

## IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO

PROCESSO DE TRABALHO DE GERENCIAMENTO DE EVENTOS DE TIC		
<b>MANUAL</b>	<b>NÚMERO</b>	31
	<b>NOME</b>	EVENTOS TIC
	<b>VERSÃO</b>	1
	<b>DESCRIÇÃO</b>	Dispõe sobre o gerenciamento de eventos gerados pelos itens de configuração ou serviços de TIC, sendo responsável por determinar e analisar, de forma proativa, as ocorrências dos mesmos, garantindo o funcionamento normal dos serviços com o menor impacto para os usuários.

## VISÃO SISTÊMICA

GERENCIAMENTO DE EVENTOS DE TIC	
<b>ENTRADA(S):</b> Eventos	
<b>FORNECEDOR(ES):</b> Itens de configuração Serviços de TIC	
<b>SAÍDA(S):</b> Eventos solucionados	
<b>CLIENTE(S):</b> Gestores de itens de configuração Gestores de serviços de TIC	
<b>REGULAÇÃO:</b> Resolução CNJ 211/2013	<b>RECURSO(S):</b> Zabbix, OTRS, outros.

## CADEIA DE VALOR

POSIÇÃO DO PROCESSO NA CADEIA DE VALOR	
<b>Macroprocesso de Apoio</b>	Os macroprocessos de apoio garantem o suporte adequado aos processos finalísticos
<b>Macroprocesso 10</b>	Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação
<b>Processo 10.1</b>	Administração da Infraestrutura de TIC
<b>Subprocesso 10.1.19</b>	Gerenciamento de Eventos

## GESTOR DO PROCESSO

GESTOR DO PROCESSO	
<b>Unidade</b>	A Assessoria de Planejamento e Gestão da STI (ASPLAN/STI) é a unidade responsável pela gestão do processo, cabendo-lhe seu acompanhamento, controle e melhoria. Esta unidade também receberá as dúvidas e sugestões acerca do processo para análise e providências necessárias.

## TERMOS E DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
<b>Alerta</b>	Uma notificação de que certo limite foi atingido, algo mudou ou uma falha ocorreu. Alertas são muitas vezes criados e gerenciados por ferramentas de gerenciamento de sistemas.
<b>Exceção</b>	Indica uma operação fora dos limites aceitáveis. Refere-se a situações anormais, que requerem ações de acompanhamento.

TERMO	DEFINIÇÃO
<b>Evento</b>	Uma mudança de estado que possui significado para o gerenciamento de um item de configuração ou serviço de TIC. Evento também é o termo usado nos casos em que um alerta ou exceção é criado por qualquer serviço de TIC, item de configuração ou ferramenta de monitoração. Eventos geralmente requerem uma ação da equipe de operações de TIC e às vezes podem levar à geração e registro de incidentes.

## INDICADOR DE DESEMPENHO

<b>INDICADOR: Taxa de eventos associados a incidentes</b>	
<b>Tipo</b>	Eficácia
<b>O que mede</b>	O número de eventos que demandaram a abertura de tickets de incidente.
<b>Para que medir</b>	Permite aferir grau de capacidade/disponibilidade dos ativos/serviços de TIC sob controle do processo de gerenciamento de eventos.
<b>Quem mede</b>	COINF/SESOP
<b>Quando medir</b>	Trimestralmente
<b>Onde medir</b>	Ferramenta ZABBIX
<b>Como medir</b>	$(\text{Total de Incidentes} / \text{Total de Eventos}) * 100$
<b>Meta</b>	Até 20%

## MATRIZ RACI

Definição e distribuição de papéis e responsabilidades que integram o processo de Gerenciamento de Eventos de TIC.

**R – Responsável:** quem deve executar a atividade;

**A – Autoridade:** quem deve responder pela atividade;

**C – Consultado:** quem deve ou pode ser consultado durante a execução da atividade;

**I – Informado:** quem deve receber a informação de que uma atividade foi executada.

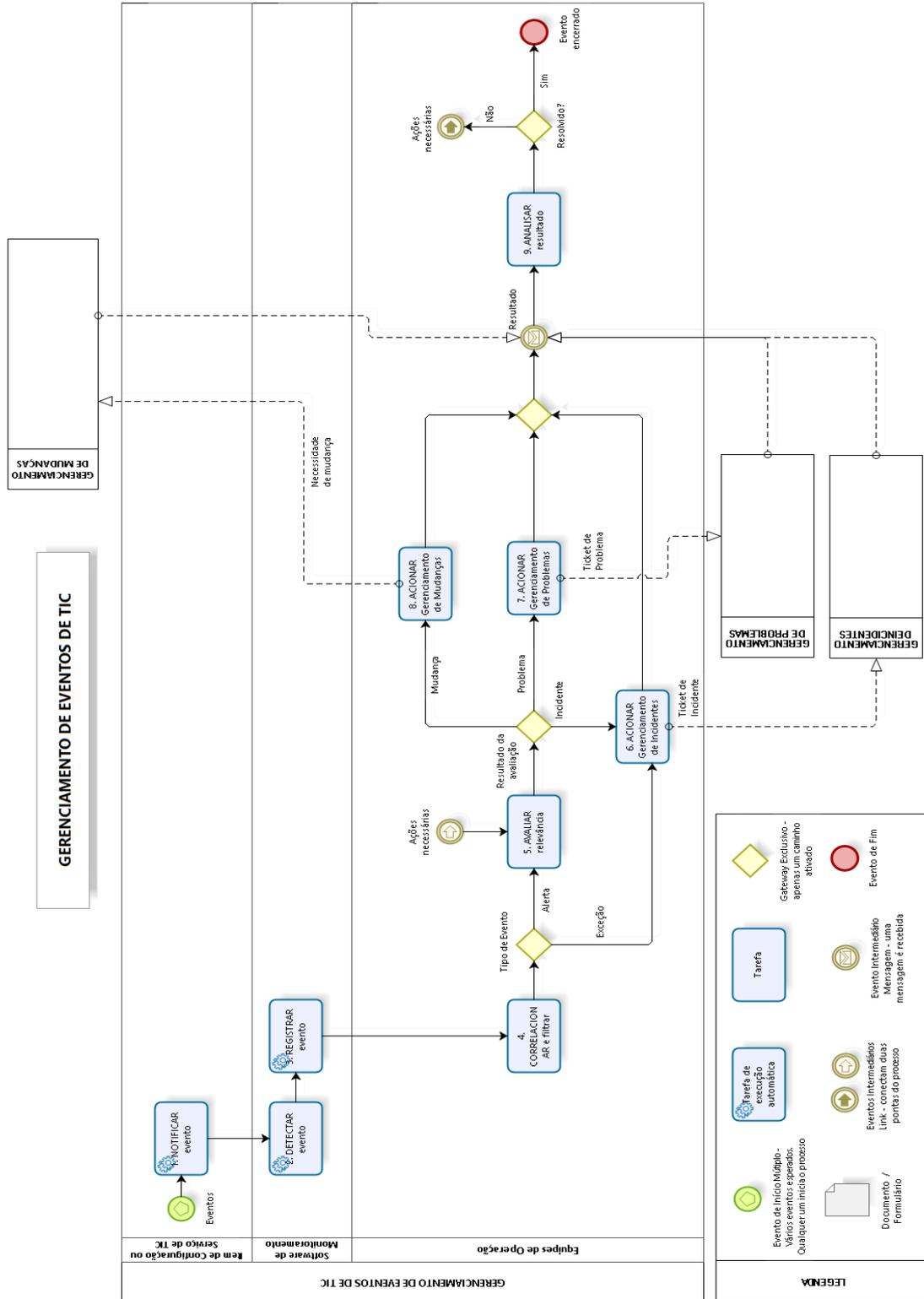
Atividade	Item de configuração ou Serviço de TIC	Software de Monitoramento	Equipes de Operação
1. NOTIFICAR evento	R	I	-
2. DETECTAR evento	R	-	-
3. REGISTRAR evento	R	-	-
4. CORRELACIONAR e filtrar	-	-	R
5. AVALIAR relevância	-	-	R
6. ACIONAR Gerenciamento de Incidentes	-	-	R
7. ACIONAR Gerenciamento de Problemas	-	-	R
8. ACIONAR Gerenciamento de Mudanças	-	-	R
9. ANALISAR resultado	-	-	R

## AUTORES DO MANUAL

<b>MANUAL ELABORADO POR</b>	
<b>Unidades</b>	STI/ASPLAN - Secretaria de Tecnologia da Informação/Assessoria de Planejamento e Gestão
	SEORG - Seção de Otimização de Processos Organizacionais

## SOBRE A VERSÃO

<b>VERSÃO</b>	<b>RESUMO DAS ALTERAÇÕES</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
<b>1</b>	Versão inicial	Autores do Manual





### 1. NOTIFICAR evento

#### DESCRIÇÃO

Emitir evento (alerta/exceção) relacionado a item de configuração ou serviço de TIC.

#### EXECUTANTE

Item de Configuração ou Serviço de TIC - Elementos geradores dos eventos que serão avaliados pelas Equipes de Operação (alertas ou exceções).

#### IMPLEMENTAÇÃO

Serviço Web



### 2. DETECTAR evento

#### DESCRIÇÃO

Detectar o evento disparado pelo item de configuração ou serviço de TIC.

#### EXECUTANTE

Software de Monitoramento - Qualquer software responsável pela detecção e armazenamento dos eventos gerados pelos itens de configuração e pelos serviços de TIC.

#### IMPLEMENTAÇÃO

Serviço Web



### 3. REGISTRAR evento

#### DESCRIÇÃO

Registrar na log de eventos o alerta/exceção ocorrido.

#### EXECUTANTE

Software de Monitoramento - Qualquer software responsável pela detecção e armazenamento dos eventos gerados pelos itens de configuração e pelos serviços de TIC.

#### IMPLEMENTAÇÃO

Serviço Web

#### 4. **CORRELACIONAR e filtrar**

##### **DESCRIÇÃO**

Identificar, filtrar e categorizar os eventos provenientes da infraestrutura (são exemplos de alerta o atingimento dos limites estipulados de consumo de banda, espaço em disco etc.).

##### **EXECUTANTE**

Equipes de Operação - Equipes responsáveis pela análise e tomada das providências necessárias ao bom funcionamento dos itens de configuração ou serviços de TIC.

#### 5. **AVALIAR relevância**

##### **DESCRIÇÃO**

Avaliar a relevância do alerta e executar a ação corretiva necessária, a exemplo do acionamento dos processos de gerenciamento de mudanças, de problemas ou mesmo de incidentes.

##### **EXECUTANTE**

Equipes de Operação - Equipes responsáveis pela análise e tomada das providências necessárias ao bom funcionamento dos itens de configuração ou serviços de TIC.

#### 6. **ACIONAR Gerenciamento de Incidentes**

##### **DESCRIÇÃO**

Registrar ocorrência (ticket de incidente) no sistema OTRS.

##### **EXECUTANTE**

Equipes de Operação - Equipes responsáveis pela análise e tomada das providências necessárias ao bom funcionamento dos itens de configuração ou serviços de TIC.

## 7. ACIONAR Gerenciamento de Problemas

### **DESCRIÇÃO**

Registrar ticket de problema no sistema OTRS.

### **EXECUTANTE**

Equipes de Operação - Equipes responsáveis pela análise e tomada das providências necessárias ao bom funcionamento dos itens de configuração ou serviços de TIC.

## 8. ACIONAR Gerenciamento de Mudanças

### **DESCRIÇÃO**

Informar a necessidade de mudança para emissão de RDM (Formulário de Requisição de Mudança).

### **EXECUTANTE**

Equipes de Operação - Equipes responsáveis pela análise e tomada das providências necessárias ao bom funcionamento dos itens de configuração ou serviços de TIC.

## 9. ANALISAR resultado

### **DESCRIÇÃO**

Avaliar a eficácia das medidas adotadas, de acordo com as ações que foram executadas. Caso os resultados requeridos não tenham sido alcançados, efetuar uma nova análise e decidir a ação mais apropriada.

### **EXECUTANTE**

Equipes de Operação - Equipes responsáveis pela análise e tomada das providências necessárias ao bom funcionamento dos itens de configuração ou serviços de TIC.



## **GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS**

O objetivo deste processo é gerenciar a implementação de mudanças no ambiente de tecnologia da informação, incluindo hardware, software, serviços e documentação relacionada, minimizando as interrupções decorrentes dessas alterações e assegurando que os registros de todos os componentes estejam atualizados.



## **GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS**

Processo responsável por gerenciar o ciclo de vida de todos os problemas. O gerenciamento de problemas previne proativamente a ocorrência de incidentes e minimiza o impacto dos incidentes que não podem ser evitados.



## **GERENCIAMENTO DE INCIDENTES**

O principal objetivo do processo Gerenciamento de Incidentes é restabelecer a operação normal dos serviços com a maior brevidade possível e minimizar o impacto adverso nas operações de negócio, garantindo, assim, que os melhores níveis possíveis de qualidade e disponibilidade do serviço sejam mantidos.