

SEFAZ-RJ

Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

# Manual do Processo de Gerenciamento de Problemas

Julho de 2022

# Sumário

- Problema e Incidente: diferenças e relacionamento
- Aspectos relevantes do gerenciamento de problemas
- Atores envolvidos no gerenciamento de problemas
- Etapas do gerenciamento de problemas
  - Identificação do problema
  - Controle do problema
  - Controle de erros
- Registro do problema
- Relatório de análise e solução de problemas



# Problema e Incidente: Diferenças e relacionamento

# Problema e Incidente: diferenças e relacionamento

## PROBLEMA

- São as causas raízes de incidentes;
- Requer investigações e análises para identificação da causa, desenvolvimento de soluções de contorno e recomendações de soluções definitivas ou de longo prazo.



## INCIDENTE

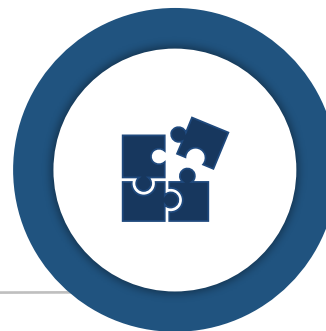
- Tem impacto em usuários e processos de negócio;
- Deve ser solucionado para que as atividades de negócio sejam normalizadas.

**Apesar do relacionamento próximo, problemas e incidentes devem ser distinguidos e tratados de maneiras diferentes.**

# Problema e Incidente: diferenças e relacionamento

De acordo com o ITIL® (Information Technology Infrastructure Library), o Gerenciamento de problemas objetiva reduzir a probabilidade e o impacto dos incidentes, identificando as causas reais e potenciais dos incidentes e gerenciando soluções alternativas e erros conhecidos.

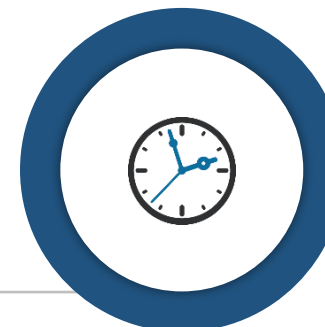
As duas práticas são muito relacionadas e devem ser construídas para funcionarem em conjunto.



Atividades dessas duas práticas podem se complementar, como, por exemplo, através da identificação da causa de um incidente, levando a solução do mesmo.



As duas práticas são muito relacionadas e devem ser construídas para funcionarem em conjunto.

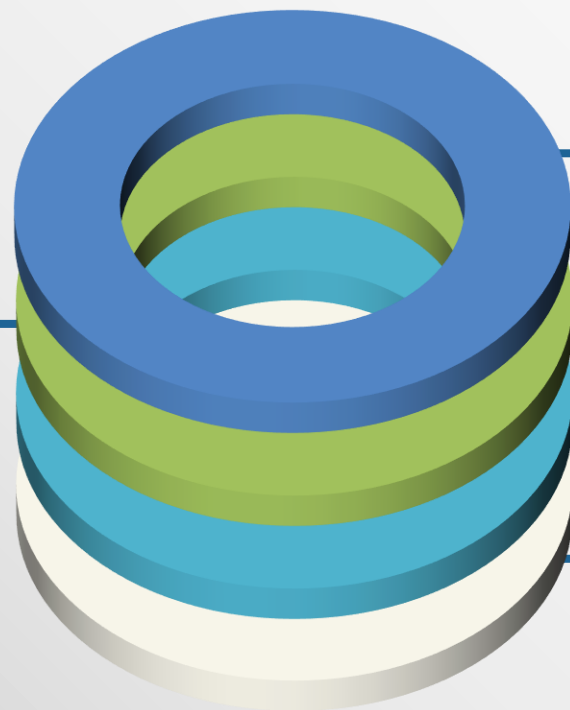




# Aspectos relevantes do Gerenciamento de Problemas

# Aspectos relevantes do gerenciamento de problemas

O gerenciamento de problemas faz uma **contribuição** significativa a atividade de suporte, prevenindo a repetição de incidentes e apoiando na **resolução** de chamados.



Um gerenciamento de problemas efetivo **diminui** a quantidade e impacto dos incidentes de forma preventiva, gerando melhorias na operação dos serviços de TI e perspectivas de **qualidade** do negócio.

O gerenciamento de problemas gera informações que ajudam a **melhorar** testes e passagens de conhecimento.



# Atores envolvidos no Gerenciamento de Problemas



# Atores envolvidos no Gerenciamento de problemas

Existem quatro atores principais envolvidos no processo de gerenciamento de problemas:

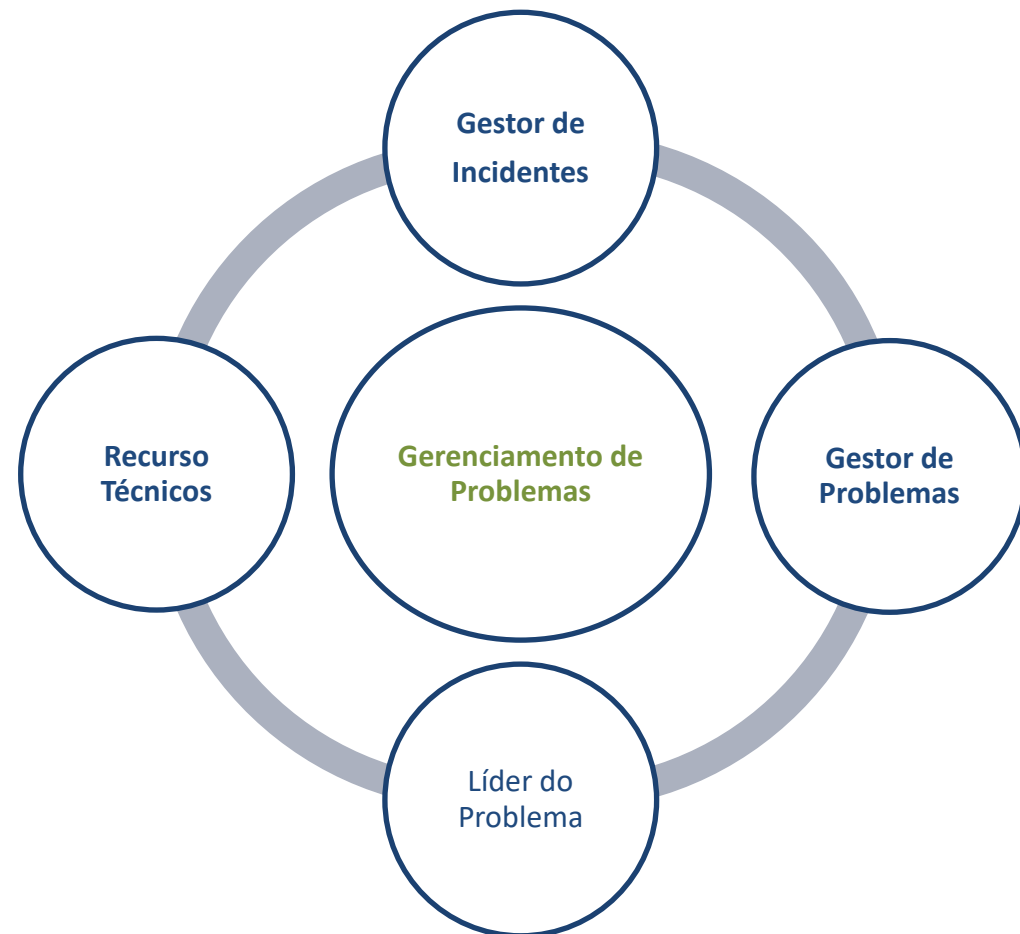
**Gestor de incidentes:** indivíduo que esteja diretamente envolvido na gestão de incidentes e que, ao identificar incidentes repetitivos (reincidentes) e/ou incidentes que gerem impactos, seja nos serviços, seja na alocação de recursos, propõe a abertura do problema.

**Gestor de problemas:** indivíduo responsável por avaliar a sugestão de abertura de um problema. Cabe a ele rejeitar ou abrir o problema na ferramenta de ITSM correlacionando com os incidentes afins. Compete a ele organizar e participar de reuniões quinzenais de acompanhamento dos problemas, encerrar os problemas ou mantê-los abertos com uma solução conhecida registrada na base de conhecimento..

**Líder do problema:** líder técnico ou PO do produto cujo problema esta associado. Tem a incumbência de documentar o problema no documento de análise de solução de problema mantendo atualizado e anexado no chamado, acionar recursos técnicos e atualizar o status das tratativas..

**Recursos técnicos:** integrantes da SUBTIC acionados pelo líder do problema para auxiliar nas análise, investigações e testes durante as tratativas do problema..

Em algumas situações, os papéis descritos acima podem ser ocupados pelo mesmo indivíduo. Por exemplo, líder pode ser a mesma pessoa que irá atuar como recurso técnico.

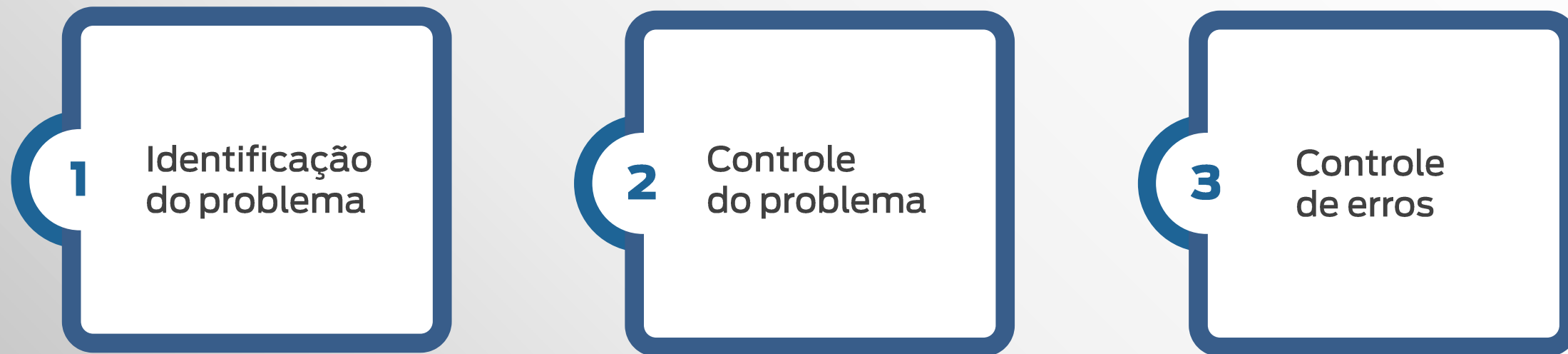


# Etapas do Gerenciamento de Problemas



# Etapas do gerenciamento de problemas

Os problemas, ou seja, aqueles erros que permanecem não identificados ou não resolvidos mesmo depois que o serviço foi normalizado e, que podem representar um risco, seguem as três etapas do gerenciamento de problemas.



# Etapas do gerenciamento de problemas

## Etapa de Identificação do problema

Nesta etapa, os problemas são identificados e registrados. Isso inclui:

- Análise de tendências de incidentes
- Identificação de recorrências de incidentes
- Identificação de um risco que um incidente pode gerar ou alavancar
- Análise de informações recebidas por fornecedores e parceiros

### Passo 1: Analisar tendências de incidentes

Responsável: Lider do Service Desk

- Gerar relatórios semanais dos incidentes registrados na ferramenta de ITSM
- Analisar os incidentes recorrentes
- Indicar aqueles que não tem causa raiz identificada

### Passo 3: Abrir ticket de problema

Responsável: Gestor de problemas

- Registrar o problema na ferramenta de ITSM
- Associar os incidentes relacionados
- Atribuir a(s) equipe(s) solucionador(s)

### Passo 2: Identificar um risco que um incidente pode gerar ou alavancar

Responsável: Gestor de problemas

- Levantar o tipo de risco:
  - A. Continuidade do serviço,
  - B. Sobrecarga para as equipes solucionadoras
  - C. Sobrecarga para a equipe do Service Desk
  - D. Insatisfação do usuário



# Etapas do gerenciamento de problemas

## Etapa Controle do problema

Esta fase é responsável pela análise dos problemas, documentação de contornos e erros conhecidos, incluindo:

- Priorização dos problemas com base nos riscos que eles geram
- Gerenciamento dos problemas com base no impacto e probabilidade de ocorrência
- Análise de diferentes causas inter-relacionadas de incidentes
- Documentação ao longo da análise das soluções de contorno

### Passo 1: Indicar a priorização da tratativa do(s) problema(s)

**Responsável:** Gestor de problemas

- Encaminhar aos responsáveis pelos serviços afetados a relação de problemas priorizados para tratativa com base nos riscos que os incidentes geram

### Passo 3: Abrir ticket de problema

**Responsável:** Gestor de problemas

- Registrar o problema na ferramenta de ITSM
- Associar os incidentes relacionados
- Atribuir a(s) equipe(s) solucionador(s)

### Passo 2: Análise e investigação do(s) problema(s)

**Responsável:** Equipe(s) responsável(s) pelos serviços afetados

- Levantar hipóteses para a ocorrência dos incidentes
- Analisar causas inter-relacionadas de incidentes

# Etapas do gerenciamento de problemas

## Etapa Controle de erros

### Esta fase é responsável pelo gerenciamento dos erros conhecidos.

Um erro conhecido representa problemas que já possuem análises iniciais realizadas, ou seja, já foi identificado algum componente problemático na estrutura do serviço. O controle de erros envolve:

- Identificação de soluções permanentes em potencial. Normalmente, essas soluções envolverão a requisição de uma mudança para sua implementação
- Reavaliação de erros conhecidos que não foram solucionados ou tratados, incluindo revisão dos impactos no negócio, a disponibilidade e custo da solução permanente e efetividade dos contornos estabelecidos. O problema permanece no estado de erro conhecido.
- Revisão e evolução das soluções de contorno já estabelecidas

### Passo 1: Identificar soluções permanentes em potencial

**Responsável:** Equipe(s) responsável(s) pelos serviços afetados

- Abrir requisição de mudança na ferramenta de ITSM para implementar a solução

### Passo 3: Manter o processo de revisão e evolução das soluções de contorno já estabelecidas

**Responsável:** Gestor de problemas e Equipe(s) responsável(s) pelos serviços afetados

- Zelar pela atualização da base de conhecimento (KB) da ferramenta de ITSM

### Passo 2: Convocar reuniões semanais para reavaliar erros conhecidos que não foram solucionados ou tratados

**Responsável:** Gestor de problemas

- Demandar às equipe(s) responsável(s) pelos serviços afetados que retomem as análises dos tickets relativos a problemas que ainda estão pendentes



# Registro do Problema

# Registro do problema

Secretaria de Estado de Fazenda do Rio de Janeiro - SEFAZ

»03.ESTRUTURA

»Disco cheio nos servidores Exchange

»Falha na captura de micro

»Falha/Erro de corrupção dos logs do Exchange

»Falha/Erro de DHCP de servidores

»Falha/Erro na criação de mailbox

»Falha/Erro na replicação dos databases

»Falha/Erro na replicação dos servidores Exchange

»Falha/Erro no envio e/ou recebimento de mensagens

»Perda de mapeamento de pasta de rede

»Erro

»Indisponibilidade

»Instabilidade

Líder do problema

Novo item - Problema

Secretaria de Estado de Fazenda do Rio de Janeiro - SEFAZ

Entidades filhas . Não i

Data de abertura

Tempo para solução

Status Novo

Urgência Média

Categoria ..... iO

Impacto Médio

Duração total 0 segundo

Prioridade Média

Ator

Requerente

Observador

Atribuído para

..... i+

Acompanhar por e-mail Sim

E-mail:

..... iO

..... i+

Acompanhar por e-mail Sim

E-mail:

..... iO

..... i

Acompanhar por e-mail Sim

E-mail:

Título

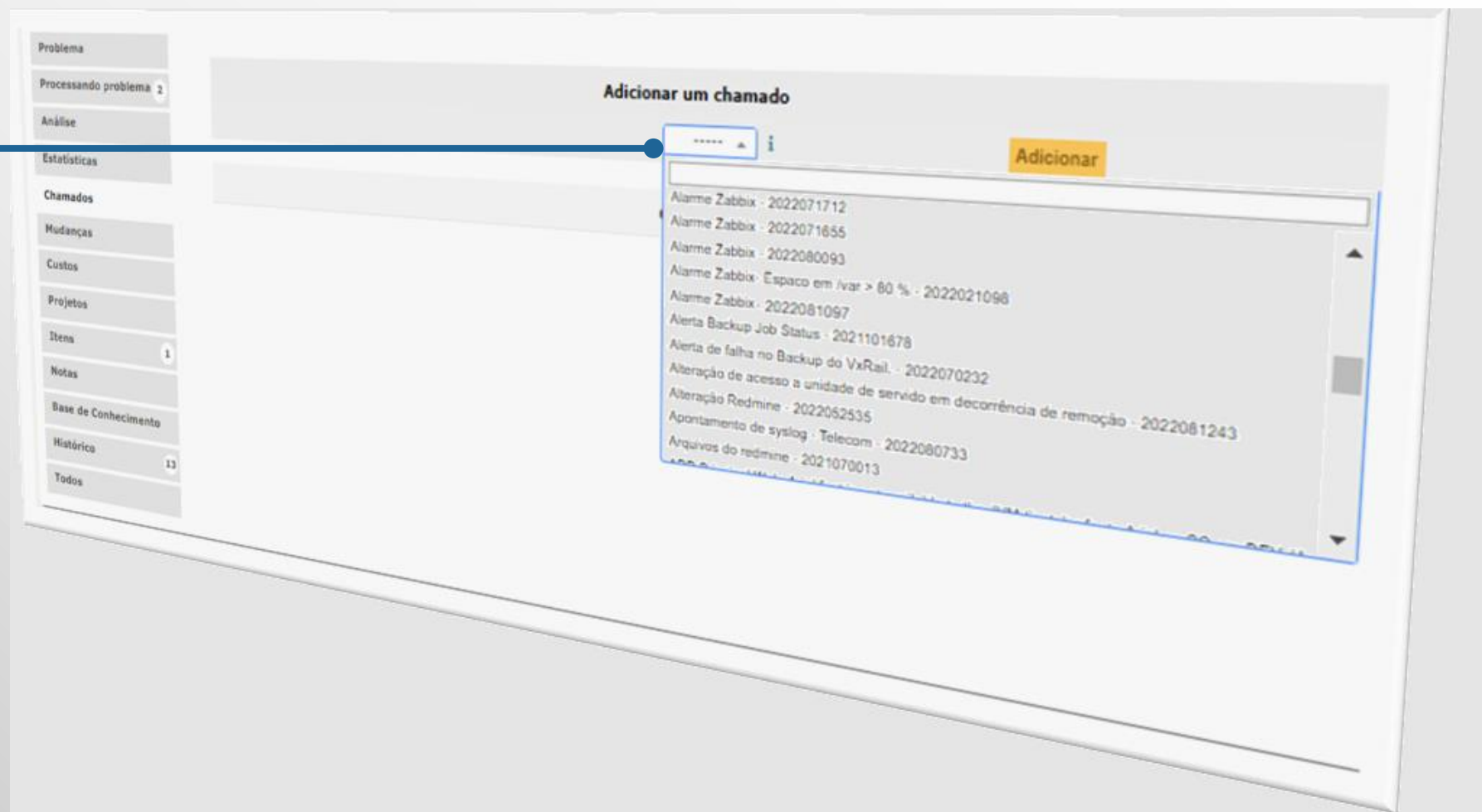
Descrição

Adicionar



# Registro do problema

## Incidentes correlacionados



# Relatório de Análise e Solução de Problemas



# Relatório de análise e solução de problemas

	<i>Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação SUBTIC Superintendência de Infraestrutura – SUPINFRA Gestão de Problemas e Incidentes</i>
Documento de análise e solução de problema NNNN	

## Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição da Versão	Responsável
dd/mm/aaaa	1.0	Criação do documento.	
dd/mm/aaaa	1.1	Atualização do documento.	

<b>Identificação do Problema</b>	Problema#NNN – Título
<b>Status</b>	EM TRATAMENTO/SOLUCIONADO
<b>Incidentes Relacionados</b>	

### 1. REGISTRO:

Data de Abertura: dd/mm/aaaa

Data de Encerramento: dd/mm/aaaa

### 2. IMPACTO:


Descrição sucinta do(s) impactado(s) percebido(s) e/ou potenciais

Medidas de contorno: Citar se houver

### 3. HIPÓTESES LEVANTADAS:

Hipótese 1:

Hipótese 2:

	<i>Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação SUBTIC Superintendência de Infraestrutura – SUPINFRA Gestão de Problemas e Incidentes</i>
Documento de análise e solução de problema NNNN	

### 4. ANÁLISE E INVESTIGAÇÃO:

Relato detalhado com o histórico de mudanças correlacionadas, eventos, etc.

### 5. O QUE ORIGINOU O ERRO (CAUSA-RAIZ):

### 6. PLANO DE AÇÃO:

### 7. TRATAMENTO DA CAUSA-RAIZ:

### 8. VALIDAÇÃO DA SOLUÇÃO:

### 9. PADRONIZAÇÃO:

### 10. CONCLUSÃO:



---

# OBRIGADO

Nome do Apresentador

email@fazenda.rj.gov.br

---

