Elaborado Por	Aprovado por
Ruan Louzeiro Santos	Thiago Drummond

ÍNDICE

1.0 OBJETIVO

O Gerenciamento de Incidentes, conforme descrito pela 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, garantindo que os níveis acordados de qualidade do serviço sejam mantidos. A operação normal do serviço é definida como a operação de serviço dentro dos limites estabelecidos no SLA (Acordo de Nível de Serviço). Com isso, o gerenciamento de incidentes visa contribuir para melhorar a satisfação dos usuários com a qualidade dos serviços de TI.

O Gerenciamento de Incidentes deve estar alinhado às seguintes políticas e diretrizes:

- Todos os incidentes devem ser registrados, inclusive os incidentes reportados por telefone;
- Toda informação relevante durante o ciclo de vida do incidente deve ser registrada;
- Os incidentes e seu estado devem ser comunicados ao usuário.
- A Equipe de Suporte deve solicitar mais informações do usuário quando o chamado não dispuser de informação suficiente para o atendimento.
- Os chamados devem ser categorizados e priorizados pela Equipe de Suporte,

dentro do prazo acordado.

- Incidentes devem ser resolvidos na Equipe de Suporte somente quando existir uma solução documentada.
- O banco de dados de erros conhecidos deve ser atualizado constantemente.
- Ações corretivas, preventivas e oportunidade de melhorias no processo devem ser registradas e encaminhadas ao dono do processo.

2.0 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Lei 9.507, de 12 de novembro de 1997 - Regula o direito de acesso a informações e disciplina o rito processual do habeas data
- Lei Nº 13.709, de 14 De agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)
- Decreto nº 9.637 de 26 e dezembro de 2018 - Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto nº 2.295, de 4 de agosto de 1997, que regulamenta o disposto no art. 24, caput, inciso IX, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional.
- Instrução Normativa GSI/PR Nº 1, de 27 de maio de 2021 - Dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal.
- Instrução Normativa GSI/PR Nº 3, de 28 de maio de 2021 - Dispõe sobre os processos relacionados à gestão de segurança da informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal.
- Norma Complementar nº 05/IN01/DSIC/GSIPR, e seu anexo - Disciplina a criação de Equipes de Tratamento e Respostas a Incidentes em Redes Computacionais - ETIR nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal. (Publicada no DOU nº 156, de 17 Ago 2009 - Seção 1)
- Norma Complementar nº 08/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece as Diretrizes para Gerenciamento de Incidentes em Redes Computacionais nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal. (Publicada no DOU nº 162, de 24 Ago 2010 - Seção 1)
- ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 - Tecnologia da informação - Técnicas de segurança - Sistemas de gestão da segurança da informação – Requisitos

- ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 - Tecnologia da informação - Tecnologia da informação - Técnicas de segurança - Código de prática para controles de segurança da informação
- ITIL V3 Library – Edição 2011 - Service Operation - ITIL V3 - Service Operation
- ITIL V3 Library – Edição 2011 - Service Transition - ITIL V3 - Service Transition
- ITIL V3 Library – Edição 2011 - Service Improvement - ITIL V3 - Service Improvement
- ITIL V3 Library – Edição 2011 - Service Design - ITIL V3 - Service Design
- ITIL V3 Library – Edição 2011 - Service Strategy - ITIL V3 - Service Strategy
- Glossário ITIL® de Português do Brasil, v1.0, 29 de julho de 2011 - Glossário de termos e definições
- Ato Declaratório Executivo Coana / Cotec nº 2, de 26 de setembro de 2003 - Especifica os requisitos técnicos, formais e prazos para implantação de sistema informatizado de controle aduaneiro domiciliar e de recintos alfandegados ou autorizados a operar com mercadorias sob controle aduaneiro
- ISPS Code - CÓDIGO INTERNACIONAL PARA A PROTEÇÃO DE NAVIOS E INSTALAÇÕES PORTUÁRIAS

3.0 DEFINIÇÕES

- **Central de Serviços:** A Central de Serviços serve como ponto único de contato para os usuários de TI e restaurar a operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos negócios do cliente. (FREITAS, 2010, p. 290). Conhecida também como Service Desk, tem como função, de acordo com a ITIL, “Restabelecer os serviços a sua operação normal o mais rapidamente possível, seja instalando, configurando ou removendo itens de hardware e software”. E atendendo às solicitações de serviços.

Figura 1: Ilustração de funcionamento da Central de Serviço.

- **Incidente:** Uma interrupção não planejada ou uma redução da qualidade de um serviço de TI.
- **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.
- **Operação Normal do Serviço:** A operação de serviço dentro dos limites estabelecidos no SLA (Acordo de Nível de Serviço).
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS OU SLA):** Acordo de Nível de Serviço (ANS ou SLA, do inglês Service Level Agreement) é um acordo firmado entre as áreas de negócio e a unidade de TI que descreve as metas de nível de serviço. O acordo que deve equilibrar demandas e ofertas, benefícios e custos entre TI e a área de negócio, com obrigações e direitos de ambas as partes, como a medição da disponibilidade dos serviços e a medição do tempo de atendimento de um chamado.
- **Equipe de Suporte:** O ponto único de contato entre o provedor de serviço e os usuários. Uma central de serviço típica gerencia incidentes, requisições de serviço e também a comunicação com os usuários. A Equipe de Suporte é primeiro nível na hierarquia dos grupos de suporte envolvidos na resolução de incidentes. No contexto da Empresa Maranhense de Administração Portuária.
- **Suporte de 2º nível (ou grupo solucionador de 2º nível):** O segundo nível na hierarquia dos grupos de suporte envolvidos na resolução de incidentes e investigação de problemas. Cada nível contém especialistas com maiores

habilidades, mais tempo disponível ou outros recursos necessários para solução do incidente.

- **Erro conhecido:** Um problema que possui causa raiz e solução de contorno documentadas. Erros conhecidos são criados e gerenciados durante todo o seu ciclo de vida pelo gerenciamento de problema. Erros conhecidos também podem ser identificados pelo desenvolvimento ou fornecedores.
- **Base de conhecimento (BDC):** Um banco de dados que contém todos os registros de erros conhecidos. Este banco de dados é criado pelo gerenciamento de problema e é usado pelo gerenciamento de incidente e pelo próprio gerenciamento de problema.
- **Problema:** A causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o registro de problema é criado e o processo do gerenciamento de problema é responsável pela investigação a ser conduzida.
- **Requisição de serviço:** É uma requisição formal de um usuário por algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição de informações ou aconselhamento, solicitações para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário.
- **Solução de Contorno:** meio de resolver um Incidente, voltando o serviço ao estado normal, sem resolver o problema definitivamente
- **Solução Definitiva:** meio identificado de resolver um Problema por meio de uma Requisição de Mudança para eliminar definitivamente a falha da infraestrutura de TI que causou o problema e seus incidentes.
- **Prioridade:** é definida como a sequência em que os Problemas devem ser tratados, baseada no impacto sobre o negócio e na urgência.

4.0 RESPONSABILIDADES

Os papéis e responsabilidades dos envolvidos no processo de Gerenciamento de Incidentes são definidos conforme a tabela abaixo.

Papel	Responsabilidade
Dono do processo	• Garantir que o processo esteja adequado aos propósitos da Empresa Maranhense de Administração Portuária e realizar as melhorias necessárias; • Garantir que a documentação do processo esteja atualizada e acessível a todos os envolvidos. • Garantir que os envolvidos sejam informados das mudanças

Papel	Responsabilidade
	efetuadas no processo; • Definir e revisar periodicamente os indicadores de desempenho utilizados para aferir a eficácia e eficiência do processo; • Garantir que relatórios com os indicadores de desempenho sejam produzidos e distribuídos entre os interessados; • Auditar periodicamente o processo para garantir que esteja sendo seguido conforme o especificado; • Garantir que o processo seja automatizado na ferramenta Central de Serviços da GETIN; • Garantir que os envolvidos recebam os treinamentos adequados para a fiel execução do processo; • Garantir a autoridade necessária a todos os papéis do processo.
Gerente do Processo	• Indicar as pessoas adequadas aos papéis definidos no processo; • Promover e garantir que o processo seja seguido conforme o especificado; • Gerenciar os recursos alocados ao processo (pessoal, financeiros, etc.) de forma otimizada; • Medir e analisar criticamente os indicadores de desempenho do processo; • Registrar e informar ao Dono do Processo as sugestões de melhorias no processo e no sistema da Central de Serviços da GETIN; • Garantir que os usuários sejam mantidos informados sobre seus incidentes; • Decidir sobre a alocação de incidentes aos Operadores da Equipe de Suporte que tratam incidentes; • Decidir sobre as escalações hierárquicas de incidentes; • Garantir a inclusão e atualização dos erros conhecidos na base de conhecimento; • Conduzir reuniões periódicas com a equipe da Equipe de Suporte e com as equipes de atendimento do 2º nível; • Auxiliar os operadores na solução de incidentes;
Operador da Equipe de Suporte	• Garantir o registro de todos os incidentes reportados na Central de Serviços da GETIN; • Realizar a categorização dos incidentes no prazo acordado no SLA; • Buscar mais informações do usuário quando o chamado não estiver suficientemente descrito; • Realizar o atendimento dos incidentes cuja solução esteja na base de conhecimento; • Apoiar na atualização dos erros conhecidos na base de conhecimento;

Papel	Responsabilidade
Operador do 2º nível	• Recategorizar os chamados categorizados de forma equivocada e comunicar os operadores da central sobre o equívoco. • Solucionar os incidentes que não possuem solução documentada na base de conhecimento ou que não foram solucionados pela Equipe de Suporte no prazo definido pelo SLA. • Atualizar ou adicionar novos registros de erros conhecidos na base de conhecimento.
Fornecedor Externo	• Garantir a execução das atividades relacionadas ao contrato existente para resolução de incidentes; • Fornecer informações gerenciais e de acompanhamento;

5.0 DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

O Gerenciamento de Incidentes é aplicável a todos os serviços que são prestados pela Empresa Maranhense de Administração Portuária e que estão descritos no Catálogo de Serviços de TI.

Incidentes podem ser reportados à Central de Serviços da GETIN pelos usuários, pelo próprio pessoal de TI ou, automaticamente, pelas ferramentas de monitoramento. Alguns exemplos de incidentes são: falta de acesso à Internet, problemas de hardware ou problemas de impressão.

Não faz parte do escopo do gerenciamento de incidentes investigar a causa raiz dos incidentes (isso faz parte do escopo do gerenciamento de problemas). O objetivo do gerenciamento de incidentes é restaurar a operação do serviço o mais rápido possível. Para tanto, deverá utilizar as soluções de contorno disponíveis nas bases conhecimento da Central de Serviços da GETIN.

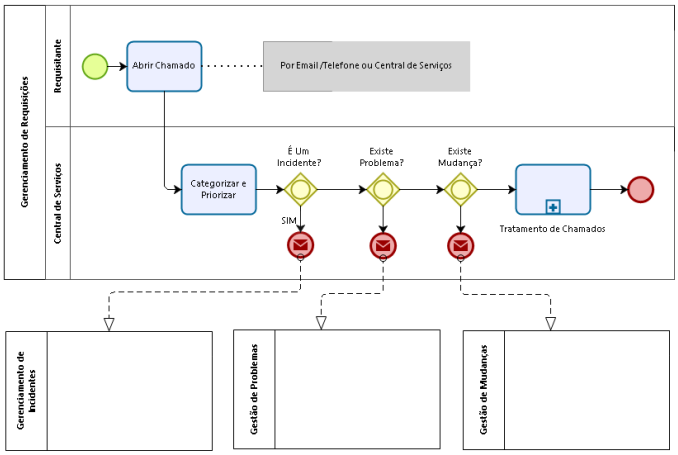

Figura 2: Abertura de Chamado e Avaliação de Chamados.

5.1 ABRIR CHAMADO

- O chamado deve ser registrado pelo usuário (através de e-mail ou do sistema de chamados) ou pela Equipe de Suporte (quando o chamado é aberto por telefone ou quando o próprio operador identifica algum incidente).
- Todos os chamados devem ser registrados no sistema de gerenciamento de chamados, inclusive os chamados provenientes de ligações telefônicas. 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.

5.2 CATEGORIZAR E PRIORIZAR CHAMADO

- Os chamados devem ser categorizados e priorizados pela Equipe de Suporte, dentro do prazo acordado. Categorizar um chamado consiste em definir o tipo do chamado, além de analisar se o chamado é um incidente ou uma requisição normal.
- As requisições (incidente ou não) devem também ser priorizadas, levando em consideração o impacto causado sobre o negócio. Os incidentes que causarem maior impactos nos serviços prestados aos usuários deverão ter maior prioridade. Os incidentes devem ter a prioridade definida como 'Muito Baixa', 'Baixa', 'Média', 'Alta', 'Muito Alta' e ‘Crítica’. Incidentes de maior prioridade terão precedência no atendimento.
- Os incidentes que causarem impacto no faturamento e na operação portuária deverão ter a prioridade definida como 'Alta' 'Muito Alta', ou ‘Crítica’. Os demais como 'Muito Baixa', 'Baixa' ou 'Média'.
- O sistema poderá ser configurado para alterar a prioridade automaticamente de acordo com a categoria.
- O Gerente do Processo poderá ser consultado a respeito da prioridade caso exista dúvida a respeito do grau da prioridade.
- Caso o chamado não seja um incidente, deverá ser resolvido pelo processo de tratamento de chamados.
- A requisição também deve ser analisada com o objetivo de identificar se o chamado está relacionado a um problema, que será tratado pelo processo de Gestão de Problemas, e se está relacionado a uma Mudança, que será tratada pela Gestão de Mudanças.

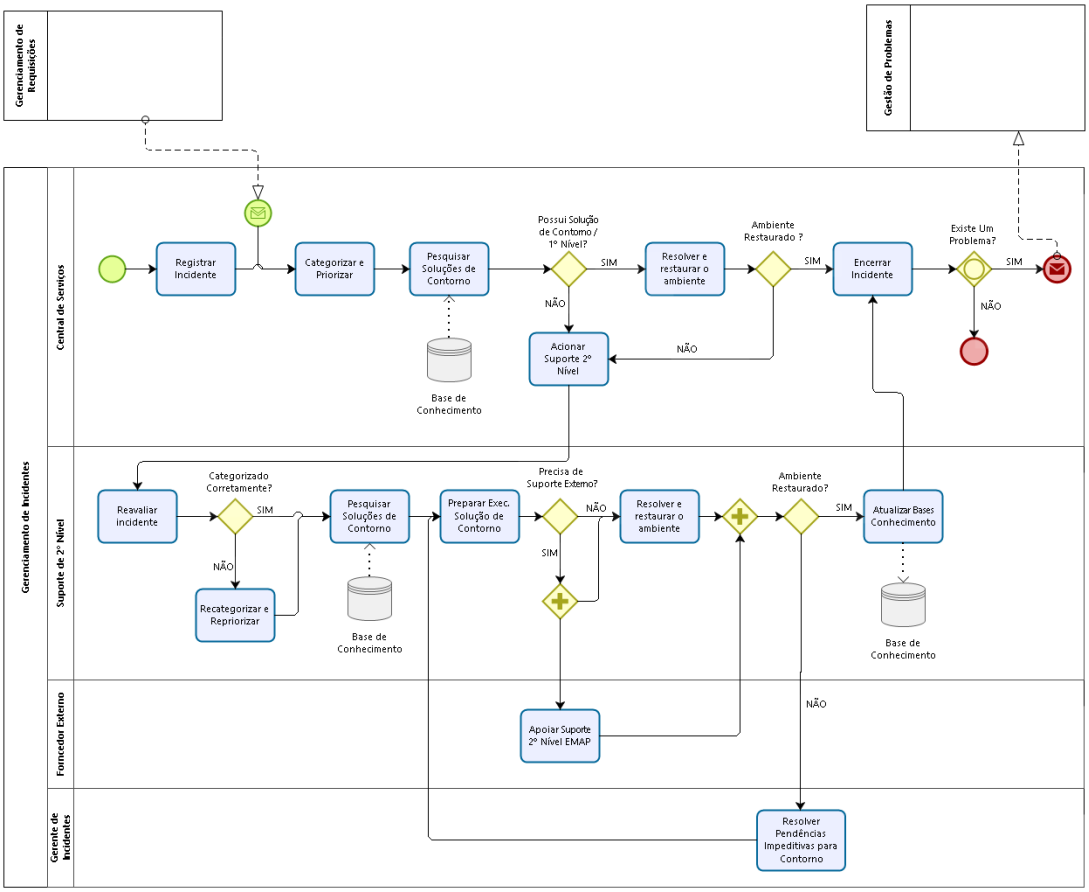

Figura 3: Gerenciamento de Incidentes

5.3 REGISTRAR INCIDENTE

- Incidentes podem ser informados à Central de Serviços da GETIN pelos usuários, pelo próprio pessoal de TI ou, automaticamente, pelas ferramentas de monitoramento. Um chamado, ao ser analisado, pode ser reavaliado como um incidente.

5.4 CATEGORIZAR E PRIORIZAR INCIDENTE

- Os incidentes não registrados pelos usuários (e, portanto, não categorizados ainda) devem ser analisados, categorizados e priorizados, exatamente como feito com as requisições normais.

5.5 PESQUISAR SOLUÇÕES DE CONTORNO

- Durante esta atividade, o operador deverá analisar todas as informações registradas no chamado a fim entender melhor o incidente. O operador poderá utilizar de vários meios que auxiliem na identificação da melhor solução de contorno, dentre os quais, citam-se:
  - Base de conhecimento e chamados semelhantes;
  - Procedimentos e outros documentos técnicos da organização;
  - Consulta a especialistas;
  - Fornecedores externos;
- Se existir um erro conhecido na base de conhecimento, o incidente deverá ser resolvido pela Equipe de Suporte. Caso contrário, deverá ser encaminhado imediatamente para o segundo nível de suporte (ver atividade **Acionar Suporte de 2º Nível**).

5.6 ACIONAR SUPORTE DE 2º NÍVEL

- Caso não exista na base de conhecimento um registro com a solução para o incidente ou o operador não consiga resolver o incidente no SLA definido, o operador da Equipe de Suporte deverá encaminhar o chamado para o 2º nível de suporte.
- É importante que o operador da Equipe de Suporte se certifique de que o chamado possui as informações suficientes para o atendimento. Caso o chamado não possua informações suficientes para o atendimento, a Equipe de Suporte deve solicitar mais informações ao usuário, utilizando a ferramenta ou através do telefone.

5.7 RESOLVER E RESTAURAR O AMBIENTE

- Esta atividade pode ser realizada tanto pela Equipe de Suporte quanto pelo suporte de 2º nível, conforme mostra o fluxo do processo. Em ambos os casos, o operador deverá atuar na resolução do incidente conforme solução descrita na base de erros conhecidos e registrar, no histórico do chamado, as ações realizadas. Depois, deverá certificar-se, juntamente com o usuário, de que o ambiente foi realmente restaurado.
- É importante ressaltar que na Equipe de Suporte o atendimento deverá ser por telefone, via acesso remoto ao computador ou presencial, devendo o chamado ser encaminhado para o segundo nível somente quando o suporte nível primeiro não conseguir resolver ou restaurar o ambiente.

- Para alguns incidentes, a solução de contorno pode depender de um fornecedor externo. Nesses casos, o suporte de segundo nível será apoiado por essa equipe externa.

5.8 RESOLVER PENDÊNCIA IMPEDITIVAS PARA SOLUÇÃO DE CONTORNO

- Caso o incidente não seja resolvido no prazo definido no SLA, o Gerente de Incidentes deverá atuar na definição um plano de ação e acompanhamento da resolução do incidente.

5.9 ATUALIZAR BASES DE CONHECIMENTO

- Ao constatar que o ambiente foi restaurado, a Equipe de Suporte deverá registrar a solução de contorno aplicada ao incidente utilizada ou a Equipe de Suporte de 2º Nível deverá atualizar a base de conhecimentos.

5.10 ENCERRAR CHAMADO

- Como o gerenciamento de incidentes não trata as causas do mesmo, caso haja necessidade, o processo de gestão de Problemas deve ser iniciado.
- O chamado referente ao incidente pode ser finalizado no sistema e o usuário que registrou o chamado é notificado automaticamente a respeito do seu encerramento e restauração do serviço.

6.0 CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- A lista dos serviços de TI e suas características (nome, descrição, tarefas), assim como o SLA das tarefas estão definidos no documento **EMAP-DSGSI-15 Catálogo de Serviços de TI.**

7.0 ANEXOS

Não há.

8.0 REGISTROS

Identificação	Local do Arquivo	Armazenamento	Proteção	Disposição e Recuperação	Tempo de Retenção		Descarte
					Tempo	Base legal	
Registro de Tratamento de Incidente	Servidor	Central de Serviços da GETIN	Usuário e senha. Acesso restrito à GETIN	Ordem cronológica	Permanente	Não há	Não há
Base de Erros Conhecidos	Servidor	Central de Serviços da GETIN	Usuário e senha. Acesso restrito à GETIN	Ordem cronológica	Permanente	Não há	Não há

9.0 HISTORICO DE REVISÃO

Versão	Data	Item	Revisões
2	21/12/2020	7	Revisão de tempo de retenção e disposição dos registros
3	13/10/2021	2	Revisão dos documentos de referência