



Relatório sobre o Estado do Gerenciamento de Incidentes

2021

Sumário

- 3 **Sumário executivo**
- 4 **Metodologia de pesquisa e dados demográficos**
- 5 Quem participou da pesquisa?
- 8 **Capítulo 01: Percepção vs. realidade**
- 9 A maturidade do processo de gerenciamento de incidentes
- 10 **Capítulo 02: Estruturas e ferramentas**
- 11 Estruturas
- 12 Uso de ferramentas durante a descoberta de incidentes
- 16 Quem fica de plantão?
- 17 Quem gerencia os incidentes?
- 18 Prevenção de incidentes
- 20 Fonte da verdade durante os incidentes
- 21 Como medir o sucesso após o incidente
- 22 **Capítulo 03: Áreas para melhoria**
- 23 Os principais problemas recorrentes
- 24 Os obstáculos para as mudanças
- 24 O que influencia a mudança?
- 26 **Capítulo 04: Foco maior na automação**
- 27 Automação
- 30 **Capítulo 05: O que vem a seguir?**
- 31 Ferramentas usadas vs. ferramentas planejadas
- 32 O que vem a seguir para o gerenciamento de incidentes?
- 36 **Conclusão**

Sumário executivo

A Atlassian fez seu primeiro relatório de análise comparativa de gerenciamento de incidentes em 2020, no início da pandemia mundial do COVID-19. Como resultado dos pedidos feitos para que as pessoas ficassem em casa e das preocupações com a saúde, o mundo mudou rápido e os hábitos de consumo também. Com muitas pessoas passando mais tempo em casa do que nunca, setores como o de serviços de streaming, serviços de entrega de comida e compras e soluções de condicionamento físico em casa tiveram um crescimento enorme. O relatório deste ano observou as consequências de um longo distanciamento social e período de quarentena.

Empresas como a Delivery Hero e UberEats relataram um crescimento de 96% e 152% ano a ano, em cada caso. A Peloton, conhecida por seus cursos on-line e bicicletas ergométricas, teve um salto de 94% nas assinaturas. As visitas presenciais foram substituídas por conversas por vídeo e telefone para que as pessoas pudessem manter contato com aqueles que amam. Sendo assim, o Zoom, uma solução de videoconferências, teve mais de 300 milhões de participantes em reuniões diárias em abril de 2020, em comparação com 10 milhões em dezembro de 2019.

O aumento na demanda por serviços digitais e sempre disponíveis fez com que as empresas tivessem que escalar com rapidez. Mesmo empresas que não eram em geral consideradas empresas de software desenvolveram seus aplicativos online e expandiram sua capacidade a fim de manter o passo. Isso aumentou a demanda por serviços digitais e sempre disponíveis e teve um impacto posterior no gerenciamento de incidentes.

O relatório deste ano mostrou que em 2021 as empresas estão mais dispostas a gastar em gerenciamento de incidentes para que possam garantir uma experiência de serviço positiva para seus clientes. A gente trouxe à tona muitas outras descobertas para ajudar você a fazer uma análise comparativa com seus próprios processos. Isto é que você pode esperar:



- Uma observação geral dos processos e práticas de gerenciamento de incidentes
- Foco nas preferências de colaboração e comunicação
- Discussão sobre automação de processos
- Planos e investimentos futuros



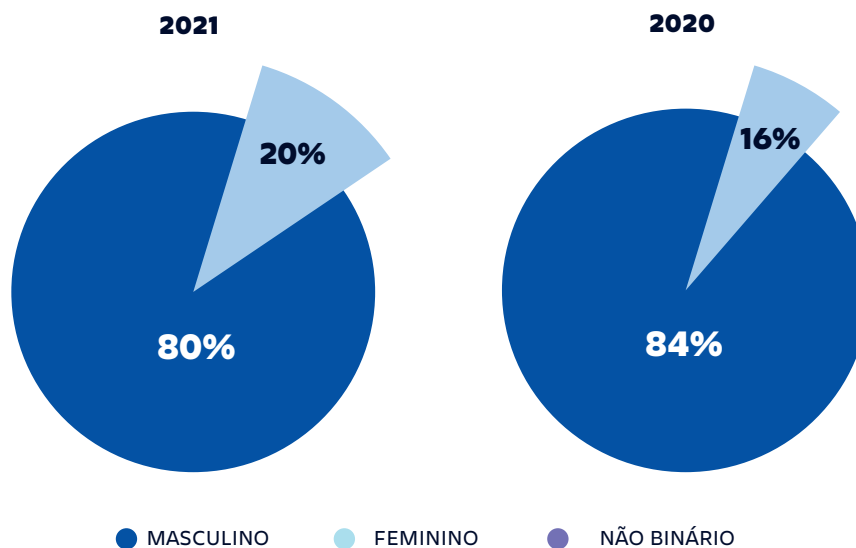
Metodologia de pesquisa e dados demográficos

Quem participou da pesquisa?

A Pesquisa sobre o Estado do Gerenciamento de Incidentes de 2021 da Atlassian entrevistou mais de 500 desenvolvedores de software e profissionais de TI nos Estados Unidos sobre Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM), com foco na prática de gerenciamento de incidentes. A pesquisa foi realizada pela CITE Research, em nome da Atlassian, e exigia que os entrevistados:

- Tivessem um emprego de tempo integral
- Ocupassem uma função na área de desenvolvimento de software ou TI
- Trabalhassem em uma empresa que praticasse DevOps (no nível de gerência ou acima)
- Trabalhassem em uma empresa que tivesse 101 funcionários ou mais

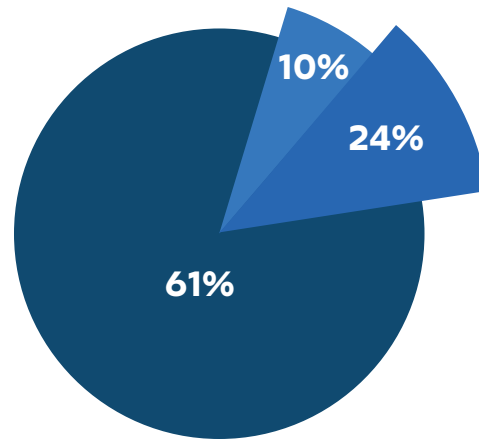
Gênero



Apenas 20% dos entrevistados eram mulheres, o que destaca a disparidade de gênero entre os profissionais de TI e desenvolvimento. A gente observou uma disparidade um pouco maior no ano passado. Embora tenha ocorrido um aumento de 4% no número de mulheres entrevistadas, o que é animador, esse aumento é muito pequeno para que a gente faça quaisquer suposições. Vai ser interessante ver se essa tendência de aumento vai continuar no ano que vem.

Idade

Mais de 61% dos entrevistados tinham entre 35 e 44 anos, 24% tinham entre 25 e 34 anos e apenas 10% tinham entre 45 e 54 anos.

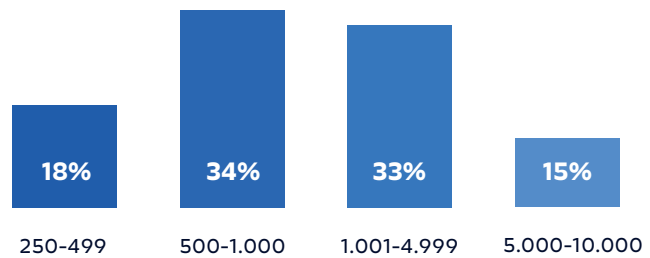


● ENTRE 45-54
● ENTRE 35-44

● ENTRE 25-34

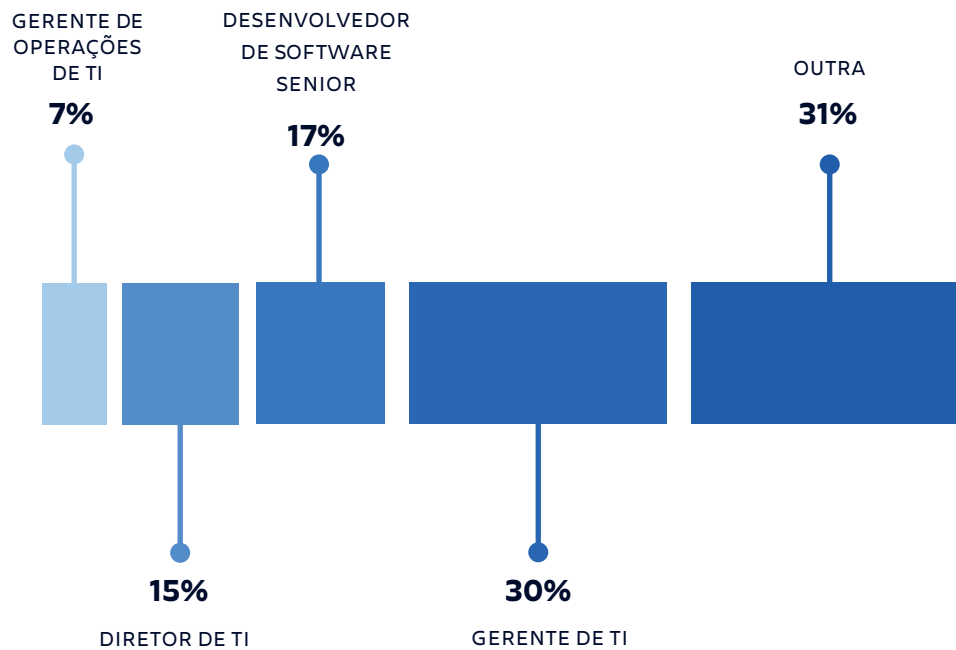
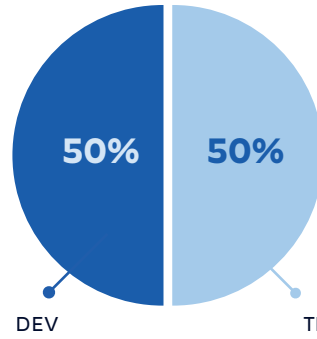
Tamanho da empresa

A maioria dos entrevistados trabalhava em empresas de pequeno e médio porte. O número de entrevistados que trabalhava em empresas maiores foi de 15%.



Posição e departamento

Ao contrário da pesquisa do ano passado, 50% dos entrevistados deste ano eram da área de desenvolvimento e os outros 50% eram da área de TI, em contraste com a porcentagem de entrevistados do ano passado, 22% e 78%.





01

Percepção vs. realidade

A maturidade do processo de gerenciamento de incidentes

Para ser classificada como proativa na pesquisa, a empresa tem que:

- usar ferramentas de monitoramento, alerta e comunicação
- ter um treinamento de resposta a incidentes e automação em pelo menos um aspecto do processo de gerenciamento de incidentes.

EMPRESAS PROATIVAS NO GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

50%



2021

35%



2020



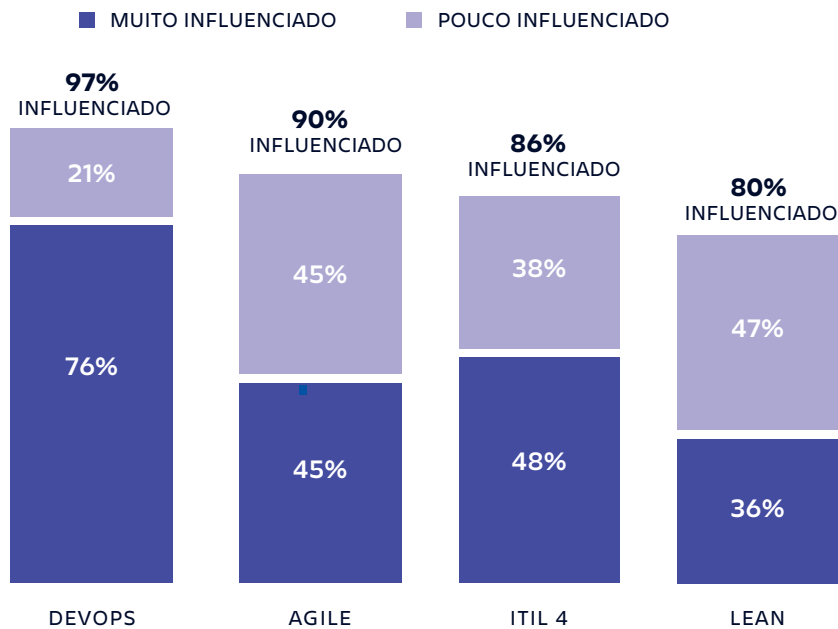
02

Estruturas e ferramentas

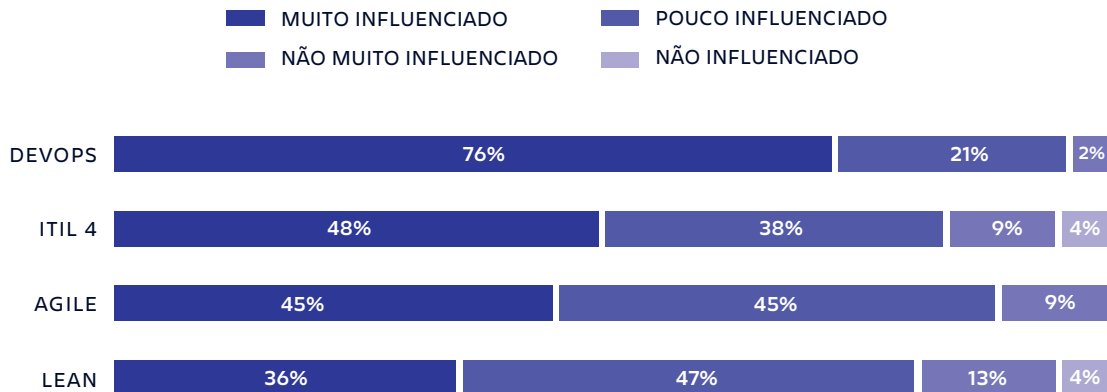
Estruturas

Embora apenas os entrevistados que estivessem praticando alguma forma de DevOps avançassem na pesquisa, a gente queria saber quais estruturas adicionais foram influentes. O DevOps assumiu a liderança, seguido por Agile e ITIL 4. Isso é muito revelador, já que 50% dos entrevistados era da área de desenvolvimento de software e os outros 50% eram da área de TI, em comparação com a pesquisa do ano passado, em que 78% dos entrevistados trabalhavam na área de TI.

INFLUÊNCIA DAS ESTRUTURAS



INFLUÊNCIA DAS ESTRUTURAS

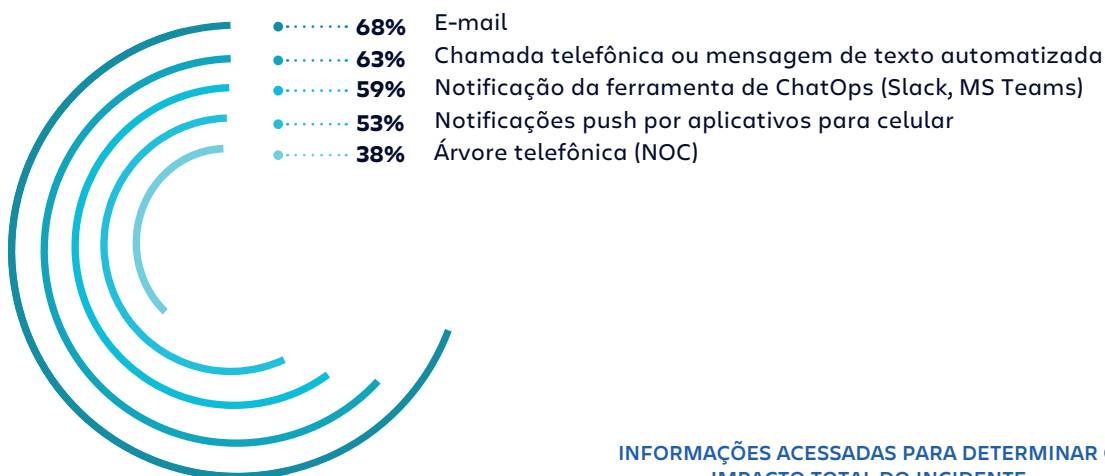


Uso de ferramentas durante a descoberta de incidentes

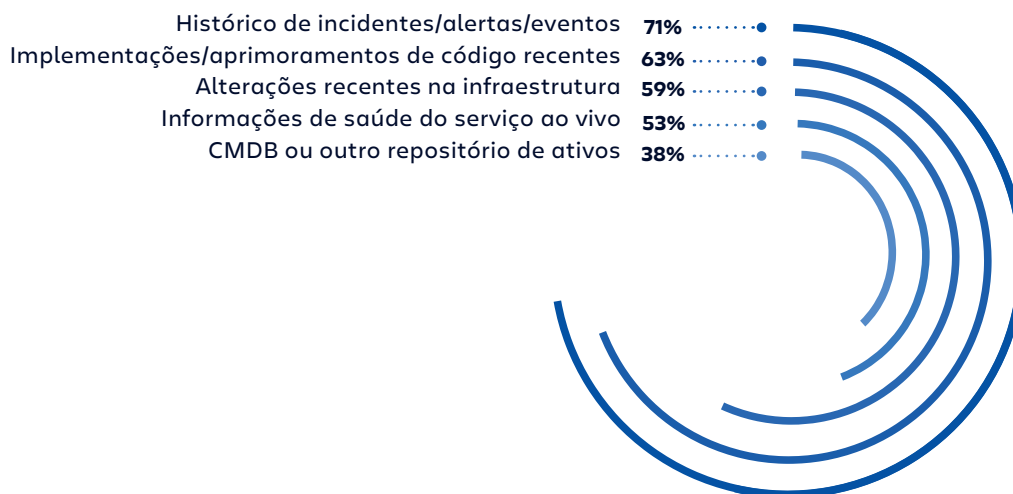
Os entrevistados que respondem os incidentes são notificados de várias maneiras – dois terços recebem e-mails ou chamadas ou mensagens de texto automatizadas. Mais da metade recebe notificações por meio de uma ferramenta de ChatOps e/ou aplicativo para celular. Como esperado, as árvores telefônicas e os Centros de Operações de Rede (NOC, sigla em inglês) não são tão comuns. Em geral, é mais provável que os profissionais reportem por e-mail (72%) e menos provável que reportem por chamadas/mensagens de texto automatizadas (58%), em comparação com os tomadores de decisão.

Aqueles que usam mais de 5 ferramentas de ponta a ponta são mais propensos a usar todos os métodos de notificação testados. Para entender o impacto total do incidente, os respondentes contaram mais com o histórico de eventos, seguido por implementações/aprimoramentos de código recentes.

COMO OS QUE RESPONDEM INCIDENTES SÃO NOTIFICADOS

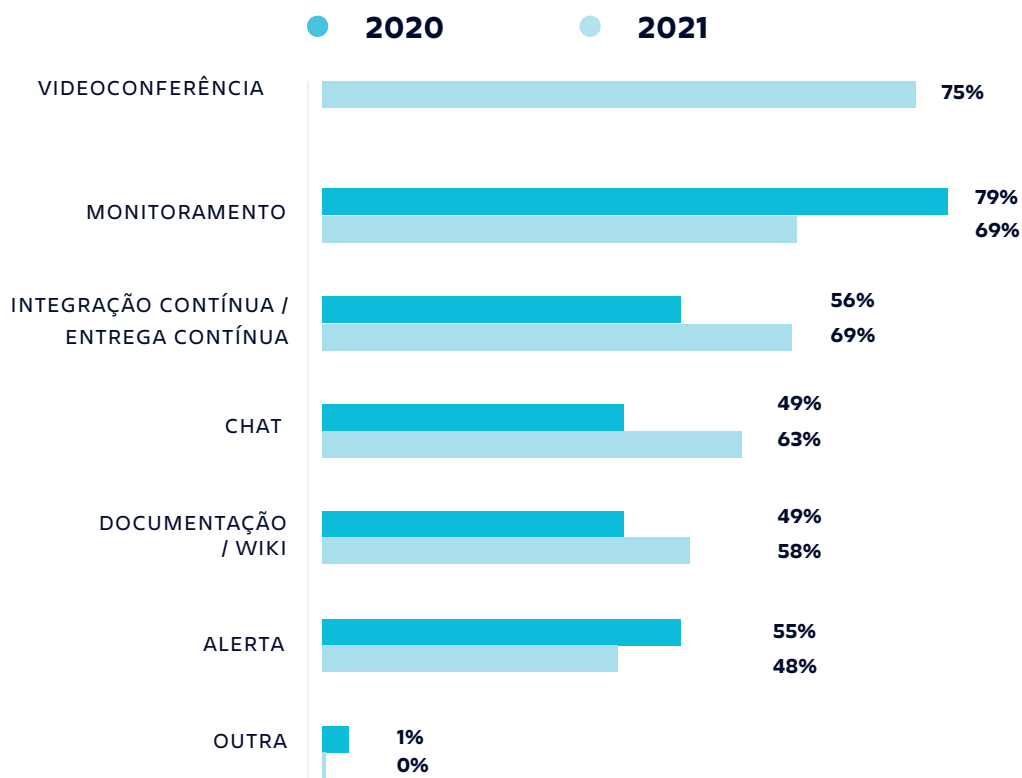


INFORMAÇÕES ACESSADAS PARA DETERMINAR O IMPACTO TOTAL DO INCIDENTE



Uso de ferramentas durante o incidente

A pandemia do COVID-19 mudou o comportamento do consumidor. O gerenciamento de incidentes não deixou de ser afetado por essa tendência. A videoconferência agora é a ferramenta mais usada em durante todo o processo de gerenciamento de incidentes, seguida de perto pelas ferramentas de monitoramento, de CI/CD e de chat.



Outras descobertas notáveis incluem o aumento significativo do uso de ferramentas de integração contínua e entrega contínua (CI/CD), de chat e de documentação desde 2020. Adicionar ferramentas de CI/CD ao processo de gerenciamento de incidentes pode indicar que, à medida que os processos das empresas amadurecem, elas estão buscando formas de ser mais proativas e reduzir o tempo de resolução de incidentes. Essas descobertas também mostram a necessidade de uma cadeia de ferramentas integrada para uma resposta, relatórios e acompanhamento ininterruptos dos incidentes. Mas isso pode ser o resultado de ter um público maior da área de desenvolvimento respondendo à pesquisa este ano, em comparação com o ano passado.

Em média, as organizações usam ferramentas 3,8 durante todo o processo de gerenciamento de incidentes de ponta a ponta. Os tomadores de decisão (4,0) relatam maior uso de ferramentas do que os profissionais da área (3,6). Esse número diminuiu em relação às descobertas de 2020, em que 5,2 ferramentas eram usadas para comunicação interna, 4,2 eram usadas para comunicação externa e 4,3 para colaborar com a equipe durante um incidente. Visto que vários pontos de dados indicam um processo de incidente mais maduro, é provável que a redução no número de ferramentas seja resultado de uma simplificação e consolidação.

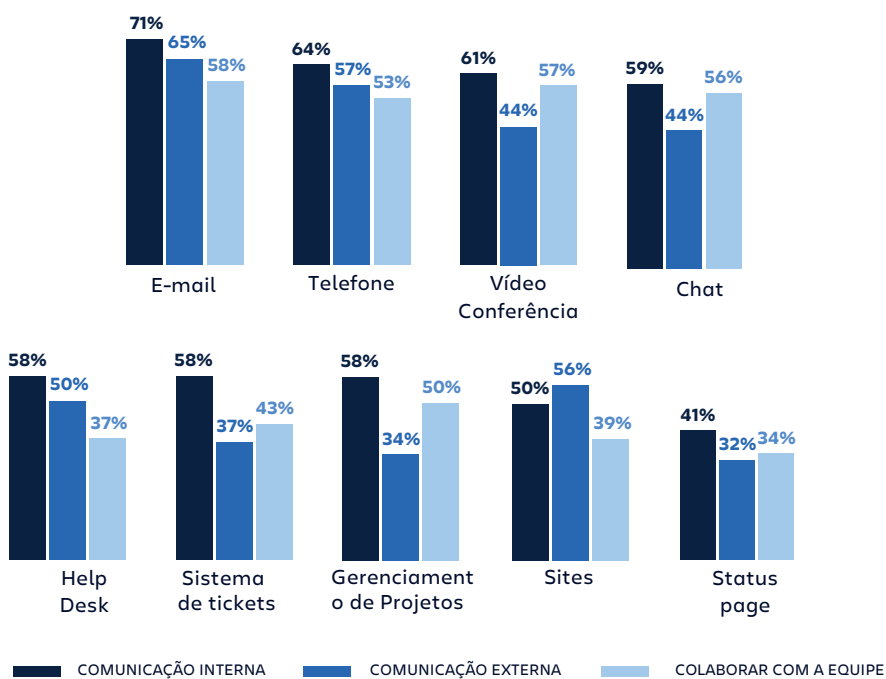
Comunicação e colaboração

O e-mail ainda é a ferramenta mais usada para comunicação e colaboração, mas seu **uso diminuiu 11-16% em relação ao ano passado.** De acordo com as respostas dadas pelos entrevistados, os desenvolvedores de software talvez estejam migrando para o chat, usando essa ferramenta mais para colaboração em equipe (54%), quase o mesmo tanto que usam o e-mail para comunicação interna (56%). Isso destaca a demanda por ferramentas de ITSM com integrações de ChatOps avançadas.

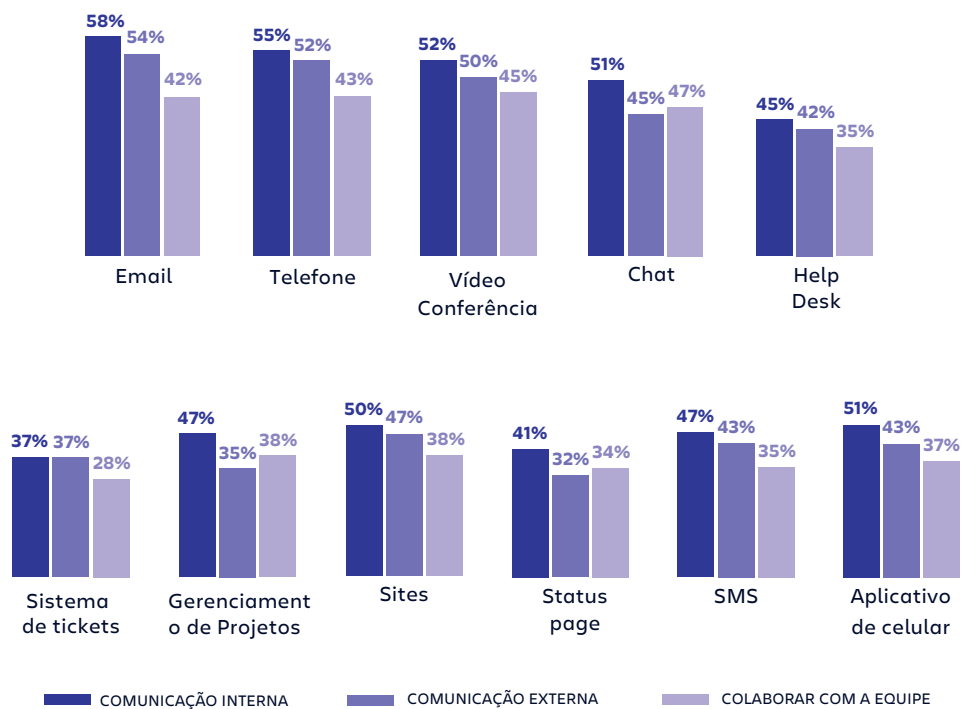
Outra descoberta que se destaca, apesar do fato de as ferramentas de gerenciamento de incidentes terem aumentado, é que o **uso de quase todas as ferramentas de comunicação diminuiu** desde 2020. Isso pode indicar fadiga causada pela comunicação e/ou pelas telas como resultado da pandemia ou apontar para o fato de que a maioria dos entrevistados está usando ferramentas mais integradas com trilhas de auditoria claras e informações acionáveis, colocando menos peso na necessidade de comunicação.

FERRAMENTAS PARA COMUNICAÇÃO E COLABORAÇÃO

2020



2021

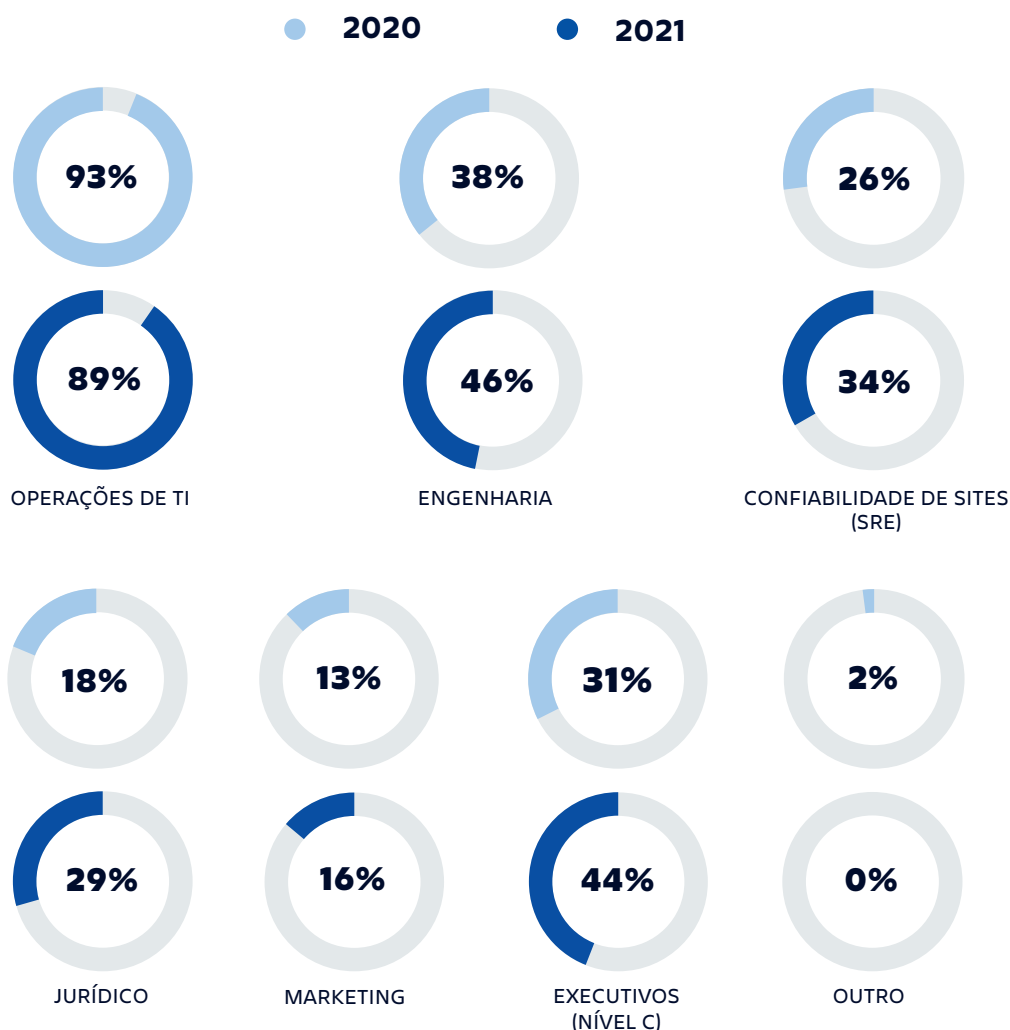


Quem gerencia os incidentes?

A pesquisa do ano passado descobriu que a área de Operações de TI foi a que mais se envolveu com o gerenciamento de incidentes, e isso ainda é assim em 2021. Porém, esse envolvimento aumentou bastante no geral, com maior envolvimento por parte dos departamentos de Marketing e Jurídico, além dos executivos. Esse envolvimento de várias áreas talvez queira dizer que há um foco maior na questão da transparência e comunicação com todas as partes interessadas.

Assim como foi em 2020, é mais provável que os profissionais de TI reportem seu envolvimento com as operações de TI (92% contra 85% dos desenvolvedores de software), enquanto é mais provável que os desenvolvedores de software relatem seu envolvimento com a engenharia (54% contra 38% dos profissionais de TI).

ENVOLVIMENTO DAS ÁREAS NO GERENCIAMENTO DE INCIDENTES



Quem fica de plantão?

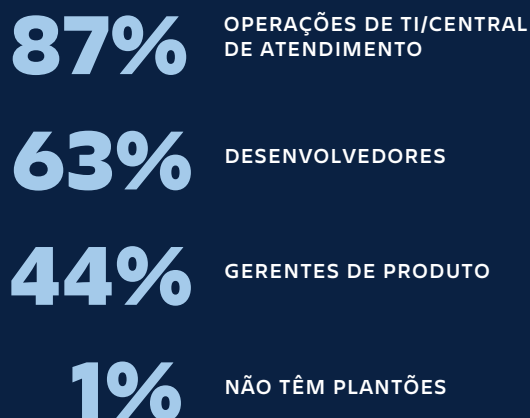
Os profissionais de TI ainda são principais responsáveis pelo plantão, com **87%** dos entrevistados relatando que a área de TI fica de plantão. Por outro lado, **63%** dos entrevistados relataram que os desenvolvedores também ficaram de plantão em 2021.

Apenas 1% dos entrevistados não tem um procedimento de plantão e a maioria automatizou o processo de escalas por meio de uma ferramenta, como o Opsgenie. Além disso, 18% dos entrevistados ainda usam processos manuais, como planilhas.

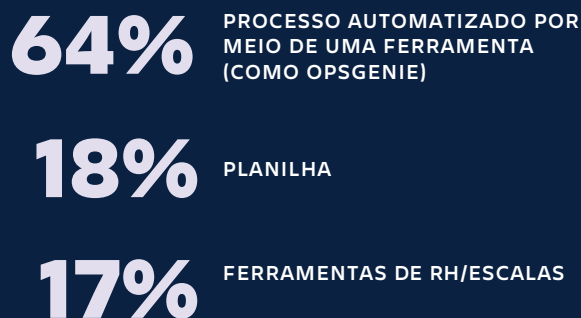
No ano passado, apenas **93%** dos entrevistados tinham um processo de plantão, contra **99%** em 2021.

ESCALAS DE PLANTÃO 2021

QUEM FICA DE PLANTÃO

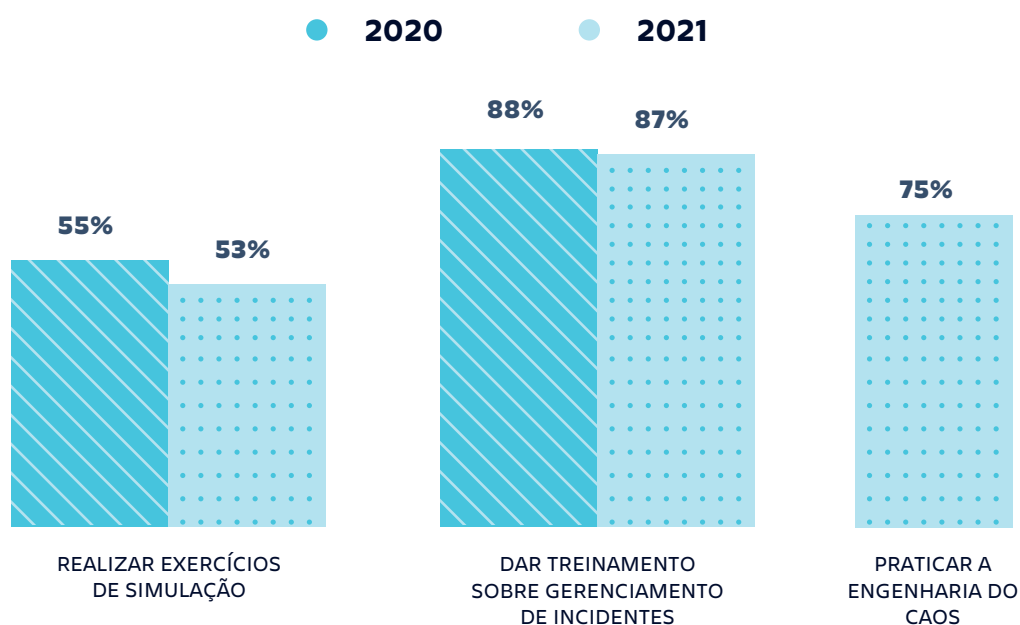


COMO AS ESCALAS DE PLANTÃO SÃO CRIADAS



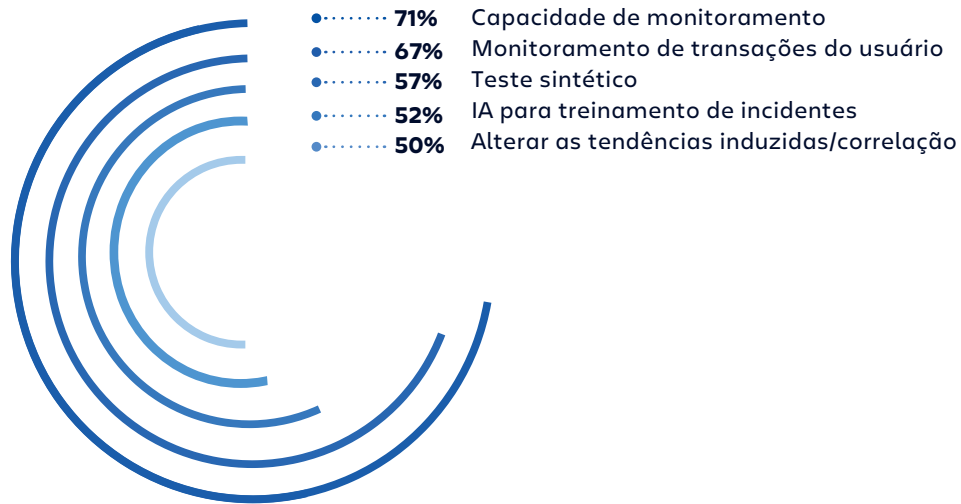
Prevenção de incidentes

A maioria das organizações (**87%**) oferece treinamento sobre gerenciamento de incidentes. Em comparação com o ano passado, ocorreu uma diminuição no número de exercícios de simulação este ano. Em 2021, a gente também perguntou sobre a Engenharia do Caos, da qual **75%** dos entrevistados participam. Quanto mais ferramentas uma empresa usa para o processo de incidentes de ponta a ponta, maior é a probabilidade de ela colocar em prática exercícios de simulação, engenharia do caos e treinamentos sobre gerenciamento de incidentes.

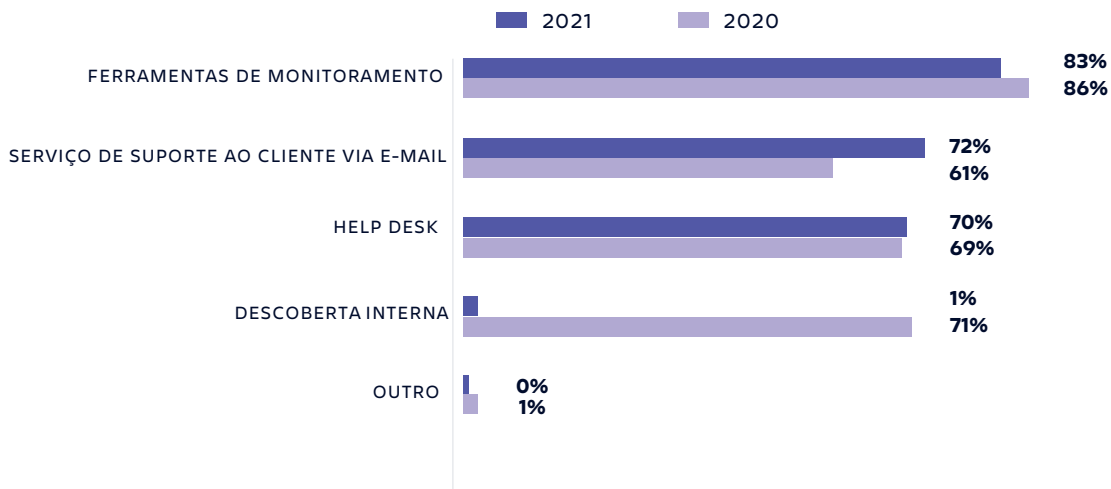


As ferramentas proativas de gerenciamento de incidentes são a regra, com mais de 50% usando todas as técnicas testadas. A capacidade de monitoramento e o monitoramento de transações do usuário são as mais comuns. As empresas que usam a IA para acionar incidentes são, por estatística, muito mais propensas a reportar o uso de todas as técnicas proativas testadas (com exceção do monitoramento de transações do usuário, em que a diferença é direcional). Aqueles que usam mais de 5 ferramentas de ponta a ponta também estão bem mais propensos a usar todas as ferramentas testadas. Isso pode indicar que a IA é utilizada por empresas mais maduras ou que a IA possibilita que essas empresas sejam mais proativas.

USO DE TÉCNICAS/FERRAMENTAS PROATIVAS PARA INCIDENTES



Assim como em 2020, as ferramentas de monitoramento foram utilizadas pela maioria para descobrir incidentes. A descoberta interna diminuiu, mas é provável que isso se deva a uma mudança no texto do questionário. Em 2020, a gente chamou isso de "descoberta interna/por funcionário". Em 2021, a gente chamou de "descoberta interna".



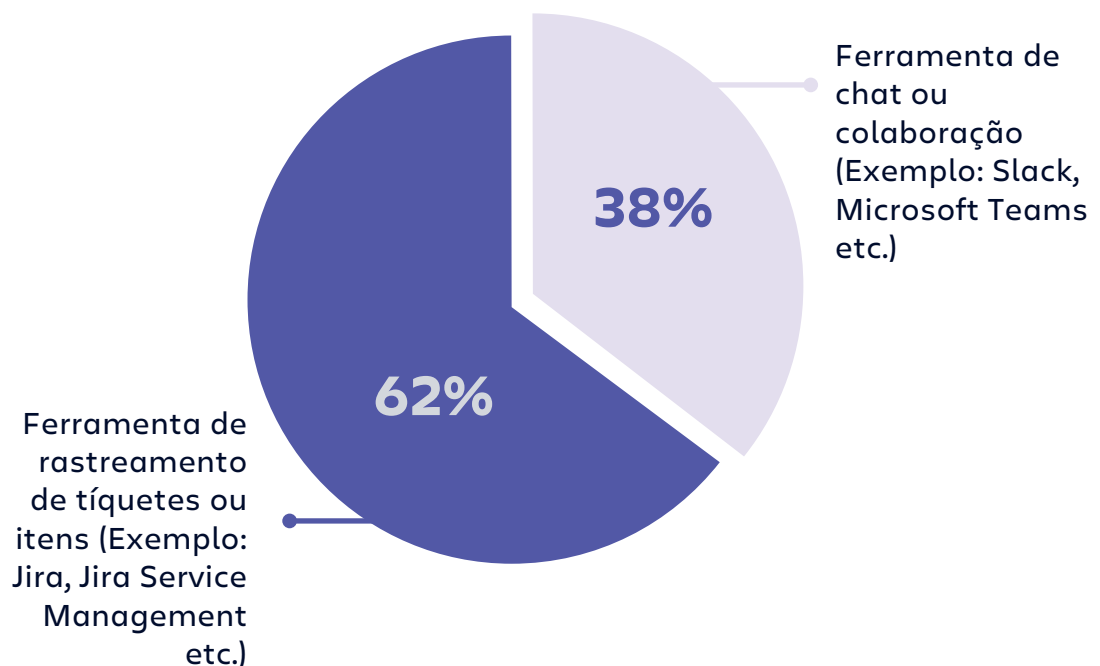
Principal fonte de informação durante os incidentes

Uma maioria composta por dois terços afirma que as ferramentas de rastreamento de tíquetes ou itens são as principais fontes de informação durante os incidentes.

Aqueles que usam a IA para acionar incidentes são, em especial, bem mais propensos a dizer que a ferramenta de rastreamento é a principal fonte de informação (64%), em comparação com aqueles que não usam IA (50%).

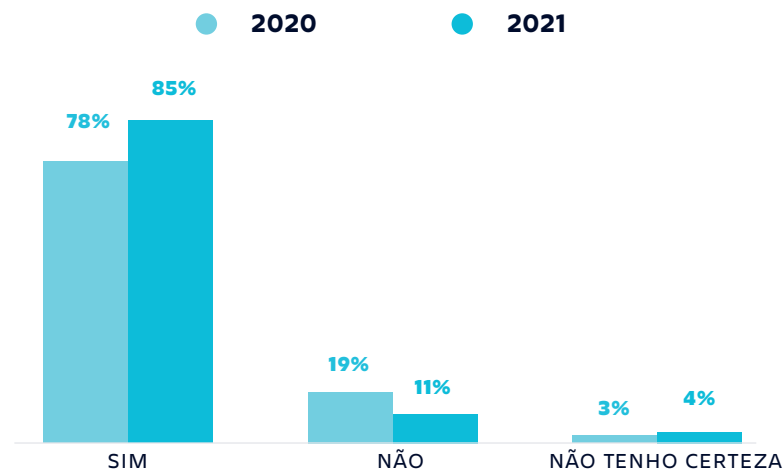
Em 2020, 88% estavam usando como a principal fonte de informação uma ferramenta de rastreamento de itens, como o Jira ou Jira Service Management, com 65% deles usando uma ferramenta de chat ou colaboração. Em 2021, 62% utilizaram uma ferramenta de rastreamento de itens como a principal fonte de informação, enquanto 38% usaram uma ferramenta de chat ou colaboração, como o Slack ou Microsoft Teams. A gente não pode afirmar com certeza o que causou essa mudança, mas parece que cada vez mais as ferramentas de ChatOps estão sendo aproveitadas para o rastreamento de itens.

A PRINCIPAL FONTE DE INFORMAÇÃO DURANTE OS INCIDENTES | 2021

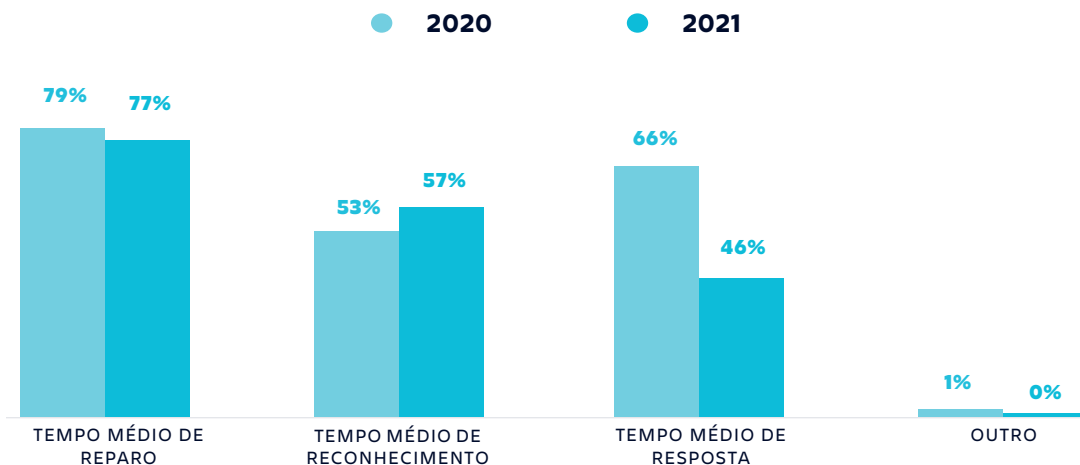


Como medir o sucesso após o incidente

Semelhante às descobertas do ano passado, a maioria faz post-mortem em incidentes, sendo que os que usam IA são bem mais propensos a fazer isso (89%). Isso pode dar uma visão sobre a maturidade geral dos processos ou indicar que o uso de IA pode automatizar esse processo para esses profissionais.



A principal medida de sucesso ainda é o tempo médio de resolução. Existe uma diminuição notável no número de pessoas prestando atenção ao tempo médio de resposta em comparação com o ano passado. A gente pediu que os entrevistados dessem uma estimativa de quanto cada incidente custava para a empresa deles. Com base nas respostas, o custo médio por incidente chegou a USD 14.985. Um **estudo** feito pelo Gartner descobriu que o custo médio do tempo de inatividade é de USD 5.600 por minuto, mas esse custo pode variar dependendo do tamanho e do setor de uma empresa.

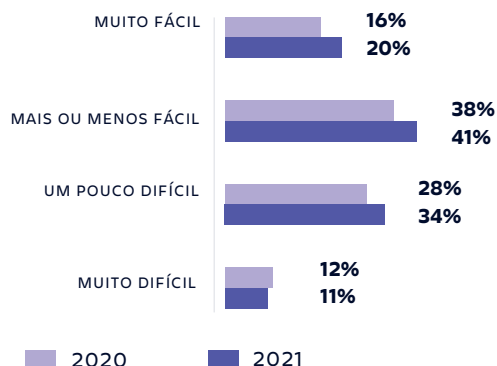




03

Áreas para melhoria

Os principais problemas recorrentes



Quando a gente perguntou se foi difícil envolver as partes interessadas, 61% dos entrevistados disseram que foi fácil e 39% disseram que foi difícil.

Aqueles que relataram usar mais de 5 ferramentas de ponta a ponta disseram que eram responsáveis tanto pelo desenvolvimento quanto pelas operações.

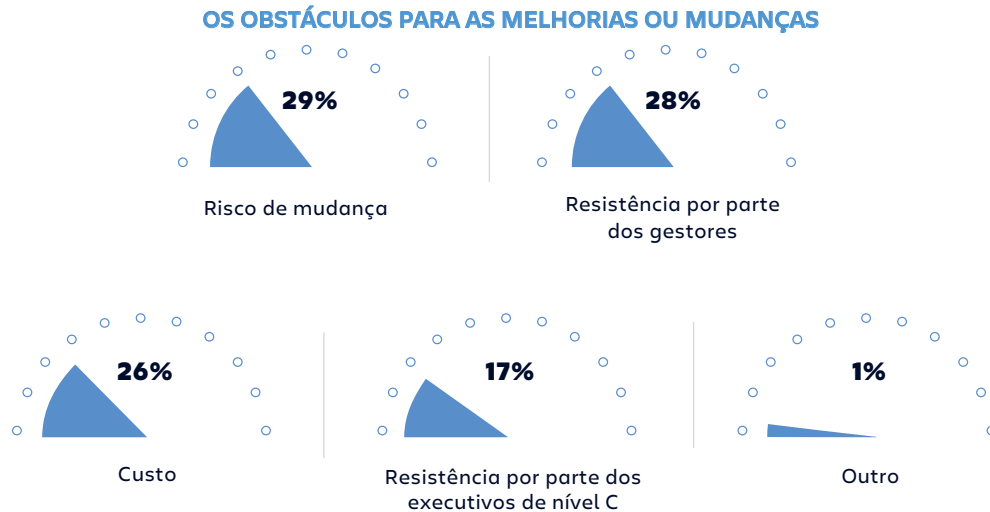
O maior problema no processo de gerenciamento de incidentes é a falta de visibilidade total em toda a infraestrutura de TI. Como é de se esperar, aqueles com menos ferramentas de ponta a ponta (0-4) estão bem mais propensos a citar isso como sendo um problema (28%).

O MAIOR PROBLEMA RECORRENTE NO GERENCIAMENTO DE INCIDENTES | 2021

Falta de visibilidade total na infraestrutura de TI	24%
Falta de coordenação entre os departamentos	11%
Falta de integração com uma ferramenta de chat (Slack, Microsoft Teams)	11%
Falta de contexto durante um incidente	11%
Processos mal definidos	11%
Falta de gerenciamento de mudanças/registros de mudanças	11%
Falta de planos para lidar com os incidentes	10%
Falta de respostas automatizadas	9%
Outro (especifique)	1%

Os obstáculos para as mudanças

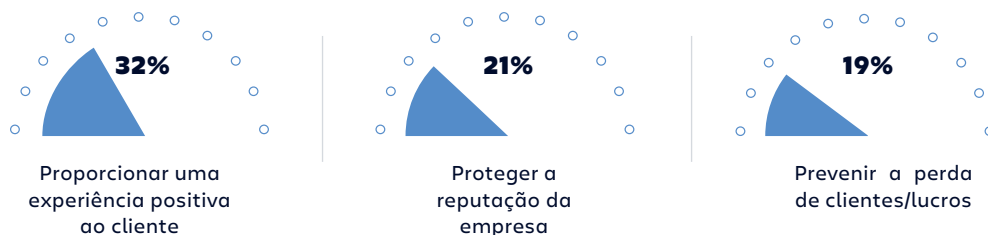
Os entrevistados citaram o risco de mudança, a resistência por parte dos gestores e o custo como sendo os maiores obstáculos, sendo a resistência dos executivos de nível C um dos fatores menos preocupantes.



O que influencia a mudança?

De modo geral, o principal motivador para a adaptação de um processo de gerenciamento de incidentes de qualidade é proporcionar uma experiência positiva ao cliente, seguida pela proteção da reputação da empresa, sendo a perda de lucro o fator de menor preocupação. Os desenvolvedores de software dão um pouco mais de importância à prevenção da perda de clientes/lucros do que os profissionais de TI (23% dizem que isso é um fator motivador, em comparação com apenas 15% dos profissionais de TI).

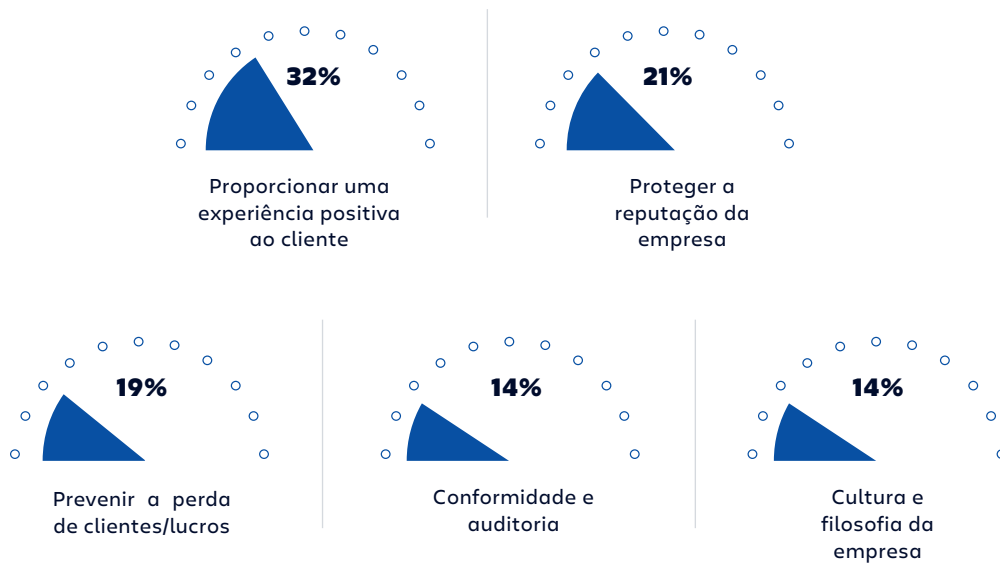
OS PRINCIPAIS FATORES DE MOTIVAÇÃO PARA O GERENCIAMENTO DE INCIDENTES



OS PRINCIPAIS OBSTÁCULOS PARA AS MELHORIAS OU MUDANÇAS NO GERENCIAMENTO DE INCIDENTES



DIRECIONAIS PARA O GERENCIAMENTO DE INCIDENTES



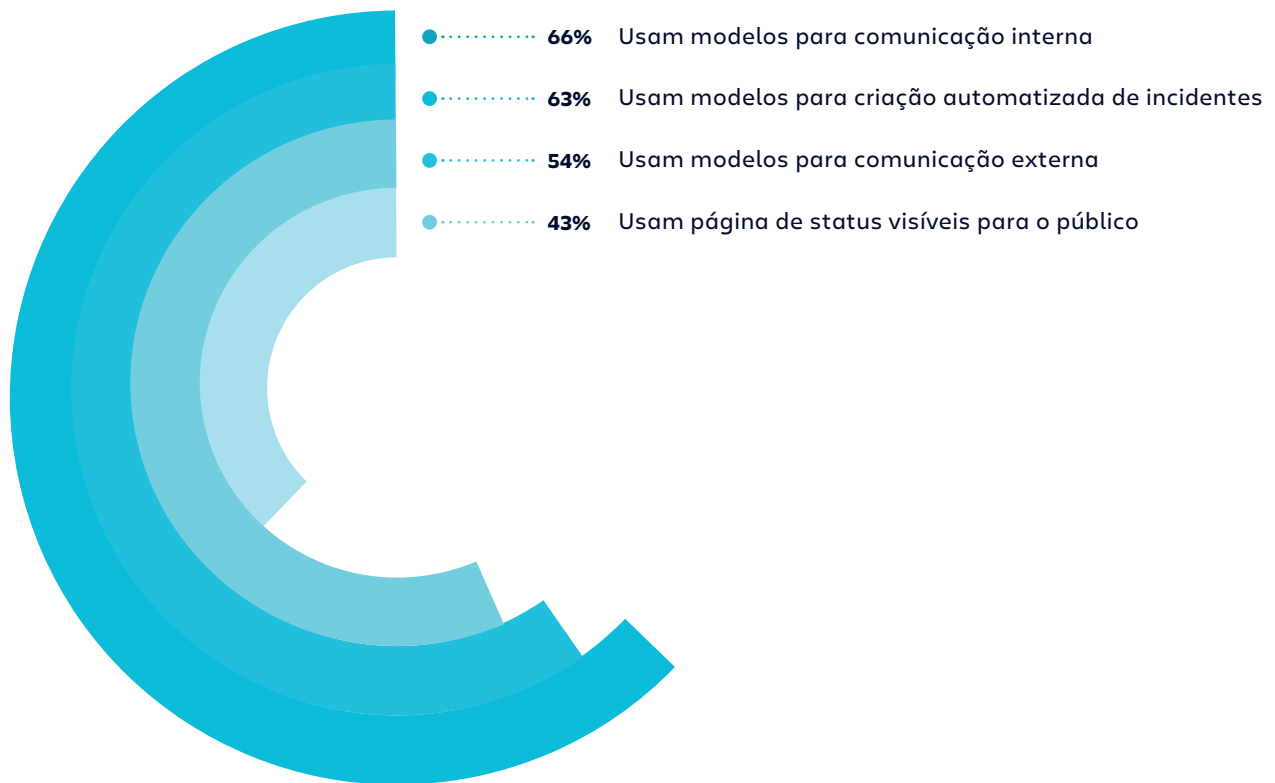


04

Foco maior na automação

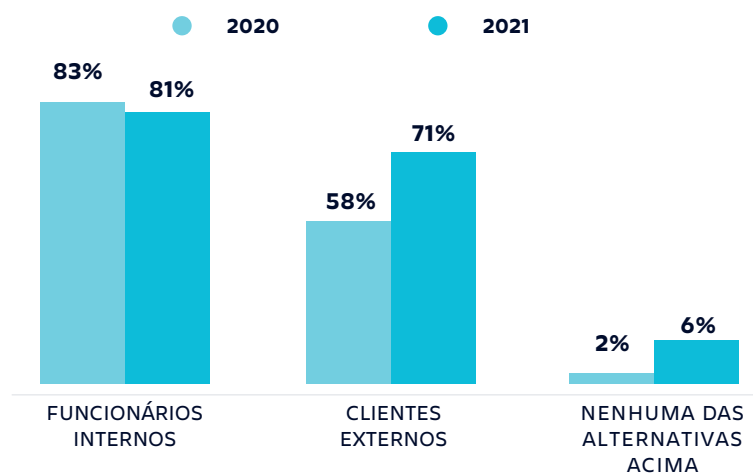
Automação

Não é de se admirar que a automação continue a ter um grande foco, em especial quando se trata de comunicação interna e criação de incidentes. Mais da metade dos entrevistados tem também modelos automatizados para comunicação externa. **É mais provável que os tomadores de decisão reportem que há automação de modelos para comunicação interna (71%) e comunicação externa (58%) do que os outros profissionais.** Aqueles que dizem usar 5 ou mais ferramentas de ponta a ponta são mais propensos a automatizar. Não é nenhuma surpresa que aqueles que automatizam a criação de incidentes com modelos (68%) também relatem que seja mais fácil envolver as partes interessadas.

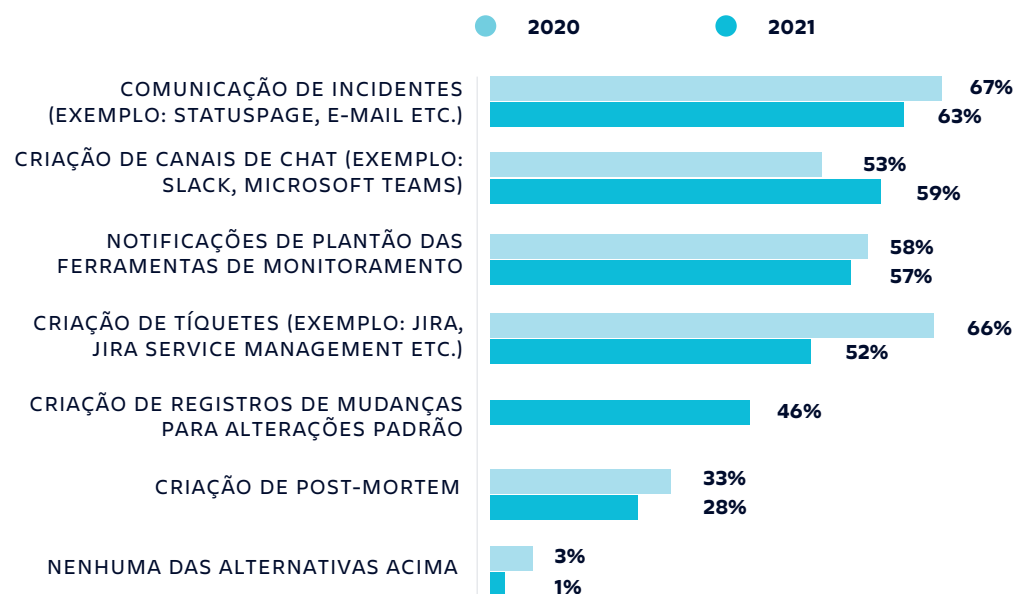


A automação da criação de tíquetes diminuiu muito, de 66% em 2020 para 52% em 2021. Uma possibilidade que explica essa redução é que, muitas vezes, ao automatizar a criação de tíquetes, ela não é implementada ou filtrada de forma correta, o que gera muito ruído. As empresas que usam mais de 5 ferramentas são mais propensas a automatizar todas as comunicações e processos testados. Aquelas que relatam ter facilidade de comunicação com as partes interessadas são mais propensas a relatar comunicação automatizada com funcionários internos (85%) e processos automatizados para notificações de plantão (62%), comunicações de incidentes (68%) e criação de canais de chat (62%).

COMUNICAÇÕES AUTOMATIZADAS DE INCIDENTES



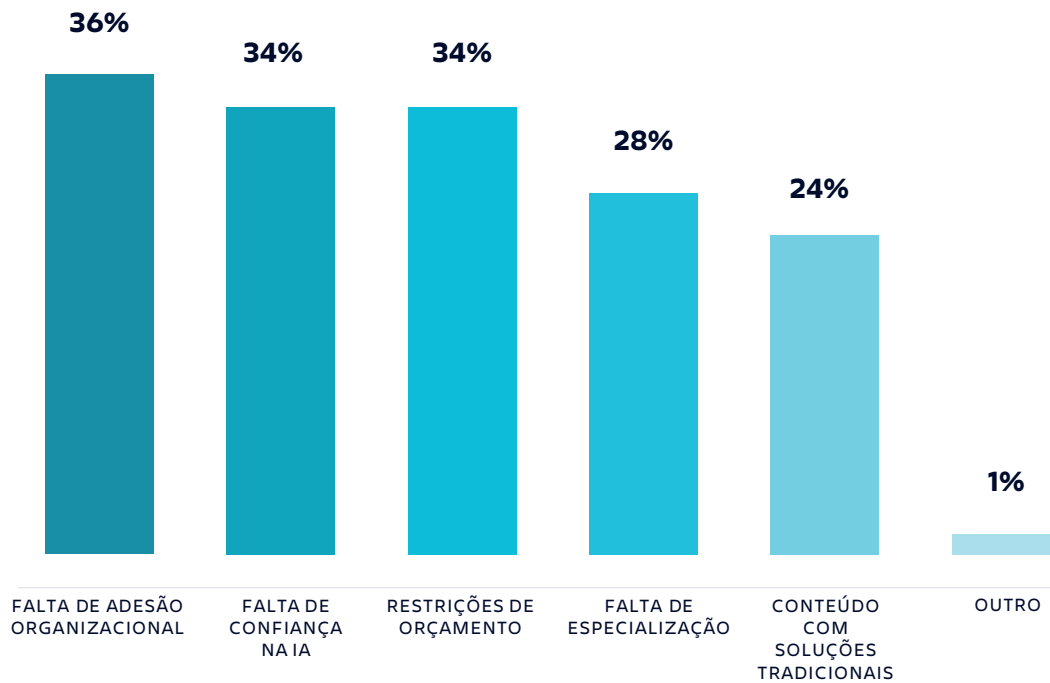
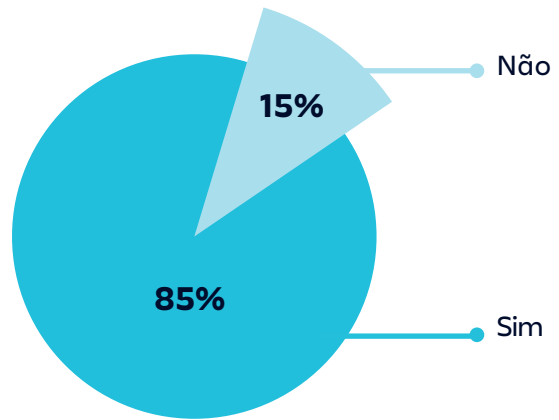
PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES AUTOMATIZADOS



A grande maioria dos entrevistados disse que usa uma ferramenta que utiliza IA para acionar incidentes.

- 85% dizem que usam uma ferramenta de gerenciamento de incidentes que utiliza IA para acionar incidentes.

- Entre aqueles que não usam uma ferramenta, a falta de adesão organizacional, as restrições de orçamento e a falta de especialização são os principais obstáculos.



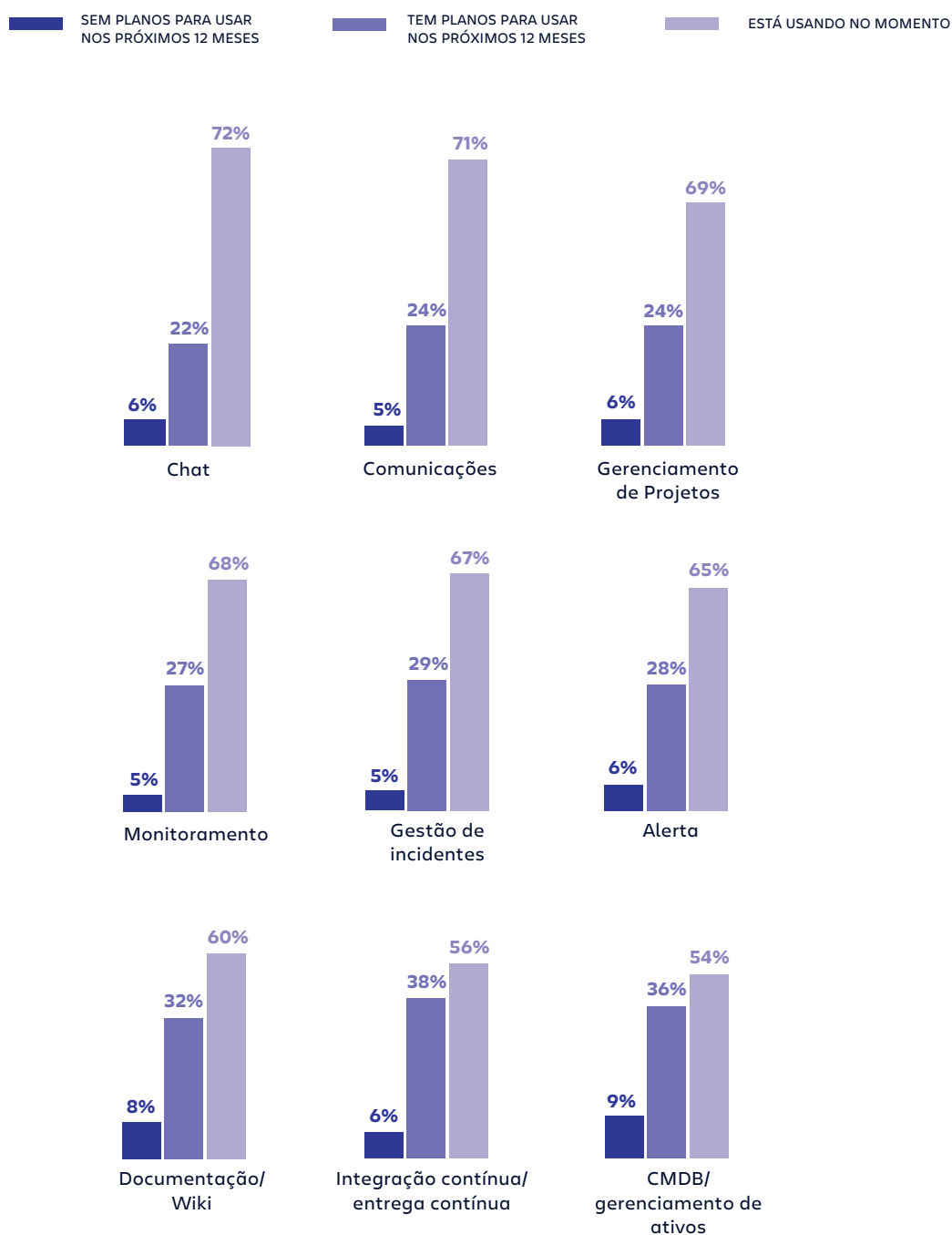


05

O que vem a seguir?

Ferramentas usadas vs. ferramentas planejadas

Dois terços ou mais das empresas disseram usar no momento as seguintes ferramentas: ferramenta de alerta, ferramenta de gerenciamento de incidentes, ferramenta de monitoramento, ferramenta de gerenciamento de projetos, ferramenta de comunicações e ferramenta de chat. Entre as empresas que não usam ferramentas no momento, a maioria planeja usar tais ferramentas nos próximos 12 meses.

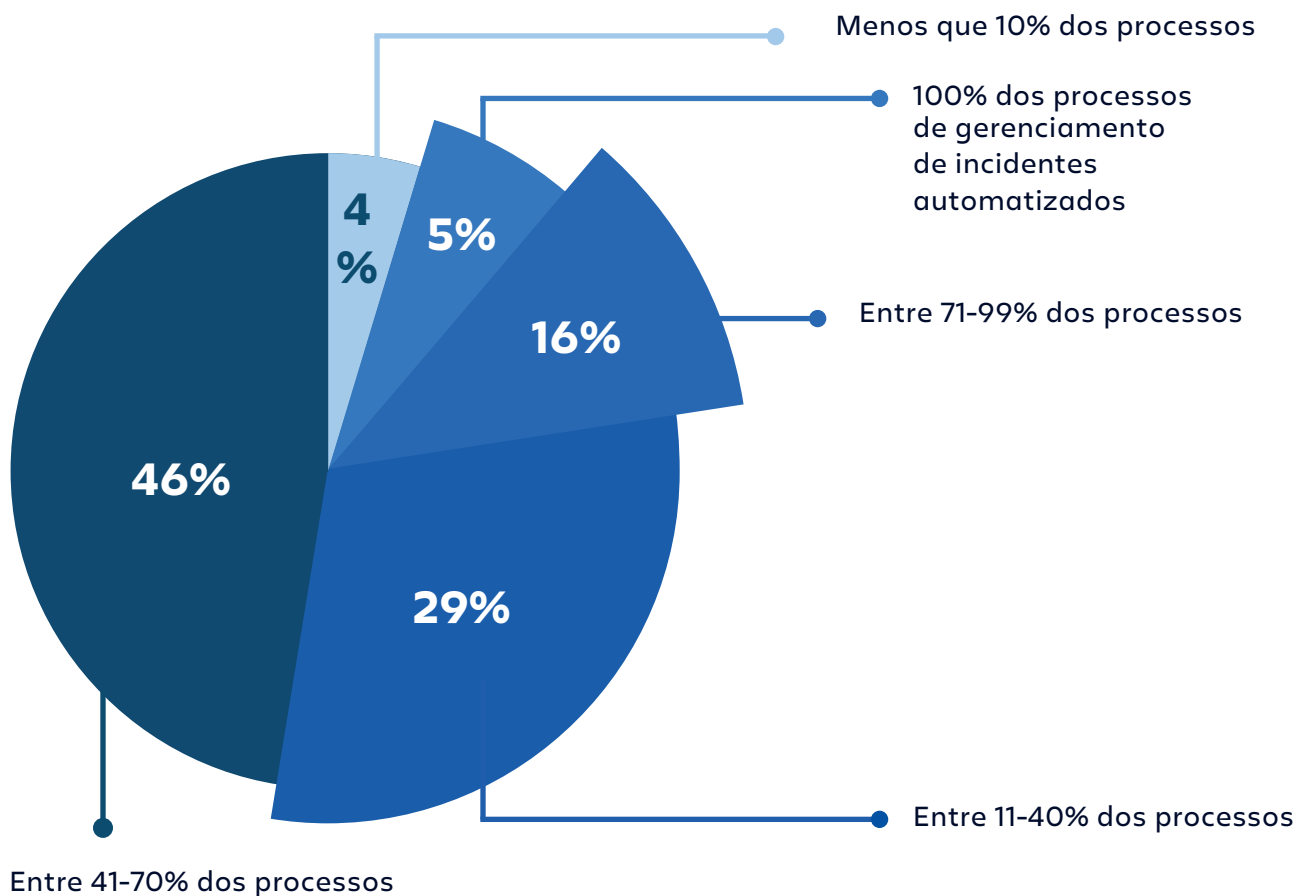


O que vem a seguir para o gerenciamento de incidentes?

AS ESTRATÉGIAS QUE AS ORGANIZAÇÕES VÃO EMPREGAR NO PRÓXIMO ANO

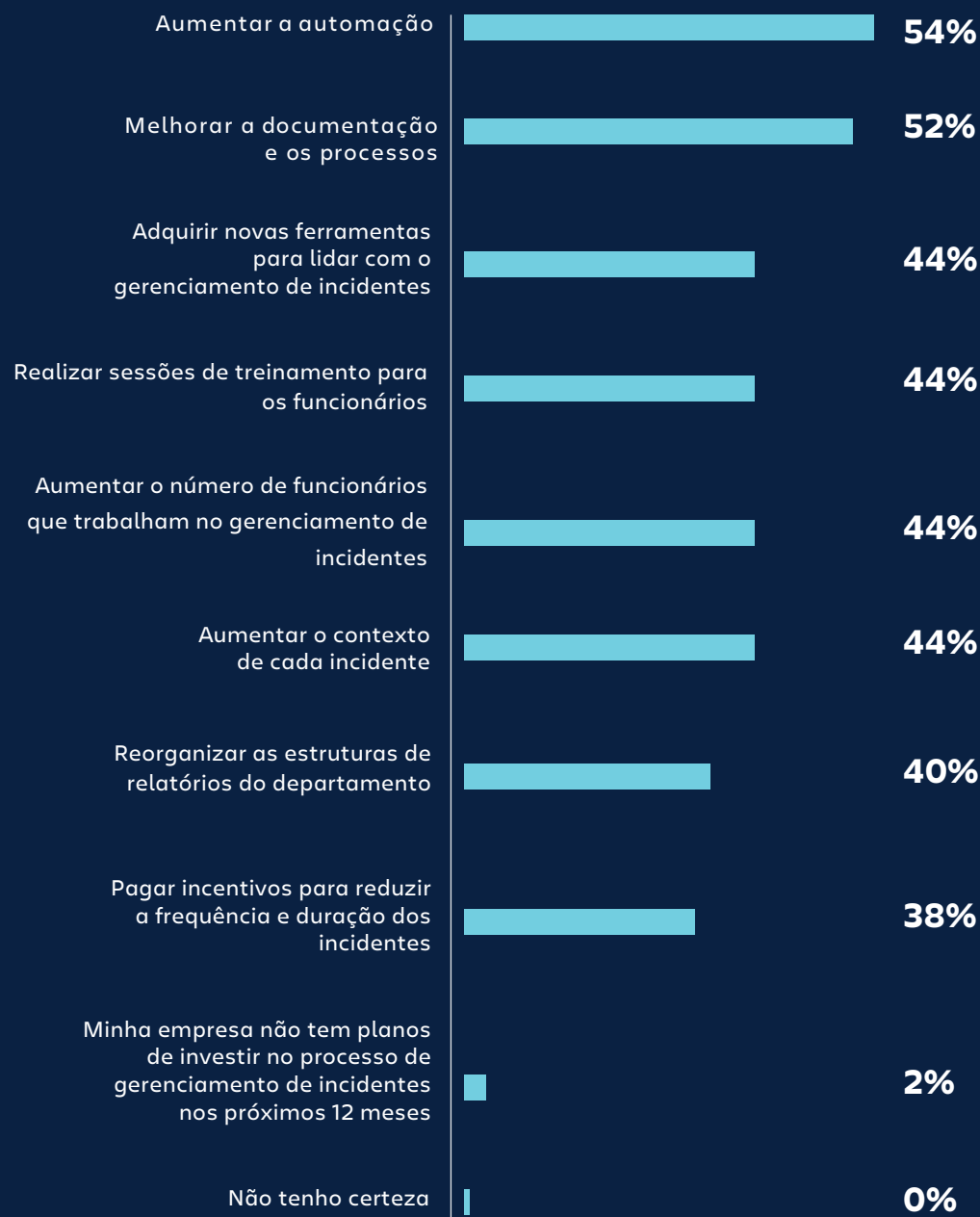
Aumentar a automação	54%
Melhorar a documentação e os processos	52%
Adquirir novas ferramentas para lidar com o gerenciamento de incidentes	44%
Realizar sessões de treinamento para os funcionários	44%
Aumentar o número de funcionários que trabalham no gerenciamento de incidentes	44%
Aumentar o contexto de cada incidente	44%
Reorganizar as estruturas de relatórios do departamento	40%
Pagar incentivos para reduzir a frequência e duração dos incidentes	38%
Minha empresa não tem planos de investir no processo de gerenciamento de incidentes nos próximos 12 meses	2%
Não tenho certeza	0%

AUTOMAÇÃO DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES NOS PRÓXIMOS 12 MESES



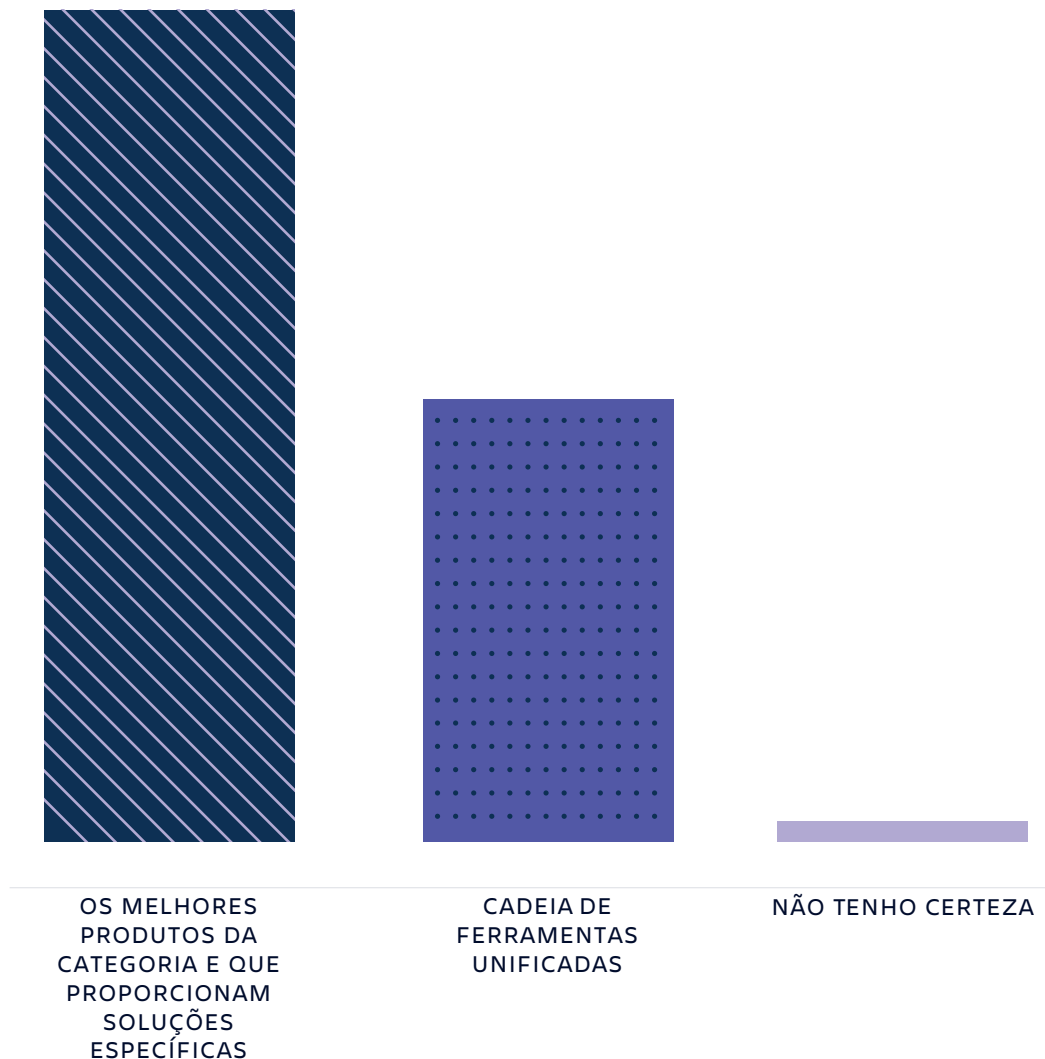
*Este gráfico mostra a porcentagem de processos que os respondentes planejam automatizar.

As empresas vão focar na automação do gerenciamento de incidentes no futuro, mas poucos esperam alcançar mais de 70% de automação.



Enquanto o aumento da automação no processo de gerenciamento de incidentes surge como o principal plano estratégico para o próximo ano, apenas 5% esperam ter um processo todo automatizado nos próximos 12 meses. A maioria espera ter um processo automatizado entre 11-40% (29%) ou 41-70% (46%) no ano que vem.

Seis em cada dez preferem os melhores produtos da categoria e que proporcionam soluções específicas em vez de cadeias de ferramentas unificadas para lidar com incidentes. É mais provável que aqueles que são responsáveis tanto pelo desenvolvimento quanto pelas operações prefiram os melhores produtos da categoria (66%). Isso significa que eles são mais propensos a escolher produtos diferentes que se integram bem entre si, em vez de escolher um único produto que faça tudo.





Conclusão

Agora, com dois anos de dados de análise comparativa de gerenciamento de incidentes para poder comparar, é possível dizer que existe um foco maior no amadurecimento do processo de gerenciamento de incidentes, que em grande parte é impulsionado pela vontade de proporcionar uma boa experiência ao cliente. Enquanto a demanda colocada na infraestrutura e no ambiente on-line explodiu devido ao fato de as pessoas passarem mais tempo do que nunca em casa, isso também aumentou a necessidade e a rapidez com que as empresas precisaram passar por uma transformação digital e escalar.

As principais tendências a serem observadas em 2021 são as mudanças nos métodos de colaboração e uma ênfase ainda maior na automação. Embora o número de entrevistados da área de TI e de desenvolvimento fosse mais uniforme este ano, isso com certeza contribuiu para algumas das mudanças que vimos ser reportadas, como a diminuição no uso de ferramentas de monitoramento e tíquetes como a principal fonte de informação. Muitas das nossas principais descobertas não foram surpresa. Conforme a gente sair dessa pandemia e as pessoas aos poucos terem a opção de voltar aos escritórios, vai ser interessante observar o impacto que isso vai ter em nossa comunicação e hábitos de consumo.



Sobre a e-Core

Através dos nossos serviços, combinamos uma experiência global em diferentes segmentos de negócios, com especialização tecnológica, para ajudar empresas líderes do mercado a transformar e acelerar digitalmente seus negócios.

Somos um time de especialistas e como um **Atlassian Platinum Solution Partner**, entregamos soluções de **tecnologia, inovação e agilidade de ponta a ponta.**



Platinum
Solution Partner
ENTERPRISE