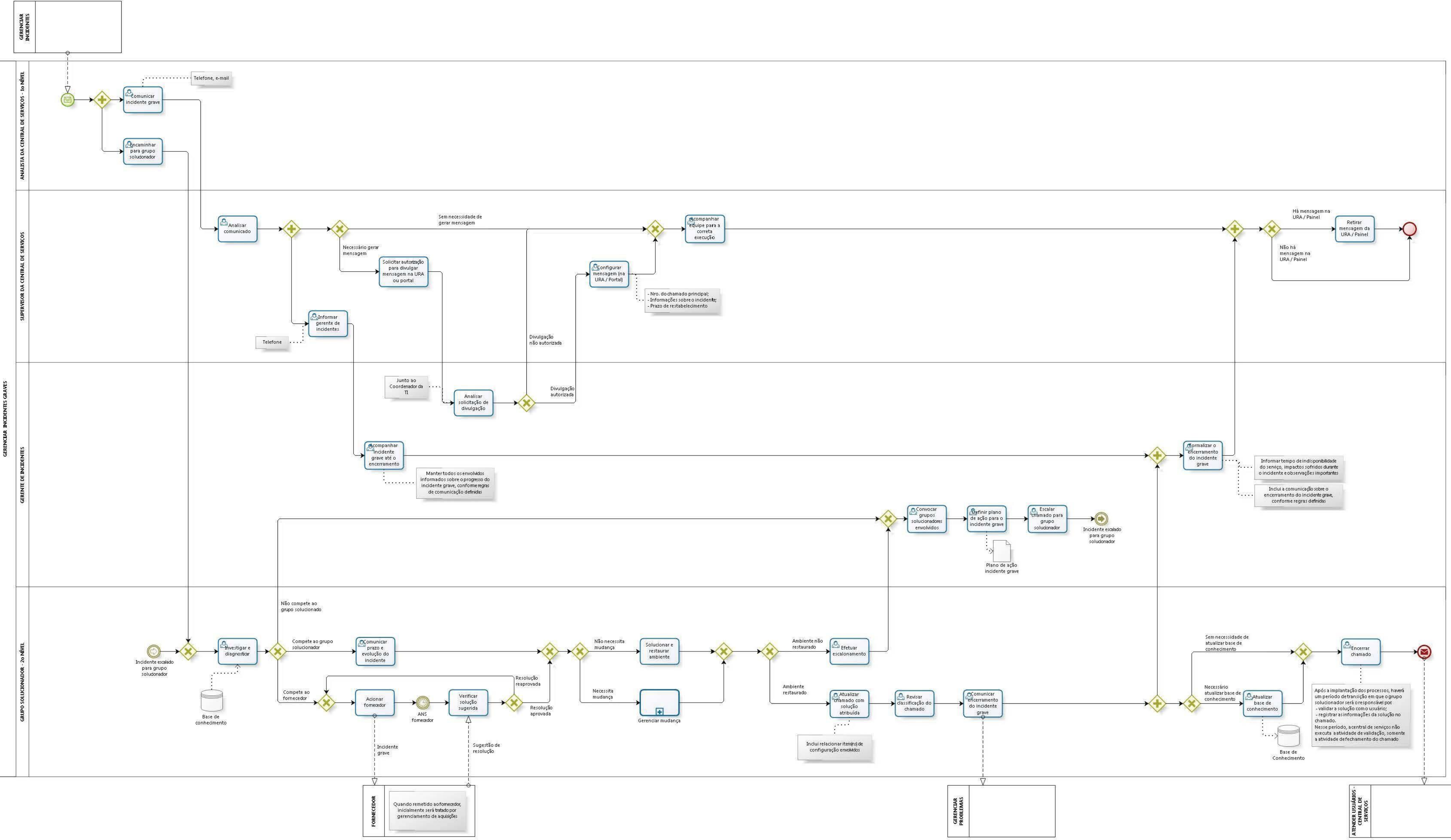
Avaliar, regularmente, as possíveis alterações de prioridade dos incidentes registrados na central de serviços.	-	A/R	-	C	C
Garantir informações gerenciais e de acompanhamento.	-	A/R	-	-	-
Garantir a inclusão e atualização dos erros conhecidos na base de conhecimento validados pelo cliente.	-	A	-	R	R
SUBPROCESSO GERENCIAR INCIDENTES					
Registrar ou complementar incidente.	-	A	-	R	-
Classificar e priorizar incidente.	-	A	-	R	-
Associar incidente ao chamado principal.	-	A	-	R	-
Investigar e diagnosticar.	-	A	-	R	R
Solucionar e restaurar ambiente.	-	A	-	R	R
Atualizar chamado com solução atribuída.	-	A	-	R	R
Revisar classificação do chamado.	-	A	-	R	R
Encerrar chamado.	-	A	-	R	R
Encaminhar para grupo solucionador.	-	A	-	R	-
Encaminhar para grupo solucionador apropriado.	-	A	-	-	R
Reclassificar incidente como grave.	-	A/I	-	R	I
Acionar fornecedor.	-	A/I	-	I	R
Verificar solução sugerida.	-	A	-	-	R
Acionar processo - Gerenciar mudanças.	-	A	-	-	R
Analisar o incidente.	-	R/A	-	-	-
Convocar grupos solucionadores envolvidos.	-	R/A	-	I	I
Definir plano de ação para o incidente.	-	R/A	-	C/I	C/I
Escalar chamado para grupo solucionador.	-	R/A	-	I	I
Acompanhar o andamento do incidente até o encerramento.	-	R/A	-	I	I
Atualizar base de conhecimento.	-	A	-	-	R
SUBPROCESSO GERENCIAR INCIDENTES GRAVES					

Comunicar incidente grave.	-	A	I	R	-
Encaminhar para grupo solucionador.	-	A	I	R	-
Analisar comunicado.	-	A	R	-	-
Informar gerente de incidentes.	-	-	A/R	-	-
Acompanhar incidente grave até o encerramento.	-	A/R	C	C	C
Solicitar autorização para divulgar mensagem na URA ou portal.	-	A	R	-	-
Analisar solicitação de divulgação.	-	A/R	-	-	-
Configurar mensagem (na URA / Portal) .	-	A	R	-	-
Acompanhar equipe para a correta execução.	-	A	R	-	-
Investigar e diagnosticar.	-	A	-	-	R
Comunicar prazo e evolução do incidente.	-	A	-	-	R
Acionar fornecedor.	-	-	-	-	A/R
Verificar solução sugerida. Solucionar e restaurar ambiente. Acionar processo -	-	-	-	-	A/R
Gerenciar mudança.	-	A	-	-	R
Atualizar chamado com solução atribuída.	-	-	-	-	A/R
Revisar classificação do chamado.	-	A	I	I	R
Comunicar encerramento do incidente grave.	-	A	I	I	R
Atualizar base de conhecimento.	-	A	I	I	R
Encerrar chamado.	-	-	A	-	R
Efetuar escalonamento .	-	-	-	-	A/R
Convocar grupos solucionadores envolvidos.	-	A/R	I	I	I
Definir plano de ação para o incidente grave.	-	A/R	C	C	C

Escalar chamado para grupo solucionador.	-	A/R	I	I	I
Formalizar o encerramento do incidente grave.	-	A/R	I	I	-
Retirar mensagem da URA / Painel.	-	A	R	-	-

ANEXO II





ANEXO III

Elementos BPMN

1 Definições

1.1 BPMN

Business Process Modeling Notation – notação gráfica que descreve a lógica dos passos de um processo de negócio.

É um padrão internacional de modelagem que permite modelar o processo de uma maneira unificada e padronizada.

Seu objetivo é dar suporte ao gerenciamento, fornecendo uma notação intuitiva, capaz de representar semânticas de processos complexos.

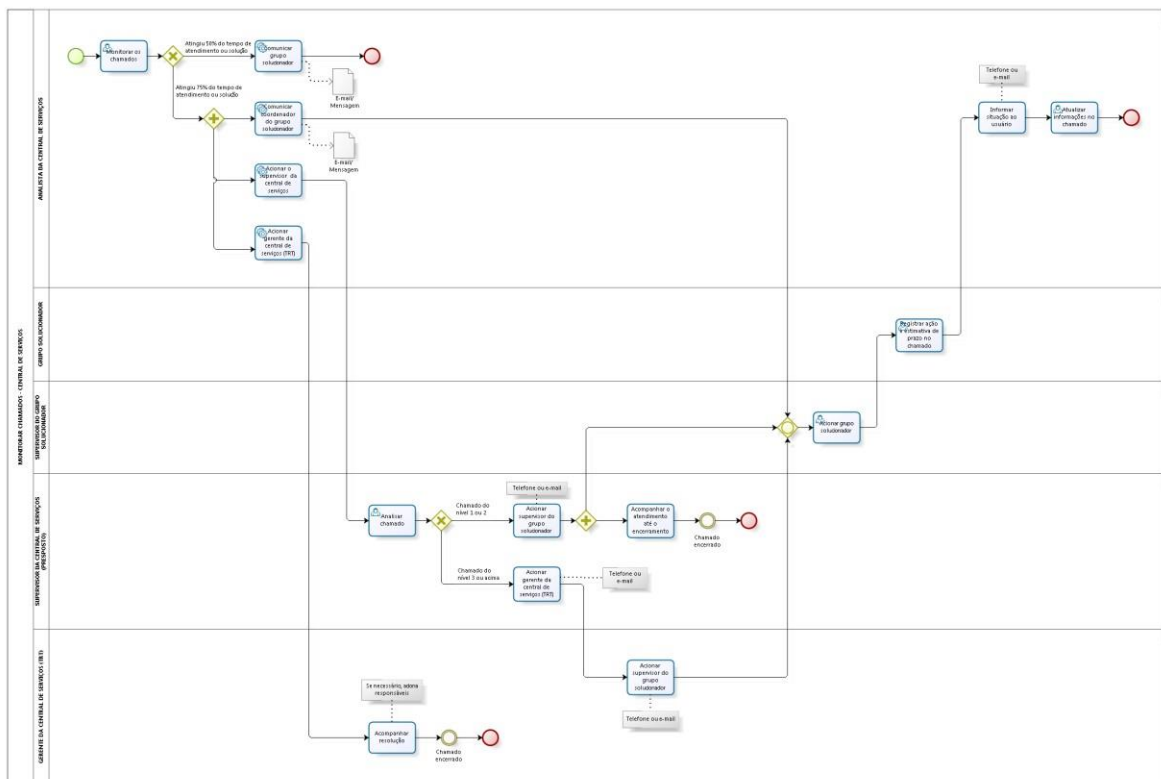
1.2 Processo

“Processo é uma agregação de atividades e comportamentos executados por humanos ou máquinas para alcançar um ou mais resultados” (CBOK[1]).

1.3 Tipos de processos aplicados na modelagem

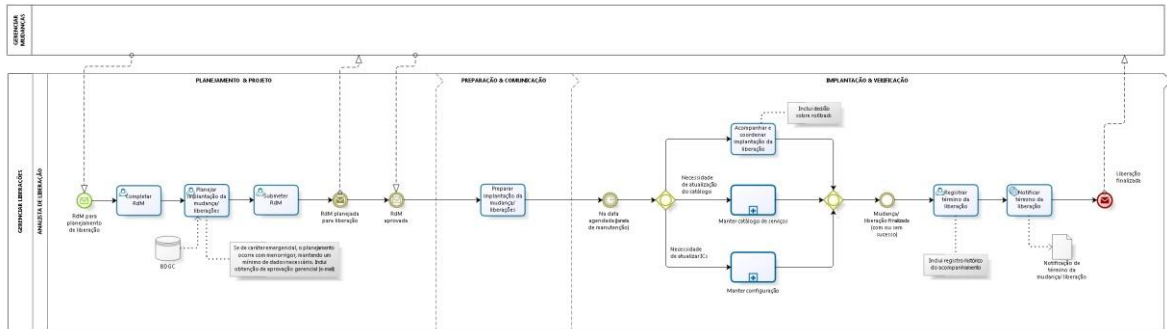
1.3.1 Privativo

Utilizado quando não há interesse em verificar a interação entre este processo e outros, como o exemplo a seguir.











1.3.2 Abstrato



Representa a interação entre um processo principal e outro processo participante. Em relação ao processo participante, não há preocupação com o conteúdo do fluxo em si, mas sim como ele colabora com os outros fluxos.













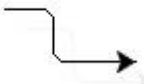
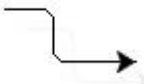


2 Símbolos aplicados na modelagem

Símbolo	Tipo	Significado
	Pool	<u>Pool</u> representa um participante no processo, o qual pode ser uma entidade de negócio específica (p.ex., uma empresa) ou uma função de negócios geral (p.ex., comprador, vendedor, fabricante etc.). Pode também representar um processo.
	Lane	<u>Lane</u> é uma subdivisão dentro de um <i>pool</i> e tem como objetivo a separação das atividades associadas a uma função ou papel específico.
	Milestone	<u>Milestone</u> é uma subpartição dentro de um processo.
	Tarefa	Uma <u>tarefa</u> é uma atividade atômica que está incluída dentro de um processo. Uma tarefa é usada quando o trabalho no processo não é decomposto. Geralmente um usuário e/ou um aplicativo é utilizado para executar a tarefa.

Símbolo	Tipo	Significado
	Tarefa de usuário	Uma <u>tarefa de usuário</u> é uma tarefa típica de um fluxo de trabalho em que um humano executa a tarefa com o auxílio de um aplicativo de <i>software</i> e é programada através de um gerenciador de lista de tarefa de algum tipo.
	Tarefa de serviço	Uma <u>tarefa de serviço</u> é uma tarefa que fornece algum tipo de serviço <i>web</i> ou um aplicativo automatizado.
	Subprocesso	Um <u>subprocesso</u> é uma atividade que contém outras atividades (um processo).
	Subprocesso reutilizável	Um <u>subprocesso reutilizável</u> identifica um ponto no processo onde outro processo é chamado, resultando na transferência do controle para esse processo.
	Evento de início	O evento de início indica em que ponto um processo começará.
	Evento de início de mensagem	Uma mensagem chega de um participante e aciona o início do processo.
	Evento de início de <i>timer</i>	Uma data específica ou um ciclo específico (por exemplo, todas as segundas-feiras, às 9h) pode ser determinado para acionar o início do processo.
	Evento intermediário	O <u>evento intermediário</u> indica em que ponto algo acontece entre o início e o final do processo. Isso afetará o fluxo, mas não começará nem terminará o processo.

Símbolo	Tipo	Significado
	Evento intermediário de mensagem	<p>Uma mensagem chega de um participante e lança um evento. Isso faz com que o processo continue como se estivesse esperando pela mensagem ou altera o fluxo para tratamento de exceções. Quando é usado para “capturar” (receber) a mensagem, então o símbolo do evento estará sem preenchimento. Em um fluxo normal, os <u>eventos de mensagem</u> podem ser usados para envio de mensagens a um participante. Quando usado para “acionar” (enviar) a mensagem, o símbolo do evento é pintado com preenchimento.</p>
	Evento intermediário de <i>timer</i>	<p>Uma data específica ou um ciclo específico pode ser determinado para acionar o início do <u>evento intermediário de timer</u>. Se usado dentro do fluxo principal, atua como um mecanismo de atraso. Se for usado para tratamento de exceções, alterará o fluxo normal para um fluxo de exceção.</p> <p>Para tratar a exceção, o evento estará ligado à borda da atividade, o que significa que, quando o fluxo do processo chega a essa tarefa, ele pode seguir dois caminhos. Ou a atividade é terminada e o fluxo tem a sequência normal, ou o evento colocado na borda acontece, e o fluxo toma uma saída alternativa. Somente uma das saídas acontece.</p>

Símbolo	Tipo	Significado
	Evento intermediário de <i>link</i>	<p>Um <u>link</u> é um mecanismo para conectar duas seções de um processo. <u>Eventos de link</u> podem ser utilizados para criar situações cíclicas ou para evitar longas linhas de fluxo de sequência. Os usos de <u>eventos de link</u> estão limitados a um nível simples de processo (por exemplo, não podem unir um processo-pai com um subprocesso).</p> <p>Pode ser utilizado como objetos genéricos do tipo “ir a” dentro do mesmo nível do processo.</p> <p>Pode haver múltiplos <u>eventos de link</u> de origem, mas somente um <u>evento de link</u> de destino. Quando for usado para “capturar” o símbolo do evento não será preenchido. Quando usado para “acionar” em direção ao evento destino, o símbolo do evento será preenchido.</p>
	Evento de fim	O <u>evento de fim</u> indica em que ponto o processo terminará.
	Evento de fim de mensagem	Este tipo de fim indica que uma mensagem é enviada a um participante na conclusão do processo.
	Gateway exclusivo baseado em dados	O <u>gateway exclusivo baseado em dados</u> representa um ponto de decisão no processo em que somente um dos caminhos alternativos poderá ser escolhido.
	Gateway paralelo	O <u>gateway paralelo</u> é utilizado para representar e sincronizar um fluxo paralelo.
	Gateway inclusivo	O <u>gateway inclusivo</u> representa um ponto de decisão no processo, no qual a avaliação verdadeira de uma alternativa não exclui a validação das outras.

Símbolo	Tipo	Significado
	Gateway baseado em evento	Gateway baseado em evento <u>representa uma decisão</u> no processo em que as alternativas são baseadas em eventos.
	Objeto de dados	Os <u>objetos de dados</u> fornecem informações sobre como os documentos, dados e outros objetos são usados e atualizados durante o processo. Serve para representar diferentes tipos de objetos, tanto eletrônicos como físicos.
	Depósito de dados	Um <u>depósito de dados</u> oferece às <u>atividades</u> um mecanismo para resgatar ou atualizar informações armazenadas que irão permanecer além do escopo do processo.
	Anotação	<u>Anotações</u> são utilizadas para fornecer informações adicionais sobre o processo para seu melhor entendimento.
	Fluxo de sequência	O <u>fluxo de sequência</u> é utilizado para mostrar a ordem em que as atividades são executadas no processo.
	Associação	A <u>associação</u> é utilizada para associar informações e artefatos. Não existe uma sequência para este tipo de conector.
	Fluxo de mensagem	O <u>fluxo de mensagem</u> é utilizado para mostrar o fluxo de mensagens entre duas entidades que estão preparadas para enviá-las e recebê-las.
		

[1] ASSOCIATION OF BUSINESS PROCESS MANAGEMENT PROFESSIONALS BRASIL (ABPMP). **BPM CBOK**: guia para o gerenciamento de processos de negócio: corpo comum de conhecimento: ABPMP BPM CBOK V3.0. 1. ed. [S.l.]: ABPMP, 2013.

[2] BIZAGI. **Bizagi Modeler**. Versão 2.8.0.8. Disponível para *download* em: <<http://www.bizagi.com/en/bpm-suite/bpm-products/modeler>>. Acesso em: 21/10/2014.