


| | | | |
|---|--|---------------------|--------------------------------|
|  Universidade Federal da Bahia | Sistema de Desenvolvimento Institucional PO - Procedimento Operacional | | |
| | Unidade Superintendência Tecnologia da STI Informação - STI | | |
| GERENCIAMENTO DE PROBLEMA | Identificação PO/STI/Núcleo/Nº do processo | Versão 00 | Nº de folhas 1 de 12 |

GLOSSÁRIO DE TERMOS E SIGLAS

ANS – Acordo de Nível de Serviço

IC – Item de Configuração

Incidente – Uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI.

ITIL – Information Technology Infrastructure Library

Problema – A causa raiz de um ou mais incidentes.

RDML – Requisição de Mudança e Liberação

SGCS - Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços

Solução de contorno – Redução ou eliminação do impacto de um incidente ou problema para o qual uma resolução completa ainda não está disponível.

SLA (ANS) – Acordo de Nível de Serviço

STI – Superintendência de Tecnologia da Informação

UFBA – Universidade Federal da Bahia

I. OBJETIVO

Este procedimento operacional tem por objetivo definir o processo de gerenciamento de problema. Problema é a causa raiz de um ou mais incidentes que por sua vez é a interrupção ou degradação de um serviço de TI. O gerenciamento de problema previne proativamente a ocorrência de incidentes e minimiza o impacto dos incidentes que não podem ser evitados, sendo responsável por gerenciar todo o ciclo de vida de problemas relacionados aos serviços prestados pela área de TI.

II. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Plano_de_gerenciamento_de_problemas

PROC_STI_06 Gestao_de_Problemas

| | | | |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|
| Elaborado por Francisco Santos | Aprovado por Sergio Carlos | Classificação Público | Data 23/07/2020 |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|

| | | | |
|---------------------------|---|---------------------|--------------------------------|
| GERENCIAMENTO DE PROBLEMA | Identificação PO/STI/Núcleo/Nº do processo | Versão 00 | Nº de folhas 2 de 12 |
|---------------------------|---|---------------------|--------------------------------|

III. RESPONSABILIDADES

- **STI** – Revisar e Aprovar o procedimento.

IV. PRINCIPAIS ENTRADAS DO PROCESSO

1. Informação da demanda pelo requerente

a. O quê:

- i. Acesso do usuário na interface web
- ii. Envio de e-mail

b. Onde:

- i. Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços

c. Como:

- i. Pesquisando chamados abertos.

2. Falha no Item de Configuração

a. O quê:

- i. Integração do sistema de monitoramento
- ii. Envio de e-mail

b. Onde:

- i. Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços

c. Como:

- i. Pesquisando chamados abertos.

V. PRINCIPAIS SAÍDAS DO PROCESSO

1. Solução de Contorno

a. O quê:

- i. Registro pelo analista responsável para atendimento de contorno para uma causa raiz identificada.

b. Onde:

- i. Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços

c. Como:

- i. Pesquisando na base de conhecimento.

2. Determinação da causa raiz do problema

| | | | |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|
| Elaborado por Francisco Santos | Aprovado por Sergio Carlos | Classificação Público | Data 23/07/2020 |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|

| | | | |
|---------------------------|--|---------------------|--------------------------------|
| GERENCIAMENTO DE PROBLEMA | Identificação PO/STI /Núcleo/Nº do processo | Versão 00 | Nº de folhas 3 de 12 |
|---------------------------|--|---------------------|--------------------------------|

- a. **O quê:**
 - i. Análise feita para identificar o motivo de um ou mais incidentes.
- b. **Onde:**
 - i. Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços
- c. **Como:**
 - i. Pesquisando na base de conhecimento.

3. Registro de erros conhecidos

- a. **O quê:**
 - i. Catálogo de erros conhecidos que tem solução de contorno documentada.
- b. **Onde:**
 - i. Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços
- c. **Como:**
 - i. Registrando um Problema

4. Requisição de Mudança e Liberação (RDML)

- a. **O quê:**
 - i. Necessidade de alteração de Item de configuração.
- b. **Onde:**
 - i. Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços
- c. **Como:**
 - i. Criando uma RDML.

VI. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

a. Gestor de problema

Esse é o papel responsável por implantar e manter o processo.

b. Coordenador de problema

Esse é o papel responsável pelo gerenciamento operacional das atividades do processo, bem como avaliações de registro, validação da solução, relacionamentos com as partes envolvidas e outros processos. Deve conduzir as reuniões técnicas com os grupos solucionadores para analisar os problemas registrados. Informar periodicamente sobre as conduções dos problemas.

| | | | |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|
| Elaborado por Francisco Santos | Aprovado por Sergio Carlos | Classificação Público | Data 23/07/2020 |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|

| | | | |
|---------------------------|--|---------------------|--------------------------------|
| GERENCIAMENTO DE PROBLEMA | Identificação PO/STI /Núcleo/Nº do processo | Versão 00 | Nº de folhas 4 de 12 |
|---------------------------|--|---------------------|--------------------------------|

c. Grupo solucionador de problema

Esse é o papel responsável por executar as atividades reativas e proativas relacionadas a análise de causa e o tratamento dos problemas registrados. E deve ser formada por uma equipe multidisciplinar e de P&D.

d. Requerente

Esse é o papel responsável por identificar e sugerir problemas a serem tratados pelas áreas técnicas e fornecer informações complementares durante a evolução do problema.

e. Matriz RACI

| GERENCIAMENTO DE PROBLEMA | | | | | |
|--|--------------------------------------|--|--|---|----------------------|
| OBJETIVO: | | Estabelecer e formalizar as papéis e responsabilidades dos participantes do processo | | | |
| R | Responsibility | Responsabilidade | Responsável pela execução da atividade | | |
| A | Accountability | Responsabilidade Final | Responsável por prestar contas do resultado da atividade | | |
| C | Consulted | Consultado | Deve ser consultado durante a execução da atividade | | |
| I | Informed | Informado | É informado sobre a execução da atividade | | |
| ATIVIDADES | Gestor de problema | Coordenador de problema | Requerente | Grupo solucionador de Problema ATIVIDADES GERAIS | Analista do Processo |
| ATIVIDADES GERAIS | | | | | |
| Definir desenho e indicadores do processo, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização | A/R | C/I | - | - | - |
| Manter o desenho e indicadores do processo, garantindo que estejam adequados aos propósitos da organização | C | C | - | - | A/R |
| Prover recursos para execução das atividades do processo | C | A/R | - | - | - |
| Garantir que as metas de desempenho, eficiência e eficácia do processo sejam atingidas | C | A/R | - | - | - |
| Promover e garantir que o processo seja corretamente utilizado | C | A/R | - | - | - |
| Garantir que os indicadores sejam medidos | C | A/R | - | - | - |
| Elaborado por Francisco Santos | Aprovado por Sergio Carlos | | Classificação Público | Data 23/07/2020 | |

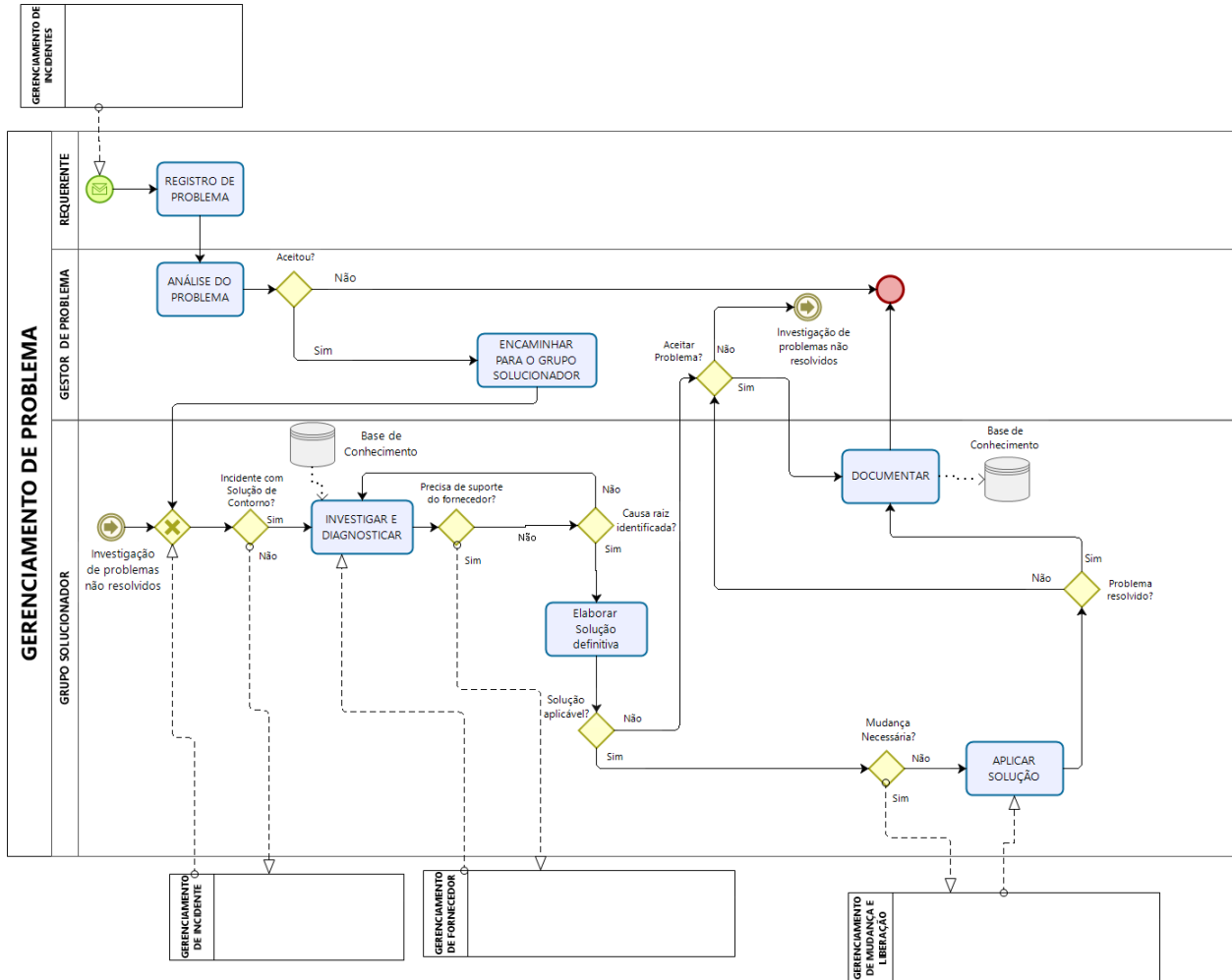
| | | | |
|---------------------------|--|---------------------|--------------------------------|
| GERENCIAMENTO DE PROBLEMA | Identificação PO/STI /Núcleo/Nº do processo | Versão 00 | Nº de folhas 5 de 12 |
|---------------------------|--|---------------------|--------------------------------|

| | | | | | |
|---|-----|-----|-----|-----|---|
| Monitorar as atividades do gerenciamento de problemas para que sejam executadas | I | A/R | | - | - |
| Assegurar que informações das atividades planejadas estejam disponíveis | I | A/C | - | - | - |
| ATIVIDADES DO FLUXO PROBLEMA | | | | | |
| Registro de Problema | - | - | A/R | - | - |
| Análise do problema | I | I | I | A/R | - |
| Cancelar o problema | A/R | I | C | C | - |
| Classificar e priorizar o problema | A/R | I | I | C | - |
| Encaminhar para grupo solucionador | A/R | R | I | C | - |
| Investigar e diagnosticar problema | I | I | - | A/R | - |
| Acionar processo - Gerenciar mudanças | I | I | I | A/R | - |
| Aplicar solução | I | I | I | A/R | - |
| Documentar | I | I | I | A/R | - |
| Encerrar registro de problema | A/R | C | I | C | - |
| Obter informações dos serviços de TI | I | I | A/R | I | - |
| Analisar recorrências e tendências | I | I | A/R | I | - |

| | | | |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|
| Elaborado por Francisco Santos | Aprovado por Sergio Carlos | Classificação Público | Data 23/07/2020 |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|

VII. FLUXO GERAL DAS ATIVIDADES

1. GERENCIAMENTO DE PROBLEMA



VIII. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXO GERENCIAMENTO DE PROBLEMA

1. Registro de Problema

A abertura de um problema pode ocorrer de duas maneiras: proativa e reativa. A primeira acontece na análise de tendências e recorrências realizadas pelo gestor de problema. A segunda quando o requerente identifica ocorrências de chamados críticos e ou incidentes com recorrência que deve ser investigado através do processo de problema. Em ambos os casos deve registrar a sugestão de problema no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços informando, com a maior precisão possível, as características do problema encontrado.

2. Análise de Categorizar e Priorizar

| | | | |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|
| Elaborado por Francisco Santos | Aprovado por Sergio Carlos | Classificação Público | Data 23/07/2020 |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|

| | | | |
|---------------------------|--|---------------------|--------------------------------|
| GERENCIAMENTO DE PROBLEMA | Identificação PO/STI /Núcleo/Nº do processo | Versão 00 | Nº de folhas 7 de 12 |
|---------------------------|--|---------------------|--------------------------------|

O gestor de problema deve analisar se as informações registradas a fim de verificar se a sugestão é procedente ou não para ser tratada como problema. Caso seja procedente, o gestor de problema deverá verificar se já existe outro problema de mesma natureza sendo tratado ou se o mesmo já não é um problema aceito. Ao final, o gestor deve emitir um parecer se o problema foi aceito ou não. Caso não seja aceito, o gestor de problema deve classificar o mesmo como “Não Aceito” e solucionar o registro, informando o motivo. Caso seja aceito, o gestor de problema deve classificar o mesmo como “Aceito”, categorizar e priorizar o registro conforme matriz de impacto e urgência.

3. Encaminhar para o grupo solucionador

O gestor deve encaminhar para o grupo solucionador, que têm conhecimento para analisar e identificar a causa raiz, as soluções de contorno e a solução definitiva. Esse grupo solucionador deve ser formado por uma equipe multidisciplinar e a de P&D.

4. Investigar e diagnosticar

O grupo solucionador designado deve se reunir para identificar, diagnosticar e documentar a causa raiz do problema registrado, podendo consultar a base de conhecimento e convocar outros membros para o entendimento. Ao final dessa etapa, caso seja encontrado a causa raiz, deve ser definido uma solução definitiva. Essa solução definitiva precisa ser avaliada se é aplicável e caso não seja deve ser verificado com o gestor de problema se será aceita ou não.

Se durante a fase de investigação e diagnóstico, for identificada a necessidade de acionar algum fornecedor para dar suporte à resolução ou mesmo para solucionar o problema o grupo solucionador e a equipe de P&D deve acionar o fornecedor, conforme as regras estabelecidas no instrumento contratual, abrindo ordem de serviço ou chamado de suporte técnico, conforme caso. O grupo solucionador e a equipe de P&D deve acompanhar e monitorar a resolução do problema pelo fornecedor. Ao receber do fornecedor externo a sugestão de solução para o problema, deve-se avaliá-la para verificar se está de acordo e se pode ser implantada. Em caso afirmativo, segue o processo para implantação da solução. Se a solução for reprovada, ele informa o fornecedor, que deverá apresentar uma nova proposta de solução.

5. Registrar Mudanças

Caso a solução definitiva aplicada precise modificar item de configuração no ambiente de produção, será aplicado o Gerenciamento de Mudanças.

Nos casos em que o próprio fornecedor é o responsável pela aplicação da solução, o grupo solucionador deve, durante a mudança, validar os resultados obtidos para verificar a

| | | | |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|
| Elaborado por Francisco Santos | Aprovado por Sergio Carlos | Classificação Público | Data 23/07/2020 |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|

| | | | |
|---------------------------|--|---------------------|--------------------------------|
| GERENCIAMENTO DE PROBLEMA | Identificação PO/STI /Núcleo/Nº do processo | Versão 00 | Nº de folhas 8 de 12 |
|---------------------------|--|---------------------|--------------------------------|

eficácia na resolução do problema. Para a execução dos testes, poderá ser necessário entrar em contato com o fornecedor para esclarecimentos.

6. Aplicar Solução

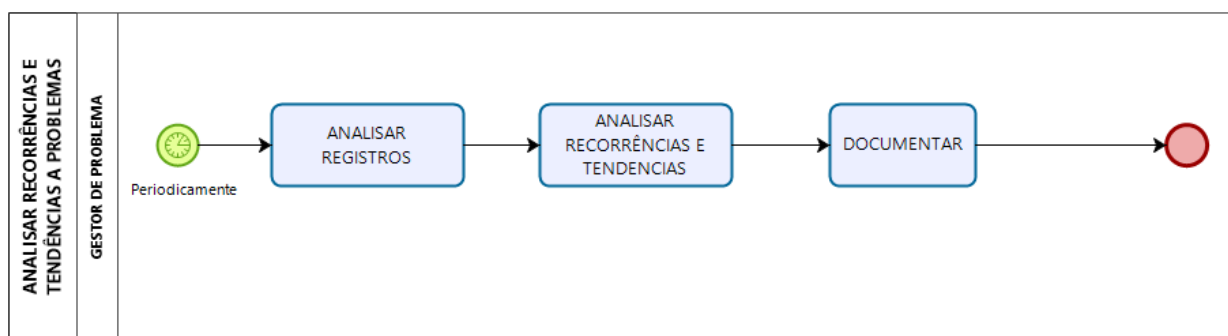
Ao encontrar a solução definitiva que resolva a causa raiz do problema, esta deve ser aplicada.

Nos casos em que o próprio fornecedor é o responsável pela aplicação da solução, o grupo solucionador deve validar os resultados obtidos para verificar a eficácia na resolução do problema. Para a execução dos testes, poderá ser necessário entrar em contato com o fornecedor para esclarecimentos.

7. Documentar

Todas as reuniões, ações e avaliações de causa raiz, bem como todas as soluções de definitivas devem ser bem documentadas. No caso de problemas aceitos devem ser documentadas de forma que possam ser utilizados pelo gestor de problemas em novos registros, bem como as soluções encontradas. Ao final deve ser entregue um relatório final sobre as ações, evidencias encontradas e solução adotada para solucionar ou aceitar o problema.

2. ANALISAR RECORRÊNCIAS E TENDÊNCIAS A PROBLEMAS



IX. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DO FLUXO DE ANÁLISE E RECORRÊNCIAS DE PROBLEMA

1. Analisar Registros

Periodicamente o gestor de problema deve analisar os registros para uma avaliação de tendências e recorrências de problemas encontrados e documentados.

| | | | |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|
| Elaborado por Francisco Santos | Aprovado por Sergio Carlos | Classificação Público | Data 23/07/2020 |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|

| | | | |
|---------------------------|--|---------------------|--------------------------------|
| GERENCIAMENTO DE PROBLEMA | Identificação PO/STI /Núcleo/Nº do processo | Versão 00 | Nº de folhas 9 de 12 |
|---------------------------|--|---------------------|--------------------------------|

2. Analisar recorrências e tendências

O gestor de problema deve analisar a recorrência de incidentes associados a problemas registrados ou não. Se faz necessário uma análise de tendência sobre os números de problemas registrados e analisados associando a uma redução de incidentes referente aos problemas.

3. Documentar

Todas as evidências e análises registradas devem ser documentadas para nortear as ações e melhorias do processo.

X. REGRAS GERAIS

1. Priorização de Problemas

1.1. Impacto

O impacto refere-se à criticidade para o serviço:

| IMPACTO | DESCRIÇÃO |
|---------|---|
| Alto | Sustentam as funções vitais de serviços críticos |
| Médio | Sustentam funções vitais de serviços |
| Baixo | Sustentam função secundária/ periférica de serviços |

1.2. Urgência

A urgência para resolução do problema refere-se à possibilidade de recorrência:

| URGENCIA | DESCRIÇÃO |
|----------|--|
| Alto | Incidentes ocorrem com frequência diária e/ou oriundo de incidentes críticos |
| Médio | Incidentes ocorrem com frequência semanal |
| Baixo | Incidentes ocorrem com frequência mensal |

1.3. Prioridade

A combinação do impacto e urgência determina a prioridade do problema conforme matriz:

| IMPACTO | URGÊNCIA | | |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|
| | ALTO | MÉDIO | BAIXO |
| Elaborado por Francisco Santos | Aprovado por Sergio Carlos | Classificação Público | Data 23/07/2020 |

| | | | |
|---------------------------|---|---------------------|---------------------------------|
| GERENCIAMENTO DE PROBLEMA | Identificação PO/STI/Núcleo/Nº do processo | Versão 00 | Nº de folhas 10 de 12 |
|---------------------------|---|---------------------|---------------------------------|

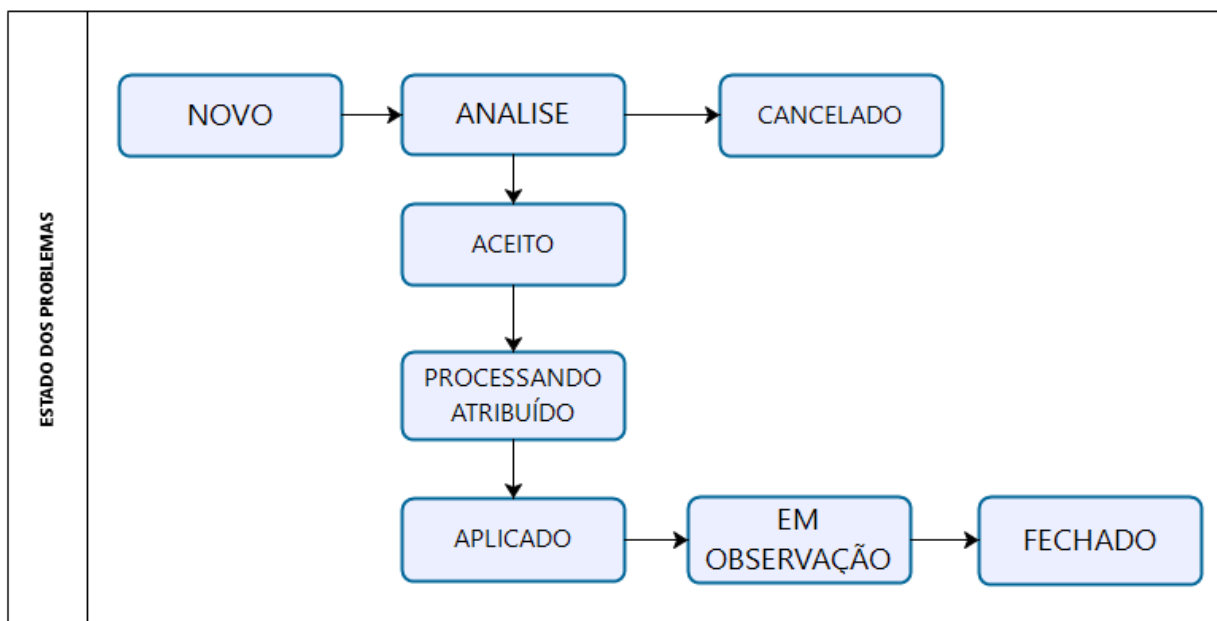
| | | | |
|--------------|-------|-------|-------|
| ALTO | Alto | Alto | Médio |
| MÉDIO | Alto | Médio | Baixo |
| BAIXO | Médio | Baixo | Baixo |

| CÓDIGO | DESCRIÇÃO |
|---------------|------------------|
| P1 | Alto |
| P2 | Média |
| P3 | Baixa |

2. Prazos finalizar a análise de causa do problema

| PRIORIDADE | TEMPO MÁXIMO |
|-------------------|----------------------|
| 1 | Em até 5 dias uteis |
| 2 | Em até 15 dias uteis |
| 3 | Em até 30 dias uteis |

3. Estados dos Problemas



3.1. Novo

Chamado aberto para análise e aguarda aprovação do gestor de problema.

3.2. Analise

| | | | |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|
| Elaborado por Francisco Santos | Aprovado por Sergio Carlos | Classificação Público | Data 23/07/2020 |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|

| | | | |
|---------------------------|--|---------------------|---------------------------------|
| GERENCIAMENTO DE PROBLEMA | Identificação PO/STI /Núcleo/Nº do processo | Versão 00 | Nº de folhas 11 de 12 |
|---------------------------|--|---------------------|---------------------------------|

O chamado submetido para gestor de problema aceitar ou não como novo registro de problema.

3.3. Cancelado

Estado utilizado para chamados que não foi aceito.

3.4. Aceito

Caso aceito e aprovado pelo gestor de problema e será tratado pelo gerenciamento.

3.5. Processando (atribuído)

O chamado está em análise para identificar a causa raiz.

3.6. Aplicado

Significa que a causa raiz foi identificada e solução definitiva foi aplicada ou a causa raiz foi identificada e solução definitiva não pode ser aplicada.

3.7. Em Observação

Significa que Problema solucionado está em período de avaliação. O período será definido pelo gestor de problema a cada caso.

3.8. Fechado

Significa que o chamado foi encerramento definitivamente.

4. Tratamento de Problemas

- Para que o analista inicie a análise do problema, o mesmo deverá ser aceito pelo gestor de problema;
- Os problemas deverão ser analisados e tratados pelas respectivas áreas, sendo delegados pelos coordenadores e/ou gestor de problema aos respectivos grupos no momento da validação do problema;
- Para recuperar a lista de erros conhecidos e solução de contorno devem-se realizar pesquisas por palavras chave na base de conhecimento;
- É interessante tentar recriar o erro em ambiente controlado, para que haja mais agilidade e menor interferência no ambiente de produção;
- A técnica de análise, diagnóstico e resolução dos problemas registrados utiliza o modelo de 5 Porquês (5-Why). Esta técnica de análise tem o objetivo de encontrar a causa raiz de um

| | | | |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|
| Elaborado por Francisco Santos | Aprovado por Sergio Carlos | Classificação Público | Data 23/07/2020 |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|

| | | | |
|---------------------------|---|---------------------|---------------------------------|
| GERENCIAMENTO DE PROBLEMA | Identificação PO/STI/Núcleo/Nº do processo | Versão 00 | Nº de folhas 12 de 12 |
|---------------------------|---|---------------------|---------------------------------|

defeito ou problema partindo da premissa de 5 vezes o porquê do problema sempre relacionada a causa anterior e determinando a causa raiz do problema ao invés de sua fonte;

f. Erros conhecidos é uma falha que se conhece a causa raiz e existe uma solução contorno

XI. CONTROLE DE REVISÕES

| Revisão | Data | Histórico das Revisões | Item(ns) Revisado(s) | Revisado por |
|---------|------------|------------------------|----------------------|------------------|
| 0.1 | 21/05/2020 | Criação | Todos os itens | Francisco Santos |
| 0,2 | 23/07/2020 | Revisão | Todos os itens | Sergio carlos |

| | | | |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|
| Elaborado por Francisco Santos | Aprovado por Sergio Carlos | Classificação Público | Data 23/07/2020 |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|