

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.

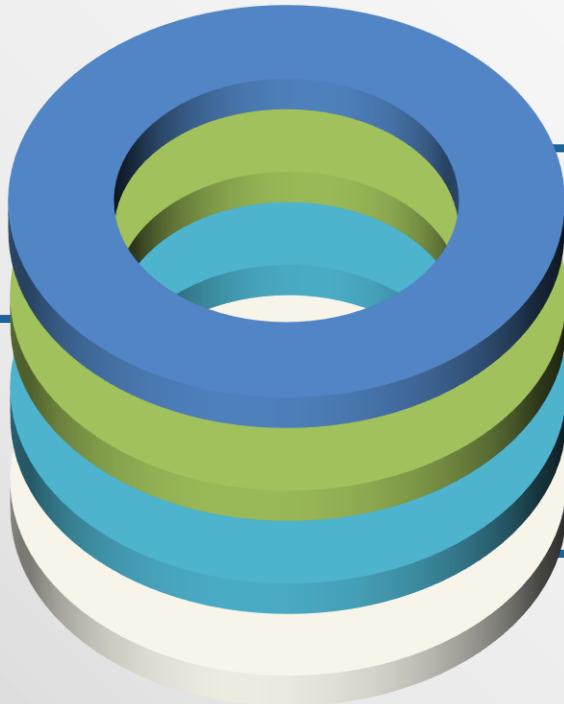


Aspectos relevantes do Gerenciamento de Problemas



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:

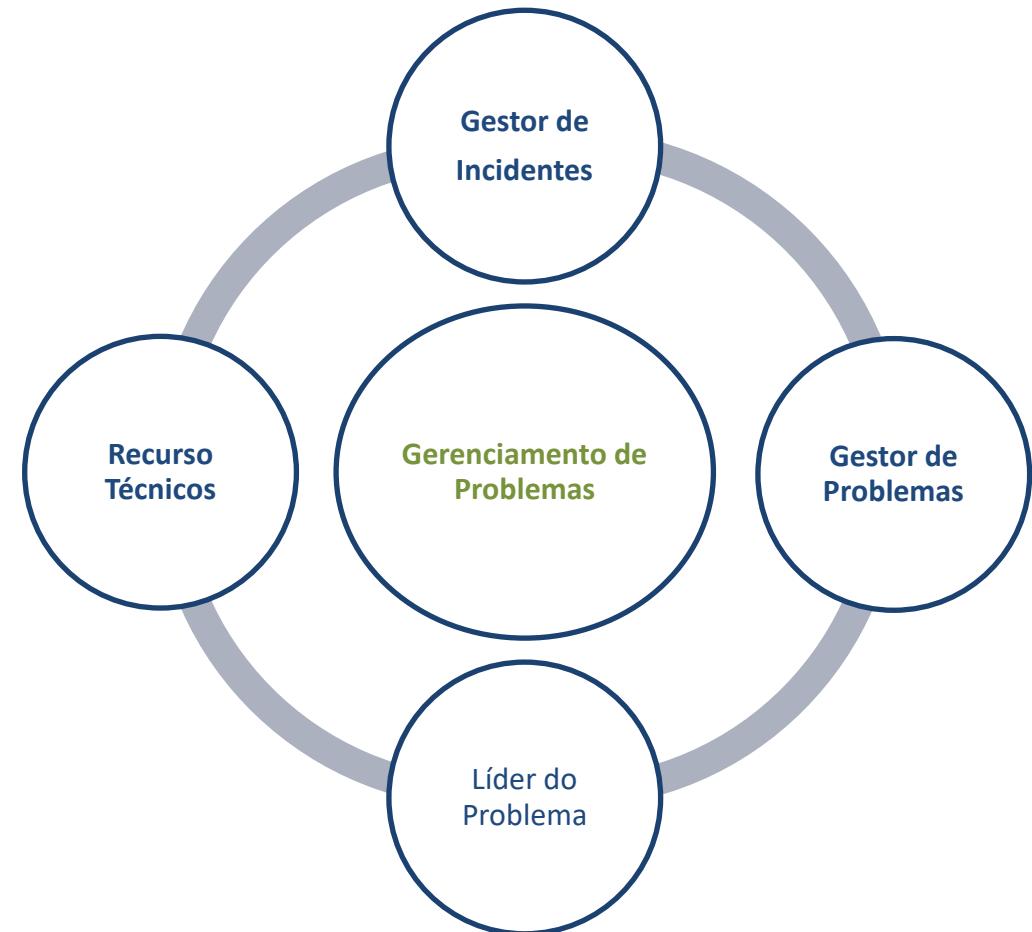
Gestor de incidentes: indivíduo que esteja diretamente envolvido na gestão de incidentes e que, ao identificar incidentes repetitivos (reincidentes) e/ou incidentes que gerem impactos, seja nos serviços, seja na alocação de recursos, propõe a abertura do problema.

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 análises, 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.

1

Identificação
do problema

2

Controle
do problema

3

Controle
de erros



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: Líder do Service Desk

- Gerar relatórios semanais dos incidentes registrados na ferramenta de ITSM
- Analisar os incidentes reincidentes
- 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 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

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)

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 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

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

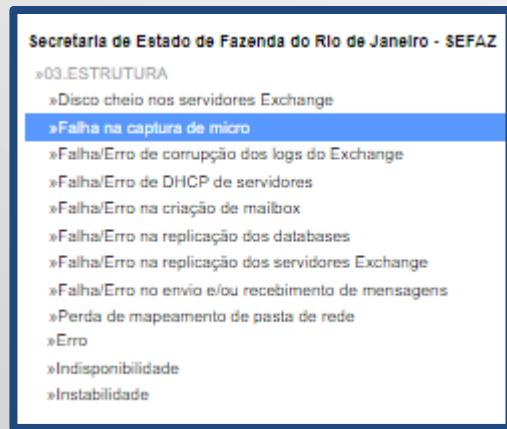
- Zelar pela atualização da base de conhecimento (KB) da ferramenta de ITSM



Registro do Problema



Registro do problema



Líder do problema

Novo item - Problema

Secretaria de Estado de Fazenda do Rio de Janeiro - SEFAZ

Entidades filhas: . Não i

Data de abertura: []

Status: Novo

Categoria: []

Duração total: 0 segundo

Autor: []

Requerente: []

Observador: []

Atribuído para: []

Título: []

Descrição: []

Adicionar



Registro do problema

Incidentes correlacionados

The screenshot shows a software interface with a sidebar on the left containing various menu items: Problema, Processando problema: 2, Análise, Estatísticas, Chamados, Mudanças, Custos, Projetos, Itens: 1, Notas, Base de Conhecimento, Histórica: 13, and Todos. A blue line with a circular arrow at the end connects the 'Incidentes correlacionados' section to a modal window titled 'Adicionar um chamado'. The modal contains a list of incidents with their descriptions and IDs:

- Alarme Zabbix - 2022071712
- Alarme Zabbix - 2022071655
- Alarme Zabbix - 2022080093
- Alarme Zabbix - Espaço em /var > 80 % - 2022021096
- Alarme Zabbix - 2022081097
- Alerta Backup Job Status - 2021101678
- Alerta de falha no Backup do VxRail. - 2022070232
- Alteração de acesso à unidade de serviço em decorrência de remoção - 2022081243
- Alteração Redmine - 2022052535
- Apontamento de syslog - Telecom - 2022080733
- Arquivos do redmine - 2021070013

A yellow 'Adicionar' button is located in the top right corner of the modal.





Relatório de Análise e Solução de Problemas



Relatório de análise e solução de problemas



SEFAZ-RJ

Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação SUBTIC
Superintendência de Infraestrutura – SUPINFRA
Gestão de Problemas e Incidentes

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.	

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

1. REGISTRO:

Data de Abertura: dd/mm/aaaa

Data de Encerramento: dd/mm/aaaa

2. IMPACTO:

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

Medidas de contorno: Citar se houver

3. HIPÓTESES LEVANTADAS:

Hipótese 1:

Hipótese 2:



SEFAZ-RJ

Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação SUBTIC
Superintendência de Infraestrutura – SUPINFRA
Gestão de Problemas e Incidentes

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

