

PGI – PLANO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DO HU-UFJF

1. INTRODUÇÃO

O presente documento “**Plano de Gerenciamento de Incidentes (PGI)**” está alinhado com a Política de Segurança da Informação e Comunicações (POSIC), portanto, deverá ser aplicado por todos os colaboradores do Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação (SGPTI).

O Plano de Gerenciamento de Incidentes (PGI), 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 do Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora (HU-UFJF). Com isso, o PGI visa contribuir para melhorar a satisfação dos usuários com a qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação (TI).

2. DEFINIÇÕES

Termo	Descrição
Banco de dados de Erros Conhecidos	Um banco de dados que contém todos os registros de erros conhecidos.
Central de Serviços de TI	Ferramenta utilizada pelos usuários como ponto de contato único com a equipe de suporte do SGPTI.
Erro Conhecido	Um problema que possui causa raiz e solução de contorno documentadas.
Evento	Qualquer ocorrência detectável que tem importância para a gestão dos serviços de TI, podendo indicar alguma operação anormal do serviço.
Gerenciamento de Incidentes	O processo responsável por gerenciar o ciclo de vida 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.
Incidente	Qualquer evento que cause ou possa causar uma interrupção ou uma redução da qualidade do serviço prestado.
Operação Normal do Serviço	A operação de serviço está dentro dos limites de qualidade estabelecidos.
Problema	A causa raiz de um ou mais incidentes.
Suporte de 1º nível	O primeiro nível na hierarquia dos grupos de suporte envolvidos na resolução de incidentes e investigação de problemas. Composto pelos técnicos do SGPTI.
Suporte de 2º nível	O segundo nível na hierarquia dos grupos de suporte envolvidos na resolução de incidentes e investigação de problemas. Composto pelos analistas do SGPTI.

3. FLUXO DO PROCESSO

A Figura 1, a seguir, mostra o desenho do processo do Plano de Gerenciamento de Incidentes:

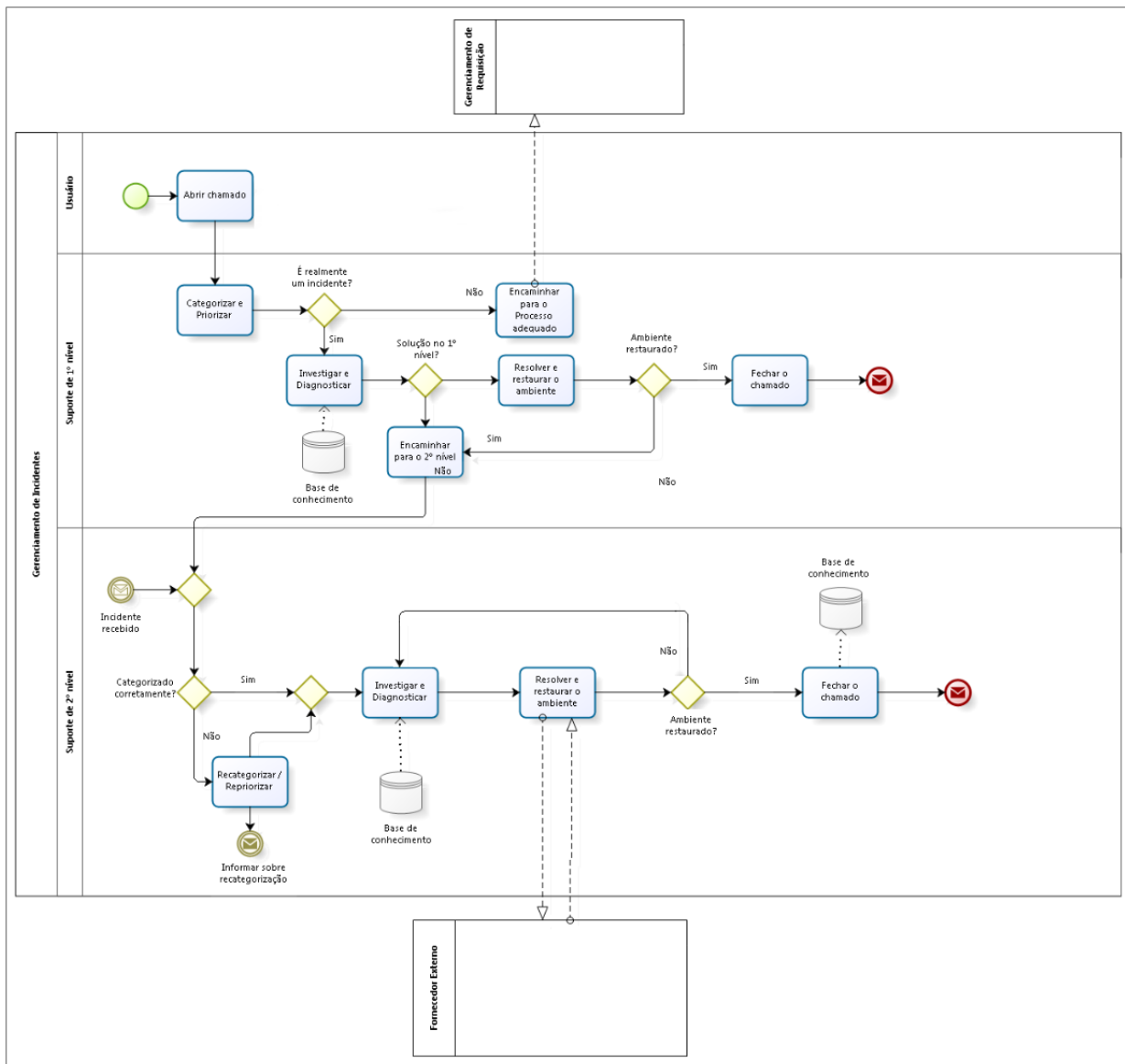


Figura 1 – O Processo do PGI

4. DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES DO PROCESSO

4.1) Abrir chamado

O chamado deve ser registrado pelo usuário por meio da CSTI. Todos os incidentes devem ser registrados no sistema de gerenciamento de chamados. Além disso, toda nova informação relevante durante o ciclo de vida do chamado, tais como tentativa de contato com usuário, ligações recebidas e atividades realizadas, deve ser registrada no histórico do chamado.

4.2) Categorizar e Priorizar

Os chamados devem ser categorizados e priorizados na CSTI. Categorizar um chamado consiste em definir o tipo do chamado (um incidente ou uma requisição).

Nesta atividade, os incidentes devem também ser priorizados, levando em consideração o impacto e a urgência causados às operações do HU-UFJF. Os incidentes devem ter a prioridade definida como 'Muito Baixa', 'Baixa', 'Média', 'Alta', 'Muito Alta' e 'Crítica'. Incidentes de maior prioridade deverão ter precedência no atendimento.

4.3) Investigar e Diagnosticar

Durante esta atividade, o SGPTI deverá analisar todas as informações registradas no chamado a fim de reproduzir ou diagnosticar o incidente de forma precisa. Para tanto, poderá utilizar de vários meios que auxiliem na solução do incidente, dentre os quais:

- Base de conhecimento e chamados semelhantes;
- Procedimentos técnicos da instituição;
- Consulta a especialistas;
- Fornecedores externos.

4.4) Encaminhar para o 2º nível

Caso não exista na base de conhecimento um registro com a solução para o incidente ou o suporte de 1º nível não consiga resolver o incidente, deverá encaminhar o chamado para o suporte de 2º nível.

É importante que o chamado possua as informações necessárias para o atendimento. Do contrário, solicitar mais informações ao usuário, utilizando a CSTI ou telefone.

4.5) Resolver e Restaurar o ambiente

Esta atividade pode ser realizada em ambos níveis de suporte, conforme mostra o fluxo do processo. O responsável pela resolução do incidente, deverá atuar conforme solução descrita na base de erros conhecidos e registrar, no histórico do chamado, as ações realizadas. A seguir, deverá certificar-se junto ao usuário, de que ambiente foi realmente restaurado.

4.6) Fechar o chamado

Ao constatar que o ambiente foi restaurado, o SGPTI deverá registrar a solução aplicada ao incidente e fechar o chamado. O usuário deve ser informado sobre o encerramento do chamado.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Os papéis e responsabilidades dos envolvidos no PGI são definidos conforme a tabela abaixo:

PAPEL	RESPONSABILIDADES
SGPTI	<ul style="list-style-type: none">✓ Garantir que o processo esteja adequado aos propósitos do HU-UFJF e realizar as melhorias necessárias;✓ Garantir que a documentação esteja atualizada e acessível a todos os envolvidos.✓ Garantir que os envolvidos sejam informados das mudanças efetuadas no processo;✓ Garantir que o processo seja automatizado na CSTI;✓ Gerenciar os recursos alocados ao processo (pessoal,

PAPEL	RESPONSABILIDADES
	financeiros, etc.) de forma otimizada; ✓ Garantir que os usuários sejam mantidos informados sobre seus incidentes; ✓ Decidir sobre as escalas hierárquicas de incidentes; ✓ Garantir a inclusão e atualização dos erros conhecidos na base de conhecimento; ✓ Conduzir reuniões periódicas com as equipes de atendimento.
Suporte de 1º nível	✓ Registrar todos os incidentes; ✓ Realizar a categorização dos incidentes; ✓ Buscar mais informações do usuário quando o chamado não estiver suficientemente descrito; ✓ Apoiar na atualização dos erros conhecidos na base de conhecimento.
Suporte de 2º nível	✓ Recategorizar os chamados; ✓ Solucionar os incidentes que não possuem solução documentada na base de conhecimento ou que não foram solucionados pelo Suporte de 1º nível; ✓ Atualizar ou adicionar novos registros de erros conhecidos na base de conhecimento.

6. INDICADORES DE DESEMPENHO

O PGI será monitorado e constantemente medido através de indicadores de desempenho. Essas medidas serão consolidadas periodicamente farão parte do Relatório Gerencial do processo. Esse relatório tem como objetivo acompanhar a eficácia do processo, identificando tendências, falhas e oportunidades de correções, promovendo sempre a melhoria contínua. As seguintes métricas foram definidas para o PGI:

6.1) Números de incidentes abertos

Descrição	Número de incidentes abertos pelo usuário.
Periodicidade	Mensal

6.2) Números de incidentes reabertos

Descrição	Número de incidentes que foram reabertos para atendimento.
Periodicidade	Mensal

6.3) Números de incidentes resolvidos

Descrição	Número de incidentes que necessitaram de atendimento
Periodicidade	Mensal