

MANUAL DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

Gerência de Outsourcing TI |GOI

São Paulo – 2022

Versão 1.0



Operação de Outsourcing - Secretaria Estadual da Saúde

Assessoria

Berli Garcia Filho

Superintendente

Jorge Antônio Weschenfelder

Gerência

Jobson Nunes

Coordenação

David Ramos

Liderança

Julia Pimenta Souza

Portfólio



SUMARIO

1. OBJETIVO.....	5
2. PROPÓSITO DO PROCESSO	5
3. ESCOPO	5
4. DEFINIÇÕES E ABREVIACÕES	5
5. BENEFÍCIOS ESPERADOS.....	6
6. REGRAS GERAIS	7
6.1. Regra para registro de problemas	7
6.2. Regras para definição de prioridade de problema.....	7
6.2.1. Impacto.....	7
6.2.2. Urgência.....	8
6.2.3. Priorização	8
7. INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS.....	8
8. ENTRADAS E SAÍDAS.....	9
8.1. Entradas	9
8.2. Saídas	9
9. FLUXO DO PROCESSO	10
10. ATIVIDADES DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS	10
10.1. Analisar sugestão de problema.....	10
10.2. Cancelar sugestão de problema	10
10.3. Notificar cancelamento do problema.....	10
10.4. Classificar e priorizar o problema.....	11
10.5. Encaminhar para grupo o solucionador de problemas	11
10.6. Investigar e diagnosticar o problema	11
10.7. Solicitar suporte do fornecedor	12
10.8. Avaliar resposta do fornecedor	12
10.9. Registrar justificativa	12
10.10. Validar justificativa.....	13
10.11. Informar partes interessadas	13
10.12. Registrar causa raiz e solução.....	13
10.13. Enviar para o Processo de Gerenciar mudança	14
10.14. Analisar solução do problema.....	14
10.15. Registrar solução de contorno	14
10.16. Informar solução de contorno	14



10.17.Revisar Problema Grave.....	15
11. SUGESTÕES DE MELHORIAS FUTURAS.....	16
12. HISTÓRICO DE VERSÕES.....	16
13. REFERÊNCIAS	16



1. OBJETIVO

Definir o Processo de gerenciamento de problema a ser implementado pela Operação de Outsourcing - Secretaria Estadual da Saúde.

2. PROPÓSITO DO PROCESSO

Este processo tem como propósito gerenciar toda a cadeia de valor de problemas relacionados aos serviços prestados pela área da SESSP, com o intuito de prevenir a ocorrência de incidentes e problemas resultantes, eliminar incidentes recorrentes e minimizar o impacto de incidentes inevitáveis.

3. ESCOPO

Este processo é aplicável a todos os serviços oferecidos pela Operação de Outsourcing Secretaria Estadual da Saúde.

4. DEFINIÇÕES E ABREVIÇÕES

- **Incidente:** qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa uma interrupção deste ou uma redução da sua qualidade;
- **Problema:** causa raiz desconhecida de um ou mais incidentes;
- **Solução de contorno:** técnica utilizada para tratar o incidente sem, necessariamente, eliminar a causa raiz;
- **Serviço de TIC:** serviço baseado no uso da Tecnologia da Informação provido a um ou mais clientes para apoiar os processos de negócio da instituição. É composto por pessoas, processos e tecnologias que devem ser definidas por um Acordo de Nível de Serviço;
- **Acordo de Nível de Serviço (ANS):** acordo entre a área de TIC e seus usuários. O ANS descreve o serviço de TIC e documenta metas de níveis de serviços acordadas com os usuários;



- **Item de Configuração (IC):** qualquer componente ou ativo de serviço que precise ser gerenciado para entregar um serviço de TIC. Por exemplo: servidor, roteador, software, etc.;
- **Requisição de Mudança (RdM):** pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança;
- **Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC):** fornece informações sobre ICs e os relacionamentos de dependência entre eles. Permite determinar a causa, a solução e o escalonamento de um incidente, rastreando as falhas anteriores ao mesmo IC;
- **Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC):** local onde se documentam os erros já corrigidos e as soluções paliativas. Parte integrante da base de conhecimento;
- **Open-source Ticket Request System (OTRS):** ferramenta de gestão de incidentes e problemas;
- **Gerente do Processo de Gerenciamento de Problema de TIC:** servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação designado para gerenciar e monitorar o processo, bem como implementar ações de melhoria contínua;
- **Usuário:** magistrados, servidores, requisitados, prestadores de serviços terceirizados.

5. BENEFÍCIOS ESPERADOS

Com a implementação do Processo de Gerenciamento de Problemas na Secretária da Saúde espera-se que:

- Melhoria na qualidade da prestação dos serviços de TIC;
- Redução do volume de incidentes;
- Identificação de soluções definitivas para eliminar os erros conhecidos;
- Prevenção de falhas que afetam o funcionamento normal dos serviços de TIC;
- Aumento na produtividade da equipe da Central de Serviços.



6. REGRAS GERAIS

6.1. Regra para registro de problemas

O registro inicial de problema deverá conter, no mínimo as seguintes informações:

- Descrição do problema;
- Mensagem de erro;
- Sintomas;
- Serviço afetado;
- Informação acerca da recorrência do problema;
- Informação acerca de incidentes relacionados ao problema ou, no caso de uma mensagem vinda do processo de gerenciamento de eventos, acerca da origem desta mensagem;

6.2. Regras para definição de prioridade de problema

O problema será priorizado seguindo os conceitos de urgência e impacto, conforme as tabelas abaixo.

6.2.1. Impacto

O impacto do problema refere-se à criticidade para o serviço, devendo ser classificado conforme a tabela abaixo:

Impacto	Descrição
Alto	Referem-se a funções vitais dos serviços críticos
Médio	Referem-se a funções vitais dos serviços
Baixo	Referem-se a funções secundárias dos serviços



6.2.2. Urgência

A urgência para resolução do problema refere-se à possibilidade de recorrência, devendo ser classificada conforme tabela abaixo:

Urgência	Descrição
Alto	Incidentes ocorrem com frequência diária
Médio	Incidentes ocorrem com frequência semanal
Baixo	Incidentes ocorrem com frequência mensal

6.2.3. Priorização

A combinação do impacto em relação à urgência determina a prioridade do problema, conforme tabela abaixo:

		PRIORIDADE		
IMPACTO	Alto	Médio	Alto	Alto
	Médio	Baixo	Médio	Alto
	Baixo	Baixo	Baixo	Médio
		Baixo	Médio	Alto
		URGÊNCIA		

7. INTERFACES COM DEMAIS PROCESSOS

Gerenciamento de Nível de Serviço: fornece informação sobre incidentes e problemas relacionados ao nível de prestação de serviço de TIC. O gerenciamento de problemas contribui para a melhoria dos níveis de serviços e provê informação para a revisão do ANS;



Gerenciamento de Incidentes: provê informações relacionadas a incidentes para subsidiar o processo de gerenciamento de problemas;

Gerenciamento de Mudanças: sempre que uma mudança for necessária para disponibilizar uma solução de um problema no ambiente de produção, é preciso que uma RdM seja registrada e o processo de gerenciamento de mudanças, seja invocado;

Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços: o gerenciamento de problemas utiliza o BDGC, gerenciado por este processo, para identificar ICs defeituosos e determinar o impacto dos problemas e resoluções;

Gerenciamento de Evento: este processo gera alerta para o processo de gerenciamento de problemas de forma proativa, ou seja, antes que os usuários do serviço de TIC em questão relatem qualquer incidente.

8. ENTRADAS E SAÍDAS

8.1. Entradas

- Registros de incidentes que provocaram as atividades de gestão de problemas;
- Relatórios de incidentes e históricos que serão utilizados para apoiar a análise de tendências de problemas de forma proativa;
- Critérios acordados para a priorização de problemas.

8.2. Saídas

- Problemas resolvidos e ações realizadas para alcançar a sua resolução;
- Registros atualizados com detalhes precisos sobre o problema e seu histórico;
- Soluções de contorno para incidentes;
- Registro de erros conhecidos.



9. FLUXO DO PROCESSO

Fluxo do processo de problema salvo no caminho da Rede abaixo:

\\nas\NAS\CPS\GIS\CIC\PRODESP-Outsourcing\PROCESSOS

SES\GERENCIAMENTO\Gerenciamento de Problemas

10. ATIVIDADES DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

10.1. Analisar sugestão de problema

Ao receber uma sugestão de problema registrada no OTRS, o gerente de problemas deve analisar as informações registradas para identificar se a sugestão é procedente ou não. O BDEC servirá como subsídio para auxiliá-lo nessa tarefa. Caso seja procedente, o gerente de problemas deverá verificar se já existe algum problema de mesma natureza sendo tratado e se existem incidentes não resolvidos que podem estar relacionados ao problema apontado. Caso existam, todos os chamados de mesma natureza deverão ser associados ao problema. Caso já exista uma solução de contorno ou definitiva para o problema sugerido, o gerente do problema deverá cancelar a sugestão de problema.

10.2. Cancelar sugestão de problema

Se a sugestão de problema for rejeitada, o gerente de problemas deve cancelar seu registro no OTRS, informando o motivo do cancelamento.

10.3. Notificar cancelamento do problema

Após o cancelamento da sugestão de problema, o OTRS gera notificação automática para o solicitante que realizou o registro, informando o cancelamento e o motivo, e encerra o processo.



10.4. Classificar e priorizar o problema

Se a sugestão de problema for aceita, o gerente de problemas deve classificar e priorizar o problema, conforme a relação urgência em relação a impacto. Além disso, quando o problema tiver seu impacto alto e urgência média ou alta, deve classificá-lo como problema grave e resolver o mais rápido possível.

10.5. Encaminhar para grupo o solucionador de problemas

Com base nas informações registradas, o gerente de problemas deve identificar as áreas técnicas (grupo solucionador) que têm conhecimento para tratar o problema, convocar a equipe e designar um coordenador para acompanhar suas atividades até a finalização.

10.6. Investigar e diagnosticar o problema

O grupo solucionador designado deve identificar e diagnosticar o problema, identificando os ICs afetados e/ou causadores do problema e iniciar a investigação, em busca da causa raiz, com o auxílio do BDEC. Em caso de dificuldades para identificar a causa raiz do problema, a equipe deve verificar sua reincidência. Se houver novos registros de incidentes apontando para o mesmo problema, a investigação deve continuar até que a causa raiz seja identificada. Soluções de contorno também poderão ser propostas em caso da não identificação da causa raiz do problema ou quando a aplicação da solução definitiva for um processo demorado.



10.7. Solicitar suporte do fornecedor

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 deve solicitar o suporte do fornecedor conforme as regras estabelecidas no instrumento contratual, abrindo ordem de serviço ou chamado de suporte técnico, conforme o caso. Nesse ponto, o status do problema deverá ser atualizado para "encaminhado para fornecedor" e ficará aguardando seu retorno. Caberá ao grupo solucionador acompanhar e monitorar a resolução do problema pelo fornecedor, seguindo as regras do instrumento contratual.

10.8. Avaliar resposta do fornecedor

Ao receber do fornecedor externo a sugestão de solução para o problema, o grupo solucionador deve avaliá-la para verificar se concorda e 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.

10.9. Registrar justificativa

Quando não for encontrada solução definitiva para o problema, o grupo solucionador deve registrar o fato no BDEC e encaminhar para a análise do gerente de problemas.



10.10. Validar justificativa

O gerente de problemas verifica a justificativa sobre solução definitiva não encontrada para aplicação da solução. Se a justificativa for rejeitada, a solicitação volta para o grupo solucionador, para continuidade da investigação do problema. Se for aceita, as partes interessadas serão comunicadas.

10.11. Informar partes interessadas

Com a justificativa adequada e aceita, o gerente de problemas deve informar às partes interessadas sobre a situação do problema.

10.12. Registrar causa raiz e solução

Ao identificar a causa raiz do problema, o grupo solucionador deve registrar no OTRS, associando todos os ICs envolvidos ou confirmando itens anteriormente associados. Essa informação servirá de base histórica para análise de problemas futuros. Após registro da causa raiz, o grupo solucionador deve registrar no OTRS a solução definida a ser aplicada pelo processo de Gerenciamento de Mudanças. Além disso, deve também incluir a solução definitiva no BDEC.



10.13. Enviar para o Processo de Gerenciar mudança

Para a aplicação da solução, o fluxo segue para o processo de Gerenciamento de Mudanças e solicita a abertura de RDM. 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 eficácia na resolução do problema. Para a execução dos testes, poderá ser necessário entrar em contato com o fornecedor para esclarecimentos.

10.14. Analisar solução do problema

O gerente do processo deve analisar se a solução do problema foi aplicada corretamente. Se o problema de fato foi resolvido, este processo será finalizado. Caso contrário, uma nova investigação será realizada pelo grupo solucionador.

10.15. Registrar solução de contorno

Se for encontrada uma solução de contorno para o problema, o grupo solucionador registra no OTRS a respectiva solução a ser aplicada no problema. Além disso, deve também incluir a solução de contorno no BDEC. Caso tenha sido encontrada uma solução para o problema, mas sua aplicação seja demorada, é possível que o grupo solucionador forneça uma solução de contorno que servirá como uma medida paliativa até que a solução definitiva seja aplicada.

10.16. Informar solução de contorno

Com os registros devidamente realizados, a solução de contorno deve ser divulgada para a central de serviços e grupos solucionadores envolvidos, para poder ser aplicada de forma mais rápida, enquanto a solução definitiva não for encontrada e/ou aplicada. O problema deve ser reencaminhado para a investigação.



10.17. Revisar Problema Grave

Com o problema resolvido, o gerente de problemas revisa os problemas graves com objetivo de encontrar lições aprendidas e repassá-las para o grupo solucionador dos problemas.



Portfólio

11. SUGESTÕES DE MELHORIAS FUTURAS

Propondo-se as seguintes melhorias a serem realizadas no próximo ciclo de revisão deste processo:

- Analisar periodicamente as soluções de contorno para verificar a existência de solução definitiva para o problema;
- Analisar periodicamente se não foram encontradas soluções de contorno ou definitivas para os problemas sem solução;
- Analisar a possibilidade de criação de novos indicadores para monitorar a execução deste processo.

12. HISTÓRICO DE VERSÕES

Data de atualização	Versão	Alterações Realizadas
set./21	1.0	Elaboração Inicial
mai./22	1.1	Mudança de Layout Prodesp
25.11.2022	1.1	Alterado Liderança, retirado Kathya Esteves e Mantido Janilton Santana
02/03/2023	1.1	Alterado Liderança

13. REFERÊNCIAS

ITIL 4

Glossário ITIL 4

[Glossário-ITIL-4-Fnd-português-v122 Pages 1-50 - Flip PDF Download | FlipHTML5](#)

