

# Gerenciamento de Incidentes baseado na biblioteca ITIL

Amanda Ferreira de Santana 1, Mariângela Catelani Souza 2 (orientador)

e-mail:

[amandasant4589@gmail.com](mailto:amandasant4589@gmail.com); [mariangelacatelani@fatecriopreto.edu.br](mailto:mariangelacatelani@fatecriopreto.edu.br)

Faculdade de Tecnologia de São José do Rio Preto

**Resumo:** Nos últimos anos, a Tecnologia da Informação (TI) tem desempenhado um papel fundamental no avanço estratégico e competitivo das organizações. Isso levou as empresas a se preocuparem cada vez mais com a gestão dos serviços de TI, ganhando muita importância nesse contexto o gerenciamento de incidentes. O presente artigo, por meio de revisão bibliográfica, busca demonstrar as melhores práticas da ITIL no gerenciamento de incidentes de, e como elas podem auxiliar as organizações. Concluiu-se com esse estudo que o gerenciamento de incidentes com base nas práticas da ITIL possibilitou maior agilidade no atendimento e priorização dos incidentes, trazendo também melhora na produtividade para a equipe, fortalecendo o controle e gestão dos serviços de TI, e, conseqüentemente, trazendo maior satisfação aos usuários, contribuindo assim como estratégia nas organizações.

**Palavras-chave:** Tecnologia de Informação (TI), Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (ITIL), Gerenciamento de Incidentes

***Abstract:** In recent years, Information Technology (IT) has played a key role in the strategic and competitive advancement of organizations, this has led companies to be concerned with the management of IT services, maintaining focus with incident management. This article, through a review, seeks to demonstrate the best ITIL practices in incident management and how they can help organizations. It was concluded from this study that the management of incidents based on ITIL practices enabled greater agility in the service and prioritization of incidents, also bringing improvement in productivity for the team, strengthening the control and management of IT services, and, consequently, bringing greater satisfaction to users, thus contributing as a strategy in organizations.*

**Keywords:** Information Technology (IT), ITIL (Information Technology Infrastructure Library), Incident Management.

## 1.Introdução

A gestão eficaz de serviço de TI é uma das principais preocupações das organizações atualmente. Uma das formas de garantir a qualidade do gerenciamento de serviços de TI é por meio da utilização de práticas ITIL (Information Technology Infrastructure Library), que disponibiliza um conjunto de diretrizes e boas práticas para a gestão desses serviços. Dentre as práticas ITIL, destaca-se o gerenciamento de incidentes, um processo fundamental para lidar com ocorrências relacionadas a serviços de TI e minimizar seus impactos negativos na organização.

O processo de gerenciamento define etapas claras para a identificação, investigação, diagnóstico, resolução e fechamento de incidentes. E inclui definições para gerenciamento de escalonamento, responsabilidades, catálogo de serviços, acordo de nível de serviço (SLAs), priorização de incidentes e classificação de severidade. Essa padronização proporciona melhoria contínua dos processos.

De acordo com Axelos, gerenciamento de incidentes é um dos processos mais críticos e visíveis dentro da área de serviços de TI. As práticas ITIL fornecem uma estrutura clara para gerenciar os incidentes, desde sua identificação até resolução e, posteriormente, a análise do incidente para prevenir recorrências. A adoção dessas práticas ajuda a garantir a entrega de serviços de TI de alta qualidade e a satisfação do cliente. (AXELOS, 2019).

A escolha do tema se justifica pela crescente ocorrência de incidentes nas empresas, muitas das vezes não tratados da forma adequada, esses incidentes podem gerar custos significativos para as empresas, além de impactar negativamente na satisfação dos usuários. A implementação das práticas, pode contribuir para uma solução efetiva de como lidar com esses desafios. Com a ITIL, é possível estabelecer processos claros e definidos, como: identificação, classificação, priorização e resolução de incidentes. Este trabalho tem por objetivo geral contribuir para o entendimento do gerenciamento de incidentes, a fim de melhorar a eficácia e eficiência da gestão de serviços de TI nas organizações. Serão demonstradas as diretrizes e boas práticas da ITIL, com enfoque em gerenciamento de incidentes. Visando a minimização dos impactos e a otimização do processo de gerenciamento dessas ocorrências.

## **2. Metodologia**

A metodologia adotada neste artigo se baseia em uma revisão sistemática da literatura sobre o gerenciamento de incidentes com base em práticas ITIL. Foram pesquisados livros, artigos, documentos, a fim de identificar as práticas e diretrizes mais recomendadas. Essas pesquisas bibliográficas foram complementadas por uma análise crítica das informações coletadas, permitindo a seleção das melhores práticas.

## **3. Revisão da Literatura**

Segundo a AXELOS, o gerenciamento de incidentes é uma das áreas chave da biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library), um conjunto de boas práticas para a gestão de serviços de TI. De acordo com o ITIL 4, lançado em 2019, incidente é definido como "qualquer evento que não seja parte da operação padrão de um serviço e que cause, ou possa causar, uma interrupção ou redução na qualidade do serviço". O objetivo do gerenciamento de incidentes é restaurar o serviço afetado o mais rápido possível, minimizando o impacto no negócio.

O gerenciamento de incidentes pode ser dividido em três estágios: detecção, diagnóstico e resolução. Durante o estágio de detecção, o objetivo é identificar o incidente o mais rapidamente possível, o diagnóstico é entender a natureza do incidente e determinar a causa raiz, na resolução, o objetivo é restaurar o serviço normal o mais rapidamente possível. Um dos benefícios do gerenciamento de incidentes é a padronização de processos que facilita a comunicação entre os diversos setores envolvidos. Além disso, o uso de indicadores de desempenho ajuda a medir a eficácia, ajudando a identificar possíveis melhorias. (AXELOS, 2019, p. 227)

A abordagem holística da ITIL 4 eleva o perfil do gerenciamento de serviços em organizações e indústrias, definindo-o em um contexto mais estratégico. Seu foco tende a estar no gerenciamento completo de produtos e serviços, da demanda ao valor." (AXELOS LIMITED 2019)

### 3.1. Objetivos da ITIL

A área de TI tem crescido exponencialmente em todo o mundo, impulsionada pela demanda crescente por soluções tecnológicas que melhorem a eficiência e a produtividade das empresas. Esse crescimento tem criado uma necessidade cada vez maior de gerenciar efetivamente os serviços de TI, garantindo que eles atendam às necessidades do negócio. A biblioteca ITIL tem ganhado grande destaque, pois tem servido como apoio para melhorar os processos de TI. Abaixo estão listados alguns exemplos dos objetivos:

- Alinhar os serviços de TI com os negócios e seus clientes. As práticas ITIL falam que a TI precisa entender os requisitos de negócios para planejar, prover seus serviços.
- Melhorar a qualidade dos serviços de TI. Envolver estabelecer processos e práticas para garantir a melhoria contínua de que os serviços de TI sejam confiáveis, seguros e eficientes.
- Melhorar a satisfação do cliente com os serviços de TI.
- Aumentar a visibilidade e o controle do gerenciamento de serviços de TI: envolve estabelecer processos de monitoramento e controle dos serviços para garantir que eles estejam sendo gerenciados de forma eficiente e eficaz.

### 3.2. História da ITIL

De acordo com AXELOS, a primeira versão do modelo ITIL foi desenvolvida pela entidade britânica CCTA - Central Computer and Telecommunications Agency (Agência Central de Computação e Telecomunicações) atual OGC (Office of Government Commerce), no início da década de 90, com a finalidade de aperfeiçoar seus processos internos.

Durante a década de 1990, as práticas reunidas na ITIL passaram a ser adotadas pelas organizações europeias privadas, uma vez que a ITIL foi concebida como um padrão aberto, sobretudo pelo grande enfoque em qualidade, garantido pela definição de processos e a proposição de melhores práticas para o gerenciamento dos serviços de TI. Com o avançar dos anos, a ITIL passou a ser também muito utilizada pelos países da América do Norte, tornando-se o “padrão de fato” da atualidade no segmento de TI (AXELOS, 2019). Abaixo temos a evolução do princípio dos estudos que levaram a criação da ITIL até a publicação da ITIL 4.

**ITIL v1:** A primeira versão da ITIL foi lançada em 1989 e era composta por um conjunto de 31 livros que descreviam as melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TI

**ITIL v2:** A ITIL v2 foi lançada em 2000 e apresentou algumas mudanças significativas em relação à versão anterior. Em vez de um conjunto de 31 livros, a ITIL v2 foi organizada em oito volumes que descrevem os processos, funções e atividades necessários para o gerenciamento de serviços de TI.

**ITIL v3:** A ITIL v3 foi lançada em 2007 e apresentou uma abordagem mais centrada no ciclo de vida do serviço. A ITIL v3 foi organizada em cinco volumes, que descrevem o

ciclo de vida do serviço é composto por cinco fases interconectadas: estratégia de serviço, desenho de serviço, transição de serviço, operação de serviço e melhoria contínua (Figura 1). Desde julho de 2013, a AXELOS é a proprietária da ITIL e é responsável por licenciar organizações para usar a propriedade intelectual da ITIL, credenciar institutos de exames e gerenciar as atualizações da estrutura.

**Figura 1:** O Ciclo de Vida do Serviço



**Fonte:** <https://desenhodeservicos.com.br/7-principais-mudancas-no-ital-v3-x-ital-4/>

**Estratégia de serviço:** Os objetivos de negócios são analisados e os serviços de TI são definidos para apoiar esses objetivos, a organização identifica as necessidades dos usuários e as oportunidades de negócios e, com base nisso, define a estratégia para fornecer serviços de TI alinhados com essas necessidades e oportunidades.

**Desenho de serviço:** os serviços de TI são projetados e desenvolvidos para atender aos requisitos identificados na fase de estratégia de serviço, os processos, procedimentos e práticas são definidos para garantir que os serviços sejam entregues com qualidade e eficiência.

**Transição de serviço:** testados e implementados no ambiente de produção, são realizados testes de aceitação do usuário, treinamento e mudanças de configuração para garantir que os serviços sejam entregues com qualidade.

**Operação de serviço:** são entregues e operados diariamente, são realizadas atividades de gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças e gerenciamento de níveis de serviço para garantir que os serviços sejam entregues com qualidade e atendam às expectativas dos usuários.

**Melhoria de serviço contínua:** são continuamente avaliados e melhorados, a organização avalia os processos e serviços para identificar oportunidades de melhoria e implementar ações para aumentar a eficiência e eficácia dos serviços de TI

**ITIL 4:** De acordo com Axelos, a abordagem é baseada em quatro dimensões-chave: organizações e pessoas, informações e tecnologia, parceiros e fornecedores, e fluxos de valor e processos. Essas dimensões são consideradas essenciais para o sucesso na entrega de serviços de TI. A ITIL 4 também introduz o conceito de Valor do Serviço, que coloca o foco na criação e entrega de valor para os clientes e partes interessadas. Ela incentiva as organizações a adotarem uma mentalidade centrada no cliente e a alinhar seus serviços de TI às necessidades e objetivos de negócio. Possui uma integração com abordagens ágeis, DevOps e Lean. Ela reconhece a importância da colaboração e da entrega contínua de valor, encorajando as organizações a adotarem práticas ágeis e colaborativas para melhorar a eficiência e a velocidade de entrega dos serviços de TI. As principais 34 práticas da ITIL 4 estão divididas em 3 grandes grupos. (2019)

### **Práticas gerais de gestão**

- Gerenciamento da estratégia
- Gerenciamento da segurança da informação
- Gerenciamento de fornecedor
- Gerenciamento de mudança organizacional
- Gerenciamento de projetos
- Gerenciamento de relacionamento
- Gerenciamento de riscos
- Gerenciamento de talento e força de trabalho
- Gerenciamento do conhecimento
- Gerenciamento do portfólio
- Gerenciamento financeiro dos serviços
- Gestão da arquitetura
- Medição e reporte
- Melhoria contínua

### **Práticas de gestão de serviço**

- Análise de negócio
- Central de serviço
- Desenho de serviço
- Gerenciamento de ativos de TI
- Gerenciamento de capacidade e desempenho
- Gerenciamento do catálogo de serviços
- Gerenciamento de configuração de serviço
- Gerenciamento de continuidade de serviço
- Gerenciamento de disponibilidade
- Gerenciamento de incidente
- Gerenciamento de liberação
- Gerenciamento de nível de serviço
- Gerenciamento de problema
- Gerenciamento de requisição de serviço
- Habilitação de mudança

Monitoramento e gerenciamento de evento  
Validação e teste de serviço

### Práticas de gestão técnica

Desenvolvimento e gerenciamento de software  
Gerenciamento de implantação  
Gerenciamento de infraestrutura e plataforma

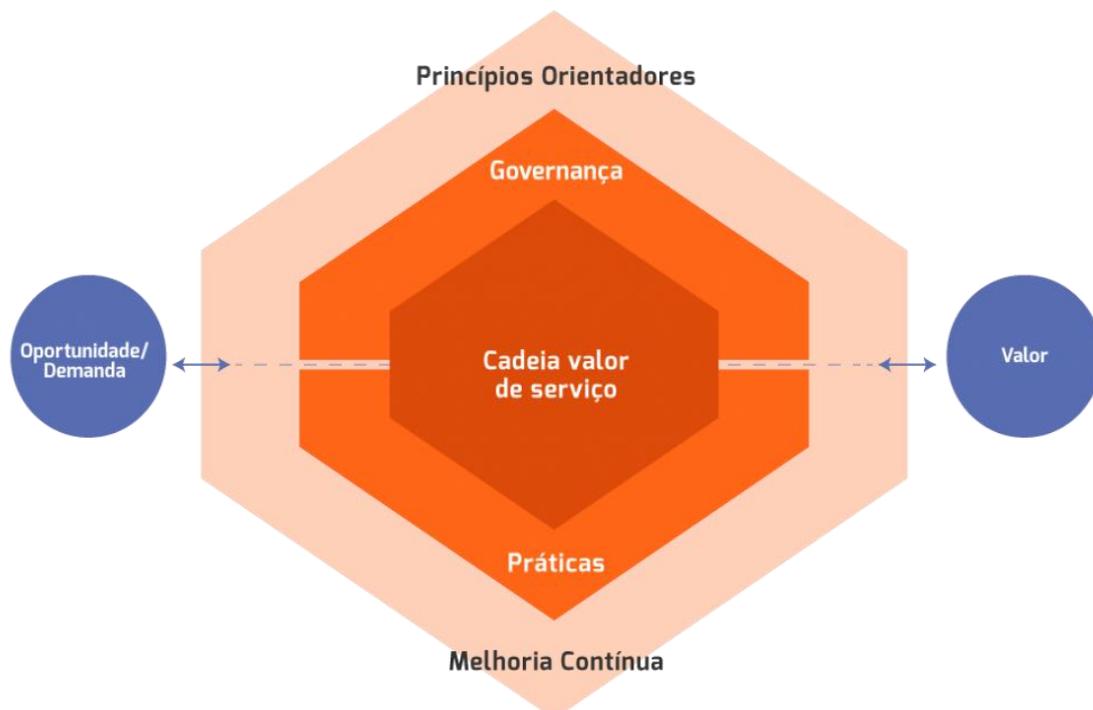
### Sistema de Valor de Serviço (SVS)

O Sistema de Valor de Serviço (SVS) é um modelo conceitual descrito na ITIL 4 que descreve a estrutura organizacional e os processos necessários para a criação e entrega de valor aos clientes. (Figura 2)

Tem como objetivo principal ajudar as organizações a adotarem uma abordagem holística e integrada para gerenciar seus serviços de TI, composto por sete princípios fundamentais da ITIL 4: foco no valor, comece onde você está, progresso iterativo, colaboração e visibilidade, pensamento e comportamento holístico, melhoria contínua e transparência. Esses princípios são aplicados em todas as áreas, para garantir que a organização esteja sempre focada na entrega de valor ao cliente.

Por meio do SVS, as organizações podem desenvolver e gerenciar serviços de TI de maneira mais eficaz, alinhados com as necessidades de negócios e em constante evolução para atender às demandas do mercado e dos clientes.

**Figura 2:** Sistema de valor de serviço (SVS)



**Fonte:** <https://desenhodeservicos.com.br/o-sistema-de-valor-de-servico-svs-do-til-4/>

**Princípios orientadores:** São as diretrizes que orientam as organizações a adotarem uma abordagem de serviço centrada no cliente e na criação de valor para as partes interessadas. Os princípios orientadores da ITIL são: foco no valor, comece onde você está, progrida iterativamente com feedback, colabore e promova a visibilidade.

**Governança:** É o conjunto de políticas, processos, normas e diretrizes que determinam a maneira como uma organização é dirigida, administrada e controlada. Na ITIL, a governança é responsável por garantir que a estratégia e os objetivos da organização estejam alinhados com a gestão de serviços de TI e que as práticas de serviço estejam em conformidade com as políticas e regulamentações.

**Cadeia de valor de serviço:** É o conjunto de atividades que uma organização realiza para fornecer um serviço aos seus clientes. A cadeia de valor de serviço da ITIL é composta por seis etapas: planejamento estratégico, desenho de serviço, transição de serviço, operação de serviço, melhoria contínua do serviço e engajamento do cliente.

**Práticas:** São as atividades específicas que uma organização realiza para entregar um serviço. A ITIL define 34 práticas de gestão de serviços, que estão organizadas em três categorias: práticas gerais, práticas de gerenciamento de serviço e práticas técnicas.

**Melhoria contínua:** É um processo iterativo que visa aprimorar constantemente os serviços prestados pela organização. A melhoria contínua da ITIL é baseada no modelo PDCA (Plan-Do-Check-Act), que consiste em planejar, executar, verificar e agir para melhorar os serviços. Abaixo mostra um modelo de PDCA

A busca pela melhoria contínua é um dos pilares fundamentais da gestão de serviços de TI, e o ciclo PDCA é uma das metodologias mais utilizadas para esse fim. Ele consiste em um processo cíclico de quatro etapas: planejar, fazer, verificar e agir, que se repetem continuamente visando melhorar processos, produtos e serviços. Quando aplicado corretamente, o PDCA pode trazer resultados significativos para a qualidade dos serviços prestados pela equipe de TI e, conseqüentemente, para a satisfação dos usuários. Neste sentido, a ITIL apresenta diversas práticas que podem ser utilizadas em conjunto com o PDCA para promover a melhoria contínua dos serviços de TI. Segue abaixo um exemplo do ciclo PDCA para o Gerenciamento de Incidentes.

#### **Plan (Planejamento):**

1. Definir o objetivo de melhoria contínua (reduzir o tempo médio de resolução de incidentes em 30%);
2. Identificar as metas específicas para alcançar o objetivo (melhorar a eficiência da equipe de suporte ao cliente, identificar os principais pontos de falha nos processos, melhorar a comunicação com os clientes);

3. Identificar as atividades necessárias para atingir as metas (treinar a equipe em novas ferramentas de suporte, revisar os procedimentos de gerenciamento de incidentes, implementar um novo sistema de comunicação com os clientes);
4. Definir os indicadores de desempenho para medir o progresso (tempo médio de resolução de incidentes, número de incidentes resolvidos por dia, satisfação do cliente);
5. Identificar os recursos necessários para implementar as atividades (pessoal, orçamento, ferramentas).

**Do (Execução):**

1. Implementar as atividades planejadas;
2. Coletar dados e informações sobre o progresso (registrar o tempo médio de resolução de incidentes, acompanhar o número de incidentes resolvidos por dia, realizar pesquisas de satisfação do cliente).

**Check (Verificação):**

1. Analisar os dados coletados para avaliar o progresso em relação aos indicadores de desempenho estabelecidos;
2. Comparar os resultados alcançados com as metas definidas para identificar as lacunas;
3. Identificar as causas-raízes das lacunas encontradas e analisar os processos e atividades realizadas para entender o que pode ser melhorado.

**Act (Ação):**

1. Definir ações corretivas para abordar as lacunas identificadas e implementar melhorias nos processos e atividades;
2. Implementar um plano de ação para alcançar as metas específicas;
3. Monitorar o progresso em relação aos indicadores de desempenho e realizar ajustes necessários;
4. Continuar a coletar dados e informações para apoiar a melhoria contínua.

**Oportunidade e demanda:** Refere-se à capacidade da organização em atender às necessidades e expectativas dos clientes de forma rápida e eficiente. A ITIL recomenda que as organizações monitorem a demanda e a capacidade de seus serviços para garantir que possam atender às necessidades dos clientes.

**Valor:** É o benefício percebido pelo cliente ao utilizar um serviço. Na ITIL, o valor é definido como a realização dos objetivos do cliente, que pode ser alcançado por meio da entrega de serviços de alta qualidade e com um custo adequado. A gestão do valor da ITIL tem como objetivo garantir que os serviços entregues agreguem valor aos clientes e à organização.

#### **4.Ferramentas**

Existem diversas ferramentas de gerenciamento de incidentes no mercado, cada uma com suas próprias características e funcionalidades, todas listadas abaixo são pagas. Algumas das mais populares são:

**ServiceNow** - Plataforma de gerenciamento de serviços de TI que inclui recursos de gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças e configuração.

**Jira Service Desk** - Ferramenta de gerenciamento de serviços que oferece recursos de gerenciamento de incidentes, problemas e mudanças, além de uma plataforma de suporte ao cliente.

**Zendesk** - Plataforma de gerenciamento de suporte ao cliente que inclui recursos de gerenciamento de incidentes, problemas e mudanças, bem como recursos de chat e automação de fluxo de trabalho.

**Freshdesk** - Plataforma de gerenciamento de suporte ao cliente que oferece recursos de gerenciamento de incidentes, problemas e mudanças, além de recursos de automação e relatórios.

**PagerDuty** - Ferramenta de gerenciamento de incidentes que se concentra em alertas e notificações em tempo real para problemas de TI e infraestrutura.

**SolarWinds Service Desk** - Uma plataforma de gerenciamento de serviços que inclui recursos de gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças e configuração, além de recursos de automação e colaboração.

Cada ferramenta de gerenciamento de incidentes tem suas próprias vantagens e desvantagens, a escolha dependerá das necessidades específicas da organização em termos de recursos, custo, facilidade de uso e integração com outras ferramentas de TI. É importante avaliar cuidadosamente cada opção antes de tomar uma decisão final.

### **5. Gerenciamento de Incidentes**

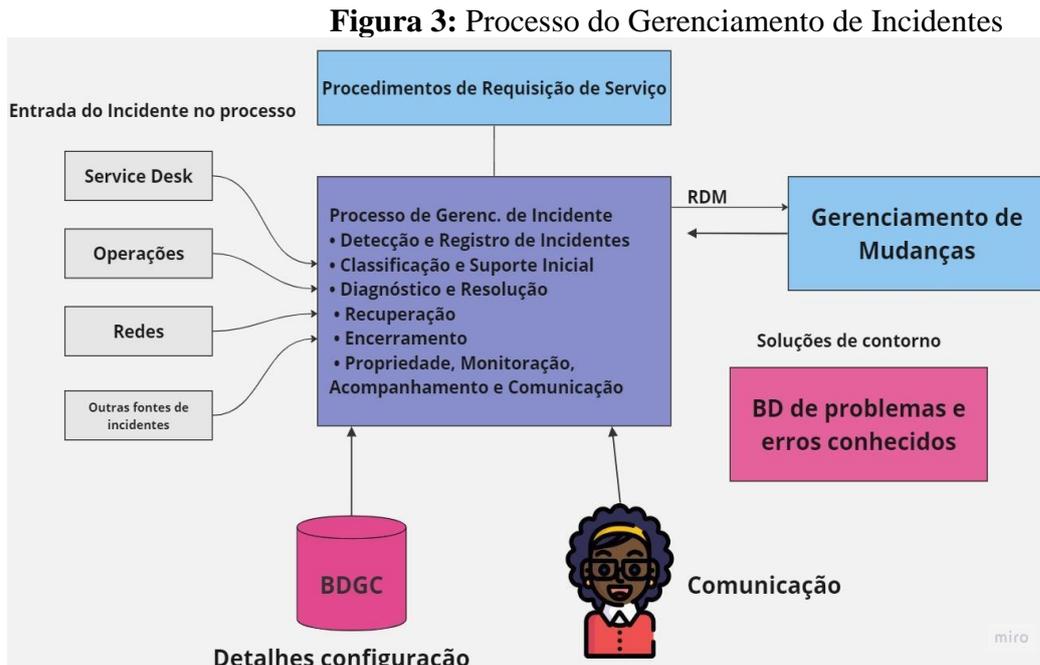
#### **5.1. Definição de Incidentes**

De acordo com a Axelos, a definição de incidentes é qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço de TI e que causa, ou pode causar, uma interrupção ou redução na qualidade desse serviço. Isso inclui falhas em equipamentos, software, processos ou pessoas, bem como eventos externos, como desastres naturais. A gestão de incidentes envolve o registro, classificação, priorização, diagnóstico, resolução

e fechamento de incidentes, com o objetivo de minimizar o impacto no negócio e garantir a rápida restauração do serviço afetado. A gestão de incidentes é um dos principais processos da ITIL e é fundamental para garantir a disponibilidade e a qualidade dos serviços de TI.

## 5.2. Aplicação

A figura a seguir ilustra as principais entradas e saídas do modelo de gerenciamento de incidentes. (Figura 3)

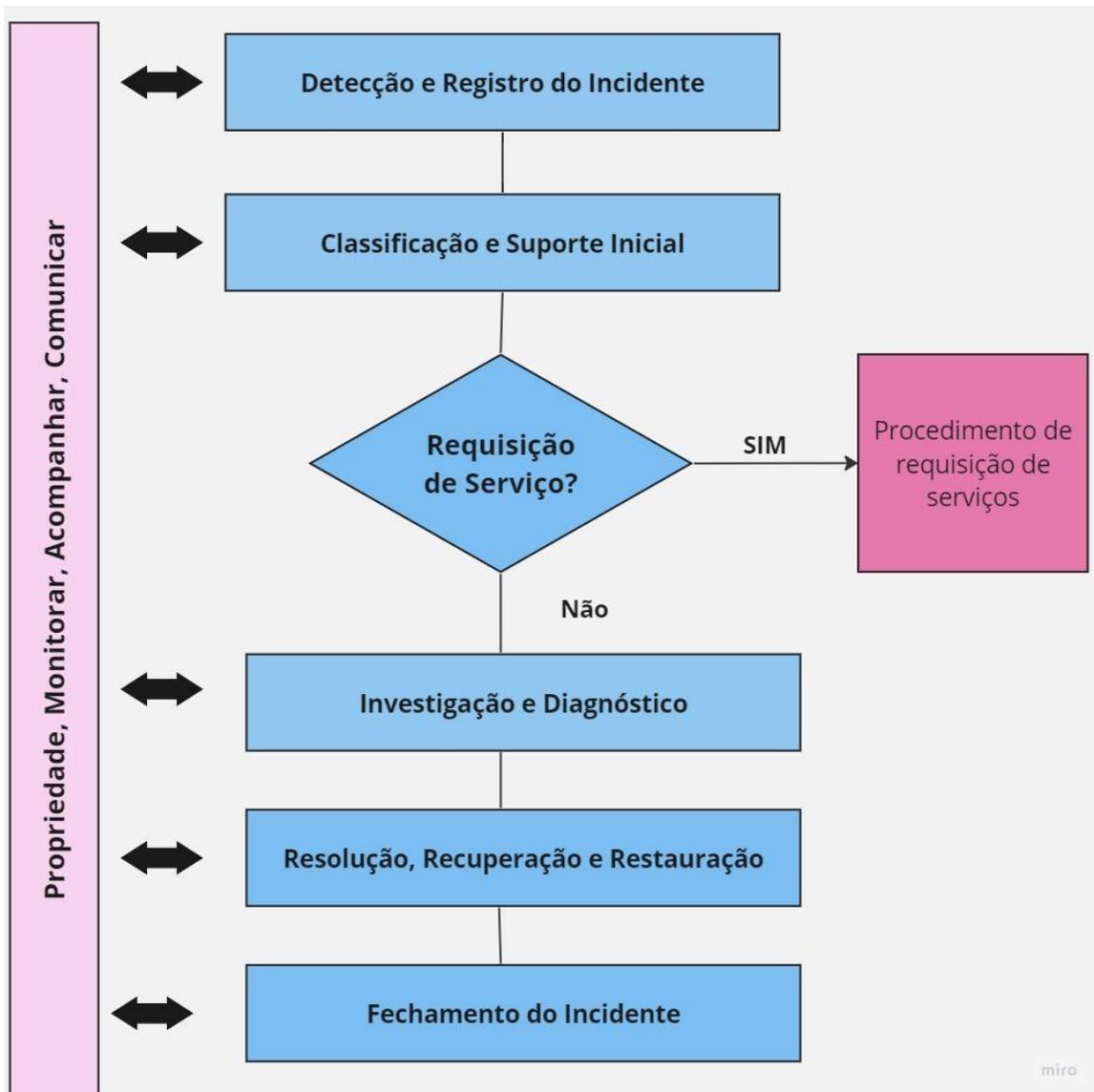


(Fonte: autoria própria)

Como em todo processo, existem entradas e saídas definidas. A entrada principal desse processo são os incidentes. Tais incidentes podem ser provenientes de diversas fontes, como usuários, equipes de operações, redes ou ferramentas de monitoramento que identificam irregularidades no serviço. Soluções de contorno podem ser buscadas a partir de uma base de erros conhecidos, a fim de ajudar a resolver o incidente mais rapidamente. A Base de Dados do Gerenciamento de Configuração (BDGC) é uma ferramenta que auxilia na identificação do item de configuração relacionado ao incidente, incidentes anteriores, mudanças já registradas, problemas abertos e o possível impacto em itens relacionados ao incidente.

O diagrama abaixo mostra as atividades do gerenciamento de incidentes (Figura 4)

**Figura 4:** Atividades do Gerenciamento de Incidentes



(Fonte: autoria própria)

### 5.3. Detecção de Incidentes e Registro

A detecção de incidentes pode acontecer por diversas fontes, como usuários, equipes de operações, ferramentas de monitoramento de rede e sistemas de detecção de anomalias. É importante que qualquer incidente seja registrado assim que for detectado, seja por meio de um contato com a Central de Serviços ou por abertura direta de chamado pelo usuário em sistemas web. O registro do incidente deve conter informações como a descrição, o impacto que está causando, a prioridade do incidente, a data e hora da detecção, além das informações de contato do usuário afetado. O registro deve ser realizado de maneira clara

e concisa para que a equipe de suporte possa entender rapidamente o problema e identificar a melhor forma de resolvê-lo.

#### 5.4. Classificação do Suporte Inicial

Após o registro do incidente, ele deve ser classificado com base em seu impacto e urgência, para que a equipe possa priorizar a resolução com base na sua gravidade e na necessidade do serviço. O suporte inicial deve ser fornecido para minimizar o impacto do incidente no serviço. O processo envolve a identificação, registro e classificação. A detecção pode ser realizada por meio de monitoramento de sistemas, ticket aberto via interface web, e-mail, ligação ou WhatsApp, notificações automáticas de que detecta anomalias nos serviços. O registro de incidentes deve incluir informações como o impacto e a urgência do incidente, além dos dados do usuário que relatou o incidente. Abaixo está apresentada um exemplo de categorização de incidentes (Tabela 1)

**Tabela 1:** Categorização

<b>Tipo de Incidente</b>	<b>Categoria Principal</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Prioridades</b>
<b>Falha</b>	<b>Software</b>	<b>Word</b>	<b>2</b>
	<b>Hardware</b>	<b>Servidores</b>	<b>1</b>
<b>Solicitação de serviço</b>	<b>Troca de senha</b>	<b>Sistema</b>	<b>1</b>

Fonte: (autoria própria)

A definição da prioridade de um incidente é crucial para a ordem de execução da resolução dos incidentes. É recomendado que seja utilizada a combinação entre o impacto e a urgência do incidente para determinar a sua prioridade. O impacto deve ser avaliado considerando quantas pessoas ou sistemas serão afetados pelo incidente, enquanto a urgência determina a rapidez necessária para resolver o incidente. Abaixo está apresentada uma tabela que combina o impacto com a urgência para gerar um número de prioridade que varia de 1 a 5. **Impacto:** criticidade para o negócio, **Urgência:** velocidade que o incidente precisa ser resolvido (Tabela 2)

**Tabela 2:** Impacto x Urgência

	<b>Alto</b>	<b>Médio</b>	<b>Baixo</b>
<b>Alta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Média</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Baixa</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Fonte: (autoria própria)

Para auxiliar na identificação do impacto e urgência dos incidentes, pode ser necessário envolver o cliente para obter um melhor entendimento. A prioridade determinada pode ser utilizada para definir o prazo para resolução dos incidentes e estes prazos podem ser estabelecidos em acordos com o cliente. A decisão sobre o tempo máximo para a recuperação do serviço sem impacto nos negócios não é uma escolha exclusiva da equipe de TI, pois é necessário saber do cliente qual é a sua expectativa.

Abaixo está um exemplo de tempo que pode ser acordado para resolver cada incidente com base na sua prioridade. (Tabela 3)

**Tabela 3:** Prioridade e tempo de resolução

<b>Prioridade</b>	<b>Descrição</b>	<b>Tempo para atendimento</b>
<b>1</b>	<b>Crítica</b>	<b>1 hora</b>
<b>2</b>	<b>Alta</b>	<b>4 horas</b>
<b>3</b>	<b>Média</b>	<b>24 horas</b>
<b>4</b>	<b>Baixa</b>	<b>48 horas</b>
<b>5</b>	<b>Planejada</b>	<b>-</b>

Fonte: (autoria própria)

## 5.5. Escalonamento

O objetivo do escalonamento é garantir que o incidente seja tratado pelo nível correto de suporte de acordo com a sua gravidade e complexidade. O processo de escalonamento é normalmente definido com base em um modelo hierárquico, no qual os incidentes são encaminhados para níveis mais altos de suporte se não puderem ser resolvidos no nível atual. O modelo hierárquico pode incluir três ou mais níveis, dependendo da complexidade do ambiente de TI.

**Service Desk:** responsável por receber, registrar e classificar todos os incidentes relatados pelos usuários. O Service Desk deve tentar resolver o incidente na primeira chamada, mas se não conseguir, deve escalonar o incidente para o próximo nível de suporte.

**Suporte técnico:** responsável por solucionar incidentes mais complexos que o Service Desk não conseguiu resolver. Se o suporte técnico não conseguir resolver o incidente, ele deve escalonar o incidente para o próximo nível de suporte.

**Equipe de especialistas:** responsável por solucionar os incidentes mais complexos e que exigem conhecimentos especializados. Se a equipe de especialistas não conseguir resolver o incidente, ela deve escalá-lo para o próximo nível de suporte.

O processo de escalonamento deve ser cuidadosamente gerenciado para garantir que o incidente seja tratado no menor tempo possível e com o menor impacto negativo. Além disso, a comunicação efetiva entre os níveis de suporte é fundamental para garantir que o incidente seja tratado adequadamente em cada estágio.

### **Investigação e Diagnóstico**

Após o registro é iniciada a atividade de investigação e diagnóstico. Caso a Central de Serviços não possa resolver o incidente, ele será encaminhado para outros níveis de suporte (N2 ou N3), que utilizarão suas habilidades e ferramentas, como uma base de conhecimento de Erros Conhecidos, para investigá-lo. É essencial que todas as partes envolvidas no gerenciamento de incidentes mantenham um registro preciso de suas ações e atualizem o registro do incidente. Esses outros níveis de suporte podem incluir outras áreas da organização, como departamentos de infraestrutura, desenvolvimento, entre outros.

### **Resolução e Restauração**

A equipe de suporte trabalha para encontrar uma solução para o incidente e implementá-la. É importante que a solução seja documentada de forma clara e completa, para que possa ser reutilizada no futuro, se necessário. Uma vez que a solução é implementada, a equipe de suporte trabalha para restaurar o serviço afetado, garantindo que tudo esteja funcionando normalmente. É importante realizar testes para garantir que o serviço esteja funcionando corretamente e que nenhum outro problema tenha sido introduzido durante o processo de resolução.

### **Fechamento do Incidente**

Antes de fechar o incidente, é importante que a equipe de suporte revise todas as informações registradas no incidente e verifique se todos os detalhes estão corretos e completos. Também é importante verificar se o cliente está satisfeito com a resolução do incidente e se o serviço foi totalmente restaurado. Uma vez que todos os requisitos foram atendidos, o incidente pode ser fechado e as informações relevantes devem ser arquivadas para fins de futuras referências. Além disso, a equipe de suporte deve avaliar a eficácia de suas ações durante todo o processo de gerenciamento de incidentes para identificar possíveis melhorias no futuro.

### **Responsabilidade pelo incidente, monitoração, acompanhamento e comunicação.**

Durante o ciclo de vida do incidente, é de extrema importância que a Central de Serviços seja a responsável pelo incidente e mantenha o monitoramento, acompanhamento e comunicação com o usuário. Assim, garantimos um comprometimento maior para o cumprimento dos prazos e a escalada do incidente para o grupo disponível quando necessário. É crucial que os usuários recebam uma resposta imediata sobre a situação de seus chamados sempre que entrarem em contato com a Central de Serviços. Além disso, é desaconselhável que os usuários mantenham contato direto com os solucionadores finais do incidente, pois isso pode reduzir a produtividade deles.

## **6.Indicadores**

**MTBF (tempo médio entre falhas):** A média de tempo entre falhas reparáveis de um produto tecnológico. Ajuda a avaliar a disponibilidade e a confiabilidade do sistema.

**MTTA (tempo médio de reconhecimento):** O tempo médio entre um alerta do sistema e o reconhecimento do incidente pela equipe. Permite avaliar a responsividade da equipe em relação aos incidentes.

**MTTD (tempo médio para detectar):** O tempo médio que a equipe leva para detectar um incidente. Usado principalmente em cibersegurança para avaliar a detecção de ataques e violações.

**MTTR (tempo médio para reparar/resolver/recuperar):** O tempo médio gasto para diagnosticar, corrigir e garantir que o incidente não ocorra novamente. Essa métrica é fundamental para medir a estabilidade de uma equipe de DevOps.

**Tempo de plantão:** O tempo que os funcionários e contratados passam em plantão. Ajuda a garantir que a carga de trabalho seja distribuída de forma adequada.

**SLA (acordo de nível de serviço):** Um acordo entre o provedor e o cliente que define métricas mensuráveis, como tempo de atividade e tempo médio de resposta.

**SLO (objetivo de Nível de Serviço):** Um objetivo específico dentro de um SLA, como o tempo de atividade. É importante acompanhar para garantir o cumprimento dos objetivos de atendimento ao cliente.

## **7.Resultados e Discussões**

O presente artigo explorou o tema do gerenciamento de incidentes com base nas práticas recomendadas pela biblioteca ITIL. Ao analisar as principais etapas do processo de gerenciamento de incidentes, foi possível compreender a importância dessa abordagem para a eficiência e efetividade dos serviços de TI.

As etapas identificadas, como detecção e registro, classificação e priorização, investigação e diagnóstico, resolução e recuperação, e encerramento do incidente, demonstraram ser fundamentais para um gerenciamento eficaz de incidentes. Essas etapas fornecem uma estrutura clara e consistente, garantindo que todos os incidentes sejam adequadamente identificados, priorizados, investigados e resolvidos. Um dos aspectos destacados neste artigo é a relevância da detecção e registro adequados dos incidentes. Ao realizar esse processo de forma eficiente, a equipe de suporte pode responder prontamente aos incidentes, minimizando seu impacto nos usuários e nos serviços de TI. Além disso, a classificação e priorização dos incidentes são essenciais para alocar recursos de forma adequada, garantindo que os incidentes mais críticos sejam tratados com prioridade.

A investigação e diagnóstico são etapas cruciais para identificar a causa raiz dos incidentes. Com base nas práticas da ITIL, é possível implementar métodos e técnicas eficazes para determinar a origem dos problemas, evitando recorrências futuras. A resolução e recuperação adequadas dos incidentes são igualmente importantes para

minimizar o tempo de inatividade dos serviços de TI e restaurar a normalidade o mais rápido possível.

Por fim, o encerramento formal do incidente, documentando adequadamente a resolução alcançada, é fundamental para manter registros precisos e fornecer informações para análises futuras. A ITIL oferece orientações detalhadas sobre como encerrar os incidentes de forma apropriada, garantindo um registro completo do processo de gerenciamento.

Em suma, este artigo enfatiza a importância das práticas de gerenciamento de incidentes baseadas na ITIL para garantir um serviço de TI confiável e eficiente. As etapas identificadas e as atividades recomendadas fornecem uma estrutura sólida para as equipes de suporte lidarem com os incidentes de forma consistente. Ao adotar as práticas da ITIL, as organizações podem melhorar sua capacidade de detectar, registrar, investigar, resolver e encerrar incidentes, oferecendo serviços de TI de qualidade aos usuários.

## **8. Conclusão**

A gestão efetiva de incidentes é uma parte essencial da governança de TI e da prestação de serviços de alta qualidade. As práticas ITIL fornecem um conjunto sólido de diretrizes para a gestão de incidentes, que podem ser implementadas em qualquer organização de TI, independentemente do tamanho ou da complexidade. O uso adequado das práticas pode ajudar as empresas a identificar, priorizar e resolver incidentes de forma rápida e eficaz, minimizando o impacto nos usuários e nos negócios. A abordagem baseada em processos fornecida pelo ITIL ajuda as empresas a estabelecer uma estrutura clara e consistente para a gestão de incidentes, permitindo que elas gerenciem incidentes de forma consistente e com maior eficiência.

Ao adotar as práticas de gerenciamento de incidentes da ITIL, as organizações podem otimizar a detecção e o registro de incidentes, garantindo que nenhum incidente passe despercebido. A classificação e priorização adequadas permitem a alocação eficiente de recursos, direcionando a atenção para os incidentes mais críticos. A investigação e o diagnóstico minuciosos ajudam a identificar as causas raízes dos incidentes, permitindo soluções efetivas e a prevenção de recorrências.

A resolução e a recuperação eficazes dos incidentes são essenciais para minimizar o impacto nos serviços de TI e garantir a satisfação dos usuários. Por fim, o encerramento formal dos incidentes, com documentação precisa, permite um registro adequado e fornece informações valiosas para análises futuras e relatórios. Ao seguir as práticas da ITIL, as organizações podem aprimorar sua capacidade de gerenciar incidentes de forma eficiente e efetiva, resultando em serviços de TI mais confiáveis e eficientes para seus usuários. É importante destacar que a ITIL oferece uma estrutura flexível e adaptável, permitindo que as organizações personalizem suas abordagens de acordo com suas necessidades específicas. Em suma, o gerenciamento de incidentes baseado nas práticas da ITIL é uma abordagem comprovada para garantir a resolução oportuna e eficaz de incidentes, minimizando o impacto nos serviços de TI. Ao implementar essas práticas, as organizações podem aumentar sua eficiência operacional, melhorar a qualidade dos serviços e manter a satisfação dos usuários em um ambiente de TI cada vez mais complexo.

## Referências

ALVES, Leandro Santana Moraes. **Gerenciamento de Problemas utilizando ITIL: um estudo de caso.** 2010. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) - Curso de Gestão em Tecnologia da Informação, Faculdade Pitágoras de Uberlândia, Uberlândia, 2010.

AXELOS Limited ITIL Foundation: **ITIL 4 Edition.** 1. Norwich: TSO - The Stationery Office, 2019. <https://www.axelos.com/> - Acesso em: 26 jan 2023.

CESÁR, FLAVIO. **O que podemos ganhar com ITIL v4?** – 2019 - <https://www.professionaisti.com.br/2019/05/o-que-podemos-ganhar-com-til-v4/> - acesso em: 20 de abril. 2023

CHIARI, Renê. **Vale a pena investir na nova certificação ITIL 4 (ITIL 4) Foundation?** <https://www.itsmnapratica.com.br/itil-4-vale-a-pena>. Acesso em: 26 fev. 2023.

G, Maya. **Incident Management Process Template.** 2021. Disponível em: <https://www.itil-docs.com/blogs/incident-management/incident-management-process>. Acesso em: 10 de fev. 2023.

PALMA, Fernando. **Operação de serviços da ITIL.** 2017. Disponível em: <https://www.portalgsti.com.br/2016/10/operacao-de-servicos-da-til.html>. Acesso em: 19 de março. 2023.

PORTAL GSTI. **O que é ITIL?** 2021. Disponível em: <https://www.portalgsti.com.br/til/sobre/>. Acesso em: 18 de março. 2023.

YAMAGISHI, Erika. **Porque a ITIL é importante para sua empresa?** Disponível em: <https://www.unionti.com.br/blog/por-que-til-e-importante-para-sua-empresa>. Acesso em: 20 de março. 2023.

ADRIANO, Antônio. Gerenciamento de Incidentes e Problemas. Disponível em: [https://www.youtube.com/live/Tii\\_Cy4MNE?feature=share](https://www.youtube.com/live/Tii_Cy4MNE?feature=share). Acesso em 25 de maio. 2023