

Organização: GBS

Projeto: Generali

Número do Projeto: BZBBL6F

**Análise de Causa Raiz - 68748 Erro ao abrir Aviso de Sinistro
Vida**

Cliente: Generali

Elaborado por: Anderson Marcelino Cardoso

Versão: 1.0

Data: 15/10/2015

Histórico de Revisões

Versão	Data	Autor	Descrição da Mudança
1.0	15/10/15	Anderson Marcelino Cardoso	Criação do documento.

Conteúdo

1.	Introdução	4
1.1.	Propósito	4
1.2.	Escopo.....	4
1.3.	Definições e Acrônimos	4
1.4.	Resumo do RCA	4
2.	Análise de Causa Raiz	5
2.1.	Coleta de Dados	5
2.1.1.	Coleta de Informações na Base de Dados	5
2.1.2.	Coleta de Informações na Aplicação	6
2.1.3.	Coleta de Informações no Log da Aplicação	6
2.1.4.	Coleta de Informações do Chamado	7
2.2.	Mapeamento de Fatores.....	7
2.2.1.	Processos Concorrentes	7
2.2.2.	Sistemas Concorrentes.....	7
2.3.	Identificação de Causa Raiz	7
2.4.	Recomendações e Ações corretivas	7
3.	Estimativa	8
4.	Referências	8

1. Introdução

Este documento detalha os processos e procedimentos executados para realizar a análise de causa raiz dos eventos selecionados vindo de produção da conta Generali.

1.1. Propósito

O propósito desta análise de causa raiz é identificar não somente o "quê" e o "como" aconteceu o evento, mas também o "porquê" este evento aconteceu, podendo assim definir as ações corretivas ou preventivas para solucionar os incidentes e prevenir a sua recorrência. Isso também serve como um insumo crítico para melhoria dos processos.

Utilizamos o termo "evento" para caracterizar ocorrências em produção que produzem erros como consequência.

1.2. Escopo

O escopo da análise de causa raiz aqui apresentada divide-se em quatro fases: coleta de dados, mapeamento de fatores, identificação de causa raiz e recomendações para resolução dos problemas identificados.

1.3. Definições e Acrônimos

Para definições de terminologia e identificação de siglas utilizadas no contexto deste documento, consulte a tabela abaixo:

Definições:

TERMO	SIGNIFICADO / DESCRIÇÃO
Root Cause Analysis	Análise de causa raiz.
0800net	Ferramenta de registro dos eventos ocorridos em produção

Acrônimos

TERMO	SIGNIFICADO / DESCRIÇÃO
RCA	Análise de causa raiz.
SGS	Sistema Generali de Seguros

1.4. Resumo do RCA

No sistema de Sinistro, em alguns avisos são impossíveis de serem encerrados ou realizar reajuste de reserva exibindo uma mensagem em tela informando que não existem coberturas relacionadas ao item avisado.

Este erro acontece devido ao código de emissão referenciado ao aviso (código de emissão zero).

Este RCA tratará a origem que alimenta o código de emissão zero ao abrir o aviso de sinistro de vida.

Abaixo segue o resumo do evento motivador desta análise:

INFORMAÇÃO DA ANÁLISE DE CAUSA RAIZ	
Requisitado Por	Anderson Marcelino Cardoso
Telefone p/ Contato	(21) 2132-4952
Número do Chamado	68748
Título	Erro ao abrir Aviso de Sinistro Vida
Data do Chamado	15/10/2015 16:15:31
Descrição Resumida	Alteração do processo de abertura de sinistro de vida
Observações	Como referencia visualizar o chamado 60384

2. Análise de Causa Raiz

Abaixo listamos todos os passos necessários para a análise de causa raiz do evento gerado em produção na conta Generali.

2.1. Coleta de Dados

O primeiro passo na análise é a coleta de dados, sem informações completas e uma compreensão do evento, os fatores causadores e as consequências associadas ao evento não podem ser identificadas.

2.1.1. Coleta de Informações na Base de Dados

Avisos de sinistro com código de emissão zerados

```

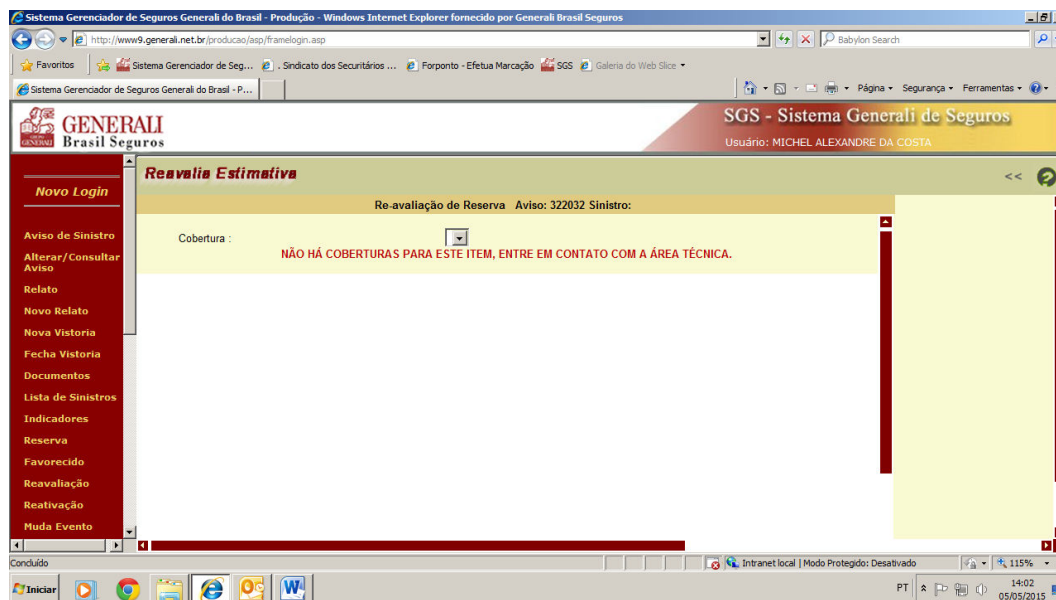
8 select na.* from sns_aviso a
9 inner join sns_num_aviso na on na.seq_num_avs = a.num_avs
10 inner join sns_aviso_vida av on av.num_avs = a.num_avs
11 where len(a.num_avs_sgo) = 11 and na.cod_ems = 0
12 order by a.dat_usr_ins desc

```

	NUM_APO	COD_ITM	COD_EMS	SEQ_NUM_AVS
1	53934582	1	0	353063
2	35294805	3803	0	353058
3	35934805	3803	0	353054
4	42824710	159	0	352834
5	31934517	48	0	352818
6	31934163	145639	0	352817
7	42824710	451	0	352721
8	31934163	133609	0	352719
9	33294648	643	0	352316
10	48823531	136368	0	351805
11	33824075	32506	0	351751
12	35294457	4646	0	351726

2.1.2. Coleta de Informações na Aplicação

No momento do aviso de sinistro acontece o problema, porém o mesmo é transparente ao usuário acarretando o problema somente no momento de reavaliação conforme imagem abaixo:



2.1.3. Coleta de Informações no Log da Aplicação

Não foi coletado nenhum dado no log da aplicação, caso haja necessidade será requisitado junto ao chamado.

2.1.4. Coleta de Informações do Chamado

Abaixo seguem algumas evidências do chamado relacionadas às causas do evento:

1. “erro ao ecerra sinistro 42141500068

Favor encerrar o sinistro 42141500068, o mesmo apresenta erro ao realizar reajuste de reserva. Foi aberto novo aviso em substituição.”

2.2. Mapeamento de Fatores

Nesta fase vamos listar possíveis fatores que possam ter causado o evento, como exemplo podemos citar: falha no hardware, falha operacional, falha de sistema, etc.

MAPEAMENTO DE FATORES			
FATOR	TIPO DE FATOR	PESO	DESCRIÇÃO
TKGSGerSnsSGS\fuGenericas.cls (Rs_Cbo_Fta_Maior)	Sistêmico	10	Classe VB6 que possui o método de consulta para a apólice que será sinistrada.

A tabela acima mapeia os possíveis fatores da causa raiz do evento atribuindo: tipo do fator, peso (variável de 1 a 10) e uma breve descrição.

2.2.1. Processos Concorrentes

N/A

2.2.2. Sistemas Concorrentes

N/A

2.3. Identificação de Causa Raiz

Baseado na coleta de dados e nos possíveis fatores causadores, identificamos a causa raiz desse evento, abaixo segue o descritivo da mesma.

A causa raiz é devido ao seguinte caso: Para realizar Avisos de apólices de vida, ao realizar a busca da apólice a consulta realizada mostram documentos que ainda estão para serem efetivadas (status diferente de 06). O usuário ao clicar em um desses resultados indevidos, as informações não são carregadas corretamente.

2.4. Recomendações e Ações corretivas

Para a correção deste evento, devem ser tomadas as seguintes ações corretivas:

Alteração do método que carrega as informações de apólice da DLL para trazer corretamente as informações da mesma.

Considerações: Adicionalmente, será gerado um SOW para endereçar a correção necessária deste evento.

3. Estimativa

Baseado nas recomendações e ações corretivas necessárias, estamos estimando uma ordem de grandeza para este RCA de 101 horas descritas na tabela abaixo.

Fase	Enhancements
	Horas
Estimativa SOW	
Requirements (Funct Spec)	19
Analysis&Design (techn Spec)	
Code	36
Plano de Teste	27
Execução de Teste	
Teste de Regressão	
Sup. homologação (remoto)	5
Produção	2
Pós-Produção	
Merge	2
Sub Total	90
Gestão	11
101	

Figura - Estimativa em Ordem de Grandeza

4. Referências

Listamos abaixo as referências utilizadas para a elaboração desta análise de causa raiz:

- Chamado 60384 da ferramenta 0800net.