 <b>Universidade Federal da Bahia</b>		<b>Sistema de Desenvolvimento Institucional</b> PO - Procedimento Operacional		
<b>Unidade</b>	Superintendência de Tecnologia da Informação - STI			
<b>Processo</b>	GERENCIAMENTO DE INCIDENTE	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 1 de 21

## GLOSSÁRIO DE TERMOS E SIGLAS

**ANS** – Acordo de Nível de Serviço

**CM** – Comitê de Mudança

**IC** – Item de Configuração

**Incidente** – Uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI.

**Incidente Crítico** – É um tipo incidente que tem o impacto classificado como **altíssimo** ou esteja gerando danos ao negócio.

**ITIL** – Information Technology Infrastructure Library

**Problema** – A causa raiz de um ou mais incidentes.

**RDML** – Requisição de Mudança e Liberação

**Sala de Crise** – Essa sala tem por objetivo reunir uma equipe multidisciplinar e de P&D para resolver um ou mais incidente crítico.

**SGCS** - Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços

**SLA (ANS)** – Acordo de Nível de Serviço

**Solução de contorno** – Redução ou eliminação do impacto de um incidente ou problema para o qual uma resolução completa ainda não está disponível.

**STI** – Superintendência de Tecnologia da Informação

**UFBA** – Universidade Federal da Bahia

## I. OBJETIVO

Este procedimento operacional tem por objetivo dispor as etapas do gerenciamento de incidente e incidente Crítico. Este procedimento é responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os incidentes garantindo que a operação normal de um serviço seja restaurada tão rapidamente quanto possível, minimizando o impacto no negócio respeitando os acordos de níveis de serviços estabelecidos. Quando o impacto do incidente for classificado como **altíssimo** ou esteja gerando danos ao negócio este é considerado um

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> GERENCIAMENTO DE INCIDENTE	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 2 de 21
---	---	---------------------	--------------------------------

incidente crítico. Sendo priorizado referente aos atendimentos planejados ou de menor impacto.

## II. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

PROC\_STI\_04 Gestao\_de\_Incidentes\_e\_Requisicao\_de\_Servicos  
Plano\_de\_Incidentes\_Requisição\_de\_Serviço

## III. RESPONSABILIDADES

➤ **STI** – Revisar e Aprovar o procedimento.

## IV. PRINCIPAIS ENTRADAS DO PROCESSO

### 1. Informação da demanda pelo usuário

#### a. O quê:

- i. Acesso do usuário na interface web
- ii. Envio de e-mail
- iii. Contato por telefone com o N1

#### b. Onde:

- i. Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços

#### c. Como:

- i. Pesquisando chamados abertos.

### 2. Falha no Item de Configuração

#### a. O quê:

- i. Integração do sistema de monitoramento
- ii. Envio de e-mail

#### b. Onde:

- i. Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços

#### c. Como:

- i. Pesquisando chamados abertos.

### 3. Base de Conhecimento

#### a. O quê:

- i. Soluções de Contorno para Incidentes

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> GERENCIAMENTO DE INCIDENTE	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 3 de 21
---	---	---------------------	--------------------------------

**b. Onde:**

- i. Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços

**c. Como:**

- i. Pesquisando na base de conhecimento.

**4. Registro de Mudanças**

**a. O quê:**

- i. Quando uma mudança gera uma ou mais indisponibilidade em ativo.

**b. Onde:**

- i. Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços

**c. Como:**

- i. Pesquisando RDML registrada.

**V. PRINCIPAIS SAÍDAS DO PROCESSO**

**1. Solução de Contorno**

**a. O quê:**

- i. Registro feito pelo analista responsável para atendimento de um chamado aberto que não tem solução de contorno ou causa raiz identificada

**b. Onde:**

- i. Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços

**c. Como:**

- i. Pesquisando na base de conhecimento.

**2. Satisfação do atendimento**

**a. O quê:**

- i. Registro do usuário após a solução do chamado aberto

**b. Onde:**

- i. Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços

**c. Como:**

- i. Consultando o resultado das pesquisas de satisfação no sistema

**3. Problemas**

**a. O quê:**

- i. Incidentes recorrente ou com causa raiz não identificada

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> GERENCIAMENTO DE INCIDENTE	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 4 de 21
---	---	---------------------	--------------------------------

**b. Onde:**

- i. Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços

**c. Como:**

- i. Registrando um Problema

**4. Requisição de Mudança e Liberação (RDML)**

**a. O quê:**

- i. Necessidade de alteração de Item de configuração.

**b. Onde:**

- i. Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços

**c. Como:**

- i. Criando uma RDML.

**VI. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

**a. Gestor de Incidente**

Esse é o papel responsável por implantar e manter o processo.

**b. Coordenador de Incidente**

Esse é o papel responsável pelo gerenciamento operacional das atividades do processo, bem como avaliações de registro, validação da solução, relacionamentos com as partes envolvidas e outros processos.

**c. Ticket Manager**

Esse é o papel responsável por monitorar, corrigir e notificar os envolvidos, apresentando o andamento dos chamados de incidentes e o seu status sempre que solicitado.

**d. Requerente**

Esse é o papel responsável pela abertura do incidente.

**e. Analista Responsável**

Esse é o papel responsável pela solução definitiva ou de contorno para os incidentes registrados.

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> GERENCIAMENTO DE INCIDENTE	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 5 de 21
---	---	---------------------	--------------------------------

## I. Matriz RACI

GERENCIAMENTO DE INCIDENTE						
<b>OBJETIVO:</b>	Estabelecer e formalizar os papéis e responsabilidades dos participantes do processo					
<b>R</b>	Responsibility	Responsabilidade	Responsável pela execução da atividade			
<b>A</b>	Accountability	Responsabilidade Final	Responsável por prestar contas do resultado da atividade			
<b>C</b>	Consulted	Consultado	Deve ser consultado durante a execução da atividade			
<b>I</b>	Informed	Informado	É informado sobre a execução da atividade			
ATIVIDADES	Gestor de Incidente	Coordenador de Incidente	Ticket Manager	Requerente	Analista Responsável	Analista do Processo
<b>ATIVIDADES GERAIS</b>						
Definir desenho e indicadores do processo, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização	A/R	C/I	-	-	-	-
Manter o desenho e indicadores do processo, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização	C	C	-	-	-	A/R
Prover recursos para execução das atividades do processo	C	A/R	-	-	-	-
Garantir que as metas de desempenho, eficiência e eficácia do processo sejam atingidas	C	A/R	-	-	-	-
Promover e garantir que o processo seja corretamente utilizado	C	A/R	-	-	-	-
Garantir que os indicadores sejam medidos	C	A/R	-	-	-	-
Monitorar as atividades do gerenciamento de incidentes sejam executadas	I	A/R	A/R	-	-	-
Assegurar que informações das atividades planejadas estejam disponíveis	I	A/C	-	-	-	-
<b>ATIVIDADES DO FLUXO INCIDENTES</b>						
Abri chamado	-	-	I	A/R	-	-
Categorizar e Priorizar	-	I	A/R	A/R	-	-
Investigar e Diagnosticar	I	I	I	-	A/R	-
Encaminhar para o grupo Correto	I	I	A/R	-	A/R	-

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

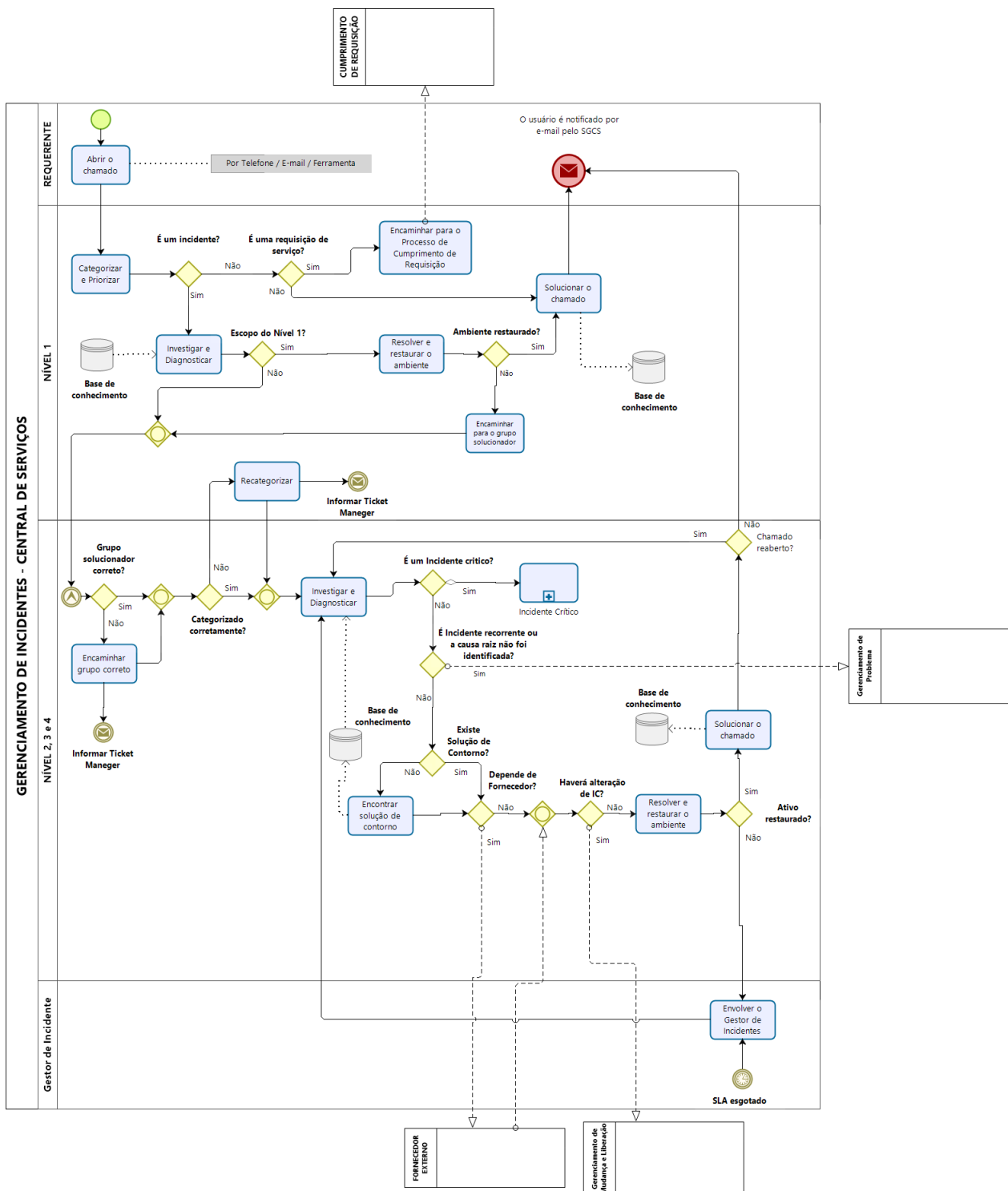
<b>Processo</b> GERENCIAMENTO DE INCIDENTE	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 6 de 21
---	---	---------------------	--------------------------------

Abrir Problema				-	A/R	-
Encontrar Solução de Contorno				-	A/R	-
Aplicar solução de contorno				-	A/R	-
Abrir RDML				-	A/R	-
Resolver e restaurar ambiente				-	A/R	-
Solucionar Chamado					A/R	-
Responder Pesquisa Satisfação				A/R		-
<b>ATIVIDADES DO FLUXO INCIDENTES CRÍTICOS</b>						
Reportar Candidato a Incidente Crítico	-	-		A/R	-	-
Revisar Candidato a Incidente Crítico	-		A/R	A/R	-	-
Definição do Chamado Pai				-	A/R	-
Relacionar chamado Pai e Filho			A/R	-	A/R	-
Definição de Grupo Solucionador				-	A/R	-
Comunicar Aceitação				-	A/R	-
Criar sala de Guerra	A/R			-		-
Abrir Problema				-	A/R	-
Encontrar Solução de Contorno				-	A/R	-
Aplicar solução de contorno				-	A/R	-
Abrir RDML				-	A/R	-
Resolver e restaurar ambiente				-	A/R	-
Solucionar Chamado					A/R	-

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> GERENCIAMENTO DE INCIDENTE	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 7 de 21
---	--	---------------------	--------------------------------

## VII. FLUXO GERAL DAS ATIVIDADES INCIDENTE



<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> GERENCIAMENTO DE INCIDENTE	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 8 de 21
---	---	---------------------	--------------------------------

## VIII. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXO INCIDENTE

### 1. Abrir o chamado

O usuário identifica irregularidades e reporta através do telefone, web ou e-mail

### 2. Categorizar e Priorizar

Todo chamado aberto deve ser categorizado e priorizado conforme a matriz de prioridade. Se a demanda do usuário não for pertinente ao escopo dos serviços prestados deve-se informar ao usuário, categorizar o chamado como fora do escopo do atendimento encerrando-o logo em seguida ao registro. O chamado fora de escopo é iniciado e encerrado no N1.

### 3. Prestar Suporte Inicial

Todo chamado registrado deve ser verificado se é passível de solução no primeiro nível, o atendente da central de serviços provê o suporte inicial ao chamado utilizando a base de conhecimento existente. Caso contrário, escala o chamado para outro nível de suporte conforme árvore de categorização

### 4. Investigar e Diagnosticar

No chamado registrado o analista responsável investiga e diagnostica a demanda do usuário.

### 5. Encaminhar para o grupo correto

Caso o incidente não seja passível de solução no nível em que se encontra, o analista responsável deverá escalar o chamado para a fila correta e informar a alteração ao ticket manager

### 6. Recategorizar

Caso a categorização esteja incorreta, o analista ou técnico deverá retornar o chamado para o N1 para que seja feita a recategorização e informar a alteração ao ticket manager. É necessário verificar se após a recategorização houve a correta alteração no TMS.

### 7. Registrar Problema

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------



<b>Processo</b> GERENCIAMENTO DE INCIDENTE	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 9 de 21
---	---	---------------------	--------------------------------

No caso dos chamados recorrentes ou que não tenha conhecimento da causa raiz deve ser feita uma investigação através do processo de problema.

### **8. Identificar solução de contorno**

O analista responsável pelo chamado deve verificar se existe uma solução contorno documentada para solicitação do usuário. Caso não tenha nenhuma solução documentada na base de conhecimento, o analista responsável deve buscar e documentar na base de conhecimento.

### **9. Registrar Mudanças**

Caso a solução de contorno ou definitiva aplicada precise modificar item de configuração, no ambiente de produção, as próximas etapas a seguir deverão ser conduzidas pelo processo de mudança.

### **10. Resolver ou Restaurar**

As atividades para resolver um incidente e recuperar o serviço interrompido são executadas pelo analista responsável sendo ele nível 1, 2, 3 ou 4, aplicando a solução indicada (definitiva ou de contorno) ou gerenciando as ações requeridas quando outro nível de suporte ou outro processo forem escalados para solução. Quando o resultado das ações resolver o chamado e restabelecer os serviços, o status do chamado é trocado para solucionado, após dois dias sendo passado automaticamente para o Fechado.

O usuário deverá ser notificado verbalmente (através do sistema de telefonia) ou por e-mail para que concorde ou não com a solução dada. Caso o usuário concorde com a solução, será aberta uma pesquisa de satisfação do atendimento. Caso não haja concordância do Usuário o Incidente deve ser "REABERTO", voltando para fila do Grupo Solucionador que aplicou a solução;

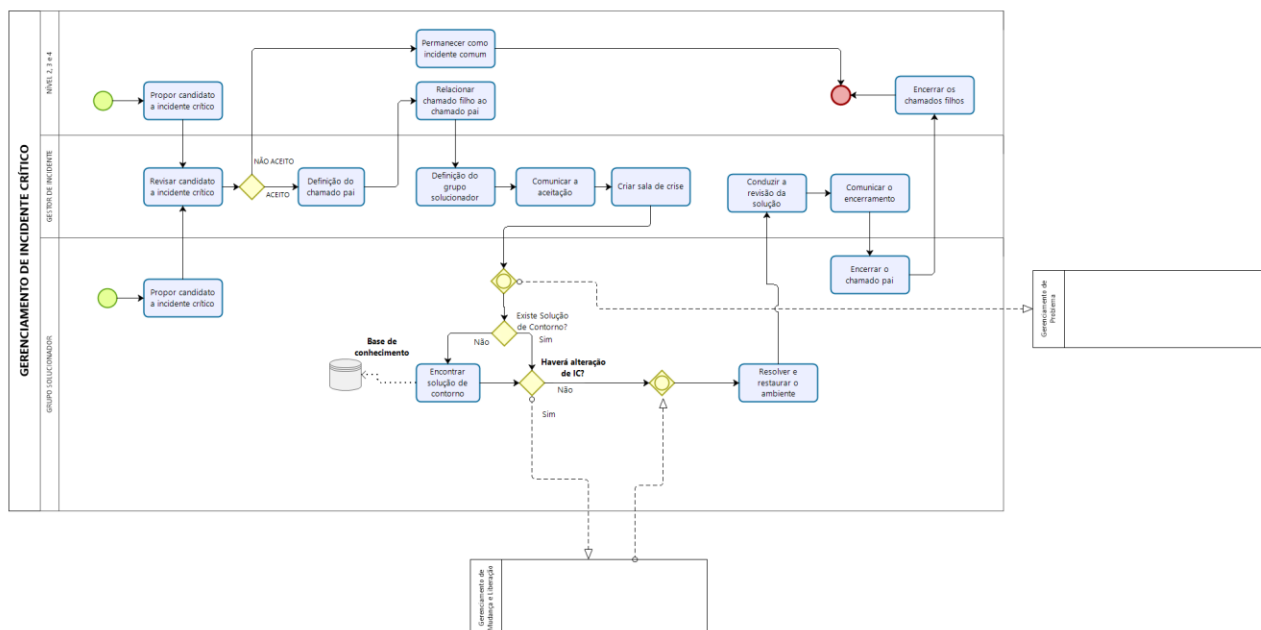
### **11. Envolver gestor de Incidente**

Caso o incidente não seja passível de solução no ultimo nível em que se encontra, o analista responsável deverá escalar o chamado para a gestão de incidente para verificar e analisar a situação e ou solução.

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> GERENCIAMENTO DE INCIDENTE	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 10 de 21
---	--	---------------------	---------------------------------

## I. FLUXO GERAL DAS ATIVIDADES INCIDENTE CRÍTICO



## II. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXO INCIDENTE CRÍTICO

### 1. Propor Candidato a Incidente Crítico

Ao verificar que um chamado atende aos critérios de incidente crítico, este deve ser tratado com este tipo de categorização.

### 2. Revisar Candidato a Incidente Crítico

Avaliar se o registro deve ser tratado como incidente crítico.

### 3. Permanecer como Incidente Comum

Caso não seja aceito como incidente crítico, deve ser tratado como um incidente normal.

### 4. Definição do Chamado Pai

Após o incidente ser aceito como crítico deve ser criado um chamado “Pai” para centralizar todo o tratamento e ações sendo que todos os chamados oriundos e/ou que gerou esse incidente crítico deve ser vinculado ao chamado “Pai”.

### 5. Relacionar Chamado Filho ao Chamado Pai

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> GERENCIAMENTO DE INCIDENTE	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 11 de 21
---	---	---------------------	---------------------------------

Todos os chamados novos que sejam relacionados ao incidente crítico devem ser vinculados ao chamado “PAI”.

## **6. Definição do Grupo Solucionador**

O gestor de incidente deve definir qual será o grupo solucionador responsável pelo incidente Pai.

## **7. Comunicar Aceitação**

O gestor de incidente deve comunicar a aceitação do incidente crítico as partes interessadas.

## **8. Criação de Sala de Crise**

O gestor de incidente deve convocar, o mais rápido, o grupo solucionador para um alinhamento de ações e estratégias para resolver o incidente crítico. Deve ser convocado uma equipe multidisciplinar e a equipe P&D. Todos os encontros e avaliações devem ser registradas em atas e devem ser anexadas ao registro.

## **9. Registrar Problema**

Em todo incidente crítico deve haver uma investigação, que acontecerá através do processo de gerenciamento de problema.

## **10. Identificar solução de contorno**

O analista responsável pelo chamado Pai deve verificar se existe uma solução de contorno documentada. Caso não tenha nenhuma solução documentada na base de conhecimento, o analista responsável deve buscar e documentar na base de conhecimento.

## **11. Registrar Mudanças**

Caso a solução de contorno ou definitiva aplicada precise modificar item de configuração no ambiente de produção, será aplicado o Gerenciamento de Mudanças.

## **12. Resolver ou Restaurar**

As atividades para resolver um incidente crítico e recuperar o serviço interrompido são executadas pelo analista responsável sendo ele nível 2, 3 ou 4, aplicando a solução indicada (definitiva ou de contorno).

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> GERENCIAMENTO DE INCIDENTE	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 12 de 21
---	---	---------------------	---------------------------------

### 13. Conduzir a Revisão da Solução

Quando o resultado das ações resolver o chamado e restabelecer os serviços, o gestor deve revisar a solução dada para que ocorra uma concordância com a solução aplicada.

### 14. Comunicar o Encerramento

Caso haja a concordância da solução aplicada, o gestor de incidente deve comunicar os envolvidos sobre o encerramento do chamado.

### 15. Encerramento Chamado Pai

Após a comunicação do encerramento, o chamado pai pode ser alterado o seu status para solucionado.

### 16. Encerramento Chamado Filho

Quando o chamado pai for encerrado, todos os chamados filhos podem ter seu status trocado para solucionado, após dois dias sendo passado automaticamente para o Fechado.

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> GERENCIAMENTO DE INCIDENTE	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 13 de 21
---	---	---------------------	---------------------------------

## 1. Política de Tratamento de Incidentes

O Gerenciamento de Incidentes deve ser constantemente medido, para garantir o atendimento de acordo com as necessidades dos usuários e em conformidade com os Acordos de Nível de Serviços Estabelecidos.

Periodicamente o Processo deve passar por uma Auditoria e Revisão, para garantir a conformidade da “Operação do Processo” com o “Processo Especificado”.

Quanto ao uso do processo as auditorias devem garantir que:

- Todo incidente deve ser registrado e gerenciado em conformidade com o procedimento de gerenciamento de incidente no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços;
- Todo Incidente deve ser categorizado;
- As escalações são executadas de acordo com as regras deste documento;
- Os incidentes resolvidos devem ser encerrados somente com a concordância do usuário ou quando exceder quatro tentativas de contato sem sucesso;
- Todas as Instruções Normativas deste procedimento são seguidas pelos profissionais que executam atividades neste procedimento;
- Seja verificada a eficácia do tratamento de não conformidade em auditoria anterior;
- A documentação esteja consistente, atualizada e correta;
- Todo chamado, oriundo de meios não integrados ao sistema de gerenciamento, deve ser registrado no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços;
- Todos os documentos criados para analisar incidentes críticos devem ser documentados e adicionados ao registro;
- Todas as reuniões da sala de crise devem ser registradas em atas;
- O tratamento de um incidente crítico tem prioridade sobre o tratamento de um registro planejado ou de menor impacto.

## 2. Priorização de Registro

A prioridade define a ordem em que um incidente necessita ser resolvido, baseado na matriz de urgência x impacto acordada tendo como base o Edital.

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> GERENCIAMENTO DE INCIDENTE	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 14 de 21
---	---	---------------------	---------------------------------

Estes critérios deverão ser implementados de forma automática no sistema de gerenciamento da central de serviço.

## 2.1. Impacto

O Impacto dos Incidentes é definido em função das situações listadas na tabela a seguir. A ocorrência de qualquer uma dessas situações é suficiente para a classificação do impacto.

<b>IMPACTO</b>	<b>OCORRÊNCIA</b>
Altíssimo	De incidente que provoque a parada do funcionamento dos servidores, equipamentos, serviços e sistemas críticos e prioritários, em produção na Rede UFBA, tais como: serviços de correio eletrônico, serviço de nuvem, serviço de armazenamento de arquivos de usuários, serviço de aplicação WEB, serviço de domínio, serviço de autenticação, servidores de firewall, equipamentos do backbone da rede, etc.
	De incidente que implique na perda de prazos legais para envio de informações resultantes de atividades administrativas e em consequente prejuízo
	De incidente que cause impacto negativo na imagem institucional
	De incidente que comprometa os serviços de TI, durante alguns períodos críticos da agenda institucional, tais como: matrícula dos alunos, inscrições para cursos, inscrições para eventos, dentre outros
Alto	De incidente que provoque o mau funcionamento de Servidores, equipamentos, serviços e sistemas críticos e prioritários, em produção na Rede, apresentando falha em alguma de suas funções principais, provocando assim uma queda na qualidade ou desempenho
	De incidente que provoque falha que impeça os trabalhos de uma unidade administrativa, acadêmica e/ou equivalente
	De incidente ou requisição de serviço, quando o usuário for classificado como especial
Elevado	De requisição de serviço que inclui atualização e aplicação de patches de segurança nos ativos;
	De incidente que impeça o trabalho de um ou mais usuários
	De requisição de serviço para atendimento a solicitação que implique em impacto institucional ou aquela que comprometa o funcionamento dos serviços prioritários da Rede
Médio	De incidente que provoque falha ou lentidão em funções secundárias, de equipamento ou serviço, que se encontra em operação
	De incidente que dificulta, mas não impede o trabalho de um ou mais usuários

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> GERENCIAMENTO DE INCIDENTE	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 15 de 21
---	---	---------------------	---------------------------------

	De requisição de serviço cujo não atendimento imediato não interfere no trabalho principal do usuário
Baixo	De incidente em que o equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação

## 2.2. Urgência

A urgência é determinada pela necessidade do usuário ou da organização em ter os serviços/solicitações restabelecidos/atendidas dentro de um determinado prazo. O tempo requerido é tão menor quanto o seu efeito sobre impacto do incidente ou da intempestividade no atendimento.

A tabela a seguir classifica os níveis de urgência em função de seu fator determinante:

<b>URGÊNCIA FATOR DETERMINANTE</b>	
Crítica	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente. O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.
Alta	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. O serviço precisa ser executado na data atual, em horário próximo, após o incidente.
Média	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido assim que possível.
Baixa	Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

## 2.3. Atribuição de Prioridades

A matriz abaixo deverá ser utilizada para realizar o cálculo automático da prioridade de resolução dos incidentes registrados no sistema de gerenciamento da central de serviços.

<b>CÓDIGO DESCRIÇÃO</b>	
P1	Muito Alta
P2	Alta
P3	Elevada
P4	Média
P5	Baixa

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> GERENCIAMENTO DE INCIDENTE	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 16 de 21
---	--	---------------------	---------------------------------

IMPACTO	URGÊNCIA			
	BAIXA	MÉDIA	ALTA	CRÍTICA
ALTÍSSIMO	2	2	1	1
ALTO	3	2	2	1
ELEVADO	4	3	2	2
MÉDIO	5	4	3	2
BAIXO	5	5	4	3

Para os usuários especiais (usuários VIPs), (Reitor, Vice-reitor, Pró-reitores, diretores etc.) a prioridade será sempre 1, independente da tabela Matriz de Prioridades, porém nem sempre os chamados originados por esses usuários serão tratados como Problema.

Segue abaixo os prazos para início do tratamento e solução do Incidente de acordo com o nível de prioridade:

#### 2.4. Prazos de Início do Tratamento e Solução do Incidente

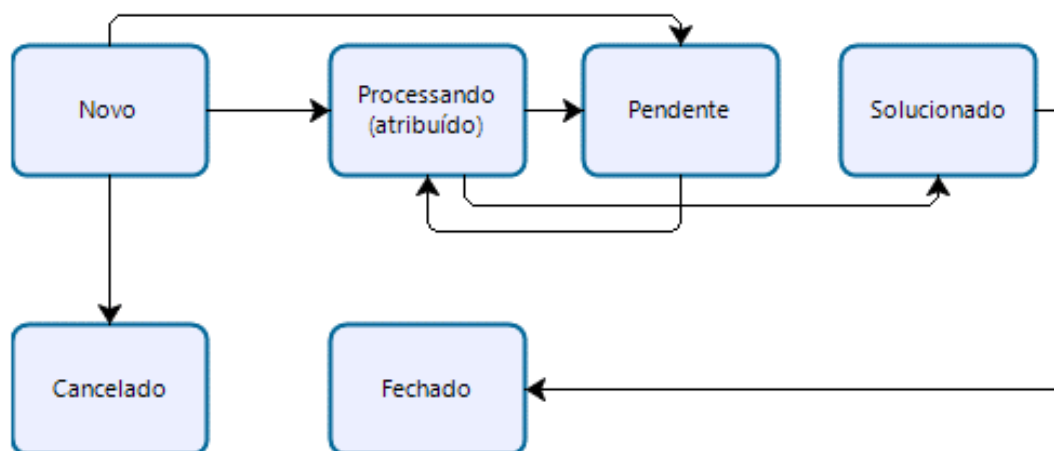
PRIORIDADE	TEMPO DE INÍCIO (ITC)	TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO (TMS)
1	Em até 01hs	Em até 2hs
2	Em até 02hs	Em até 4hs
3	Em até 04hs	Em até 8hs
4	Em até 06hs	Em até 12hs
5	Em até 12hs ou em data posterior específica ou programada	Em até 24hs ou em data posterior específica ou programada

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------



<b>Processo</b> GERENCIAMENTO DE INCIDENTE	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 17 de 21
---	---	---------------------	---------------------------------

### 3. ESTADOS DOS INCIDENTES



#### 3.1. Novo

Significa que o chamado aguarda a tratativa ou encaminhamento para o grupo solucionador.

#### 3.2. Cancelado

Estado utilizado para chamados em duplicidade.

#### 3.3. Processando (atribuído)

Definido automaticamente no momento de atribuição de um analista ou técnico para a tratativa do chamado.

#### 3.4. Pendente

Significa que o tratamento do chamado deverá ser interrompido. Essa interrupção será utilizada para aguardar uma ação do usuário (pessoa solicitante ou a quem se destina o atendimento), do aprovador (pessoa designada pela UFBA para aprovar a execução da demanda do usuário) ou de um fornecedor (empresa ou pessoa externa acionada pelo cliente para executar serviços necessários para a continuidade do atendimento). Nesse modo, o tempo do atendimento sob o ponto de vista do SLA não é contado.

#### 3.5. Solucionado

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> GERENCIAMENTO DE INCIDENTE	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 18 de 21
---	---	---------------------	---------------------------------

Significa que o serviço de suporte foi finalizado e o chamado foi solucionado. Caso o usuário não concorde com a solução do chamado, em até dois dias, este poderá ser reaberto, retornando para a fila do Grupo Solucionador e seu status deverá voltar para “Processando” com a data de abertura e tempo máximo de solução original.

### **3.6. Fechado**

Significa que o chamado foi definitivamente encerrado com a concordância do usuário, após as 48 horas disponibilizadas para contestação.

## **4. MEIOS DE ABERTURA DE INCIDENTES**

O meio padrão de abertura de incidentes é o registro direto no sistema de gerenciamento através do acesso direto do usuário pela interface web ou pelo registro dos atendentes através de contato telefônico e envio de e-mail pelos usuários.

Alternativamente, podem ser configurados meios integrados ao sistema de gerenciamento para abertura automática de incidentes, tais como, integração do sistema de monitoramento ou abertura automática por e-mail. Por último, caso seja requisitado pelo cliente, serão abertos incidentes através de meios não integrados ao sistema de gerenciamento, tais como ofícios, memorandos, cartas, e-mails etc. Esses meios de registros serão considerados apenas para demandas específicas e temporárias.

### **4.1. REGISTRO NO SISTEMA**

- Todos os Incidentes somente serão resolvidos após o correto registro no SGCS, utilizado para o gerenciamento de incidentes;
- Todos os Incidentes serão classificados, e a regra para classificação será parametrizada no SGCS utilizado para o Gerenciamento de incidentes;
- Todas as ações tomadas, durante o progresso do Incidente, bem como a sua resolução, devem ser sempre registradas/documentadas no registro, histórico do chamado;

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> GERENCIAMENTO DE INCIDENTE	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 19 de 21
---	---	---------------------	---------------------------------

- Durante todo o Ciclo de Vida o Incidente deve ter um responsável (não necessariamente sempre o mesmo), desde o momento do registro até o seu encerramento;
- Quando um incidente for reaberto dentro do prazo de 48 horas após a solução, o mesmo deverá ser tratado com prioridade diferenciada, apenas sendo solucionado com a confirmação do usuário. Nestes casos, se a solução definitiva depender de uma mudança emergencial ou ação do usuário, do aprovador ou de um fornecedor, o incidente deverá permanecer aberto (Pendente) aguardando a execução da mesma e a solução de contorno deverá ser aplicada sempre que necessária, sem a intervenção do usuário solicitante até que a solução definitiva seja aplicada.

#### **4.2. Demandas Oriundas de Meios não Integrados**

- Todas as solicitações recebidas através de meios não integrados ao sistema de gerenciamento serão recebidas pela Central de Serviços em uma caixa de entrada (Física ou Eletrônica);
- Após o registro no sistema de gerenciamento, as solicitações recebidas por meio físico deverão ser arquivadas preferencialmente em meio digital, anexado ao registro no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços.

### **5. ATENDIMENTO DOS INCIDENTES**

- O suporte inicial será feito pelos analistas de suporte N1, através de consulta na base de conhecimento, utilizada para o gerenciamento de incidentes;
- Os incidentes devem ser priorizados e resolvidos dentro do prazo estipulado no acordo de nível de serviço (ANS) estabelecido;

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> GERENCIAMENTO DE INCIDENTE	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 20 de 21
---	---	---------------------	---------------------------------

- Caso exista integração com sistemas de monitoramento do ambiente, os incidentes registrados no sistema de gerenciamento da central de serviços serão, sempre que possível direcionado para a Equipe Solucionadora.

## 6. ESCALONAMENTO

Serão considerados os dois tipos de escalonamento convencionados na ITIL:

- Escalação funcional (horizontal), que trata da passagem do incidente que não foi resolvido em um nível para outro mais especializado.
- Escalação Hierárquica (vertical), para os incidentes que estão próximos a alcançar o tempo previsto para o ANS precisam notificar a cadeia de gestão do processo com o objetivo de agilizar o seu tratamento.

As áreas envolvidas no escalonamento dos chamados devem ser notificadas automaticamente pelo Sistema de Gerenciamento;

Segue matriz de escalonamento hierárquico de acordo com os grupos de trabalho:

GRUPO	ESCALONAMENTO		
	EM 50% DO ANS	EM 85% DO ANS	EM 100% DO ANS
N1	Ticket Manager	Supervisor da Equipe e Coordenador de Incidente	Supervisor da Equipe e Gestor de Incidente
N2	Ticket Manager	Supervisor da Equipe e Coordenador de Incidente	Supervisor da Equipe e Gestor de Incidente
N3	Ticket Manager	Supervisor da Equipe e Coordenador de Incidente	Supervisor da Equipe e Gestor de Incidente
N4	Ticket Manager	Supervisor da Equipe e Coordenador de Incidente	Supervisor da Equipe e Gestor de Incidente

## 7. ENCERRAMENTO DE INCIDENTES

Ao finalizar a atuação em um chamado, o Analista/Técnico responsável pela resolução aplicada deve registrar e salvar o Incidente com o status de “Solucionado”;

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------

<b>Processo</b> GERENCIAMENTO DE INCIDENTE	<b>Identificação</b> PO/STI/CRI/Núcleo/Nº do processo	<b>Versão</b> 00	<b>Nº de folhas</b> 21 de 21
---	---	---------------------	---------------------------------

O usuário deverá ser notificado verbalmente (através do sistema de telefonia) ou por e-mail para que concorde ou não com a solução dada. Caso o usuário concorde com a solução, será aberta uma pesquisa de satisfação do atendimento. Caso não haja concordância do Usuário o Incidente deve ser "REABERTO", voltando para fila do Grupo Solucionador que aplicou a solução;

### III. CONTROLE DE REVISÕES

Revisão	Data	Histórico das Revisões	Item(ns) Revisado(s)	Revisado por
0.1	18/05/2020	Criação	Todos os itens	Francisco Santos
0.2	23/07/2020	Revisão	Todos os itens	Sergio Carlos

<b>Elaborado por</b> Francisco Santos	<b>Aprovado por</b> Sergio Carlos	<b>Classificação</b> Público	<b>Data</b> 23/07/2020
--	--------------------------------------	---------------------------------	---------------------------