

A APLICABILIDADE DO MODELO ITIL (*INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY*) - UTILIZAÇÃO DO GERENCIAMENTO DE INCIDENTES DO MODELO ITIL

THE APPLICABILITY OF ITIL (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY)-USE OF INCIDENT MANAGEMENT MODEL ITIL

Carlos Alberto de Oliveira Junior¹, Marcus Vinicius Oliveira², Roselene de Oliveira Lopes³, Wallace Sousa Oliveira⁴

RESUMO: Este artigo pretende realizar uma breve introdução a respeito do modelo ITIL, explicar o que é gerenciamento de incidentes e mostrar como este processo ocorre na empresa Nestlé.

PALAVRAS CHAVE: Incidentes. Gerenciamento de Incidentes. ITIL

ABSTRACT: *This article intends to give a quick introduction about ITIL model, explain what incident management is and show how this process happens in Nestlé.*

KEYWORDS: *Incidents Incident Management. ITIL*

¹ Aluno do curso de Ciência da Computação – 8º Semestre – Universidade Guarulhos – Guarulhos – SP – Brasil – jr_oliveir@hotmail.com

² Aluno do curso de Ciência da Computação – 8º Semestre – Universidade Guarulhos – Guarulhos – SP – Brasil – marcus.vinicius.9@hotmail.com

³ Aluno do curso de Ciência da Computação – 8º Semestre – Universidade Guarulhos – Guarulhos – SP – Brasil – roselene_3@hotmail.com

⁴ Aluno do curso de Ciência da Computação – 8º Semestre – Universidade Guarulhos – Guarulhos – SP – Brasil – wallacesouoli@yahoo.com.br

1. INTRODUÇÃO

A tecnologia da informação (T.I.) nos últimos anos alcançou status de imprescindível em grandes corporações, a popularização dos computadores e o crescimento da internet contribuíram para que a área alcançasse esses resultados.

Com o aumento de usuários de computadores e internet têm-se como consequência o aumento dos incidentes de tecnologia da informação para as empresas em questões, o que faz ser necessária uma equipe que atenda como um suporte a estes serviços.

Para o gerenciamento destes serviços de forma eficaz, com tratamento de prioridade e tempo de atendimento para os incidentes reportados as equipes de suporte de forma organizada, podem-se utilizar bibliotecas de boas práticas, como por exemplo, o que será tratado neste artigo, a Utilização do gerenciamento de incidentes do modelo *ITIL (Information Technology Infrastructure Library)*.

A T.I. em 2013 é considerada uma das equipes estratégicas das empresas, onde a mesma não é mais tratada individualmente, faz parte da empresa como um todo. A mesma contribui para vários aspectos da organização como, por exemplo, na antecipação de mudanças e no planejamento adequado.

Com isso passou-se a ter alguns desafios, como se adaptar rapidamente as necessidades do negócio, é necessária que a mesma justifique o retorno do investimento nesta área, reduzir os gastos da empresa para que a mesma possa vir a lucrar com o uso da tecnologia da informação, prover os serviços de tecnologia de forma organizada para que a organização não sofra impactos ou tenha impactos minimizados quando houver algum incidente e ter total controle do que ocorre com as informações da empresa, fazendo com que a segurança da informação seja tratada de forma relevante na organização (MANSUR, 2007).

2. ITIL - INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY

O ITIL foi criado na Inglaterra pela CCTA (*Central Computing and Telecommunications Agency*) com o

objetivo de que o serviço de tecnologia da informação fosse provido de uma forma mais eficiente e mais organizada da que era oferecida ao governo na época.

O mesmo é um detalhamento coerente e de forma integrada das boas práticas para o gerenciamento de serviços, com o foco em melhorar a utilização dos serviços de tecnologia da informação pensando nas pessoas que a utilizam, nos processos da empresa e nos recursos que foram disponibilizados pela mesma.

Por se tratar de uma metodologia de boas práticas flexível, a mesma passou a ser adotada nas organizações, contribuindo para que a tecnologia da informação tenha seu trabalho bem executado dentro de uma organização (CESTARI FILHO, 2011).

2.1 CICLO DE VIDA DE SERVIÇOS

O gerenciamento de serviços baseado no ITIL é composto por 5 fases, que são conhecidas como o ciclo de vida do serviço, que são divididas em:

- **Estratégia de Serviço:** onde é possível prever e conceituar um conjunto de serviços de modo que contribua para que o negócio possa alcançar os seus objetivos;
- **Desenho de Serviço:** é realizado o desenho do serviço de modo que possa garantir a utilidade dos serviços em questão;
- **Transição de Serviço:** onde é realizada a implantação dos serviços definidos anteriormente, para o ambiente de produção, ou seja, o ambiente de trabalho;
- **Operação de Serviço:** é feito o gerenciamento dos serviços que estão no ambiente de produção para assegurar a utilidade dos mesmos e garantia que os objetivos estabelecidos anteriormente sejam alcançados;
- **Melhoria de Serviço Continuada:** fase em que os serviços podem ser avaliados de forma que se visualizem possíveis melhorias para implantação e que trabalhe com a garantia do suporte aos objetivos do negócio.

O ciclo de vida tem como objetivo converter ideias em serviços, resolver os problemas dos usuários de forma efetiva, controlar os custos e riscos, agregando

de fato valor ao negócio.

3. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

3.1. INCIDENTES

Os incidentes são caracterizados por uma interrupção não planejada ou uma diminuição da qualidade de um serviço de tecnologia da informação, de modo que gere um impacto para o negócio.

O gerenciamento de incidentes faz a tratativa de todos os incidentes que devem ser registrados ou reportados para a central de serviços, que podem chegar por intermédio de ferramentas para contato com a central, como por exemplo, telefone, e-mail, chat, pode ser reportado por outras equipes técnicas de tecnologia, ou através de ferramentas de monitoramento de eventos (DOROW, 2009).

3.2 CENTRAL DE SERVIÇOS

A central de serviços, comumente conhecida como *Service Desk*, tem como objetivo ser o único ponto de contato entre os clientes ou usuários de uma organização e o departamento de tecnologia da informação.

Fazendo com que haja uma separação entre os funcionários de suporte aos clientes e os que trabalham com demais serviços, como desenvolvimento, resolução de problemas, banco de dados e afins (MELENDEZ, 2011).

A central de serviços funciona como um primeiro nível de suporte aos usuários, restaurando os serviços impactados sempre que estiver ao alcance dos mesmos, esta equipe deve estar sempre equiparada de ferramentas com erros já reportados, por exemplo, uma base de conhecimento e procedimentos técnicos para a resolução ou facilitar que um problema seja resolvido.

Os objetivos da central de serviço incluem:

- Prover o suporte ao serviço com qualidade de modo que possa atender aos objetivos do negócio;
- Gerenciar os incidentes até que os mesmos sejam encerrados, faz parte das responsabilidades da

central de serviços, garantir que os acordos de nível de serviços estão sendo cumpridos;

- Suportar os usuários com as mudanças que irão ocorrer nos serviços de tecnologia, comunicando os usuários sobre as mudanças agendadas;
- Garantir ou aumentar a satisfação do usuário, provendo suporte de qualidade, utilizando-se de pronto atendimento, com o objetivo de que os incidentes sejam resolvidos de forma mais rápida;
- Promovendo o uso dos serviços de tecnologia da informação.

3.3 FUNÇÕES DA CENTRAL DE SERVIÇOS NO CICLO DE VIDA DE UM TICKET

Todo incidente reportado a uma central de serviço deve ser obrigatoriamente registrado através de uma ferramenta para registro de incidentes, este registro é chamado de ticket.

Dentro deste ciclo de vida o *Service Desk* tem algumas importantes funções:

- Identificação: após o relato a central de serviços, os mesmos devem identificar se o que foi passado pelo usuário é de fato um incidente;
- Registro: todos os incidentes devem ser registrados de forma que se tenha um controle de tudo que ocorreu na organização e de tudo que foi reportado, facilitando os estudos que serão efetuados para a diminuição de incidentes, nesta fase devem-se adicionar todas as informações necessárias como, data e hora e dados de contato de um usuário ou cliente;
- Classificação: um incidente deve ser classificado da forma mais assertiva possível com relação ao que foi relatada, essa classificação contribui para que o incidente em questão possa ser definido de uma maneira mais rápida e é de grande valia para a equipe que fará os estudos baseados nesses incidentes, que é a equipe de gerenciamento de problemas;
- Priorização: deve-se adicionar uma prioridade que é baseada na relação entre o impacto e a urgência de um incidente, os incidentes devem ser priorizados de forma que facilite a resolução dos mesmos.

Prioridade tempo de resolução		IMPACTO		
		Alto	Médio	Baixo
URGENCIA	Alto	Critico < 1 hora	Alto < 8 horas	Médio < 24 horas
	Médio	Alto < 8 horas	Médio < 24 horas	Baixo < 48 horas
	Baixo	Médio < 24 horas	Baixo < 48 horas	Planejamento planejado

Figura 1: Matriz de Prioridade. Fonte: <http://doc.asksoftware.com.br/tiki-index.php?page=matriz+de+prioriza%C3%A7%C3%A3o>

- Diagnosticar Inicialmente: a central de serviços, tenta por meio de procedimentos e testes realizar um pré-diagnóstico dos incidentes, verificando se o que foi relatado pode ser recuperado pela própria central de serviços através deste suporte em 1º nível;
- Escalar: quando um incidente depois de efetuado o diagnóstico inicial não pode ser resolvido pela central de serviços é efetuado a escalação para grupos de resoluções de incidentes que possuem um maior nível de conhecimento ou escopo de resolução diferenciada do *Service Desk*.

3.4 GRUPOS RESOLUTORES

Os grupos de resolução de problemas são equipes de tecnologia da informação dentro de uma organização que em geral possuem conhecimento técnico superior a central de serviços.

São os grupos de segundo e terceiro níveis, geralmente as equipes de segundo nível são formadas por programadores, consultores, administradores de redes e outras funções técnicas e de negócio. Já os grupos de terceiro nível, geralmente são formados por fornecedores de serviços de tecnologia, como por exemplo, um *software* específico.

Há dois tipos de escalação para grupos resolutores, funcional e hierárquico.

Na escalação funcional, a mesma é efetuada para grupos com conhecimento mais específico sobre o incidente em questão ou por escalação hierárquica, onde se faz necessária alguma aprovação de um terceiro, como por exemplo, uma aprovação financeira.

3.5 FUNÇÕES DOS GRUPOS RESOLUTORES NO CICLO DE VIDA DE UM TICKET

Quando o incidente não pode ser resolvido pela central de serviços é efetuada esta escalação para os grupos de resolução de incidentes, estes grupos possuem algumas funções dentro do ciclo de vida de um ticket, sendo elas:

- Investigar e diagnosticar: utilizando-se de ferramentas para resolução de incidentes, como por exemplo, uma base de conhecimento com erros conhecidos, fica a cargo dos grupos resolutores, quando a central de serviços não pode diagnosticar e atuar em um incidente, o papel de realizar esta investigação e também o diagnóstico final do incidente relatado pelo usuário ou cliente;
- Resolução e restauração: após o diagnóstico do incidente, é realizada a parte da resolução e restauração do serviço que foi afetado com o incidente, é de responsabilidade dos grupos atuarem para que o incidente possa ser resolvido da forma mais ágil possível, para que não traga ou minimize os impactos para o negócio;
- Fechamento: esta função refere-se a adicionar mais informações sobre o incidente que foi relatado visando como o mesmo foi resolvido, categorizando-o de forma correta e informando ao usuário da resolução do ticket levantado sobre o incidente.
- Pode-se visualizar o ciclo por completo na figura 2.

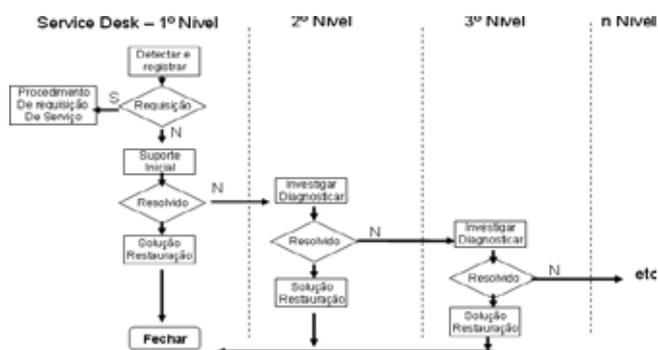


Figura 2: Ciclo de vida de incidentes.

Fonte: <http://www.webinteratividade.com/wordpress/?p=166>

Durante todo o ciclo de vida do incidente a Central de Serviços permanece proprietária do incidente, sendo ela responsável pelo seu fechamento. Desta forma tem-se um comprometimento maior da Central

de Serviços para o cumprimento dos prazos, escalando o incidente para o grupo disponível quando necessário. Sendo assim, sempre que o usuário entrar em contato com a Central de Serviços terá uma pronta resposta sobre a situação de suas chamadas, para que saibam o que está ocorrendo com o incidente em questão. Não é conveniente que os usuários tenham contato direto com os solucionadores finais do incidente, isto fará com que os usuários comecem a manter o contato direto com eles.

Porém o incidente só pode ser encerrado quando a central de serviços checou que o mesmo foi completamente resolvido e que não está mais trazendo impacto para o negócio, e após o encerramento se faz necessário o envio de uma pesquisa de satisfação com o usuário ou cliente.

4. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES NA EMPRESA NESTLÉ

O processo de gerenciamento de incidentes na empresa Nestlé se assemelha ao que foi expresso neste artigo no capítulo 3, podemos visualizar o processo de atendimento da central de serviços na figura 3.



Figura 3: Fluxo de Atendimento. Fonte: Nestlé

Assim como em muitas multinacionais, um dos idiomas mais utilizados é o inglês, por esta razão a figura 3 consta com os dizeres em inglês.

Este fluxo de atendimento pode ser definido em alguns pontos, que são eles:

- *Understand* (Entendimento): Neste primeiro momento, o usuário entra em contato com a central de serviços informando o que está ocorrendo, um evento, nesta fase o analista que está realizando o atendimento, tenta compreender o que está se passando para iniciar o registro;
- *Start work* (Iniciar trabalho): é realizado o início do processo de registro do incidente relatado pelo

usuário;

- *Validate User's Data* (Validação de dados do usuário): o analista solicita os dados do usuário para o registro;
- *Check that is not duplicated* (Checar se não é duplicado): é verificado se o próprio usuário já reportou anteriormente algo parecido com o que informou durante o atendimento;
- *SD scope* (Escopo da central de serviços): através do catálogo de serviços que está disponível para os analistas da central de serviços, é verificado se o que foi reportado ou solicitado pelo usuário, tem

Priority Matrix		IMPACT			
		Multiple Sites/ Business Areas	Single Site/ Business Area	Multiple Users	Single User
URGENCY	I cannot do my job	P1	P2	P3	P3
	I cannot do critical parts of my job	P2	P3	P4	P4
	I am able to work but this will become critical within 24 hours	P3	P3	P4	P4
	I am working with minor inconvenience and disruption	P3	P4	P5	P5
	I can work, it's not causing any problems	P4	P5	P5	P5

Priority	P1	P2	P3	P4	P5	R.M
Time to solve	4 hours	8 hours	24 hours	48 hours	5 days	5 days

Figura 4: Matriz de Prioridade Nestlé. Fonte: Nestlé

- *Inform the number of the ticket to the user* (Informar o número do ticket para o usuário): o analista tem por obrigação informar ao usuário o número do ticket que foi registrado.

Através do registro destes incidentes são realizados estudos sobre os mesmos de forma a visualizar se o serviço que foi definido para o primeiro nível, está sendo entregue da forma correta, utiliza-se ferramentas indicadoras como, por exemplo, os *Key Performance Indicator* (indicador chave de desempenho), estas medições são realizadas em função dos objetivos pré-estabelecidos para a central de serviços e são criadas novas formas de se medir desempenho a cada momento em que uma necessidade é identificada, são de vital importância para a entrega do serviço.

5. REQUISITOS E DESAFIOS DO GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

6. CONCLUSÃO

Para a execução deste processo é necessária a aquisição de um software que possa auxiliar no registro de informações de incidentes, um software que gere registros de chave única. É inviável registrar os incidentes em papel ou em planilhas. Um software que possua todos os processos do Gerenciamento de Serviços de TI poderá agilizar o atendimento, auxiliando no cumprimento dos tempos acordados.

Uma base de conhecimento. Esta base irá armazenar Erros Conhecidos, soluções de contorno e resoluções. Isto irá ajudar a resolver os incidentes de forma mais rápida, pois a central de serviços ou grupos responsáveis poderão realizar uma pesquisa nesta base durante o diagnóstico do incidente relatado.

A equipe da Central de Serviços deve possuir um nível de conhecimento suficiente para dar o suporte inicial não sobrecarregando os níveis de atendimento mais técnicos.

É importante estabelecer níveis hierárquicos, fazendo com que o Gerente da Central de Serviços possa coordenar todos os níveis de suporte, desta forma será mais fácil exigir o cumprimento dos prazos estabelecidos nas ANS (Acordos de Nível de Serviço).

Um acordo de nível de serviço é um contrato entre um fornecedor de serviços de TI e um cliente especificando, em geral em termos mensuráveis, quais serviços o fornecedor vai prestar. Níveis de serviço são definidos no início de qualquer relação de *outsourcing* e usados para mensurar e monitorar o desempenho de um fornecedor. Muitas vezes, um cliente pode cobrar multa de um *outsourcer* se determinados SLAs não forem atingidos. Empregado criteriosamente, SLA é eficaz para que o fornecedor trabalhe de maneira correta e apropriada. Mas nenhum CIO quer se encarregar de aplicar e recolher multas. Serviço ruim de um fornecedor de *outsourcing*, mesmo com grande desconto, continua sendo serviço ruim e pode acarretar problemas maiores. É melhor despendar a energia para descobrir quais SLAs estão sendo descumpridos e se empenhar em resolver a situação. Overby (2006).

Com o desenvolvimento deste artigo científico, pudemos observar a importância das práticas de gerenciamento de incidentes e o quanto ele pode ser utilizado por organizações que possuem algum tipo de suporte para os serviços de tecnologia da informação.

Há muitas empresas que não veem a importância que o registro de incidentes tem dentro de uma organização que possua esses tipos de serviços, porém neste estudo podemos verificar que para o gerenciamento de incidentes, o registro é uma das partes vitais para que se tenha um gerenciamento bem aplicável.

Organizações que já enxergam os departamentos de tecnologia e suas diferenças podem aplicar essa metodologia e melhorar o serviço que é provido e pensando na qualidade do serviço, o gerenciamento de incidentes é um dos pontos mais importantes, pois com ele é que o serviço pode ser restaurado da forma mais rápida possível em caso de uma pausa ou diminuição da qualidade de um serviço.

O estudo também nos possibilitou enxergar que esse método é aplicável, principalmente em grandes organizações e que de fato ele é efetivo e possibilita fazer com que a tecnologia da informação passe a agregar valor ao negócio.

7. REFERÊNCIAS

CESTARIA FILHO, Felício. **ITIL - Information Technology Infrastructure Library**. Rio de Janeiro: ESR, 2011.

DOROW, Emerson. **Gestão de incidentes**. Disponível em: <<http://www.profissionaisti.com.br/2009/01/gestao-incidentes-til>>. Acesso em: dia? Set. 2013.

FERNANDES, Aguinaldo Aragon; ABREU Vladimir Ferraz. **Implantando a governança de TI: da estratégia à gestão de processos e serviços**. 2. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2008. Disponível em: <<http://www.linhadecodigo.com.br/Artigo.aspx?id=1533>>. Acesso em: Out. 2013.

MAGALHÃES, Ivan Luizio; PINHEIRO, Walfrido Brito. **Gerenciamento de serviços de TI: uma abordagem com base na ITIL.** Rio de Janeiro: Novatec, 2007.

MANSUR, Ricardo. **Governança de TI: metodologia, frameworks e melhores práticas.** Rio de Janeiro: Brasport, 2007.

MELENDEZ, Ruben. **Service desk corporativo: solução com base no ITIL.** São Paulo: Novatec, 2011. v. 3.

OVERBY, Stephanie. **O que é um SLA?** Disponível em: <<http://cio.uol.com.br/gestao/2006/06/12/idgnoticia.2006-06-12.4971967799/>>. Acesso em: Out. 2013.

VERNAY, Diogo. **Gerenciamento de incidentes - ITIL.** Disponível em: <<http://www.devmedia.com.br/gerenciamento-de-incidentes-itol/7174>>. Acesso em Out. 2013.