

## MANUAL DO PROCESSO GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

Gerência de Outsourcing TI |GOI

São Paulo – 2022

Versão 1.0



## Operação de Outsourcing - Secretaria Estadual da Saúde

### **Assessoria**

Berli Garcia Filho

### **Superintendente**

Jorge Antônio Weschenfelder

### **Gerência**

Jobson Nunes

### **Coordenação**

David Ramos

### **Liderança**

Julia Souza Pimenta

Portfólio



## SUMARIO

1. OBJETIVO.....	4
2. ESCOPO .....	4
3. DEFINIÇÕES.....	5
4. POLÍTICAS E DIRETRIZES .....	6
5. FLUXO DO PROCESSO .....	8
6. DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES DO PROCESSO.....	9
6.1. Abrir chamado .....	9
6.2. Categorizar e Priorizar .....	9
6.3. Investigar e Diagnosticar.....	10
6.4. Encaminhar para o 2.º nível .....	10
6.5. Resolver e restaurar o ambiente .....	11
6.6. Envolver o gerente de incidentes.....	11
6.7. Fechar o chamado .....	11
7. SUGESTÕES DE MELHORIAS FUTURAS.....	12
8. HISTÓRICO DE VERSÕES.....	12
9. REFERÊNCIAS .....	12



## 1. OBJETIVO

O Gerenciamento de Incidentes, conforme descrito na ITIL, 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 nos 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 prestados pela SECRETARIA DA SAUDE – SES e pelas coordenadorias que estão descritos no Catálogo de Serviços de TI da SECRETARIA DA SAUDE – SES.

Um incidente é qualquer evento que cause ou possa causar uma interrupção, ou uma redução da qualidade do serviço prestado. 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, 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 a cadeia de valor 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 nos 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 SECRETARIA DA SAUDE – SES, a Central de serviços compreende as coordenações CIC e GTI.

**Suporte de 2.º nível (ou grupo solucionador de 2.º 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 toda a cadeia de valor, 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 sendo 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 a cadeia de valor 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, no 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.



Portfólio

- Ações corretivas, preventivas e oportunidade de melhorias no processo devem ser registradas e encaminhadas ao dono do processo



## 5. FLUXO DO PROCESSO

Fluxo do processo de Incidente salvo no caminho da Rede abaixo:

\\nas\NAS\CPS\GIS\CIC\PRODESP-Outsourcing\PROCESSOS  
SES\GERENCIAMENTO\Gerenciamento de Incidente





## 6. DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES DO PROCESSO

### 6.1. Abrir chamado

O chamado deve ser registrado pelo usuário (por 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 a cadeia de valor 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, no prazo acordado. Categorizar um chamado consiste em definir o tipo do chamado (por exemplo, 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 (por exemplo, Gerenciamento de requisições, Gerenciamento de Problemas).

Nesta atividade, os incidentes devem também ser priorizados, considerando a urgência (quão rápido o usuário necessita que o problema seja resolvido) e o impacto causado às operações da SECRETARIA DA SAUDE – SES (por exemplo, a quantidade de usuários ou atividades da SECRETARIA DA SAUDE - SES 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 de reproduzir ou diagnosticar o incidente de forma precisa. O operador poderá utilizar de vários 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 2.º nível**).

### 6.4. Encaminhar para o 2.º 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 2.º 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 2.º 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, 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 de 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 2.º nível deverá registrar a solução aplicada ao incidente e fechar o chamado. O usuário deve ser informado sobre o encerramento do chamado.



## 7. SUGESTÕES DE MELHORIAS FUTURAS

Incluir o gerenciamento de Incidente Grave no processo.

Explicitar o relacionamento com outros processos.

## 8. HISTÓRICO DE VERSÕES

Data de atualização	Versão	Alterações Realizadas
out./21	1.0	Elaboração Inicial
mai./22	1.1	Mudança de Layout Prodesp
25/11/2022	1.1	Alterado Lider, retirado Kathy e Edilson. Incluído Janilton Santana.
02/03/2023	1.1	Liderança alterada

## 9. REFERÊNCIAS

ITIL 4

Glossário ITIL 4

[Glossário-ITIL-4-Fnd-português-v122 Pages 1-50 - Flip PDF Download | FlipHTML5](#)

