



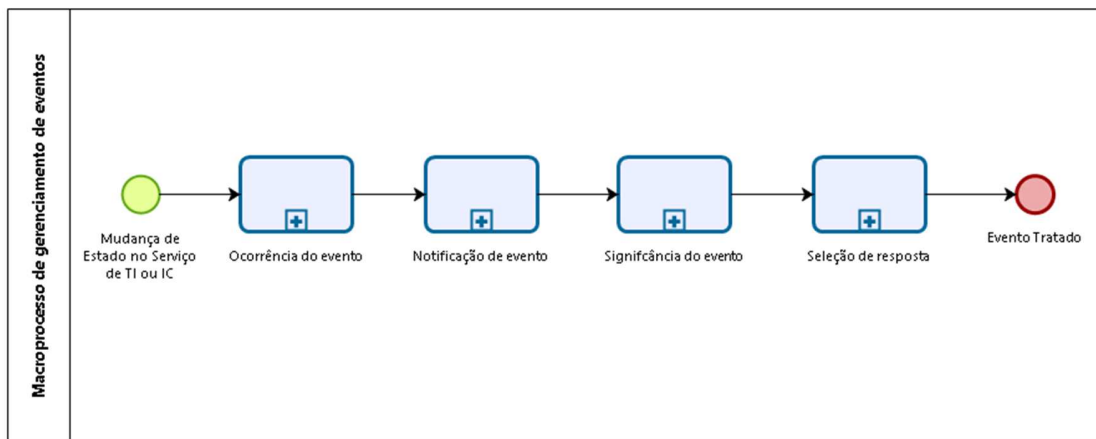
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE EVENTOS

Versão 1.0 - Junho de 2022



1. MACROPROCESSO DE GERENCIAMENTO DE EVENTOS





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

Versão: 1.0

Autor: Fabricio

O objetivo do processo de Gerenciamento de Eventos é monitorar e gerenciar eventos de um Serviço de TI ou Item de Configuração. Identificar a criticidade dos eventos, a necessidade de ações apropriadas para erradicar ou prevenir problemas e monitorar as anomalias até a sua normalização.

Eventos podem ser classificados em exceções, advertências ou informação e terão tratamentos distintos:

Informação: Evento regular que não representa ameaça ao Serviço. Habitualmente, realiza-se somente o registro de eventos desse tipo não exigindo qualquer outra atitude. Ex. Usuário logou em um computador do domínio; E-mail chegou ao remetente pretendido.

Advertência: Ocorre quando o Serviço ou IC opera próximo do limite admissível. Alertas são enviados aos responsáveis a fim de advertir sobre a necessidade de uma tomada de decisão com providências preventivas. Ex. Tempo de resposta do roteador do link satélite a 400 ms no limite do aceitável.

Exceções: Identifica uma anormalidade no funcionamento do Serviço ou IC. Com o conseqüente impacto no negócio. Ex. Software de inventário identificou um programa não homologado instalado; Espaço em disco disponível em 5%, abaixo do aceitável.

Definições e abreviações

Acordo de Nível de Serviço (ANS) - Acordo firmado entre a área de TIC e a áreas de negócio do Tribunal, que descreve o serviço de TIC, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo.

Advertência - Ocorre quando o Serviço ou IC opera próximo do limite admissível.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

Agentes de monitoramento ou programas de monitoramento - são programas instalados nos ICs para coletar seus eventos e gerar alertas específicos.

Central de serviços - Ponto de comunicação entre o provedor de serviço e todos os seus usuários. Tem por objetivo restaurar a operação normal dos serviços o mais rápido possível.

Evento - Qualquer mudança de estado que tenha relevância para o gerenciamento de um serviço ou de outro item de configuração..

Gerente do serviço - é o responsável pelo serviço de Tecnologia da Informação designado por normativo do Tribunal.

Dono do Processo - É o responsável pelo desenho do processo, a documentação associada e a revisão periódica do processo. Além disso, é formalmente designado por normativo do Tribunal.

Exceção - Anormalidade no funcionamento do Serviço de Tecnologia da Informação ou IC.

FCS - Fator crítico de sucesso é a condição prévia necessária à realização dos resultados pretendidos.

KPI - Principal indicador de desempenho (Key performance indicator) é uma métrica importante usada para avaliar o sucesso no alcance de um objetivo.

IC - Item de Configuração é qualquer componente que precisa ser gerenciado a fim de entregar um serviço de TI.

Incidente - é um evento que provoca interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço.

Informação - Evento regular que não representa ameaça ao Serviço.

Operação Normal do serviço de Tecnologia da Informação - é a operação do serviço no modo definido pelo ANS.

Processo - Conjunto de atividades interdependentes, ordenadas no tempo e espaço de forma encadeada, as quais ocorrem como resposta a eventos e possuem objetivo, início, fim, entradas e saídas bem definidas;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

Serviço de Tecnologia da Informação - qualquer serviço descrito no Portfólio de serviços da SETIN.

Papéis e responsabilidades

Cada gerente de Serviço de TI em conjunto com o diretor da SETIN deverá definir os eventos relevantes na sua área e executar as demais atividades do processo. O Framework ITIL especifica a seguinte estrutura:

Função	Papel
Central de Serviço	Suporte inicial ao usuário, encaminhamento e comunicação de eventos reportados.
Gerenciamento de Operações em TI	Monitorar e classificar os eventos, bem como fornecer suporte inicial.
Gerenciamento Técnico	Definir e gerenciar os eventos.
Gerenciamento das Aplicações	Definir e gerenciar os eventos

Entradas

Origem	Informação
Central de Serviços	Incidentes reportados
Gerenciamento do Catálogo de	Serviços de negócio



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

Serviços	
Gerenciamento de Disponibilidade	Monitoramento de disponibilidade
Gerenciamento da Capacidade	Monitoramento da capacidade
Gerenciamento de Segurança da Informação	Informações de segurança
Gerenciamento de Configuração	Serviços de TI e IC
Gerenciamento de Nível de Serviço	ANS

SAÍDAS

Destino	Informação
Processos	Histórico de informações sobre eventos.
Gerenciamento de Incidentes e Central de Serviços	Abertura de registro de incidentes. Análise de tendências de ICs e serviços de TI.

Interface com o gerenciamento de incidentes

O gerenciamento de eventos tem como saída a identificação dos incidentes. Uma vez verificados, a ferramenta de monitoração abre uma requisição automática para tratamento no gerenciamento de incidentes que visa restaurar a operação normal de um serviço no menor tempo possível, de forma a minimizar os impactos adversos para o negócio.



Subprocessos

☐ Ocorrência do evento

Descrição

Definir os Eventos que precisam ser identificados.

☐ Notificação de evento

Descrição

Definir como será feito o monitoramento do serviço de TI ou IC para detectar os eventos definidos.

☐ Significância do evento

Descrição

Definir a categoria do evento. As categorias sugeridas pelo ITIL v3, no mínimo, são Informação, Advertência e Exceção.

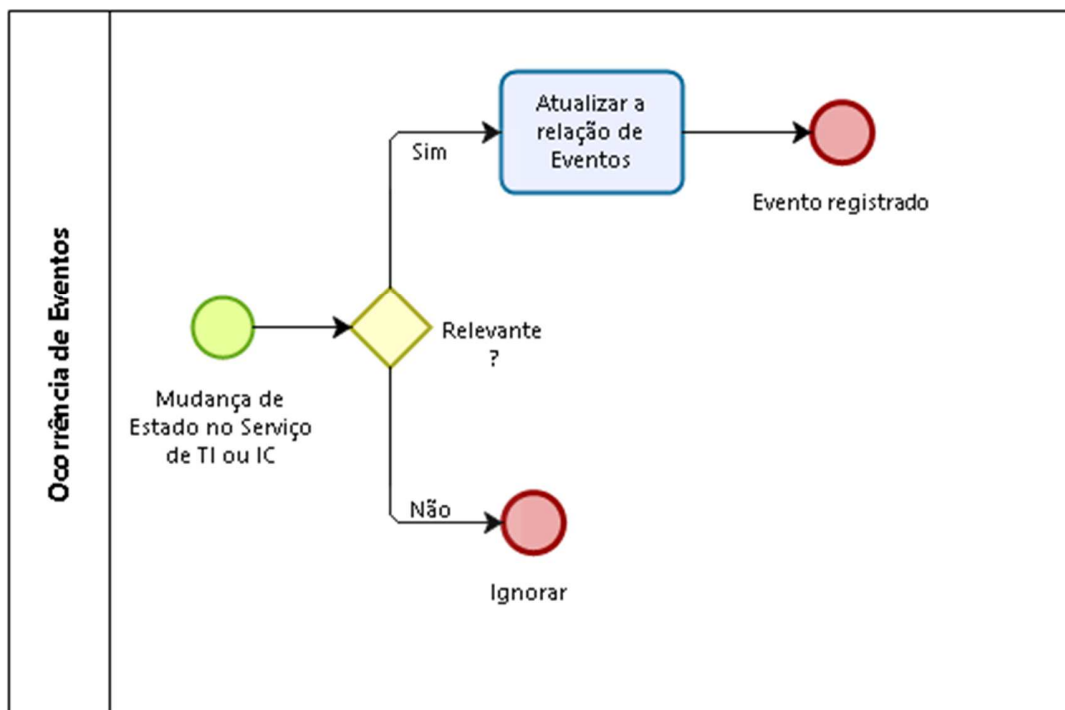
☐ Seleção de resposta

Descrição

Indicar a resposta ou uma combinação delas para o tratamento do evento.



2. OCORRÊNCIA DE EVENTOS





Elementos do Processo

◆ Relevante?

Descrição

Verifica se a mudança de Estado do Serviço de TI ou IC é relevante e assim podendo ser identificada como evento. Em caso negativo a mudança de estado é ignorada.

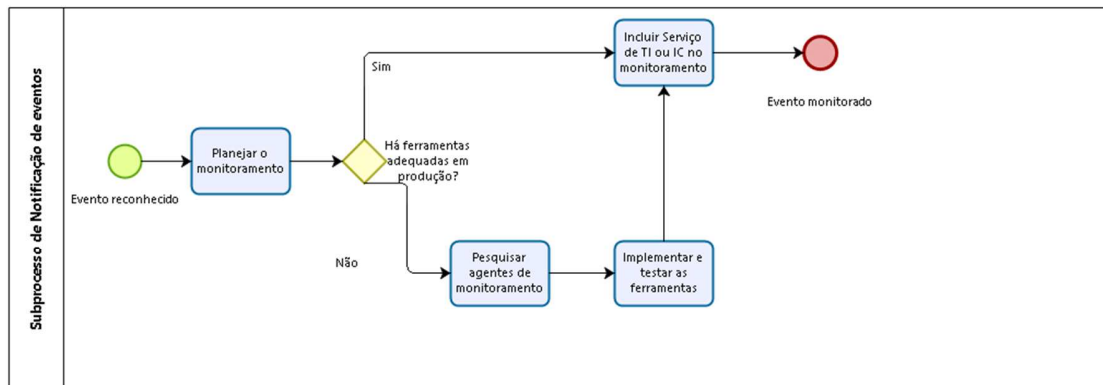
Atualizar a relação de Eventos

Descrição

Atualizar a relação de eventos que precisam ser monitorados de acordo com histórico de incidentes que possam comprometer a operação normal do serviço.



3. NOTIFICAÇÃO DE EVENTOS





Elementos do processo

Planejar o monitoramento

Descrição

Planejar a melhor forma de monitoramento e notificação do Serviço de TI ou IC.

Há ferramentas adequadas em produção?

Descrição

Analisar se as ferramentas de monitoramento em produção são as melhores para o Serviço de TI ou IC específico.

Pesquisar agentes de monitoramento

Descrição

Pesquisar a existência de agentes de monitoramento proprietários dos fabricantes dos ICs utilizados no serviço. Se não houver, pesquisar outros agentes, inclusive baseados em software livre.

Implementar e testar as ferramentas

Descrição

Implementar e testar as ferramentas de monitoramento definidas.

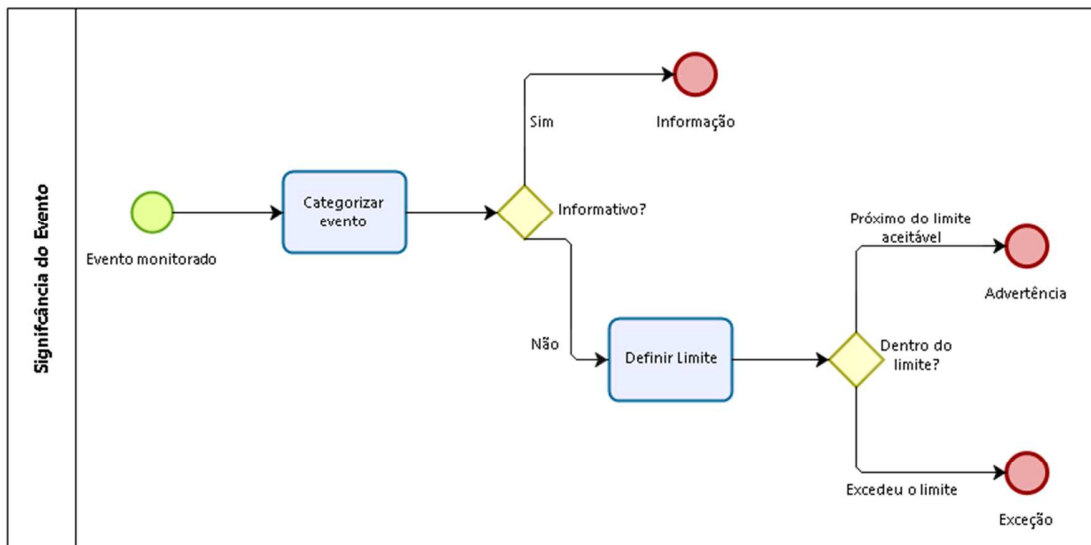
Incluir Serviço de TI ou IC no monitoramento

Descrição

Inclusão do evento no monitoramento.



4. SIGNIFICÂNCIA DE EVENTOS





Elementos do processo

Categorizar evento

Descrição

Classifica o evento como informativo ou um tipo mais crítico que possa gerar impacto ao serviço de TI ou IC.

Definir Limite

Descrição

Define o limite de normalidade na operação de um Serviço de TI ou IC.

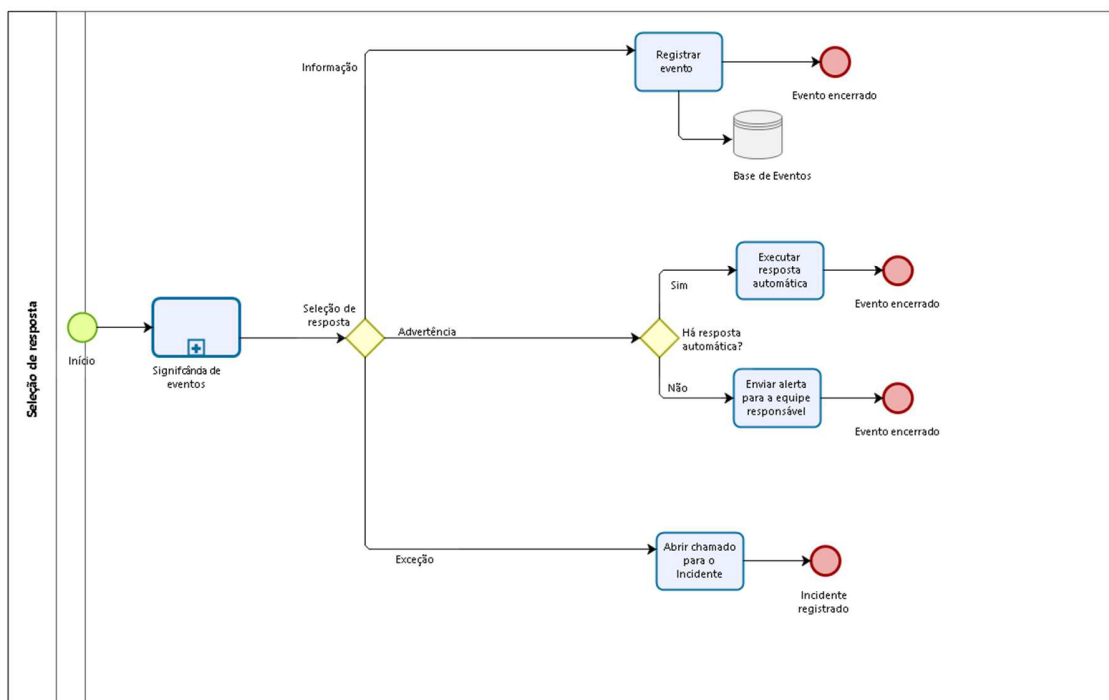
Dentro do limite?

Descrição

Um evento operando próximo ao limite estabelecido é classificado como Advertência, já quando esse limite é ultrapassado o evento é considerado uma exceção.



5. SELEÇÃO DE RESPOSTA





Elementos do processo

◆ Seleção de resposta

Descrição

Faz a seleção da resposta de acordo com o tipo de evento indicado pelo subprocesso de significância de eventos.

Registrar evento

Descrição

A única ação a ser tomada para eventos do tipo Informação é seu registro para fins de análise e histórico. A base de eventos utilizada é a base de dados do Zabbix.

◆ Há resposta automática?

Descrição

Para eventos do tipo Advertência pode ser prevista uma ação automática. Ex. Reiniciar a aplicação, executar um script.

Enviar alerta para a equipe responsável

Descrição

Solicita intervenção humana enviando um alerta à equipe responsável pelo Serviço de TI ou IC.

Executar resposta automática

Descrição

Executa a ação automática quando prevista.

Abrir chamado para o Incidente

Descrição

Eventos do tipo Exceção são encaminhados à Central de Serviços via abertura de chamado para registrar o incidente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO

6. INDICADORES E METAS

- **FCS:** Detectar toda mudança de estado que tenha relevância para o gerenciamento de serviços de TI e ICs.
- **KPI:** Número e percentual de eventos em relação ao número de incidentes.
- **KPI:** Número de eventos por categoria

- **FCS:** Elevar o nível de gestão de eventos
- **KPI:** Mensurar e implementar novos subprocessos.

7. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- ITIL v3 Service Operations - 2011
- Implantando a Governança de TI. Autor: Aguinaldo Fernandez e Vladimir Abreu.
- Manual de gerenciamento de eventos do TRT 11.