MANUAL DE PROCEDIMENTO

MPR/STI-026-R04

DEMANDAS DE TIC

09/2017

REVISÕES

Revisão	Aprovação	Aprovado Por	Modificações da Última Versão
R00	08/06/2017	STI	Versão Original
R01	20/07/2017	STI	1) Processo 'Gerenciar Configurações e Ativos de Serviço com Base nos Processos ITIL' inserido. 2) Processo 'Gerenciar Mudança Padrão com Base nos Processos ITIL' inserido. 3) Processo 'Gerenciar Mudança Normal com Base nos Processos ITIL' inserido. 4) Processo 'Gerenciar Problema com Base nos Processos ITIL' inserido. 5) Processo 'Gerenciar Mudança Emergencial com Base nos Processos ITIL' inserido. 6) Processo 'Gerenciar Liberação com Base nos Processos ITIL' inserido.
R02	22/08/2017	STI	1) Processo 'Gerenciar Problema com Base nos Processos ITIL' removido. 2) Processo 'Gerenciar Mudança Padrão com Base nos Processos ITIL' modificado. 3) Processo 'Gerenciar Mudança Normal com Base nos Processos ITIL' modificado. 4) Processo 'Gerenciar Mudança Emergencial com Base nos Processos ITIL' modificado. 5) Processo 'Gerenciar Liberação com Base nos Processos ITIL' modificado. 6) Processo 'Gerenciar Catálogo de Serviço' modificado.
R03	14/09/2017	STI	1) Processo 'Gerenciar Mudança Emergencial com Base nos Processos ITIL' modificado.
R04	14/09/2017	STI	1) Processo 'Gerenciar Problema com Base nos Processos ITIL' inserido. 2) Processo 'Gerenciar Mudança Emergencial com Base nos Processos ITIL' modificado. 3) Processo 'Gerenciar Mudança Normal com Base nos Processos ITIL' modificado. 4) Processo 'Gerenciar Mudança Padrão com Base nos Processos ITIL' modificado. 5) Processo 'Gerenciar Liberação com Base nos Processos ITIL' modificado. 6) Processo 'Gerenciar Configurações e Ativos de Serviço com Base nos Processos ITIL' modificado.

ÍNDICE

1) Disposições Preliminares, pág. 8.

1.1) Introdução, pág. 8.

1.2) Revogação, pág. 8.

1.3) Fundamentação, pág. 8.

1.4) Executores dos Processos, pág. 9.

1.5) Elaboração e Revisão, pág. 10.

1.6) Organização do Documento, pág. 10.

2) Definições, pág. 12.

2.1) Sigla, pág. 12.

3) Artefatos, Competências, Sistemas e Documentos Administrativos, pág. 13.

3.1) Artefatos, pág. 13.

3.2) Competências, pág. 13.

3.3) Sistemas, pág. 14.

3.4) Documentos e Processos Administrativos, pág. 15.

4) Procedimentos Referenciados, pág. 16.

5) Procedimentos, pág. 17.

5.1) Gerenciar Conhecimento, pág. 17.

5.2) Gerenciar Incidentes, pág. 20.

5.3) Adicionar Novo Item de Monitoração de Infraestrutura da TI, pág. 26.

5.4) Gerenciar Catálogo de Serviço, pág. 30.

5.5) Gerenciar o Cumprimento de Requisições, pág. 34.

5.6) Gerenciar Acordos de Níveis de Serviço, pág. 41.

5.7) Monitorar Nível de Serviço, pág. 45.

5.8) Obter Resposta para Subsidiar Memorando, pág. 48.

5.9) Gerenciar Portfólio de Serviço, pág. 53.

5.10) Gerenciar Configurações e Ativos de Serviço com Base nos Processos ITIL, pág. 56.

5.11) Gerenciar Liberação com Base nos Processos ITIL, pág. 60.

5.12) Gerenciar Mudança Emergencial com Base nos Processos ITIL, pág. 65.

5.13) Gerenciar Mudança Normal com Base nos Processos ITIL, pág. 69.

5.14) Gerenciar Mudança Padrão com Base nos Processos ITIL, pág. 74.

5.15) Gerenciar Problema com Base nos Processos ITIL, pág. 78.

6) Disposições Finais, pág. 83.

PARTICIPAÇÃO NA EXECUÇÃO DOS PROCESSOS

ÁREAS ORGANIZACIONAIS

1) Gerência de Infraestrutura Tecnológica

a) Gerenciar Mudança Emergencial com Base nos Processos ITIL

b) Gerenciar Mudança Normal com Base nos Processos ITIL

c) Gerenciar o Cumprimento de Requisições

2) Gerência Técnica de Planejamento e Projetos

a) Gerenciar Acordos de Níveis de Serviço

GRUPOS ORGANIZACIONAIS

a) Administrativo da STI

1) Obter Resposta para Subsidiar Memorando

b) Comitê de Mudança ITIL-STI

1) Gerenciar Mudança Emergencial com Base nos Processos ITIL

2) Gerenciar Mudança Normal com Base nos Processos ITIL

c) Demandante - TI

1) Gerenciar Catálogo de Serviço

d) GEIT - 1 NIVEL

1) Gerenciar Incidentes

2) Gerenciar o Cumprimento de Requisições

e) GEIT - 2 NIVEL

1) Gerenciar Incidentes

f) GEIT - 3 NIVEL

1) Adicionar Novo Item de Monitoração de Infraestrutura da TI

2) Gerenciar Configurações e Ativos de Serviço com Base nos Processos ITIL

3) Gerenciar Conhecimento

4) Gerenciar Incidentes

5) Gerenciar Liberação com Base nos Processos ITIL

6) Gerenciar Mudança Emergencial com Base nos Processos ITIL

7) Gerenciar Mudança Normal com Base nos Processos ITIL

8) Gerenciar Mudança Padrão com Base nos Processos ITIL

9) Gerenciar Problema com Base nos Processos ITIL

g) GEIT - Analistas

1) Gerenciar Mudança Normal com Base nos Processos ITIL

h) GEIT - Fiscal Técnico

1) Monitorar Nível de Serviço

i) GEIT - Gerente

1) Gerenciar Liberação com Base nos Processos ITIL

2) Gerenciar o Cumprimento de Requisições

3) Gerenciar Problema com Base nos Processos ITIL

j) GEIT - Gestor do Contrato

1) Gerenciar Acordos de Níveis de Serviço

2) Gerenciar o Cumprimento de Requisições

k) Gerentes da STI

1) Gerenciar Catálogo de Serviço

2) Gerenciar Portfólio de Serviço

l) GESI - Gerente

1) Obter Resposta para Subsidiar Memorando

m) GESI - Líderes das Áreas

1) Obter Resposta para Subsidiar Memorando

n) Solicitante

1) Gerenciar Configurações e Ativos de Serviço com Base nos Processos ITIL

o) STI - Superintendente

1) Obter Resposta para Subsidiar Memorando

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 INTRODUÇÃO

Este Manual de Procedimentos é referente aos Processos de Trabalho de demandas de TI no âmbito da GEIT

O MPR estabelece, no âmbito da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI, os seguintes processos de trabalho:

a) Gerenciar Conhecimento.

b) Gerenciar Incidentes.

c) Adicionar Novo Item de Monitoração de Infraestrutura da TI.

d) Gerenciar Catálogo de Serviço.

e) Gerenciar o Cumprimento de Requisições.

f) Gerenciar Acordos de Níveis de Serviço.

g) Monitorar Nível de Serviço.

h) Obter Resposta para Subsidiar Memorando.

i) Gerenciar Portfólio de Serviço.

j) Gerenciar Configurações e Ativos de Serviço com Base nos Processos ITIL.

k) Gerenciar Liberação com Base nos Processos ITIL.

l) Gerenciar Mudança Emergencial com Base nos Processos ITIL.

m) Gerenciar Mudança Normal com Base nos Processos ITIL.

n) Gerenciar Mudança Padrão com Base nos Processos ITIL.

o) Gerenciar Problema com Base nos Processos ITIL.

1.2 REVOGAÇÃO

MPR/STI-026-R02, aprovado na data de 22 de agosto de 2017.

1.3 FUNDAMENTAÇÃO

Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, art. 31 e alterações posteriores

1.4 EXECUTORES DOS PROCESSOS

Os procedimentos contidos neste documento aplicam-se aos servidores integrantes das seguintes áreas organizacionais:

Área Organizacional	Descrição
Gerência de Infraestrutura Tecnológica - GEIT	A Gerência de Infraestrutura Tecnológica é responsável por estabelecer e formular estratégias e padrões relacionados com a administração dos recursos de tecnologia da informação para a sistematização e disponibilização de informações gerenciais, visando dar suporte ao processo decisório da ANAC e suprir e dar suporte às áreas da Agência na execução e gerenciamento dos projetos de tecnologia da informação necessários ao provimento de infraestrutura de tecnologia da informação das atividades finalísticas e de gestão interna, além de organizar, dirigir, controlar e avaliar os serviços de segurança da informação e inovação tecnológica da Superintendência de Tecnologia da Informação.
Gerência Técnica de Planejamento e Projetos - GTPP	A Gerência Técnica de Planejamento e Projetos é responsável por formular estratégias e padrões relacionados com a governança de tecnologia da informação para a sistematização e disponibilização de informações gerenciais, visando dar suporte ao processo decisório da Agência, e coordenar, supervisionar, acompanhar, controlar e avaliar a execução das atividades relacionadas com a governança de tecnologia da informação no âmbito da Superintendência de Tecnologia da Informação, além de manter o Plano Diretor de Tecnologia da Informação.

Grupo Organizacional	Descrição
ADM-STI	O administrativo interno da STI
Comitê de Mudanças ITIL	Comitê de Mudanças ITIL
Demandante - TI	Pessoa ou grupo de pessoas que solicita uma demanda.
GEIT - 1 NIVEL	Empresa terceirizada contratada (G&P) de 1º nível.

GEIT - 2 NIVEL	Empresa terceirizada contratada (G&P) de 2º nível.
GEIT - 3 NIVEL	Empresa terceirizada contratada (Central IT) de 1º nível.
GEIT - Analistas	Analistas do GEIT
GEIT - Fiscal Técnico	Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.
GEIT - Gerente	Gerente do GEIT
GEIT - Gestor do Contrato	Gestor do Contrato
Gerentes da STI	Os gerentes da STI são os responsáveis pelas gerências GTPP, GTAS, GESI e GEIT
GESI - Gerente	O Gerente de Sistemas e Informação no Organograma da ANAC
GESI - Líderes das Áreas	Pessoa designada a ser líder de determinada área da GESI: Líder da Facilitação Líder da Inovação Líder da Fiscalização
Solicitante	Este grupo representa o solicitante do processo de trabalho em questão.
STI - Superintendente	Superintendente da Superintendência de Tecnologia da Informação.

1.5 ELABORAÇÃO E REVISÃO

O processo que resulta na aprovação ou alteração deste MPR é de responsabilidade da Superintendência de Tecnologia da Informação - STI. Em caso de sugestões de revisão, deve-se procurá-la para que sejam iniciadas as providências cabíveis.

Compete ao Superintendente de Tecnologia da Informação aprovar todas as revisões deste MPR.

1.6 ORGANIZAÇÃO DO DOCUMENTO

O capítulo 2 apresenta as principais definições utilizadas no âmbito deste MPR, e deve ser visto integralmente antes da leitura de capítulos posteriores.

O capítulo 3 apresenta as competências, os artefatos e os sistemas envolvidos na execução dos processos deste manual, em ordem relativamente cronológica.

O capítulo 4 apresenta os processos de trabalho. Para encontrar um processo específico, deve-se procurar sua respectiva página no índice contido no início do documento. Os processos estão

ordenados em etapas. Cada etapa é contida em uma tabela, que possui em si todas as informações necessárias para sua realização. São elas, respectivamente:

a) o título da etapa;

b) a descrição da forma de execução da etapa;

c) as competências necessárias para a execução da etapa;

d) os artefatos necessários para a execução da etapa;

e) os sistemas necessários para a execução da etapa (incluindo, bases de dados em forma de arquivo, se existente);

f) os documentos e processos administrativos que precisam ser elaborados durante a execução da etapa;

g) instruções para as próximas etapas; e

h) as áreas ou grupos organizacionais responsáveis por executar a etapa.

O capítulo 5 apresenta as disposições finais do documento, que trata das ações a serem realizadas em casos não previstos.

Por último, é importante comunicar que este documento foi gerado automaticamente. São recuperados dados sobre as etapas e sua sequência, as definições, os grupos, as áreas organizacionais, os artefatos, as competências, os sistemas, entre outros, para os processos de trabalho aqui apresentados, de forma que alguma mecanicidade na apresentação das informações pode ser percebida. O documento sempre apresenta as informações mais atualizadas de nomes e siglas de grupos, áreas, artefatos, termos, sistemas e suas definições, conforme informação disponível na base de dados, independente da data de assinatura do documento. Informações sobre etapas, seu detalhamento, a sequência entre etapas, responsáveis pelas etapas, artefatos, competências e sistemas associados a etapas, assim como seus nomes e os nomes de seus processos têm suas definições idênticas à da data de assinatura do documento.

2. DEFINIÇÕES

A tabela abaixo apresenta as definições necessárias para o entendimento deste Manual de Procedimento.

2.1 Sigla

Definição	Significado
GEIT	Gerência de Infraestrutura Tecnológica

3. ARTEFATOS, COMPETÊNCIAS, SISTEMAS E DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Abaixo se encontram as listas dos artefatos, competências, sistemas e documentos administrativos que o executor necessita consultar, preencher, analisar ou elaborar para executar os processos deste MPR. As etapas descritas no capítulo seguinte indicam onde usar cada um deles.

As competências devem ser adquiridas por meio de capacitação ou outros instrumentos e os artefatos se encontram no módulo "Artefatos" do sistema GFT - Gerenciador de Fluxos de Trabalho.

3.1 ARTEFATOS

Nome	Descrição
Memorando para Obter Resposta para Subsidiar Documentos	Memorando utilizado para obter respostas para subsidiar documentos na STI
Modelo de Despacho Padrão ANAC	Modelo de Despacho Padrão da ANAC adaptado à Superintendência de Planejamento Institucional.
Modelo de Nota Técnica Padrão ANAC	Modelo de Nota Técnica padrão da ANAC.
Ofício para Obter Resposta para Subsidiar Documentos	Ofício utilizado para obter resposta para subsidiar documentos na STI

3.2 COMPETÊNCIAS

Para que os processos de trabalho contidos neste MPR possam ser realizados com qualidade e efetividade, é importante que as pessoas que venham a executá-los possuam um determinado conjunto de competências. No capítulo 5, as competências específicas que o executor de cada etapa de cada processo de trabalho deve possuir são apresentadas. A seguir, encontra-se uma lista geral das competências contidas em todos os processos de trabalho deste MPR e a indicação de qual área ou grupo organizacional as necessitam:

Competência	Áreas e Grupos
Analisa documento recebido da área técnica da ANAC, com atenção, para orientar resposta ao usuário.	GESI - Líderes das Áreas
Analisa documento recebido, com atenção, identificando o assunto e a área técnica responsável.	ADM-STI

Analisa viabilidade da demanda de TI, de forma imparcial, considerando os benefícios frente aos requisitos de negócio da ANAC.	GEIT - Gestor do Contrato
Avalia mudança solicitada por meio de análise dos riscos, ponto de vista técnico e do negócio e as demais informações contidas na mudança, subsidiando tomada de decisão com base nos processos ITIL.	Comitê de Mudanças ITIL, Gerentes da STI
Elabora documentos oficiais, com clareza e objetividade, conforme orientações internas, norma culta e manuais oficiais de redação.	GESI - Líderes das Áreas
Inspeciona tecnicamente produto/serviço de TI frente aos requisitos técnicos estabelecidos no termo de referência da contratação no âmbito da GEIT.	GEIT - Gestor do Contrato
Manuseia com destreza o SEI, especialmente o cadastro, elaboração e tramitação de documentos.	ADM-STI
Planeja liberação de processo, de maneira clara e precisa, de acordo com as diretrizes ITIL na STI.	GEIT - 3 NIVEL
Planeja mudança de processo, de maneira clara e precisa, de acordo com as diretrizes ITIL na STI.	GEIT - 3 NIVEL
Verifica novo item a ser monitorado, identificando formas de implementar sua monitoração.	GEIT - 3 NIVEL

3.3 SISTEMAS

Nome	Descrição	Acesso
NAGIOS	Sistema de monitoração de serviços e ativos de TI usado na ANAC	http://nagios.anac.gov.br/nagios/
SEI	Sistema Eletrônico de Informação.	https://sistemas.anac.gov.br/sei
Sharepoint - STI	Ambiente colaborativo para compartilhamento de arquivos da STI.	http://sti.anac.gov.br/default.aspx
SIGAD	Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos. Sistema utilizado para o gerenciamento, consulta e trâmite de documentos e de processos.	http://sigad.anac.gov.br/proton/

3.4 DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ELABORADOS NESTE MANUAL

Não há documentos ou processos administrativos a serem elaborados neste MPR.

4. PROCEDIMENTOS REFERENCIADOS

Procedimentos referenciados são processos de trabalho publicados em outro MPR que têm relação com os processos de trabalho publicados por este manual. Este MPR não possui nenhum processo de trabalho referenciado.

5. PROCEDIMENTOS

Este capítulo apresenta todos os processos de trabalho deste MPR. Para encontrar um processo específico, utilize o índice nas páginas iniciais deste documento. Ao final de cada etapa encontram-se descritas as orientações necessárias à continuidade da execução do processo. O presente MPR também está disponível de forma mais conveniente em versão eletrônica, onde pode(m) ser obtido(s) o(s) artefato(s) e outras informações sobre o processo.

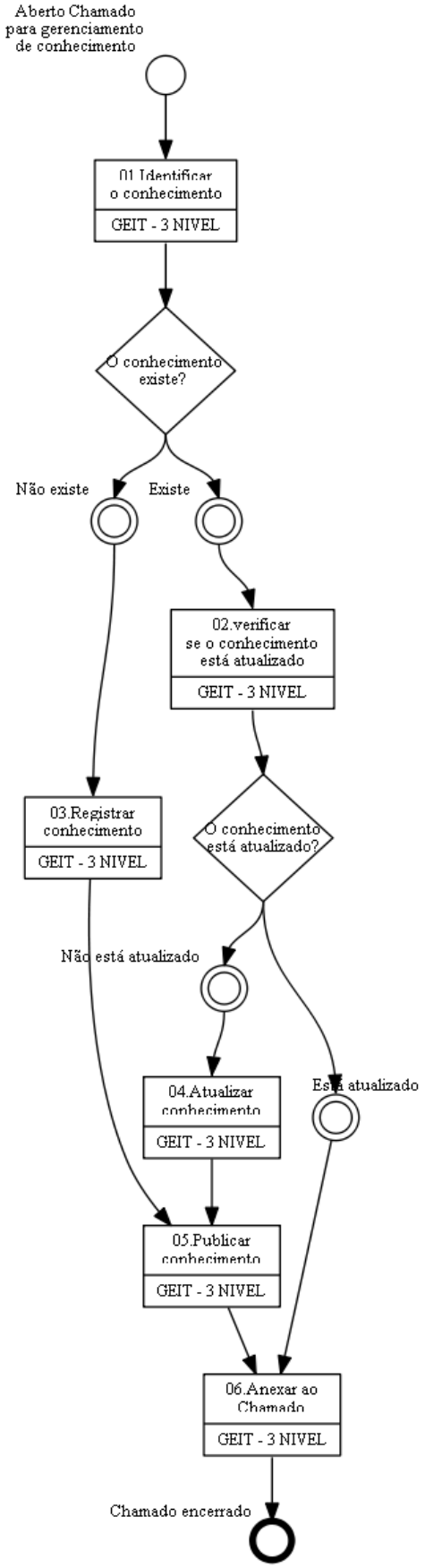
5.1 Gerenciar Conhecimento

Gerenciar Conhecimento

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Aberto Chamado para gerenciamento de conhecimento", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Chamado encerrado".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GEIT - 3 NIVEL.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.


Aberto Chamado
para gerenciamento
de conhecimento
01.Identificar
o conhecimento
GEIT - 3 NIVEL
O conhecimento
existe?
Não existe
Existe
02.verificar
se o conhecimento
está atualizado
GEIT - 3 NIVEL
03.Registrar
conhecimento
GEIT - 3 NIVEL
O conhecimento
está atualizado?
Não está atualizado
Está atualizado
04.Atualizar
conhecimento
GEIT - 3 NIVEL
05.Publicar
conhecimento
GEIT - 3 NIVEL
06.Anexar ao
Chamado
GEIT - 3 NIVEL
Chamado encerrado

01.Identificar o conhecimento
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: O executor do processo deve verificar a existência de uma base de conhecimento no SGS, caso não exista, o mesmo deverá registrá-la.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O conhecimento existe?" seja "não existe", deve-se seguir para a etapa "03.Registrar conhecimento". Caso a resposta seja "existe", deve-se seguir para a etapa "02.verificar se o conhecimento está atualizado".

02.verificar se o conhecimento está atualizado
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O conhecimento está atualizado?" seja "não está atualizado", deve-se seguir para a etapa "04.Atualizar conhecimento". Caso a resposta seja "está atualizado", deve-se seguir para a etapa "06.Anexar ao Chamado".

03.Registrar conhecimento
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: O executor do processo deve armazenar na ferramenta CITSmart ITSM todos os conhecimentos pertinentes aos serviços que foram identificados.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05.Publicar conhecimento".

04.Atualizar conhecimento
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: O executor do processo deve atualizar os itens de conhecimento controlados para garantir que eles permaneçam relevantes e válidos.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05.Publicar conhecimento".

05.Publicar conhecimento
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: O responsável pela publicação/aprovação do conhecimento deve acessar a base de conhecimento do SGS e realizar a revisão e publicação do conhecimento.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06.Anexar ao Chamado".

06.Anexar ao Chamado
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

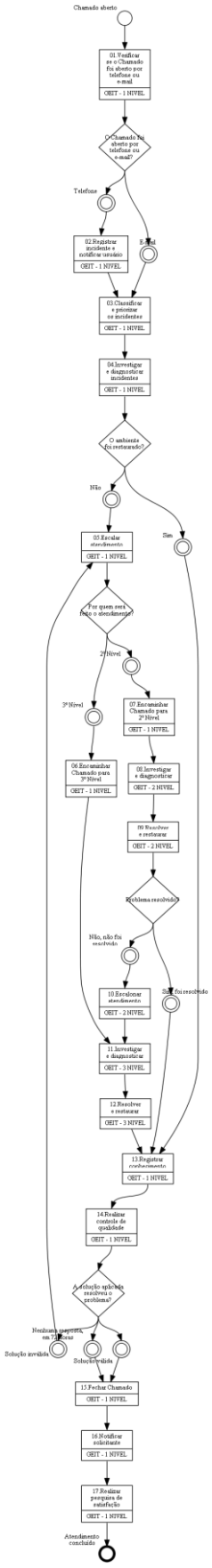
5.2 Gerenciar Incidentes

Gerenciar Incidentes

O processo contém, ao todo, 17 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Chamado aberto", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Atendimento concluído".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GEIT - 1 NIVEL, GEIT - 2 NIVEL, GEIT - 3 NIVEL.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.


Chamado aberto
01.Verificar se o Chamado foi aberto por telefone ou e-mail
OEIT - 1 NIVEL
O Chamado foi aberto por telefone ou e-mail?
Telefone
E-Mail
02.Registrar incidente e notificar usuário
OEIT - 1 NIVEL
03.Classificar e priorizar os incidentes
OEIT - 1 NIVEL
04.Investigar e diagnosticar incidentes
OEIT - 1 NIVEL
O ambiente foi restaurado?
Não
Sim
05.Escalar atendimento
OEIT - 1 NIVEL
Por quem será feito o atendimento?
2º Nível
2º Nível
07.Encaminhar Chamado para 2º Nível
OEIT - 1 NIVEL
06.Encaminhar Chamado para 2º Nível
OEIT - 1 NIVEL
08.Investigar e diagnosticar
OEIT - 2 NIVEL
09.Resolver e restaurar
OEIT - 2 NIVEL
Problema resolvido?
Não, não foi resolvido
Sim, foi resolvido
10.Escalonar atendimento
OEIT - 2 NIVEL
11.Investigar e diagnosticar
OEIT - 3 NIVEL
12.Resolver e restaurar
OEIT - 3 NIVEL
13.Registrar conhecimento
OEIT - 1 NIVEL
14.Realizar controle de qualidade
OEIT - 1 NIVEL
A solução aplicada resolveu o problema?
Solução inválida
Solução válida
15.Fechar Chamado
OEIT - 1 NIVEL
16.Notificar solicitante
OEIT - 1 NIVEL
17.Realizar pesquisa de satisfação
OEIT - 1 NIVEL
Atendimento concluído

01.Verificar se o Chamado foi aberto por telefone ou e-mail
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: O chamado deve ser registrado pelo usuário através do portal no SGS ou pela Central de Serviços por meio da solicitação do usuário por Telefone ou E-mail ou quando o próprio operador identifica algum incidente. Incidentes podem também ser registrados automaticamente por ferramentas de monitoramento de eventos. Todos os incidentes devem ser registrados no sistema e qualquer 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 (ocorrências).
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O Chamado foi aberto por telefone ou e-mail?" seja "telefone", deve-se seguir para a etapa "02.Registrar incidente e notificar usuário". Caso a resposta seja "e-mail", deve-se seguir para a etapa "03.Classificar e priorizar os incidentes".

02.Registrar incidente e notificar usuário
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03.Classificar e priorizar os incidentes".

03.Classificar e priorizar os incidentes
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: Os chamados devem ser classificar e priorizados pela Central de Serviços ou pelo Executor da atividade. Classificar um chamado consiste em definir o tipo do chamado (p. ex. se é um incidente ou uma requisição) e o serviço do Catálogo de Serviços associado ao incidente. Caso o chamado não seja um incidente, deverá ser encaminhado para o processo adequado (p. ex. Gerenciamento de requisições). Os incidentes devem ser priorizados, levando em consideração a urgência (quão rápido o usuário necessita que o problema seja resolvido) e o impacto causado às operações da ANAC (p. ex. a quantidade de usuário ou atividades da ANAC afetados). Os incidentes devem ter a prioridade definida como 'Baixo', 'Médio' 'Elevado', 'Alto' e 'Altíssimo'. Incidentes de maior prioridade terão precedência no atendimento.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04.Investigar e diagnosticar incidentes".

04.Investigar e diagnosticar incidentes
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: Durante esta atividade, o operador deverá analisar todas as informações registradas no chamado a fim reproduzir ou diagnosticar o incidente de forma precisa. A Central de Serviços poderá utilizar de vários meios que auxiliem na solução do incidente, dentre os quais, citam-se: § Base de conhecimento e chamados semelhantes;

§ Procedimentos e outros documentos técnicos da organização; § Consulta a especialistas; § Fornecedores externos;
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O ambiente foi restaurado?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "13.Registrar conhecimento". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "05.Escalar atendimento".

05.Escalar atendimento
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Por quem será feito o atendimento?" seja "3º Nível", deve-se seguir para a etapa "06.Encaminhar Chamado para 3º Nível". Caso a resposta seja "2º Nível", deve-se seguir para a etapa "07.Encaminhar Chamado para 2º Nível".

06.Encaminhar Chamado para 3º Nível
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: Caso não exista na base de conhecimento um registro com a solução para o incidente ou o operador não consiga resolver o incidente no ANS definido, o operador da Central de serviços deverá encaminhar o chamado para o 2º ou 3º nível de suporte. É importante que o operador da Central de Serviços se certifique de que o chamado possui as informações suficientes para o atendimento. Caso o chamado não possua informações suficientes para o atendimento, a Central de Serviços deve solicitar mais informações ao usuário, utilizando a ferramenta ou através do telefone.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11.Investigar e diagnosticar".

07.Encaminhar Chamado para 2º Nível
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: Caso não exista na base de conhecimento um registro com a solução para o incidente ou o operador não consiga resolver o incidente no ANS definido, o operador da Central de serviços deverá encaminhar o chamado para o 2º ou 3º nível de suporte. É importante que o operador da Central de Serviços se certifique de que o chamado possui as informações suficientes para o atendimento. Caso o chamado não possua informações suficientes para o atendimento, a Central de Serviços deve solicitar mais informações ao usuário, utilizando a ferramenta ou através do telefone.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08.Investigar e diagnosticar".

08.Investigar e diagnosticar
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 2 NIVEL.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09.Resolver e restaurar".

09.Resolver e restaurar
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 2 NIVEL.
DETALHAMENTO: Esta atividade pode ser realizada tanto pela Central de Serviços, pelo suporte de 2º nível, quanto pelo 3º nível de suporte 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 ambiente foi realmente restaurado. Se existir um erro conhecido na base de conhecimento e for possível de resolução pela Central de Serviços, o incidente poderá ser resolvido pela mesma. Caso contrário, deverá ser encaminhado imediatamente para o segundo ou terceiro nível de suporte. É importante ressaltar que na Central de Serviços o atendimento deverá ser por telefone, via acesso remoto ao computador, devendo o chamado ser encaminhado para o Segundo Nível quando for necessário o atendimento presencial.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Problema resolvido?" seja "não, não foi resolvido", deve-se seguir para a etapa "10.Escalonar atendimento". Caso a resposta seja "sim, foi resolvido", deve-se seguir para a etapa "13.Registrar conhecimento".

10.Escalonar atendimento
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 2 NIVEL.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11.Investigar e diagnosticar".

11.Investigar e diagnosticar
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "12.Resolver e restaurar".

12.Resolver e restaurar
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "13.Registrar conhecimento".

13.Registrar conhecimento
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: Documentar o registro de incidente Nessa atividade o Executor do Incidente deverá, após a identificação de uma solução, registrar ou atualizar as informações referentes aos procedimentos e soluções na base de conhecimento.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "14.Realizar controle de qualidade".

14.Realizar controle de qualidade
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A solução aplicada resolveu o problema?" seja "solução válida", deve-se seguir para a etapa "15.Fechar Chamado". Caso a resposta seja "solução inválida", deve-se seguir para a etapa "05.Escalar atendimento". Caso a resposta seja "nenhuma resposta, em 72 horas", deve-se seguir para a etapa "15.Fechar Chamado".

15.Fechar Chamado
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: Ao constatar que o ambiente foi restaurado, a Central de Serviços deverá fechar o chamado. O usuário deve ser informado sobre o encerramento do chamado
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "16.Notificar solicitante".

16.Notificar solicitante
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "17.Realizar pesquisa de satisfação".

17.Realizar pesquisa de satisfação
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.3 Adicionar Novo Item de Monitoração de Infraestrutura da TI

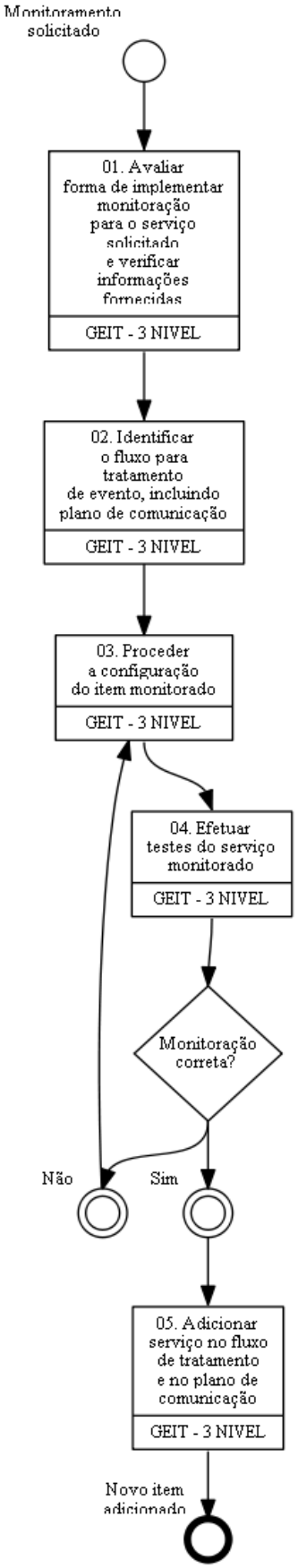
Com base nas informações recebidas do responsável pelo novo serviço, o analista implementa na ferramenta a monitoração do serviço solicitado.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Monitoramento solicitado", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Novo item adicionado".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GEIT - 3 NIVEL.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Verifica novo item a ser monitorado, identificando formas de implementar sua monitoração.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.


Monitoramento solicitado
01. Avaliar forma de implementar monitoração para o serviço solicitado e verificar informações fornecidas
GEIT - 3 NIVEL
02. Identificar o fluxo para tratamento de evento, incluindo plano de comunicação
GEIT - 3 NIVEL
03. Proceder a configuração do item monitorado
GEIT - 3 NIVEL
04. Efetuar testes do serviço monitorado
GEIT - 3 NIVEL
Monitoração correta?
Não
Sim
05. Adicionar serviço no fluxo de tratamento e no plano de comunicação
GEIT - 3 NIVEL
Novo item adicionado

01. Avaliar forma de implementar monitoração para o serviço solicitado e verificar informações fornecidas
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: O analista responsável irá verificar os itens a serem monitorados e identificar as possíveis formas de implementar a monitoração: protocolo SNMP, instalação de agentes, ping, etc.
COMPETÊNCIAS: - Verifica novo item a ser monitorado, identificando formas de implementar sua monitoração.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Identificar o fluxo para tratamento de evento, incluindo plano de comunicação".

02. Identificar o fluxo para tratamento de evento, incluindo plano de comunicação
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: Para cada item monitorado verificar qual equipe técnica é responsável pelo seu gerenciamento, relacionando-o com o correspondente grupo no plano de comunicação.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Proceder a configuração do item monitorado".

03. Proceder a configuração do item monitorado
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: Com base no mecanismo de monitoração escolhido, efetuar as configurações no serviço de monitoração, e se necessário, também no ativo a ser monitorado. Exemplo: Instalação de agente em um servidor.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: NAGIOS.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Efetuar testes do serviço monitorado".

04. Efetuar testes do serviço monitorado
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: Verificar no sistema de monitoração se os itens recém incluídos estão sendo corretamente monitorados. Se possível, simular falha no item monitorado, verificar se ela é corretamente detectada.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: NAGIOS.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Monitoração correta?" seja "não", deve-se seguir para a etapa "03. Proceder a configuração do item monitorado". Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "05. Adicionar serviço no fluxo de tratamento e no plano de comunicação".

05. Adicionar serviço no fluxo de tratamento e no plano de comunicação
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: Juntar as informações coletadas no item 2, adicioná-las ao item de comunicação e comunicar as mudanças para o grupo de monitoração.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.4 Gerenciar Catálogo de Serviço

Gerenciar Catálogo de Serviço

O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Início", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

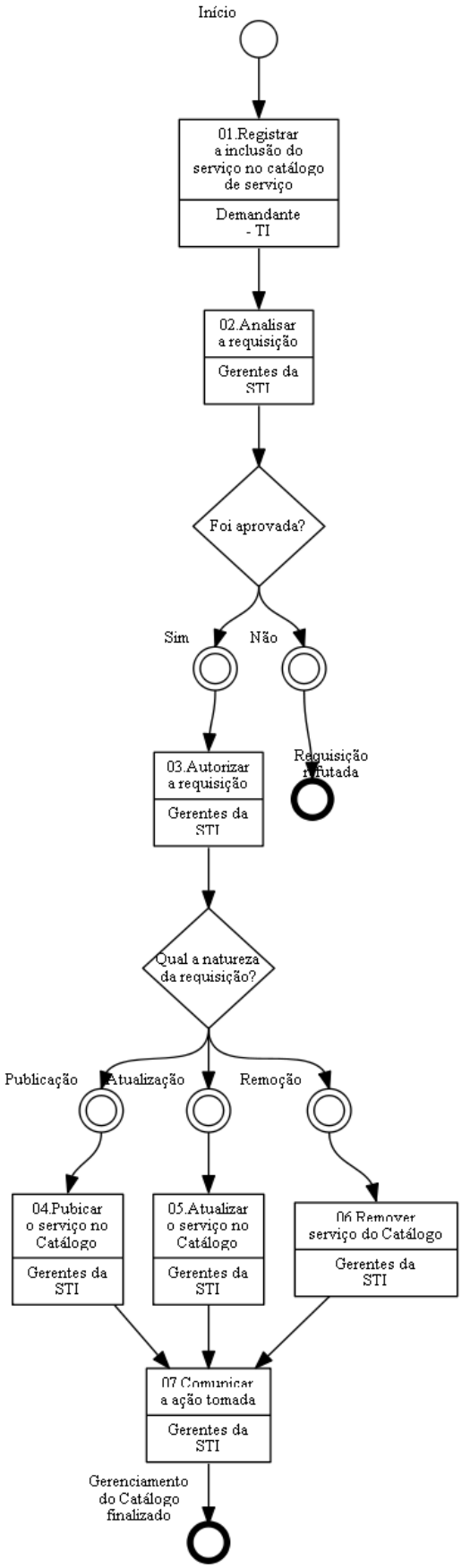
a) Requisição refutada.

b) Gerenciamento do Catálogo finalizado.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: Demandante - TI, Gerentes da STI.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Avalia mudança solicitada por meio de análise dos riscos, ponto de vista técnico e do negócio e as demais informações contidas na mudança, subsidiando tomada de decisão com base nos processos ITIL.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.


Início
01.Registrar a inclusão do serviço no catálogo de serviço
Demandante - TI
02.Analisar a requisição
Gerentes da STI
Foi aprovada?
Sim
Não
Requisição rejeitada
03.Autorizar a requisição
Gerentes da STI
Qual a natureza da requisição?
Publicação
Atualização
Remoção
04.Pubicar o serviço no Catálogo
Gerentes da STI
05.Atualizar o serviço no Catálogo
Gerentes da STI
06.Remover serviço do Catálogo
Gerentes da STI
07.Comunicar a ação tomada
Gerentes da STI
Gerenciamento do Catálogo finalizado

01.Registrar a inclusão do serviço no catálogo de serviço
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Demandante - TI.
DETALHAMENTO: Ao solicitar a inclusão de um novo serviço no catálogo de serviço, essa solicitação deverá ser realizada através de requisição registrada na ferramenta ITSM.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02.Analisar a requisição".

02.Analisar a requisição
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Foi aprovada?" seja "não", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "sim", deve-se seguir para a etapa "03.Autorizar a requisição".

03.Autorizar a requisição
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.
DETALHAMENTO: A requisição pode estar relacionada a atualização, publicação, ou remoção O gerente do processo receberá a requisição e deverá analisar e verificar se a solicitação é pertinente. Caso seja aprovada, a mesma será encaminhada para o dono do processo. Caso a requisição não seja aprovada, a mesma deve ser fechada e o solicitante deve ser informada sobre a recusa da solicitação.
COMPETÊNCIAS: - Avalia mudança solicitada por meio de análise dos riscos, ponto de vista técnico e do negócio e as demais informações contidas na mudança, subsidiando tomada de decisão com base nos processos ITIL.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Qual a natureza da requisição?" seja "atualização", deve-se seguir para a etapa "05.Atualizar o serviço no Catálogo". Caso a resposta seja "remoção", deve-se seguir para a etapa "06.Remover serviço do Catálogo". Caso a resposta seja "publicação", deve-se seguir para a etapa "04.Pubicar o serviço no Catálogo".

04.Pubicar o serviço no Catálogo
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.
DETALHAMENTO: Durante a execução da publicação, o gerente do processo deve atualizar o catálogo de serviço em todos os meios pelos quais ele é disponibilizado para usuários e clientes, vale ressaltar que o serviço esteja com o status “Ativo”.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07.Comunicar a ação tomada".

05.Atualizar o serviço no Catálogo
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.

DETALHAMENTO: O gerente do processo deve realizar as atualizações solicitadas, caso a requisição seja aprovada. Deve-se manter todas as informações do catálogo de serviços sempre atualizadas e corretas
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07.Comunicar a ação tomada".

06.Remover serviço do Catálogo
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.
DETALHAMENTO: O gerente do processo deve retirar o serviço do catálogo de serviço conforme solicitado e aprovado na requisição. É importante que o serviço esteja com o status de “Inativo”.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07.Comunicar a ação tomada".

07.Comunicar a ação tomada
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

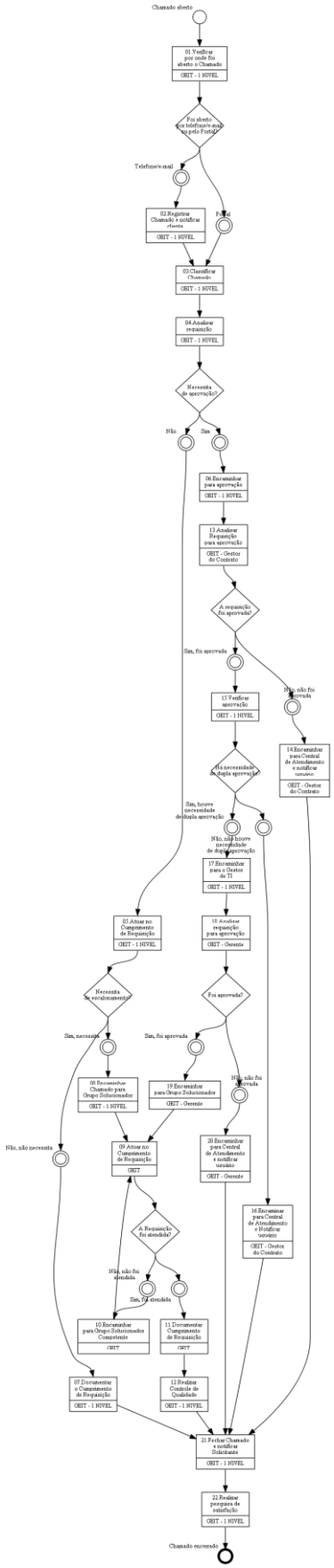
5.5 Gerenciar o Cumprimento de Requisições

Gerenciar o Cumprimento de Requisições

O processo contém, ao todo, 22 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Chamado aberto", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Chamado encerrado".

A área envolvida na execução deste processo é a GEIT. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: GEIT - 1 NIVEL, GEIT - Gerente, GEIT - Gestor do Contrato.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.


Chamado aberto
01.Verificar por onde foi aberto o Chamado
OSIT - 1 NIVEL
Foi aberto por telefone/e-mail ou pelo Portal?
Telefone/e-mail
02.Registrar Chamado e notificar cliente
OSIT - 1 NIVEL
Portal
03.Classificar Chamado
OSIT - 1 NIVEL
04.Analisar requisição
OSIT - 1 NIVEL
Necessita de aprovação?
Não
Sim
06.Encaminhar para aprovação
OSIT - 1 NIVEL
13.Analisar Requisição para aprovação
OSIT - Gestor do Contrato
A requisição foi aprovada?
Sim, foi aprovada
Não, não foi aprovada
15.Verificar aprovação
OSIT - 1 NIVEL
14.Encaminhar para Central de Atendimento e notificar usuário
OSIT - Gestor do Contrato
Há necessidade de dupla aprovação?
Sim, houve necessidade de dupla aprovação
Não, não houve necessidade de dupla aprovação
17.Encaminhar para o Gestor de TI
OSIT - 1 NIVEL
05.Atuar no Cumprimento de Requisição
OSIT - 1 NIVEL
18.Analisar requisição para aprovação
OSIT - Gerente
Necessita de escalonamento?
Foi aprovada?
Sim, necessita
Sim, foi aprovada
08.Encaminhar Chamado para Grupo Solucionador
OSIT - 1 NIVEL
19.Encaminhar para Grupo Solucionador
OSIT - Gerente
Não, não foi aprovada
Não, não necessita
09.Atuar no Cumprimento de Requisição
OSIT
20.Encaminhar para Central de Atendimento e notificar usuário
OSIT - Gerente
16.Encaminhar para Central de Atendimento e notificar usuário
OSIT - Gestor do Contrato
A Requisição foi atendida?
Não, não foi atendida
Sim, foi atendida
10.Encaminhar para Grupo Solucionador Competente
OSIT
11.Documentar Cumprimento de Requisição
OSIT
07.Documentar o Cumprimento de Requisição
OSIT - 1 NIVEL
12.Realizar Controle de Qualidade
OSIT - 1 NIVEL
21.Fechar Chamado e notificar Solicitante
OSIT - 1 NIVEL
22.Realizar pesquisa de satisfação
OSIT - 1 NIVEL
Chamado encerrado

01.Verificar por onde foi aberto o Chamado
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: É verificado por qual canal o chamado foi aberto. As opções atuais são: E-mail, Portal de Serviços e telefone.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Foi aberto por telefone/e-mail ou pelo Portal?" seja "telefone/e-mail", deve-se seguir para a etapa "02.Registrar Chamado e notificar cliente". Caso a resposta seja "portal", deve-se seguir para a etapa "03.Classificar Chamado".

02.Registrar Chamado e notificar cliente
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: O chamado deve ser registrado pelo usuário através do portal no SGS ou pela Central de Serviços por meio da solicitação do usuário por Telefone ou E-mail. 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 (ocorrências). Havendo necessidade de criar chamados para atender uma solicitação que requeira mais de uma atividade, a Central de Serviços deverá abrir uma “solicitação relacionada” (chamado filho) com o mesmo solicitante do chamado inicial desmarcando as opções de envio de e-mail. Todas as informações levantadas devem ser documentadas na requisição.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03.Classificar Chamado".

03.Classificar Chamado
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: Os chamados devem ser classificados e priorizados pela Central de Serviços. Classificar um chamado consiste em definir o tipo do chamado (p. ex. se é um incidente ou uma requisição) e o serviço do Catálogo de Serviços. Quando o solicitante realiza a requisição através de e-mail ou telefone, o Analista nível 1 da Central de Atendimento, após registrar ou complementar a requisição, faz a classificação e priorização do chamado. A classificação é realizada pelo Analista nível 1 da central de serviços seguindo os procedimentos de atendimento definidos para promover o entendimento da requisição. A priorização é realizada levando em conta o ANS definido pela organização e parametrizado no SGS. O Analista nível 1 deve identificar se a requisição é elegível a seu grupo executor, caso contrário deve encaminhá-la para o grupo competente. Este encaminhamento poderá ser automático quando o Grupo Executor e a elegibilidade do serviço estiverem pré-configurados no catálogo de serviços.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04.Analisar requisição".

04.Analisar requisição

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: Durante esta atividade, o Executor da requisição deverá analisar todas as informações registradas no chamado, se o mesmo é de sua competência. Caso não, mesmo deverá escalonar para outro Grupo Executor. O Executor da requisição poderá utilizar de vários meios que auxiliem no atendimento da requisição, 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 procedimento conhecido na base de conhecimento, a requisição deverá ser resolvida na Central de Serviços. Caso contrário, deverá ser encaminhada imediatamente para o grupo executor ou processo de mudança. Caso o serviço necessite do fornecimento de item indisponível no estoque ou de fornecedor, o solicitante deverá ser comunicado, o status da requisição ficará como suspensa. Nesse caso, a contagem do ANS é interrompida.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessita de aprovação?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "06.Encaminhar para aprovação". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "05.Atuar no Cumprimento de Requisição".

05.Atuar no Cumprimento de Requisição

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: Atuar no atendimento das requisições feitas da forma como foi acordado.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessita de escalonamento?" seja "não, não necessita", deve-se seguir para a etapa "07.Documentar o Cumprimento de Requisição". Caso a resposta seja "sim, necessita", deve-se seguir para a etapa "08.Encaminhar Chamado para Grupo Solucionador".

06.Encaminhar para aprovação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: Nessa atividade, será analisado se a requisição necessita de aprovação, onde a mesma deverá ser encaminhada para aprovação do gestor imediato e/ou gestor de TI (simples aprovação ou com dupla aprovação).
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "13.Analisar Requisição para aprovação".

07.Documentar o Cumprimento de Requisição

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: Nessa atividade o Executor da Requisição deverá, após a identificação de uma solução, registrar ou atualizar as informações referentes aos procedimentos e soluções na base de conhecimento caso necessário
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "21.Fechar Chamado e notificar Solicitante".

08.Encaminhar Chamado para Grupo Solucionador

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09.Atuar no Cumprimento de Requisição".

09.Atuar no Cumprimento de Requisição
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A Requisição foi atendida?" seja "não, não foi atendida", deve-se seguir para a etapa "10.Encaminhar para Grupo Solucionador Competente". Caso a resposta seja "sim, foi atendida", deve-se seguir para a etapa "11.Documentar Cumprimento de Requisição".

10.Encaminhar para Grupo Solucionador Competente
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09.Atuar no Cumprimento de Requisição".

11.Documentar Cumprimento de Requisição
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT.
DETALHAMENTO: Nessa atividade o Executor da Requisição deverá, após a identificação de uma solução, registrar ou atualizar as informações referentes aos procedimentos e soluções na base de conhecimento caso necessário
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "12.Realizar Controle de Qualidade".

12.Realizar Controle de Qualidade
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: Esta atividade será executada pela Central de Serviços devendo validar se realmente a solução aplicada atendeu o solicitante. Caso seja identificado que a solução aplicada não atendeu o solicitante o chamado deverá ser devolvido para Analisar e Atuar no cumprimento da requisição.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "21.Fechar Chamado e notificar Solicitante".

13.Analisar Requisição para aprovação
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Gestor do Contrato.
DETALHAMENTO: É feita a análise para verificar se a cabe o atendimento da solicitação feita pelo usuário.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "A requisição foi aprovada?" seja "não, não foi aprovada", deve-se seguir para a etapa "14.Encaminhar para Central de Atendimento e notificar usuário". Caso a resposta seja "sim, foi aprovada", deve-se seguir para a etapa "15.Verificar aprovação".

14.Encaminhar para Central de Atendimento e notificar usuário
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Gestor do Contrato.
DETALHAMENTO: A solicitação é analisada pelo gestor e com a não aprovação é enviada uma notificação para a central de atendimento justificando o porque da não aprovação.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "21.Fechar Chamado e notificar Solicitante".

15.Verificar aprovação
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: Após primeira verificação de aprovação, o PUC verifica se para a atividade é necessário uma segunda aprovação pela STI.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Há necessidade de dupla aprovação?" seja "não, não houve necessidade de dupla aprovação", deve-se seguir para a etapa "16.Encaminar para Central de Atendimento e Notificar usuário". Caso a resposta seja "sim, houve necessidade de dupla aprovação", deve-se seguir para a etapa "17.Encaminhar para o Gestor de TI".

16.Encaminar para Central de Atendimento e Notificar usuário
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Gestor do Contrato.
DETALHAMENTO: A solicitação é analisada pelo gestor e com a não aprovação é enviada uma notificação para a central de atendimento justificando o porque da não aprovação.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "21.Fechar Chamado e notificar Solicitante".

17.Encaminhar para o Gestor de TI
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: Após a verificação da atividade, a mesma é encaminhada para o gesto de TI para ciência e aprovação.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "18.Analisar requisição para aprovação".

18.Analisar requisição para aprovação
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Gerente.
DETALHAMENTO: É feito o levantamento dos requisitos necessários para o atendimento da solicitação e é analisado se é cabível o seu atendimento.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Foi aprovada?" seja "sim, foi aprovada", deve-se seguir para a etapa "19.Encaminhar para Grupo Solucionador". Caso a resposta seja "não, não foi aprovada", deve-se seguir para a etapa "20.Encaminhar para Central de Atendimento e notificar usuário".

19.Encaminhar para Grupo Solucionador

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Gerente.
DETALHAMENTO: Enviar resposta para o e-mail do grupo solucionador aprovando a solicitação.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09.Atuar no Cumprimento de Requisição".

20.Encaminhar para Central de Atendimento e notificar usuário
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Gerente.
DETALHAMENTO: Caso não seja autorizado, a resposta é encaminhada para o PUC finalizar o chamado e notificar o usuário.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "21.Fechar Chamado e notificar Solicitante".

21.Fechar Chamado e notificar Solicitante
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: Ao constatar que o atendimento foi concluído, a Central de Serviços deverá fechar o chamado. O usuário será informado sobre o encerramento do chamado.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "22.Realizar pesquisa de satisfação".

22.Realizar pesquisa de satisfação
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 1 NIVEL.
DETALHAMENTO: Nessa atividade o usuário solicitante responde a pesquisa de satisfação referente a qualidade através do portal de atendimento ou pelo link disponibilizado no e-mail de fechamento do chamado
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.6 Gerenciar Acordos de Níveis de Serviço

Gerenciar Acordos de Níveis de Serviço

O processo contém, ao todo, 4 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Inicio", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

a) ANSs publicados.

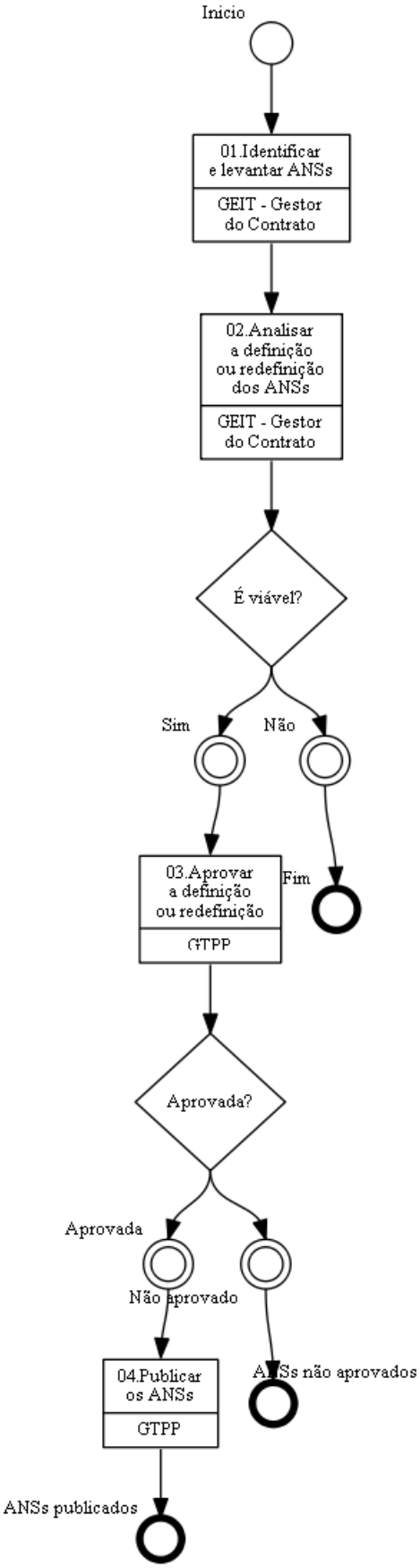
b) Fim.

c) ANSs não aprovados.

A área envolvida na execução deste processo é a GTPP. Já o grupo envolvido na execução deste processo é: GEIT - Gestor do Contrato.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa viabilidade da demanda de TI, de forma imparcial, considerando os benefícios frente aos requisitos de negócio da ANAC; (2) Inspeciona tecnicamente produto/serviço de TI frente aos requisitos técnicos estabelecidos no termo de referência da contratação no âmbito da GEIT.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.


Inicio
01.Identificar e levantar ANSs
GEIT - Gestor do Contrato
02.Analisar a definição ou redefinição dos ANSs
GEIT - Gestor do Contrato
É viável?
Sim
Não
03.Aprovar a definição ou redefinição
GTPP
Fim
Aprovada?
Aprovada
Não aprovado
04.Publicar os ANSs
GTPP
ANSs não aprovados
ANSs publicados

01.Identificar e levantar ANSs
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Gestor do Contrato.
DETALHAMENTO: A necessidade de definição no ANS para o serviço novo ou revisão do existente será gerada pela gestão do portfólio e/ou pelo monitoramento de nível de serviço. O analista de qualidade do contrato deve levantar as seguintes necessidades: § Requisitos de negócio do serviço e a estrutura necessária para provê-lo; § Levantar as áreas internas e/ou fornecedores externos envolvidos no provimento do serviço.
COMPETÊNCIAS: - Inspeciona tecnicamente produto/serviço de TI frente aos requisitos técnicos estabelecidos no termo de referência da contratação no âmbito da GEIT.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02.Analisar a definição ou redefinição dos ANSs".

02.Analisar a definição ou redefinição dos ANSs
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Gestor do Contrato.
DETALHAMENTO: Cabe ao analista de qualidade do contrato de serviço: § Construir ou alterar as propostas para o ANS; § Promover e coordenar reuniões para negociar e acordar os níveis de serviço com as áreas internas, os fornecedores e representantes de usuários, para definição e aprovação dos acordos; § Seguir um ciclo de avaliações e negociações até que os níveis de serviço sejam de fato acordados.
COMPETÊNCIAS: - Analisa viabilidade da demanda de TI, de forma imparcial, considerando os benefícios frente aos requisitos de negócio da ANAC.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É viável?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "03.Aprovar a definição ou redefinição". Caso a resposta seja "não", esta etapa finaliza o procedimento.

03.Aprovar a definição ou redefinição
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Aprovada?" seja "aprovada", deve-se seguir para a etapa "04.Publicar os ANSs". Caso a resposta seja "não aprovado", esta etapa finaliza o procedimento.

04.Publicar os ANSs
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GTPP.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.

CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

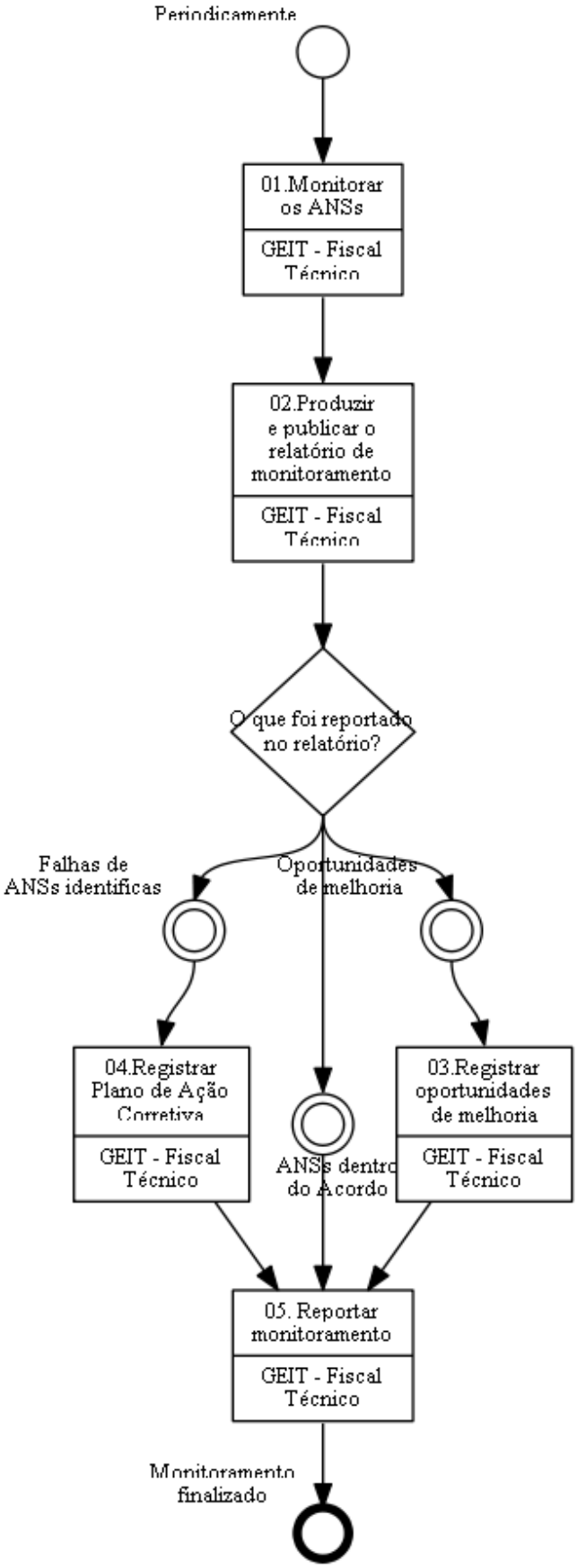
5.7 Monitorar Nível de Serviço

Monitorar Nível de Serviço

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Periodicamente", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Monitoramento finalizado".

O grupo envolvido na execução deste processo é: GEIT - Fiscal Técnico.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.


Periodicamente
01.Monitorar os ANSs
GEIT - Fiscal Técnico
02.Produzir e publicar o relatório de monitoramento
GEIT - Fiscal Técnico
O que foi reportado no relatório?
Falhas de ANSs identificas
Oportunidades de melhoria
04.Registrar Plano de Ação Corretiva
GEIT - Fiscal Técnico
ANSs dentro do Acordo
03.Registrar oportunidades de melhoria
GEIT - Fiscal Técnico
05. Reportar monitoramento
GEIT - Fiscal Técnico
Monitoramento finalizado

01.Monitorar os ANSs
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Fiscal Técnico.
DETALHAMENTO: Periodicamente, o analista de qualidade do contrato deve analisar relatórios, bases de dados e indicadores de nível de serviço, a fim de avaliar e rever o desempenho dos serviços em função dos ANSs. Caso encontre falhas de desempenho dos serviços, o analista de qualidade do contrato deve promover nova rodada de definição e acordo para corrigir os desvios encontrados.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02.Produzir e publicar o relatório de monitoramento".

02.Produzir e publicar o relatório de monitoramento
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Fiscal Técnico.
DETALHAMENTO: As análises realizadas no monitoramento são registradas em um relatório de monitoramento de ANS.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "O que foi reportado no relatório?" seja "aNSs dentro do Acordo", deve-se seguir para a etapa "05. Reportar monitoramento". Caso a resposta seja "falhas de ANSs identificas", deve-se seguir para a etapa "04.Registrar Plano de Ação Corretiva". Caso a resposta seja "oportunidades de melhoria", deve-se seguir para a etapa "03.Registrar oportunidades de melhoria".

03.Registrar oportunidades de melhoria
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Fiscal Técnico.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Reportar monitoramento".

04.Registrar Plano de Ação Corretiva
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Fiscal Técnico.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Reportar monitoramento".

05. Reportar monitoramento
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Fiscal Técnico.
DETALHAMENTO: Todas as ações relacionadas ao monitoramento dos ANSs devem ser comunicadas ao Gerente/Analista Responsável da GTPP
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.8 Obter Resposta para Subsidiar Memorando

Este processo é executado para tratar os documentos recebidos pela GESI, bem como atender os pedidos contidos nos documentos.

O processo contém, ao todo, 11 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Documento recebido do Apoio Administrativo", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

a) Resposta realizada.

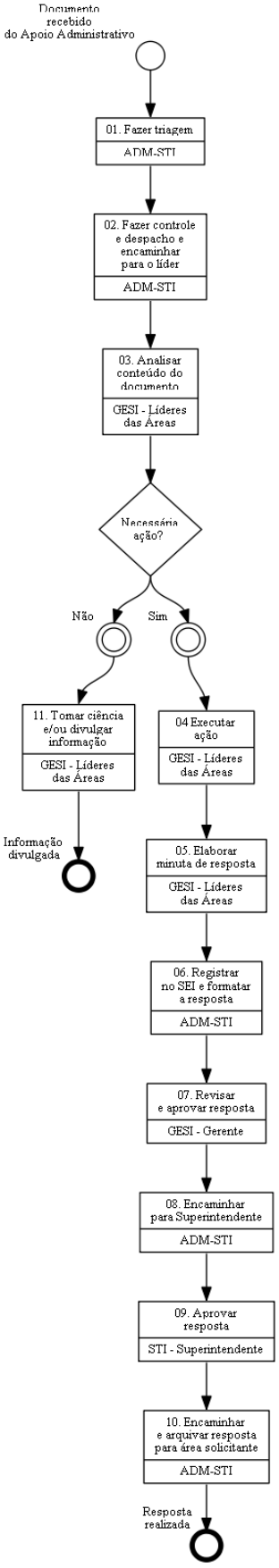
b) Informação divulgada.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: ADM-STI, GESI - Gerente, GESI - Líderes das Áreas, STI - Superintendente.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Analisa documento recebido da área técnica da ANAC, com atenção, para orientar resposta ao usuário; (2) Analisa documento recebido, com atenção, identificando o assunto e a área técnica responsável; (3) Elabora documentos oficiais, com clareza e objetividade, conforme orientações internas, norma culta e manuais oficiais de redação; (4) Manuseia com destreza o SEI, especialmente o cadastro, elaboração e tramitação de documentos.

Também será necessário o uso dos seguintes artefatos: "Memorando para Obter Resposta para Subsidiar Documentos", "Modelo de Despacho Padrão ANAC", "Modelo de Nota Técnica Padrão ANAC", "Ofício para Obter Resposta para Subsidiar Documentos".

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.


Documento recebido do Apoio Administrativo
01. Fazer triagem
ADM-STI
02. Fazer controle e despacho e encaminhar para o líder
ADM-STI
03. Analisar conteúdo do documento
GESI - Líderes das Áreas
Necessária ação?
Não
Sim
11. Tomar ciência e/ou divulgar informação
GESI - Líderes das Áreas
Informação divulgada
04 Executar ação
GESI - Líderes das Áreas
05. Elaborar minuta de resposta
GESI - Líderes das Áreas
06. Registrar no SEI e formatar a resposta
ADM-STI
07. Revisar e aprovar resposta
GESI - Gerente
08. Encaminhar para Superintendente
ADM-STI
09. Aprovar resposta
STI - Superintendente
10. Encaminhar e arquivar resposta para área solicitante
ADM-STI
Resposta realizada

01. Fazer triagem
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Administrativo da STI.
DETALHAMENTO: Realizar leitura do documento para avaliar que tipo de ação é requerida: divulgação de informação, solicitação de um serviço, indicação de um servidor para participar de algum evento ou trabalho. Identificar qual área subsidiará o encaminhamento do documento. Passar orientações ao Administrativo quanto ao encaminhamento a ser dado.
COMPETÊNCIAS: - Analisa documento recebido, com atenção, identificando o assunto e a área técnica responsável.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02. Fazer controle e despacho e encaminhar para o líder".

02. Fazer controle e despacho e encaminhar para o líder
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Administrativo da STI.
DETALHAMENTO: O administrativo recebe o documento e leva para despacho para os setor destinado: superintendência, Gerência, servidor.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Analisar conteúdo do documento".

03. Analisar conteúdo do documento
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Líderes das Áreas.
DETALHAMENTO: Fazer análise do pedido e verificar se há necessidde de executar alguma ação em virtude do pedido ou se a solicitação é apenas para conhecimento.
COMPETÊNCIAS: - Analisa documento recebido da área técnica da ANAC, com atenção, para orientar resposta ao usuário.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Necessária ação?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "04 Executar ação". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "11. Tomar ciência e/ou divulgar informação".

04 Executar ação
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Líderes das Áreas.
DETALHAMENTO: Identifica quem irá realizar a ação e solicita sua execução. Inicia a execução da ação considerando os níveis mínimos de serviço (prazo e qualidade).
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Elaborar minuta de resposta".

05. Elaborar minuta de resposta
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Líderes das Áreas.

DETALHAMENTO: Com base no resultado alcançado na etapa anterior, é preparado pelo líder de equipe uma resposta a solicitação original informando sobre o atendimento do pedido, utilizando o artefato padrão.
COMPETÊNCIAS: - Elabora documentos oficiais, com clareza e objetividade, conforme orientações internas, norma culta e manuais oficiais de redação.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Memorando para Obter Resposta para Subsidiar Documentos, Ofício para Obter Resposta para Subsidiar Documentos, Modelo de Despacho Padrão ANAC, Modelo de Nota Técnica Padrão ANAC.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06. Registrar no SEI e formatar a resposta".

06. Registrar no SEI e formatar a resposta
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Administrativo da STI.
DETALHAMENTO: Quando a resposta está pronta, editar no SEI, seguindo as regras para a formatação.
COMPETÊNCIAS: - Manuseia com destreza o SEI, especialmente o cadastro, elaboração e tramitação de documentos.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SEI.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "07. Revisar e aprovar resposta".

07. Revisar e aprovar resposta
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Gerente.
DETALHAMENTO: É realizado uma revisão da resposta e eventualmente são sugeridas melhorias, após correções o documento é assinado.
ARTEFATOS USADOS NESTA ATIVIDADE: Memorando para Obter Resposta para Subsidiar Documentos, Ofício para Obter Resposta para Subsidiar Documentos, Modelo de Despacho Padrão ANAC, Modelo de Nota Técnica Padrão ANAC.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Encaminhar para Superintendente".

08. Encaminhar para Superintendente
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Administrativo da STI.
DETALHAMENTO: Minuta editada, encaminha-se ao Superintendente para apreciação e assinatura.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Aprovar resposta".

09. Aprovar resposta
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: STI - Superintendente.
DETALHAMENTO: É realizado uma revisão da resposta e eventualmente são sugeridas melhorias, após correções o documento é assinado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Encaminhar e arquivar resposta para área solicitante".

10. Encaminhar e arquivar resposta para área solicitante
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Administrativo da STI.
DETALHAMENTO: Minuta revisada e assinada, fazer upload no sharepoint, e o documento digital no SIGAD e na rede para controle interno. Logo após o doc é tramitado para a área de destino. Arquiva-se documento físico.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: SIGAD, Sharepoint - STI.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

11. Tomar ciência e/ou divulgar informação
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GESI - Líderes das Áreas.
DETALHAMENTO: Dar ciência da informação e divulgar aos membros do grupo que necessitem da informação
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

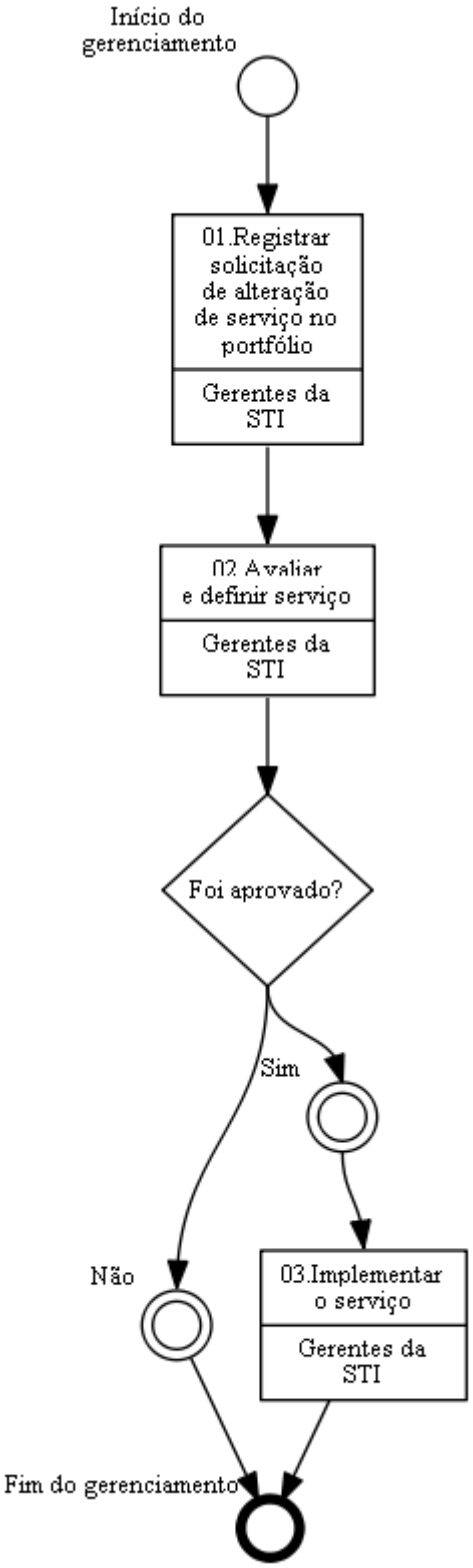
5.9 Gerenciar Portfólio de Serviço

Gerenciar Portfólio de Serviço

O processo contém, ao todo, 3 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Início do gerenciamento", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Fim do gerenciamento".

O grupo envolvido na execução deste processo é: Gerentes da STI.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.



01.Registrar solicitação de alteração de serviço no portfólio
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.

DETALHAMENTO: Ao identificar a necessidade de alteração de um serviço, este deve ser registrado no funil e todos os seus requisitos de negócio e de TI serão reavaliados. Inicialmente o status do serviço estará como: “Análise” e, após finalizar a atividade o status passará para: “Analisar”.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02.Avaliar e definir serviço".

02.Avaliar e definir serviço
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.
DETALHAMENTO: Durante essa atividades deve-se analisar se o serviço a ser alterado atende a todos os requisitos reavaliados e realizar sua liberação para aprovação. O status do serviço estará como “Analise” e após finalizar a atividade, o status passará para “Aprovação”.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Foi aprovado?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "03.Implementar o serviço". Caso a resposta seja "não", esta etapa finaliza o procedimento.

03.Implementar o serviço
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Gerentes da STI.
DETALHAMENTO: Caso o serviço seja aprovado, o mesmo deverá ser atualizado e colocado em produção com o status “Produção”. Caso não seja aprovado, o serviço permanecerá ao seu status de origem.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

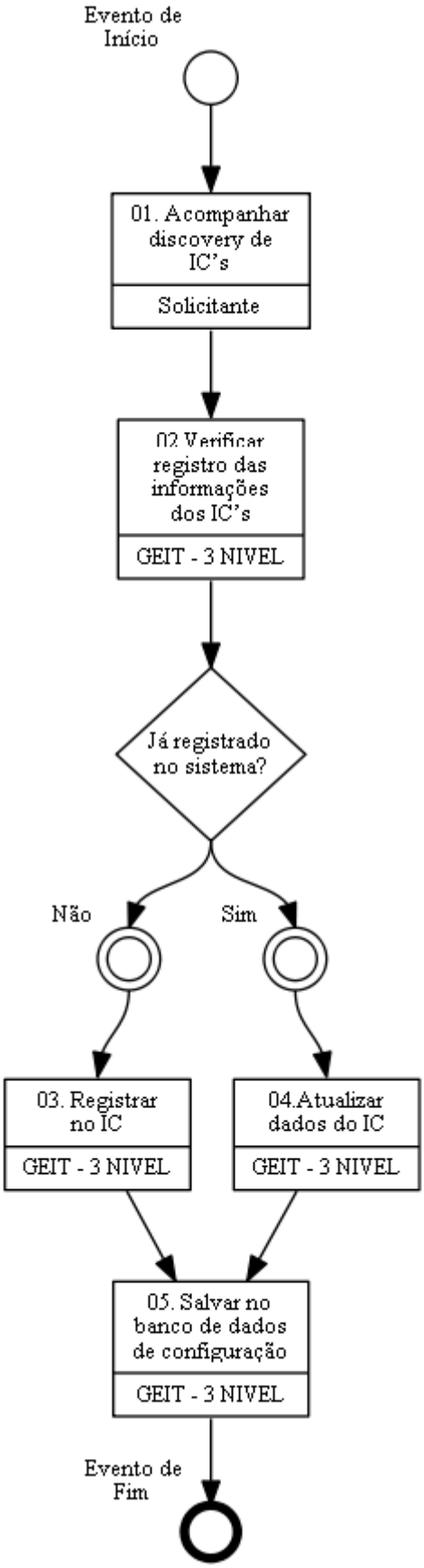
5.10 Gerenciar Configurações e Ativos de Serviço com Base nos Processos ITIL

Acompanhar e coordenar a execução das políticas e processos do Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço.

O processo contém, ao todo, 5 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Evento de Início", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Evento de Fim".

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GEIT - 3 NIVEL, Solicitante.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.


Evento de Início
01. Acompanhar discovery de IC's
Solicitante
02 Verificar registro das informações dos IC's
GEIT - 3 NIVEL
Já registrado no sistema?
Não
Sim
03. Registrar no IC
GEIT - 3 NIVEL
04.Atualizar dados do IC
GEIT - 3 NIVEL
05. Salvar no banco de dados de configuração
GEIT - 3 NIVEL
Evento de Fim

01. Acompanhar discovery de IC's
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Solicitante.
DETALHAMENTO: O processo inicia-se através da atividade automatizada realizada pelo discovery do CITSmart, através do agendamento e definição do escopo de rede a ser inventariado. O registro de informações dos IC's (versionamento, IP, identificação, MAC, etc) deve ser feito na ferramenta CITSmart por meio do módulo de Gerenciamento de Configuração onde é mantido todo o histórico de alterações nos itens de configuração vinculados a demandas de incidentes, requisições, problemas ou mudanças.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02.Verificar registro das informações dos IC's".

02.Verificar registro das informações dos IC's
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: O registro de informações dos IC's (versionamento, IP, identificação, MAC, etc) deve ser feito na ferramenta CITSmart por meio do módulo de Gerenciamento de Configuração onde é mantido todo o histórico de alterações nos itens de configuração vinculados a demandas de incidentes, requisições, problemas ou mudanças.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Já registrado no sistema?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "04.Atualizar dados do IC". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "03. Registrar no IC".

03. Registrar no IC
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: Os itens de configuração (IC) registrados no módulo de configuração do CITSmart deverão ser revisados sempre que necessário e os novos registros ou atualizações (para itens já registrados).
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Salvar no banco de dados de configuração".

04.Atualizar dados do IC
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: Os itens de configuração (IC) registrados no módulo de configuração do CITSmart deverão ser revisados sempre que necessário e as atualizações deverão ir para o banco de dados.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Salvar no banco de dados de configuração".

05. Salvar no banco de dados de configuração
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: Registros e Atualizações salvas no banco de dados, e devem contar com:

§ Descrição do IC; § Proprietário do ativo; § Relacionamento do IC com outros IC's; § Relacionamento do IC com outros componentes do serviço; § Situação do IC (ativo, inativo, descontinuado, etc.); § Versão; § Localidade; § Requisições de mudança associadas; § Problemas e erros associados; e § Entre outras informações que se façam necessárias.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.11 Gerenciar Liberação com Base nos Processos ITIL

Aplicar seu conhecimento técnico para executar as atividades de liberação e implantação.

O processo contém, ao todo, 11 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Evento de Início", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

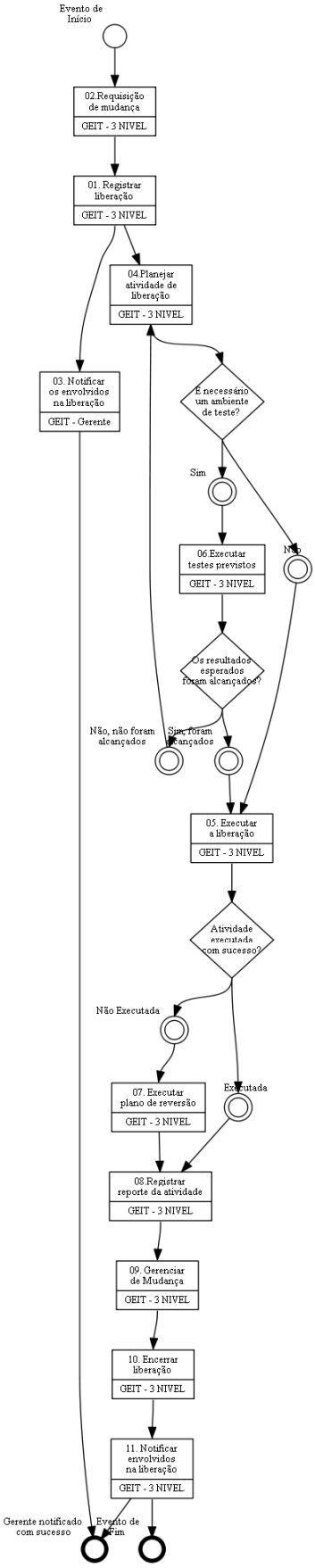
a) Evento de Fim.

b) Gerente notificado com sucesso.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GEIT - 3 NIVEL, GEIT - Gerente.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Planeja liberação de processo, de maneira clara e precisa, de acordo com as diretrizes ITIL na STI.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.


Evento de Início
02.Requisição de mudança
GEIT - 3 NIVEL
01. Registrar liberação
GEIT - 3 NIVEL
04.Planejar atividade de liberação
GEIT - 3 NIVEL
03. Notificar os envolvidos na liberação
GEIT - Gerente
É necessário um ambiente de teste?
Sim
Não
06.Executar testes previstos
GEIT - 3 NIVEL
Os resultados esperados foram alcançados?
Não, não foram alcançados
Sim, foram alcançados
05. Executar a liberação
GEIT - 3 NIVEL
Atividade executada com sucesso?
Não Executada
Executada
07. Executar plano de reversão
GEIT - 3 NIVEL
08.Registrar reporte da atividade
GEIT - 3 NIVEL
09. Gerenciar de Mudança
GEIT - 3 NIVEL
10. Encerrar liberação
GEIT - 3 NIVEL
11. Notificar envolvidos na liberação
GEIT - 3 NIVEL
Gerente notificado com sucesso
Evento de Fim

01. Registrar liberação
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: Para executar qualquer tipo de alteração no ambiente tecnológico de produção da ANAC, é necessário o registro de uma requisição de mudança, contendo a descrição da alteração a ser realizada e que será posteriormente vinculada ao processo de liberação. O processo deve ter as aprovações previstas e deve ocorrer conforme o fluxo definido de mudança, para que o atendimento aos requisitos do órgão sejam atendidos. Recomenda-se que nenhuma alteração seja feita no ambiente tecnológico de produção sem o devido registro da requisição de mudança relacionada, aprovada e liberada formalmente, salvo em situações emergenciais em que seja necessária ação tempestiva (contudo o registro deve ser realizado posteriormente). O processo de gestão de mudanças deve comunicar as áreas envolvidas sobre as interrupções programadas nos sistemas ou infraestrutura.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para as etapas: "04.Planejar atividade de liberação", "03. Notificar os envolvidos na liberação".

02.Requisição de mudança
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: Comunicação formal de uma alteração em um ou mais itens de configuração, ela possui os detalhes da mudança proposta e pode ser registrada em papel ou digitalmente.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "01. Registrar liberação".

03. Notificar os envolvidos na liberação
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Gerente.
DETALHAMENTO: É enviada uma notificação a todos os envolvidos do início do processo de liberação.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

04.Planejar atividade de liberação
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: O processo deve ter as aprovações previstas e deve ocorrer conforme o fluxo definido de mudança, para que o atendimento aos requisitos do cliente sejam atendidos. Recomenda-se que nenhuma alteração seja feita no ambiente tecnológico de produção sem o devido registro da requisição de mudança relacionada, aprovada e liberada formalmente, salvo em situações emergenciais em que seja necessária ação tempestiva (contudo o registro deve ser realizado posteriormente).O processo de gestão de mudanças deve comunicar as áreas envolvidas sobre as interrupções programadas nos sistemas ou infraestrutura.
COMPETÊNCIAS: - Planeja liberação de processo, de maneira clara e precisa, de acordo com as diretrizes ITIL na STI.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "É necessário um ambiente de teste?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "06.Executar testes previstos". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "05. Executar a liberação".

05. Executar a liberação

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: Os responsáveis pela realização das mudanças, devem seguir o procedimento mapeado para a execução das atividades de liberação. Deve-se atentar quanto às informações contidas no plano de mudança, pois muitas vezes o procedimento detalhado pode estar contido no documento com as informações necessárias para uma boa execução da atividade. Critérios de aceitação, testes, riscos, reversão, itens de configuração, impacto e outros dados deverão estar previamente formalizados no registro de mudanças, para que a aprovação e efetivação da mudança seja realizada mediante aprovação mínima do solicitante e, caso necessário, juntamente com as aprovações das gerências ou com as áreas envolvidas no CCM (Comitê Consultivo de Mudança).
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Atividade executada com sucesso?" seja "não Executada", deve-se seguir para a etapa "07. Executar plano de reversão". Caso a resposta seja "executada", deve-se seguir para a etapa "08.Registrar reporte da atividade".

06.Executar testes previstos

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: As alterações devem ser testadas conforme previsto no plano de teste sempre que aplicável, se um ambiente de testes existir para a ocasião e houver a possibilidade do teste em um ambiente apartado ao de produção. Sempre que necessário, é recomendável que faça o registro de alteração, inclusão ou exclusão de um item de configuração cadastrado no BDGC. O registro deve ser feito através da ferramenta CITSmart ou através da ferramenta de gerenciamento de serviços disponibilizado pelo cliente. O analista é responsável pela avaliação de qualquer requisição de liberação executada e deve realizar a análise de viabilidade de teste ou não em ambiente apartado (exclusivo para testes ou homologação). Incialmente, uma análise de viabilidade deve ser feita e após a sua conclusão, ao confirmar a viabilidade e a análise de impacto da liberação, deve-se levantar os riscos possíveis antes da tomada de decisão com relação à mudança. O responsável inicial pela análise de viabilidade, é o gerente em conjunto com a sua equipe, podendo envolver outras áreas que tenham interesse na mudança e liberação proposta, onde sempre que um ambiente de testes estiver disponível para a atividade, a ação deve ser realizada neste ambiente antes da migração para produção através da execução da liberação
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Os resultados esperados foram alcançados?" seja "sim, foram alcançados", deve-se seguir para a etapa "05. Executar a liberação". Caso a resposta seja "não, não foram alcançados", deve-se seguir para a etapa "04.Planejar atividade de liberação".

07. Executar plano de reversão
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: Ao concluir a análise, caso a liberação da mudança não ocorra conforme esperado, o plano de reversão deve ser aplicado. Após a execução do plano de reversão, deve ser verificado se os resultados esperados foram alcançados. Em situações em que o plano de reversão não ocorra conforme o planejado, um registro de problema deve ser aberto para a devida correção.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08.Registrar reporte da atividade".

08.Registrar reporte da atividade
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: Todas as informações necessárias para o planejamento e execução estão contidas no registro da mudança, que deverá indicar períodos a serem cumpridos em cronograma, bem como indicar o deverá ser feito antes, durante e depois da mudança, de acordo com as prioridades da atividades, o que garantirá que o processo foi realizado com êxito.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Gerenciar de Mudança".

09. Gerenciar de Mudança
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "10. Encerrar liberação".

10. Encerrar liberação
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: O reporte das atividades será realizado após o registro do andamento ou execução do plano de contorno, e em seguida, a solicitação de liberação deverá ser finalizada.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "11. Notificar envolvidos na liberação".

11. Notificar envolvidos na liberação
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: É enviada uma notificação a todos os envolvidos do fim do processo de liberação.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.12 Gerenciar Mudança Emergencial com Base nos Processos ITIL

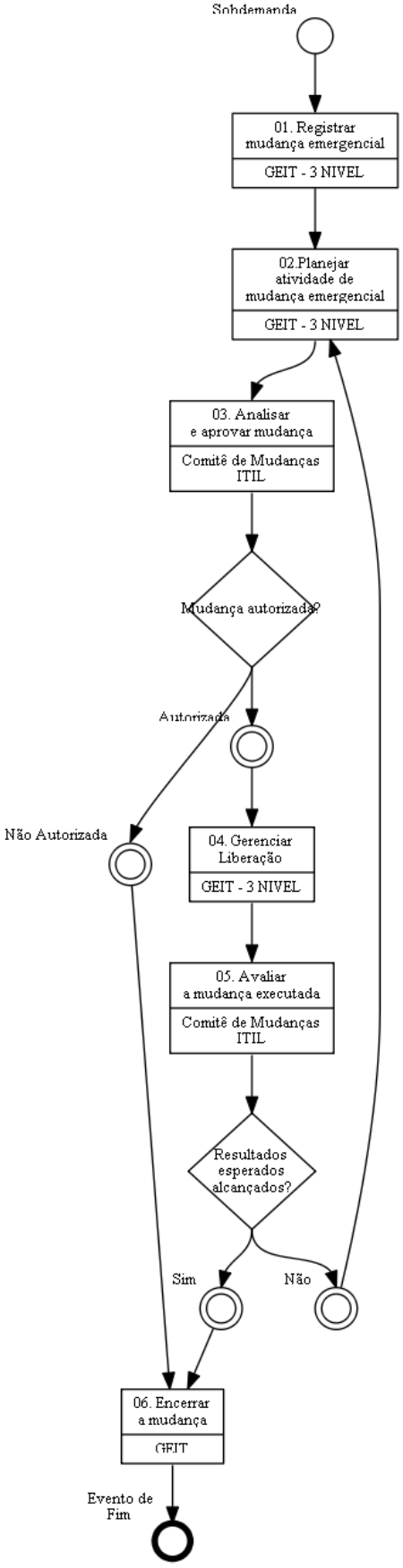
Mudanças emergenciaissão mudanças precisam ser implantadas o quanto antes. No entanto, sua avaliação e aprovação devem ser rápidas (junto ao processo de mudanças). Normalmente ocorrem para corrigir problemas que estão afetando o negócio ou para atender medidas legais.

O processo contém, ao todo, 6 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Sobdemanda", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança seu evento de fim. O evento de fim descrito para esse processo é: "Evento de Fim".

A área envolvida na execução deste processo é a GEIT. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: Comitê de Mudanças ITIL, GEIT - 3 NIVEL.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Avalia mudança solicitada por meio de análise dos riscos, ponto de vista técnico e do negócio e as demais informações contidas na mudança, subsidiando tomada de decisão com base nos processos ITIL; (2) Planeja mudança de processo, de maneira clara e precisa, de acordo com as diretrizes ITIL na STI.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.


Sob demanda
01. Registrar mudança emergencial
GEIT - 3 NIVEL
02.Planejar atividade de mudança emergencial
GEIT - 3 NIVEL
03. Analisar e aprovar mudança
Comitê de Mudanças ITIL
Mudança autorizada?
Autorizada
Não Autorizada
04. Gerenciar Liberação
GEIT - 3 NIVEL
05. Avaliar a mudança executada
Comitê de Mudanças ITIL
Resultados esperados alcançados?
Sim
Não
06. Encerrar a mudança
GEIT
Evento de Fim

01. Registrar mudança emergencial

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: Mudanças emergenciais precisam ser implantadas o quanto antes, como por exemplo, para corrigir um incidente grave. No entanto, sua avaliação e aprovação devem ser rápidas (junto ao processo de mudanças), normalmente ocorrem para corrigir problemas que estão afetando o negócio ou para atender medidas legais.
O registro de mudança emergencial deve ser formalizado através do CITsmart. A entrada dessa atividade pode vir a partir de um cumprimento de requisição, registro de incidente, problema ou de alguma necessidade de negócio ou técnica formalizada. Uma notificação do registro da mudança é enviada aos envolvidos.
É necessário que a descrição da mudança seja clara e objetiva, contendo a descrição resumida da mudança, o conjunto de ativos envolvidos, motivo da mudança, categorização e associação dos registros de requisições, incidentes ou problemas que motivaram a mudança, IC's da mudança, serviços do IC, serviços da mudança e demais informações necessárias.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02.Planejar atividade de mudança emergencial".

02.Planejar atividade de mudança emergencial

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: É realizada a análise das informações registradas na mudança, como por exemplo, se os requisitos da mudança estão coerentes e claros em seu registro, assim, são evitados erros como falta de informações, relacionamentos com outras mudanças, descrição e escopo sem clareza, categorização incorreta, etc.
Deve ser feito todo o planejamento da mudança, ressaltando os seguintes pontos:

§ Data e hora prevista de início da execução da mudança;
§ Data e hora prevista para o término da execução da mudança;
§ Tempo estimado (horas) de execução da atividade;
§ Data de execução da mudança;
§ Cronograma da mudança;
§ Identificação dos riscos;
§ Recursos envolvidos;
§ Janela de execução da mudança
§ Plano de teste;
§ Plano de reversão.

COMPETÊNCIAS:
- Planeja mudança de processo, de maneira clara e precisa, de acordo com as diretrizes ITIL na STI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Analisar e aprovar mudança".

03. Analisar e aprovar mudança

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Comitê de Mudança ITIL-STI.

DETALHAMENTO: Após o planejamento da mudança, as informações são analisadas pelo CCME (Comitê Consultivo de Mudança Emergencial) convocado para autorizar e avaliar a mudança solicitada, onde são analisados os riscos, o ponto de vista técnico e do negócio e as demais informações contidas na mudança, recomendando a adoção ou rejeição da mudança aos envolvidos. Com a aprovação da mudança pelo comitê, ela seguirá para a fase de execução. Caso a mudança não seja autorizada, a informação é repassada para o solicitante da mudança e o seu registro encerrado.
COMPETÊNCIAS: - Avalia mudança solicitada por meio de análise dos riscos, ponto de vista técnico e do negócio e as demais informações contidas na mudança, subsidiando tomada de decisão com base nos processos ITIL.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Mudança autorizada?" seja "não Autorizada", deve-se seguir para a etapa "06. Encerrar a mudança". Caso a resposta seja "autorizada", deve-se seguir para a etapa "04. Gerenciar Liberação".

04. Gerenciar Liberação
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05. Avaliar a mudança executada".

05. Avaliar a mudança executada
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Comitê de Mudança ITIL-STI.
DETALHAMENTO: A execução ou implementação da mudança deve ser dividida em atividade preparatória, onde algumas atividades devem ser executadas antes da janela de mudança, criando as condições necessárias para a execução da mudança e caso necessário, em planos de remediação; atividades técnicas, são as atividades necessárias para a execução da mudança; atividades de validação, é executado o plano de teste que indicará se a mudança foi executada corretamente ou não.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Resultados esperados alcançados?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "06. Encerrar a mudança". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "02.Planejar atividade de mudança emergencial".

06. Encerrar a mudança
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT.
DETALHAMENTO: Caso a mudança não seja autorizada, a informação é repassada para o solicitante da mudança e o seu registro encerrado.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.13 Gerenciar Mudança Normal com Base nos Processos ITIL

Mudanças normais são aquelas que podem interromper as atividades de negócio e não se encaixam como mudança padrão. Devem ser levadas ao CCM e são categorizadas como “Normais”, além de serem acompanhadas por meio de RDM e a aprovação pode ser realizada através de ata de reunião ou através do módulo de Gerenciamento de Mudança da ferramenta CITSmart.

O processo contém, ao todo, 8 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Sobdemanda", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

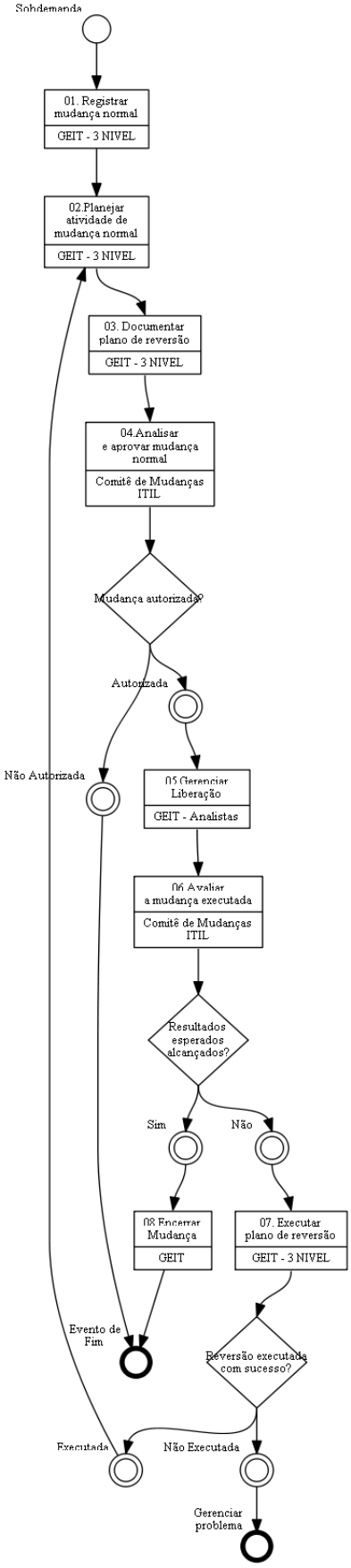
a) Gerenciar problema.

b) Evento de Fim.

A área envolvida na execução deste processo é a GEIT. Já os grupos envolvidos na execução deste processo são: Comitê de Mudanças ITIL, GEIT - 3 NIVEL, GEIT - Analistas.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possua(m) as seguintes competências: (1) Avalia mudança solicitada por meio de análise dos riscos, ponto de vista técnico e do negócio e as demais informações contidas na mudança, subsidiando tomada de decisão com base nos processos ITIL; (2) Planeja mudança de processo, de maneira clara e precisa, de acordo com as diretrizes ITIL na STI.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.


Sob demanda
01. Registrar mudança normal
GEIT - 3 NIVEL
02.Planejar atividade de mudança normal
GEIT - 3 NIVEL
03. Documentar plano de reversão
GEIT - 3 NIVEL
04.Analisar e aprovar mudança normal
Comitê de Mudanças ITIL
Mudança autorizada?
Autorizada
Não Autorizada
05.Gerenciar Liberação
GEIT - Analistas
06.Avaliar a mudança executada
Comitê de Mudanças ITIL
Resultados esperados alcançados?
Sim
Não
08.Encerrar Mudança
GEIT
07. Executar plano de reversão
GEIT - 3 NIVEL
Evento de Fim
Reversão executada com sucesso?
Executada
Não Executada
Gerenciar problema

01. Registrar mudança normal

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: Mudanças normais são aquelas que podem interromper as atividades de negócio e não se encaixam como mudança padrão. Devem ser levadas ao CCM e são categorizadas como “Normais”, além de serem acompanhadas por meio de RDM e a aprovação pode ser realizada através de ata de reunião ou através do módulo de Gerenciamento de Mudança da ferramenta CITSmart.
O registro de mudança normal deve ser formalizado através do CITsmart. A entrada dessa atividade pode vir a partir de um cumprimento de requisição, registro de incidente, problema ou de alguma necessidade de negócio ou técnica formalizada. Uma notificação do registro da mudança é enviada aos envolvidos.
É necessário que a descrição da mudança seja clara e objetiva, contendo a descrição resumida da mudança, o conjunto de ativos envolvidos, motivo da mudança, categorização e associação dos registros de requisições, incidentes ou problemas que motivaram a mudança, IC’s da mudança, serviços do IC, serviços da mudança e demais informações necessárias.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02.Planejar atividade de mudança normal".

02.Planejar atividade de mudança normal

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: É realizada a análise das informações registradas na mudança, como por exemplo, se os requisitos da mudança estão coerentes e claros em seu registro, assim, são evitados erros como falta de informações, relacionamentos com outras mudanças, descrição e escopo sem clareza, categorização incorreta, etc.
Deve ser feito todo o planejamento da mudança ressaltando os seguintes pontos:

§ Data e hora prevista de início da execução da mudança;
§ Data e hora prevista para o término da execução da mudança;
§ Tempo estimado (horas) de execução da atividade;
§ Data de execução da mudança;
§ Cronograma da mudança;
§ Identificação dos riscos;
§ Recursos envolvidos;
§ Janela de execução da mudança
§ Plano de teste;
§ Plano de reversão.

COMPETÊNCIAS:
- Planeja mudança de processo, de maneira clara e precisa, de acordo com as diretrizes ITIL na STI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Documentar plano de reversão".

03. Documentar plano de reversão

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: Antes de executar a mudança, deve ser criado e documentado um plano de reversão. Caso a mudança não ocorra conforme esperado, o plano de reversão deve ser aplicado.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04.Analisar e aprovar mudança normal".

04.Analisar e aprovar mudança normal
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Comitê de Mudança ITIL-STI.
DETALHAMENTO: Após o planejamento da mudança e a documentação da sua reversão, as informações são enviadas para análise e aprovação do CCM (Comitê Consultivo de Mudança). O comitê irá avaliar negocialmente a necessidade e os ganhos com a mudança. Sendo autorizada a mudança passará para a atividade do Gerenciamento de Liberação [PR - Gerenciamento De Liberação e Implantação] e após seguir o fluxo da liberação, a mudança e retomada a partir do item e. Avaliar a mudança executada. Caso não seja autorizada, a informação é repassada para aos envolvidos na mudança e o seu registro é encerrado.
COMPETÊNCIAS: - Avalia mudança solicitada por meio de análise dos riscos, ponto de vista técnico e do negócio e as demais informações contidas na mudança, subsidiando tomada de decisão com base nos processos ITIL.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Mudança autorizada?" seja "autorizada", deve-se seguir para a etapa "05.Gerenciar Liberação". Caso a resposta seja "não Autorizada", esta etapa finaliza o procedimento.

05.Gerenciar Liberação
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Analistas.
DETALHAMENTO: esta etapa não possui detalhamento.
PROCESSOS DISPARADOS AO FINAL DESTA ATIVIDADE: 'Gerenciar Liberação com Base nos Processos ITIL', publicado no MPR/STI-026-R03, obrigatoriamente.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "06.Avaliar a mudança executada".

06.Avaliar a mudança executada
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: Comitê de Mudança ITIL-STI.
DETALHAMENTO: A execução ou implementação da mudança deve ser dividida em atividade preparatória, onde algumas atividades devem ser executadas antes da janela de mudança, criando as condições necessárias para a execução da mudança e caso necessário, em planos de remediação; atividades técnicas, são as atividades necessárias para a execução da mudança; atividades de validação, é executado o plano de teste que indicará se a mudança foi executada corretamente ou não. Caso a mudança não ocorra conforme esperado, o plano de reversão deve ser aplicado. Após a execução do plano de reversão, deve ser verificado se os resultados esperados foram alcançados. Em situações em que o plano de reversão não ocorra conforme o esperado, um registro de problema deve ser aberto para a devida correção.

CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Resultados esperados alcançados?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "08.Encerrar Mudança". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "07. Executar plano de reversão".

07. Executar plano de reversão
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: Caso a mudança não ocorra conforme esperado, o plano de reversão deve ser aplicado. Após a execução do plano de reversão, deve ser verificado se os resultados esperados foram alcançados. Em situações em que o plano de reversão não ocorra conforme o esperado, um registro de problema deve ser aberto para a devida correção.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Reversão executada com sucesso?" seja "não Executada", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "executada", deve-se seguir para a etapa "02.Planejar atividade de mudança normal".

08.Encerrar Mudança
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT.
DETALHAMENTO: Após a execução das atividades previstas na mudança, a mesma deve ser encerrada, contendo o detalhamento de toda a sua execução.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.14 Gerenciar Mudança Padrão com Base nos Processos ITIL

A mudança padrão inclui demandas menos impactantes e que podem ser planejadas cuidadosamente. O objetivo é oferecer períodos mais longos de estabilidade por meio da redução da frequência de mudanças implementadas em produção. Não é necessária a aprovação do CCM, mas devem ser acompanhadas através de RDM.

O processo contém, ao todo, 7 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Sobdemanda", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

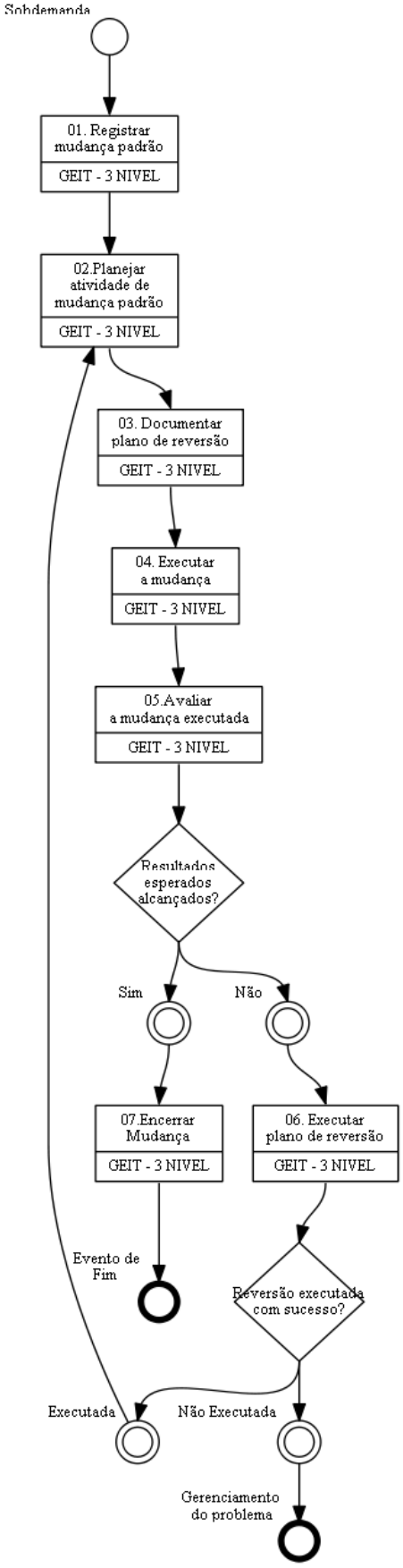
a) Gerenciamento do problema.

b) Evento de Fim.

O grupo envolvido na execução deste processo é: GEIT - 3 NIVEL.

Para que este processo seja executado de forma apropriada, é necessário que o(s) executor(es) possuam a seguinte competência: (1) Planeja mudança de processo, de maneira clara e precisa, de acordo com as diretrizes ITIL na STI.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.


Sob demanda
01. Registrar mudança padrão
GEIT - 3 NIVEL
02.Planejar atividade de mudança padrão
GEIT - 3 NIVEL
03. Documentar plano de reversão
GEIT - 3 NIVEL
04. Executar a mudança
GEIT - 3 NIVEL
05.Avaliar a mudança executada
GEIT - 3 NIVEL
Resultados esperados alcançados?
Sim
Não
07.Encerrar Mudança
GEIT - 3 NIVEL
06. Executar plano de reversão
GEIT - 3 NIVEL
Evento de Fim
Reversão executada com sucesso?
Executada
Não Executada
Gerenciamento do problema

01. Registrar mudança padrão

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: A mudança padrão inclui demandas menos impactantes e que podem ser planejadas cuidadosamente. O objetivo é oferecer períodos mais longos de estabilidade por meio da redução da frequência de mudanças implementadas em produção.
Não é necessária a aprovação do CCM, mas devem ser acompanhadas através de RDM.
Exemplo: instalação de servidores, atualização de aplicação em sistema operacional.
O registro de mudança padrão deve ser formalizado através do CITsmart. A entrada dessa atividade pode vir a partir de um cumprimento de requisição, registro de incidente, problema ou de alguma necessidade de negócio ou técnica formalizada. Uma notificação do registro da mudança deve ser enviada aos envolvidos.
É necessário que a descrição da mudança seja clara e objetiva, contendo a descrição resumida da mudança, o conjunto de ativos envolvidos, motivo da mudança, categorização e associação dos registros de requisições, incidentes ou problemas que motivaram a mudança, IC's da mudança, serviços do IC, serviços da mudança e demais informações necessárias.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "02.Planejar atividade de mudança padrão".

02.Planejar atividade de mudança padrão

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: Deve ser feito todo o planejamento da mudança ressaltando os seguintes pontos:

§ Data e hora prevista de início da execução da mudança;
§ Data e hora prevista para o término da execução da mudança;
§ Tempo estimado (horas) de execução da atividade;
§ Data de execução da mudança;
§ Cronograma da mudança;
§ Identificação dos riscos;
§ Recursos envolvidos;
§ Janela de execução da mudança
§ Plano de teste;
§ Plano de reversão.

COMPETÊNCIAS:
- Planeja mudança de processo, de maneira clara e precisa, de acordo com as diretrizes ITIL na STI.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "03. Documentar plano de reversão".

03. Documentar plano de reversão

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.

DETALHAMENTO: Antes de executar a mudança, deve ser criado e documentado um plano de reversão. Caso a mudança não ocorra conforme esperado, o plano de reversão deve ser aplicado.

CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "04. Executar a mudança".

04. Executar a mudança
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: A execução ou implementação da mudança deve ser dividida em atividade preparatória, onde algumas atividades devem ser executadas antes da janela de mudança, criando as condições necessárias para a execução da mudança e caso necessário, em planos de remediação; atividades técnicas, são as atividades necessárias para a execução da mudança; atividades de validação, é executado o plano de teste que indicará se a mudança foi executada corretamente ou não. Caso a mudança não ocorra conforme esperado, o plano de reversão deve ser aplicado. Após a execução do plano de reversão, deve ser verificado se os resultados esperados foram alcançados. Em situações em que o plano de reversão não ocorra conforme o esperado, um registro de problema deve ser aberto para a devida correção.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "05.Avaliar a mudança executada".

05.Avaliar a mudança executada
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: Após a execução do plano de reversão, deve ser verificado se os resultados esperados foram alcançados. Em situações em que o plano de reversão não ocorra conforme o esperado, um registro de problema deve ser aberto para a devida correção.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Resultados esperados alcançados?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "07.Encerrar Mudança". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "06. Executar plano de reversão".

06. Executar plano de reversão
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: Caso os resultados alcançados não sejam os esperados é executado o plano de reevrsão que foi documentado no início do processo.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Reversão executada com sucesso?" seja "não Executada", esta etapa finaliza o procedimento. Caso a resposta seja "executada", deve-se seguir para a etapa "02.Planejar atividade de mudança padrão".

07.Encerrar Mudança
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: Após a execução das atividades previstas na mudança, a mesma deve ser encerrada, contendo o detalhamento de toda a sua execução.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

5.15 Gerenciar Problema com Base nos Processos ITIL

Este processo tem como base:

 Atuar na solução definitiva de um problema;

 Investigar o problema até a identificação de sua causa raiz;

 Resolver registros de problemas;

 Verificar a priorização de problemas;

 Auxiliar no tratamento de incidentes graves;

 Registrar e atualizar o banco de dados de erros conhecidos.

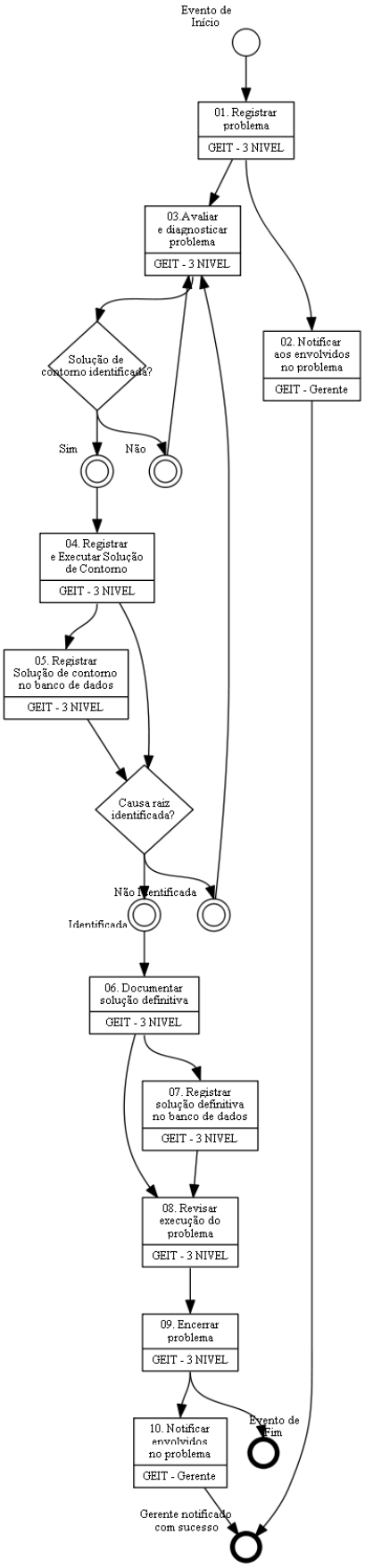
O processo contém, ao todo, 10 etapas. A situação que inicia o processo, chamada de evento de início, foi descrita como: "Evento de Início", portanto, este processo deve ser executado sempre que este evento acontecer. Da mesma forma, o processo é considerado concluído quando alcança algum de seus eventos de fim. Os eventos de fim descritos para esse processo são:

a) Evento de Fim.

b) Gerente notificado com sucesso.

Os grupos envolvidos na execução deste processo são: GEIT - 3 NIVEL, GEIT - Gerente.

Abaixo se encontra(m) a(s) etapa(s) a ser(em) realizada(s) na execução deste processo e o diagrama do fluxo.


Evento de Início
01. Registrar problema
GEIT - 3 NIVEL
03.Avaliar e diagnosticar problema
GEIT - 3 NIVEL
02. Notificar aos envolvidos no problema
GEIT - Gerente
Solução de contorno identificada?
Sim
Não
04. Registrar e Executar Solução de Contorno
GEIT - 3 NIVEL
05. Registrar Solução de contorno no banco de dados
GEIT - 3 NIVEL
Causa raiz identificada?
Não Identificada
Identificada
06. Documentar solução definitiva
GEIT - 3 NIVEL
07. Registrar solução definitiva no banco de dados
GEIT - 3 NIVEL
08. Revisar execução do problema
GEIT - 3 NIVEL
09. Encerrar problema
GEIT - 3 NIVEL
10. Notificar envolvidos no problema
GEIT - Gerente
Evento de Fim
Gerente notificado com sucesso

01. Registrar problema
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: A entrada do processo de registro de problemas inicia-se quando ocorre a detecção de um ou mais incidentes, cuja causa raiz tornou-se desconhecida, sendo desta forma classificado como problema. O registro deve ser realizado através do módulo de Gerenciamento de Problema no CITSmart e uma notificação do registro do problema deve ser enviada aos envolvidos. O registro deverá conter informações relevantes para a pesquisa da causa raiz do problema, tais como: § Informações do solicitante; § IC relacionado (caso exista); § Mudança relacionada (caso exista); § Incidente relacionado (caso exista); § Requisição relacionada (caso exista); § Descrição do problema.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para as etapas: "03.Avaliar e diagnosticar problema", "02. Notificar aos envolvidos no problema".

02. Notificar aos envolvidos no problema
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Gerente.
DETALHAMENTO: É enviada uma notificação aos envolvidos no processo.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

03.Avaliar e diagnosticar problema
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: Nessa atividade o problema é categorizado, priorizado e diagnosticado. Na categorização do problema, ele deve ser categorizado de acordo com sua natureza. A priorização problema ocorre de acordo com a urgência e impacto no negócio. A priorização dos chamados devem ser cumpridos conforme definições de Acordo de Nível Operacional (ANO) e Acordo de Nível de Serviço (ANS) aplicadas na ferramenta CITSmart ou através do sistema disponibilizado pelo cliente. Quanto a investigar e diagnosticar o problema: nessa fase são utilizados todos os recursos e técnicas de resolução de problemas disponíveis para a descoberta da causa raiz da falha apontada, tais como: base de conhecimento, internet, fórum, reuniões, acionamento de consultores, tendências de incidentes, etc. Estes recursos devem ser utilizados em busca de uma solução para diagnóstico e solução do problema o mais breve possível.
SISTEMAS USADOS NESTA ATIVIDADE: NAGIOS.
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Solução de contorno identificada?" seja "sim", deve-se seguir para a etapa "04. Registrar e Executar Solução de Contorno". Caso a resposta seja "não", deve-se seguir para a etapa "03.Avaliar e diagnosticar problema".

04. Registrar e Executar Solução de Contorno

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: É proposta uma solução de contorno, que pode ser opcional. Mesmo ela sendo proposta, a causa-raiz é pesquisada. Uma solução de contorno deverá ser “temporária” até que seja encontrada uma solução “definitiva” para o problema. Toda solução de contorno deverá ser registrada no andamento do atendimento na ferramenta ITSM através do BDEC (banco de dados de erro conhecido).
CONTINUIDADE: deve-se seguir para as etapas: "05. Registrar Solução de contorno no banco de dados". Caso a resposta seja "não Identificada", deve-se seguir para a etapa "03.Avaliar e diagnosticar problema". Caso a resposta seja "identificada", deve-se seguir para a etapa "06. Documentar solução definitiva".

05. Registrar Solução de contorno no banco de dados
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: Toda solução de contorno deverá ser registrada no andamento do atendimento na ferramenta ITSM através do BDEC (banco de dados de erro conhecido).
CONTINUIDADE: caso a resposta para a pergunta "Causa raiz identificada?" seja "não Identificada", deve-se seguir para a etapa "03.Avaliar e diagnosticar problema". Caso a resposta seja "identificada", deve-se seguir para a etapa "06. Documentar solução definitiva".

06. Documentar solução definitiva
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: Ao encontrar uma solução definitiva para a causa raiz do problema, deve-se documentá-la para armazenamento no banco de dados
CONTINUIDADE: deve-se seguir para as etapas: "08. Revisar execução do problema", "07. Registrar solução definitiva no banco de dados".

07. Registrar solução definitiva no banco de dados
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: A solução deve ser registrada no andamento do atendimento na ferramenta ITSM através da BC (base de conhecimento).
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "08. Revisar execução do problema".

08. Revisar execução do problema
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: Uma vez que a causa raiz foi identificada, a solução definitiva desenvolvida e aplicada para resolver o problema, uma revisão e análise deve ser feita visando a prevenção de novas ocorrências, as atividades que foram feitas de forma correta e incorreta, lições aprendidas, etc.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para a etapa "09. Encerrar problema".

09. Encerrar problema

RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - 3 NIVEL.
DETALHAMENTO: O fechamento do registro do problema deverá ser realizado via CITSmart. O registro deverá ser inteligível e com informações objetivas de todas as ações tomadas na resolução do problema. Nesta fase será necessário o registro e atualização do problema na base de conhecimento como erros conhecidos e documentados. Uma notificação do encerramento do problema deve ser enviada aos envolvidos.
CONTINUIDADE: deve-se seguir para as etapas: "10. Notificar envolvidos no problema".

10. Notificar envolvidos no problema
RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO: GEIT - Gerente.
DETALHAMENTO: Uma notificação do encerramento do problema deve ser enviada aos envolvidos.
CONTINUIDADE: esta etapa finaliza o procedimento.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

Em caso de identificação de erros e omissões neste manual pelo executor do processo, a STI deve ser contatada. Cópias eletrônicas deste manual, do fluxo e dos artefatos usados podem ser encontradas em sistema.