



PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

1 . Introdução

Este Processo tem como meta e objetivo principal restaurar a Operação de Serviço Normal o mais rápido possível e minimizar o impacto negativo sobre as operações do negócio, garantindo assim que os melhores níveis de qualidade de serviço e disponibilidade sejam mantidos.

Considera-se a Operação de Serviço Normal a operação dos Serviços dentro dos limites do ANS – Acordo de Nível de Serviço contratado.

Este Processo irá lidar com todos os Incidentes a nível de Serviços de Sistemas pertencentes ao Tribunal de Justiça do Pará. Incidentes podem incluir falhas, questões e Consultas realizadas pelos usuários através dos canais pertencentes à Central de Atendimento.

Conceitualmente, incidente é considerado como uma interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço de TI.



2 . Tarefas

2.1 Abrir Chamado

O chamado é aberto pelo usuário final solicitante, por meio da Central de Serviços, relatando um incidente. Esta demanda pode ser registrada via telefone ou pelo sistema de Service Desk utilizado pela instituição.

2.2 Validar e Categorizar o Incidente

Esta tarefa é executada pelo Nível 1 de atendimento. A ação de validar consiste basicamente em verificar se o chamado de fato é um incidente, se trata de um serviço oferecido pela Secretaria de Informática e se a demanda já não foi formalizada por meio de outro chamado. Após essa validação e sempre que aplicável, o nível 1 atribui ao chamado uma categoria mais adequada ao que é descrito pelo usuário, além de adicionar outras informações que serão úteis para o atendimento, a depender do caso. Essas informações adicionais normalmente são solicitadas ao usuário final com base no que é indicado nos documentos de conhecimento.

2.3 Atendimento do Chamado

Este processo será executado pelos três níveis de atendimento e atenderá ao Acordo de Nível de Serviço contratado para cada nível, procurando mitigar ou contornar o Incidente dentro de um tempo aceitável, de forma que se reduza os impactos gerados nos serviços oferecidos ao usuário. Sempre que possível, é importante que o aprendizado adquirido nessa tarefa sirva de insumo para manter a base de conhecimento atualizada.

2.4 Escalonar para o Próximo Nível

Esta tarefa é executada principalmente pelos níveis 1 e 2; sempre que estes não dispuserem dos meios para atender o chamado, ou ainda se o chamado necessitar de um tempo de atendimento superior ao que está previsto no ANS para o respectivo nível. É importante ressaltar que o Escalonamento entre níveis deve ser o último recurso a ser utilizado para atendimento do incidente, ou seja, é desejável que os chamados sejam prioritariamente atendidos nos primeiros níveis.



2.5. Analisar o chamado

Nessa análise, é verificado se o respectivo nível dispõe dos meios para resolver o incidente. Normalmente o que visto aqui é se o analista dispõe do conhecimento para proceder com o atendimento e das permissões necessárias, quando aplicável; além disso, é também analisado se o incidente pode ser resolvido dentro do tempo que o ANS prevê para cada nível de atendimento.

2.6. Submeter documento de conhecimento

O Processo de Gerenciamento de Conhecimento pode ser iniciado em qualquer nível, e seguirá paralelamente com suas etapas de confecção, homologação, etc. Os documentos publicados nesse processo, irão compor a base de conhecimento armazenada na solução de Service Desk da instituição.

2.7. Avaliar Atendimento

Esta tarefa é executada pelo usuário que abriu o chamado reportando um incidente à Central de Serviços. A mesma consiste em avaliar o atendimento, verificando se o usuário foi atendido de maneira satisfatória. Esta avaliação deve ser feita através de um formulário de pesquisa de satisfação, o qual é recebido pelo usuário sempre que o chamado é encerrado.

2.8. Acionar áreas técnicas

Esta tarefa trata dos casos em que, para concluir a análise e diagnóstico de um incidente, o nível 3 precisa acionar outras áreas técnicas, o que deve ser feito por meio da abertura de outros chamados, normalmente em categorias do catálogo técnico. Esses novos chamados devem ser vinculados ao incidente inicial e acompanhados pelo nível 3. Vale lembrar que o encerramento desses chamados adicionais não implica, necessariamente, que o incidente tenha sido resolvido, estes também servem para que o analista responsável pelo incidente original possa concluir sua análise e prosseguir com a resolução do incidente.



3. Relacionamentos

Os processos abaixo têm interface com o Gerenciamento de Incidentes:

3.1. Gerenciamento de problemas

Incidentes são causados por problemas que precisam ser resolvidos. O Gerenciamento de Incidente reportará estes problemas. Além disso, os erros conhecidos documentados pelo Gerenciamento de Problema serão usados para agilizar resolução de incidentes.

3.2. Gerenciamento de Configuração

O SGC – Sistema de Gerenciamento de Configuração, é usado para identificar os componentes associados ao serviço e avaliar o impacto de um incidente.

3.3. Gerenciamento de Mudança

Para implantar uma solução de contorno pode ser necessário abrir uma RDM - Requisição de Mudança. Incidentes podem ocorrer devido a mudanças.

3.4. Gerenciamento de Capacidade

O Gerenciamento de Incidente pode solicitar o monitoramento de desempenho. O Gerenciamento da Capacidade fornece soluções de contorno para os incidentes.

3.5. Gerenciamento da Disponibilidade

O Gerenciamento da Disponibilidade usa dados dos incidentes para determinar a disponibilidade dos serviços.

3.6. Gerenciamento de Nível de Serviço

O Gerenciamento de Incidentes fornece relatórios para o GNS. O GNS estabelece metas para o Gerenciamento de Incidentes funcionar.

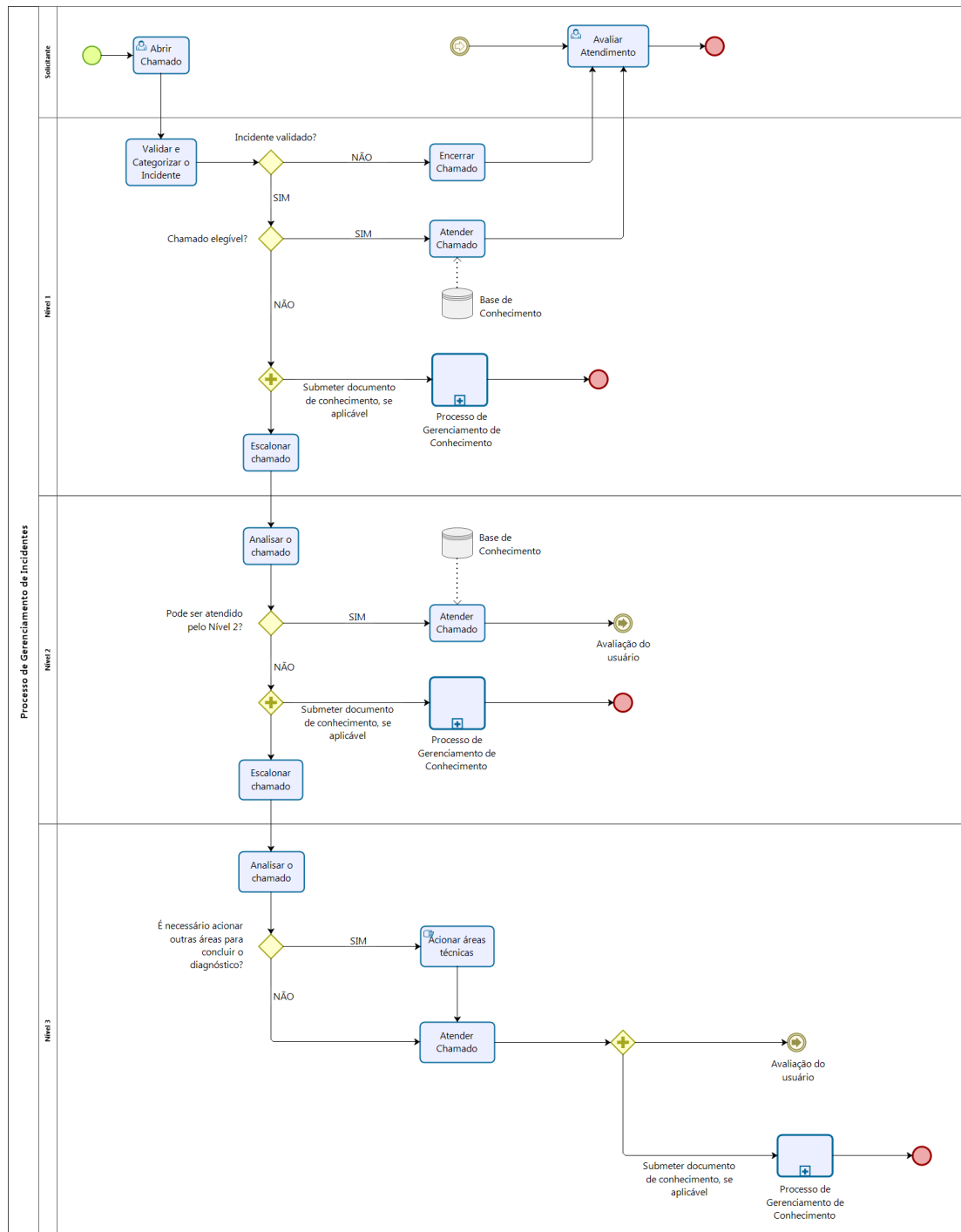
3.7. Gerenciamento de Conhecimento

Esse gerenciamento possibilita que a instituição disponha do conhecimento necessário para contornar os incidentes recorrentes, além de apoiar a geração de novos conhecimentos e tornar acessíveis grandes quantidades de informação organizacional.



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Pará
Secretaria de Informática

4. Processo





Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Pará
Secretaria de Informática

5. Matriz de Responsabilidades

PROCESSO	SOLICITANTE	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3
Abrir chamado	R	A	I	I
Validar e categorizar o incidente	I	R	I	I
Atender chamado	C	R	R	R
Avaliar o Atendimento	R	I	I	I
Escalonar chamado	I	R	R	I
Submeter documento de conhecimento		R	R	R
Acionar áreas técnicas		I	I	R

Legenda:

R - Responsável

A - Aprova

C - Consultado

I – Informado