



Exercitando o Gerenciamento de Incidentes

Aluno: Ayrton Sanfra Silva Marinho

Matrícula: 202120158

Questão 1. Defina os seguintes termos:

Incidente: Um incidente é um evento não planejado que afeta a disponibilidade, a performance, a integridade ou a confiabilidade de um serviço de TI. Os incidentes podem ser causados por uma variedade de fatores, incluindo falha de hardware ou software, erros humanos ou ataques de segurança.

Problema: Um problema é a causa raiz de um incidente. Os problemas podem ser causados por uma variedade de fatores, incluindo erros de design, erros de implementação ou falhas de processos.

Evento: Um evento é qualquer ocorrência que pode ser observada ou registrada. No contexto de TI, um evento pode ser um incidente, um problema ou qualquer outra ocorrência que possa afetar os serviços de TI.

Questão 2. Qual a diferença dos processos de Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Problemas? Dê um exemplo para cada um deles.

A principal diferença entre os processos de gerenciamento de incidentes e gerenciamento de problemas é o foco. O gerenciamento de incidentes é focado na resolução rápida de incidentes, enquanto o gerenciamento de problemas é focado na identificação e resolução das causas raízes dos incidentes.

Exemplos:

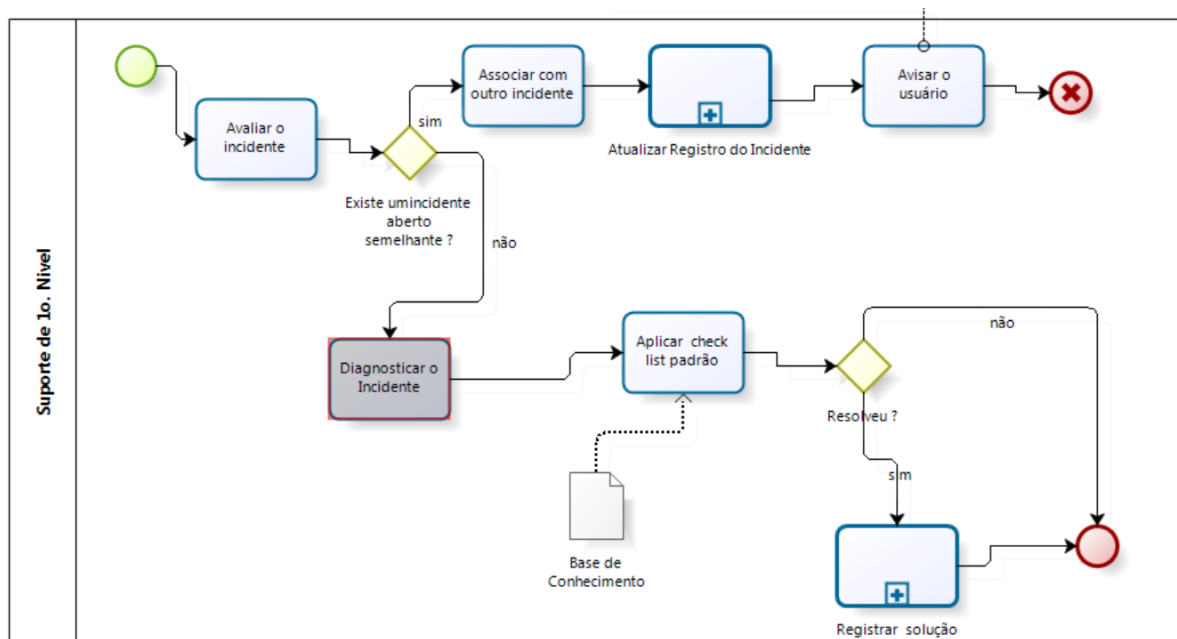
Gerenciamento de incidentes: Um usuário reporta que não consegue acessar o sistema de e-mail. Um analista de suporte identifica o problema como uma falha de configuração. O analista corrige a configuração e o usuário pode acessar o sistema de e-mail novamente.

Gerenciamento de problemas: Um analista de suporte identifica um padrão de incidentes de falha de hardware. O analista investiga o problema e identifica uma falha de design no hardware. O analista recomenda uma alteração no design do hardware para evitar que o problema ocorra novamente.

Questão 3. Desenhe e explique as atividades do processo de gerenciamento de incidentes. (Você pode colocar uma foto do desenho feito à mão nesta questão ou esboçar em algum aplicativo).

O processo de gerenciamento de incidentes é um processo de ciclo de vida que consiste nas seguintes atividades:

1. Identificação e registro: A primeira etapa é identificar e registrar o incidente. Isso geralmente é feito por um usuário ou por um agente de suporte.
2. Priorização: A próxima etapa é priorizar o incidente. Isso é feito com base em fatores como o impacto do incidente no negócio, o número de usuários afetados e a urgência do incidente.
3. Diagnóstico e correção: A terceira etapa é diagnosticar a causa do incidente e corrigi-lo. Isso pode ser feito por um agente de suporte ou por um especialista técnico.
4. Comunicação: A quarta etapa é comunicar o status do incidente aos usuários afetados.
5. Fechamento: A quinta e última etapa é fechar o incidente. Isso é feito após o incidente ser resolvido e o serviço ser restaurado.



Questão 4. Explique como a DGTI/UFLA realiza as boas práticas do processo de gerenciamento de incidentes ou o que a DGTI/UFLA poderia realizar para estar de acordo com este processo. Na sua resposta, explique com detalhes que passos que são ou devem ser tomados neste processo, incluindo (possíveis) ferramentas, atividades, pessoas envolvidas e documentos.

A DGTI/UFLA realiza as boas práticas do processo de gerenciamento de incidentes de acordo com o Plano de Gestão de Incidentes de Segurança da Informação e Privacidade da UFLA. Este plano estabelece os princípios, conceitos, diretrizes e responsabilidades sobre a gestão de incidentes de segurança da informação e privacidade na UFLA.

A DGTI/UFLA pode melhorar o processo de gerenciamento de incidentes de várias maneiras, incluindo:

Implementar um sistema de gerenciamento de incidentes mais robusto: Um sistema de gerenciamento de incidentes mais robusto pode ajudar a DGTI/UFLA a registrar, priorizar, diagnosticar e fechar incidentes de forma mais eficaz.

Realizar treinamento para agentes de suporte e gerentes de incidentes: O treinamento para agentes de suporte e gerentes de incidentes pode ajudar a garantir que eles tenham as habilidades e o conhecimento necessários para gerenciar incidentes de forma eficaz.

Implementar um programa de conscientização de segurança: Um programa de conscientização de segurança pode ajudar os usuários a relatar incidentes de forma mais rápida e precisa.

Em conclusão, a DGTI/UFLA realiza as boas práticas do processo de gerenciamento de incidentes de acordo com o Plano de Gestão de Incidentes de Segurança da Informação e Privacidade da UFLA. No entanto, existem algumas melhorias que poderiam ser feitas para tornar o processo ainda mais eficaz.

Dois indicadores que podem ser utilizados pela organização para a tomada de decisões no contexto do gerenciamento de incidentes são:

Tempo médio de resposta (MTTR): O MTTR é o tempo médio que leva para resolver um incidente. Esse indicador pode ser usado para avaliar a eficácia do processo de gerenciamento de incidentes. Um MTTR baixo indica que os incidentes estão sendo resolvidos rapidamente, o que pode ajudar a minimizar o impacto nos negócios.

Questão 5. Defina e explique DOIS indicadores para serem utilizados pela organização para a tomada de decisões no contexto do gerenciamento de incidentes.

Índice de satisfação do cliente (ISC): O ISC é uma medida da satisfação dos usuários com o processo de gerenciamento de incidentes. Esse indicador pode ser usado para avaliar a qualidade do atendimento ao cliente. Um ISC alto indica que os usuários estão satisfeitos com o processo, o que pode ajudar a melhorar a reputação da organização.

