

SEFAZ-RJ

Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

# Manual do Processo de Gerenciamento de Incidentes

Julho de 2022

# Sumário

- Objetivos do gerenciamento de incidentes
- Definição de incidente
- Principais atividades do gerenciamento de incidentes
- Passo a passo do processo de gerenciamento de incidentes
- Serviços críticos
- Registro de incidente
- Anexo I – Fluxos em BPMN

# Objetivos do Gerenciamento de Incidentes

# Objetivos do Gerenciamento de Incidentes

Corrigir incidentes em um tempo que atenda às expectativas de seus clientes, demonstrando capacidade para detectá-los e solucioná-los, diminuindo o tempo de inoperância do negócio e resultando no aumento da disponibilidade para a operação.

## Principais objetivos

- Reestabelecer a operação dos serviços o mais rapidamente possível
- Prover alocação apropriada para a gestão e operação do processo
- Garantir que as informações sobre incidentes estejam devidamente armazenadas
- Garantir que os níveis de serviços sejam mantidos
- Manter a satisfação dos clientes
- Demonstrar ao negócio que a TI possui uma estrutura para a ação

# Definição de Incidentes

# Definição de incidente

Na terminologia ITIL® (Information Technology Infrastructure Library), um incidente é uma interrupção não planejada ou uma redução da qualidade de um serviço de TI, seja um serviço prestado, sistema ou equipamento.

Os incidentes podem ser identificados de forma reativa, em que os impactos são percebidos pelos usuários e reportados para a TI, ou proativa, por meio de monitoramento e identificação de queda do nível de serviço, antes de provocar maiores impactos.

Portanto, um incidente não precisa, necessariamente, ter um impacto direto nas atividades do negócio para existir.

## Exemplos de incidentes

- Falha no acesso à Internet
- Bugs em sistemas
- Falta de espaço em disco
- Defeito em uma impressora
- Falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados

# Principais Atividades do Gerenciamento de Incidentes

# Principais atividades do gerenciamento de incidente

- 1 Identificação**

Pode ser identificado pelos usuários da SEFAZ ao tentar utilizar o serviço ou pela TI através de monitoramento. Deve-se informar para a equipe de Service Desk por telefone, por e-mail específico, ou ainda pela ferramenta de ITSM.
- 2 Registro**

A equipe Nível 1 do Service Desk abre o ticket ou recebe aqueles que foram registrados automaticamente através do envio de e-mail, ou ainda aqueles que foram registrados diretamente na ferramenta de ITSM.
- 3 Categorização**

A equipe Nível 1 do Service Desk identifica o tipo de incidente (indisponibilidade, instabilidade, falha/erro, bug), associa o ticket ao item do catálogo e ao item de configuração.
- 4 Priorização**

Os incidentes relacionados aos serviços / produtos críticos são priorizados junto às equipes solucionadoras e são realizados envios de aviso de incidente a todas as equipes da TI.
- 5 Diagnóstico inicial**

A equipe Nível 1 do Service Desk executa scripts básicos e identifica se o incidente é isolado, buscando identificar a abrangência do impacto.
- 6 Escalonamento**

Se o Nível 1 não for capaz de solucionar o incidente, o ticket será atribuído à respectiva equipe solucionadora do item de configuração afetado. Dependendo dos impactos, há o escalonamento de demais equipes para realizar reunião para as tratativas imediatas. A Equipe de Serviços é escalada para avaliar a necessidade de envio de informativo.
- 7 Investigação e diagnóstico**

São realizadas as investigações em itens de configuração correlacionados, verifica-se se existe solução conhecida, efetua-se testes e registra-se o diagnóstico da solução.
- 8 Encerramento**

A solução é aplicada, obtém-se a confirmação de quem registrou o incidente, documenta-se a solução aplicada, para eventuais consultas e encerra-se o ticket. O usuário que abriu o ticket é notificado automaticamente.

# Passo a passo do Gerenciamento de Incidentes

# Passo-a-passo do processo de Gerenciamento de Incidentes

## Atividades referentes a etapa de notificação

### "O primeiro passo para gerenciar incidentes é reconhecê-los"

Quando um incidente é percebido pelo usuário ou por monitoramento, o primeiro passo é proceder com a etapa de notificação que envolve a abertura de um ticket na ferramenta de ITSM.

A etapa de análise de incidentes compreende as seguintes atividades:

- Identificação
- Registro
- Categorização

### Passo 1: Identificar o incidente

**Responsável:** Usuários ou equipes de TI

- Obter detalhes e, sempre que possível, capturar as evidências do erro
- Ligar para o telefone do Service Desk, enviar e-mail ou abrir o ticket diretamente na ferramenta de ITSM
- Fornecer os detalhes do incidente (data, hora, msg de erro)

### Passo 3: Categorizar o incidente

**Responsável:** Equipe Nível 1 do Service Desk

- Identificar o tipo de incidente (instabilidade, indisponibilidade, falha/erro, bug)
- Associar ao item do catálogo
- Verificar se trata-se de um erro conhecido

Obs.: Nesta etapa, o integrante da equipe nível1 consulta a base de conhecimento a fim de obter informações sobre possíveis soluções

### Passo 2: Registrar o incidente

**Responsável:** Equipe Nível 1 do Service Desk ou equipes de TI

- Abrir o ticket ou recepcionar aqueles que foram registrados automaticamente através do envio de e-mail, ou ainda aqueles que foram registrados diretamente na ferramenta de de ITSM
- Associar o(s) item (s) de configuração envolvidos
- Detalhar os impactos e mensagens de erro
- Informar os dados de contato de quem identificou o incidente

# Passo-a-passo do processo de Gerenciamento de Incidentes

## Atividades referentes a etapa de análise

" Uma análise eficiente define se o incidente deve ser atendido agora ou pode esperar um pouco e baseia-se em critérios relacionados à urgência e ao impacto."

Os critérios de priorização dos incidentes da SEFAZ se baseiam em: catálogo de serviços críticos, sazonalidade e lista de usuários VIPs.

Os incidentes críticos são classificados na ferramenta de ITSM com prioridade alta e o escalonamento é realizado por meio de envios de aviso de incidente a todas as equipes da TI.

A etapa de análise de incidentes compreende as seguintes atividades:

- Priorização
- Diagnóstico inicial
- Escalonamento

### Passo 1: Identificar o incidente

**Responsável:** Equipe Nível 1 ou coordenador de serviços

- Classificar o incidente com prioridade alta, com base em critérios pré-estabelecidos
- Enviar aviso de incidente crítico às equipes de TI

Obs.: O coordenador de serviços monitora a prontidão da(s) equipe(s) solucionadora(s) quanto as tratativas do incidente. Avalia também a necessidade de envio de comunicado de incidente aos usuários.

### Passo 3: Categorizar o incidente

**Responsável:** Coordenador de serviços

- Realizar reports às equipes de TI com intervalos recorrentes até que o incidente se encerre
- Convocar reunião de crise para tratativas junto a equipes especializadas
- Enviar, quando necessário, envio de informativo de incidente aos usuários.

### Passo 2: Realizar o diagnóstico inicial do incidente

**Responsável:** Equipe Nível 1 do Service Desk ou equipes de TI

- Atribuir o ticket para o nome do integrante da equipe solucionadora
- Entender, de fato, o incidente reportado
- Buscar na base de conhecimento, ou com os próprios colegas, uma solução que possa normalizar o serviço o mais rápido possível

# Passo-a-passo do processo de Gerenciamento de Incidentes

## Atividades referentes a etapa de resolução

**"Garantir que os rastros e evidências sejam documentados a fim de serem utilizados para resolver um problema (análise de causa raiz)."**

É a fase em que os chamados são realmente solucionados, seja pela equipe Nível 1 ou posterior.

Além de resolver o incidente, todas as informações relevantes levantadas durante as tratativas e a solução atribuída são documentadas na ferramenta de ITSM. Os usuários são contactados para confirmarem se de fato o incidente foi resolvido.

A etapa de solução de incidentes compreende as seguintes atividades:

- **Investigação e diagnóstico**
- **Encerramento**

### Passo 1: Investigação e diagnóstico Encerramento

**Responsável:** Equipe Nível 1 ou equipes especialistas

- Extrapolar a análise, quando necessário, à variáveis de ambiente e infraestrutura
- Buscar na base de conhecimento situações correlatas
- Interagir com demais especialistas

### Passo 2: Registrar o incidente

**Responsável:** Equipe Nível 1 do Service Desk ou equipes solucionadoras

- Aplicar a solução
- Solicitar ao usuário que valide
- Documentar o ticket na ferramenta de ITSM
- Encerrar o ticket

Obs.: A gestão de incidentes tem ligação direta com a gestão de problemas e a prática de documentar as tratativas dos incidentes é um ponto essencial para o gerenciamento de problemas.

# Passo-a-passo do processo de Gerenciamento de Incidentes

## Aspectos relevantes

Uma das principais entradas para **MELHORIAS** são os registros de incidentes que são priorizados com base na frequência e severidade das ocorrências.

O Gerenciamento de incidentes demanda **COMUNICAÇÕES** constantes para: entender a demanda, estabelecer expectativas, atualizações sobre status, aceitação da solução implementada.

Incidentes podem ocorrer em ambientes de teste e/ou durante a liberação e implementação do serviço. Esta prática deve garantir que estes incidentes sejam tratado em linha às **NECESSIDADES** dos projetos em questão.

# Serviços Críticos

# Serviços Críticos

## Controle

Envio de reports com intervalos regulares (30min e/ou 2h) para as lideranças da TI até que o incidente se encerre



**MONITORAR**

## Foco

Formação de sala de crise para foco nas tratativas do incidente



## Comunicação

Divulgação de informativo de incidente aos usuários



# Registro de Incidentes

# Registro de incidente

- » Conector USB/PS2 danificado de leitor de código de barras
- » Falha/Erro - Equipamentos em sala de reunião
- » Laser não ativo do leitor de código de barras
- » 05.IMPRESSÃO
- » Falha/Erro/Lentidão em impressora
- » 10.WINDOWS/PACOTES/SOFTWARES
- » Equipamento fora do domínio
- » Atualização de patch
- » Erro
- » Indisponibilidade
- » Instabilidade

- Aplicação
- Banco de dados
- Certificado
- Chassi
- Computador
- Datasource
- Dispositivo
- Dispositivo de rede
- Esquema
- Impressora

U chamado sera criado na entidade Secretaria de Estado de Fazenda do Rio de Janeiro - SEFAZ

Data de abertura

Tempo para atendimento  SLAs  Tempo para solução  SLAs

Categoria

Ator	Requerente	Observador	Atribuído para
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Acompanhar por e-mail <input type="text"/>	Acompanhar por e-mail <input type="text"/>	Acompanhar por e-mail <input type="text"/>
	E-mail: <input type="text"/>	E-mail: <input type="text"/>	E-mail: <input type="text"/>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Status  Novo

Origem da requisição  Ferramenta

Impacto  Médio

Prioridade  Média

Localização  SERIZ-RJ

Duração total

Elementos associados  Geral

Título

Formatos  B / A -

Descrição

Chamados relacionados

Inquiro (2 MB máx)

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou Escolher Arquivos Nenhum arquivo escolhido

# Registro de incidente

07-07-2022 05:54



Todos os chamados referente a problemas de \_\_\_\_\_ precisam passar por esse checklist antes de adicionarmos a informação do Kb correspondente a falha:

Testado no navegador em aba anônima ou foi realizado a limpeza de cache?

( X ) SIM ( ) Não

Se "NÃO" informar o motivo:

Contato com outros usuários/operadores de cabine para verificar se o problema é generalizado?

( X ) SIM ( ) Não

Se "SIM" informar o que foi relatado, se "NÃO" informar o motivo:

Verificado se outros sistemas corporativos utilizados no \_\_\_\_\_ apresenta os mesmos sintomas do problema do \_\_\_\_\_ ?

( ) SIM ( X ) Não

Se "SIM" informar os sistemas, se "NÃO" informar o motivo:

Verificada integridade da conexão da rede local do posto fiscal, da própria máquina do usuário, pelo comando ping -t? Ex.: ping \_\_\_\_\_

( X ) SIM ( ) Não

Se "NÃO" informar o motivo:

Obs.: Acima de 25 ms, adicionar print de tela.

Contato realizado com sucesso com outro \_\_\_\_\_ para verificar se o problema afeta as demais localidades?

( ) SIM ( X ) Não

Se "SIM" informar o que foi relatado e o nome do usuário que entramos em contato, se "NÃO" informar o motivo seguindo o seguinte texto padrão: "tentativa de contato com o telefon \_\_\_\_\_ chama e ninguém atende/ocupado/fora de área/não completa a ligação..."

## Histórico de ações :

07-07-2022 05:57





07-07-2022 05:56



Foi relatado que O sistema \_\_\_\_\_ lo está conseguindo estabelecer com frequência, conexão adequada. Quando realizada a leitura do MDFE, a placa do veículo não preenchida. Verifiquei e isso acontece nas cabines e nos analistas.

07-07-2022 05:34



 [sbff.png](#)  
(image/png)

07-07-2022 05:34



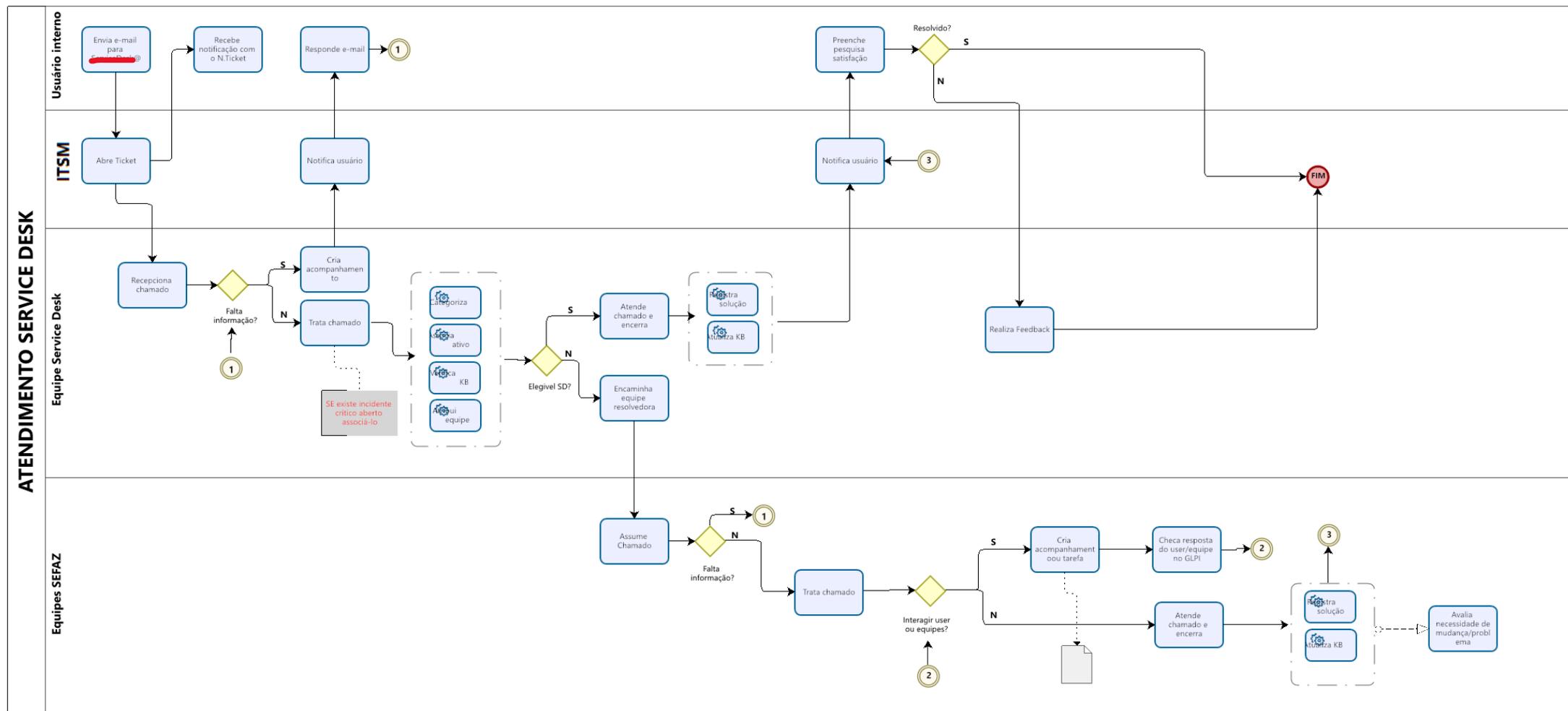
**Erro** Ticket# 2022070417 description

Prezado, bom dia.

O sistema \_\_\_\_\_ lo está conseguindo estabelecer com frequência, conexão adequada. Quando realizada a leitura do \_\_\_\_\_ a placa do veículo não preenchida, conforme print em anexo.

# Anexo I – Fluxos BPMN

# Fluxo - Atendimento usuário final



# Fluxo - Atendimento equipes TI

