# Usando o gerenciamento de problemas

O caso de uso Gerenciamento de problemas dá suporte aos processos a seguir.

Nesta página

* [Definindo sua organização](#Definindosuaorganiza%C3%A7%C3%A3o)
* [Gerenciando resultados](#Gerenciandoresultados)
* [Gerenciando seus planos de remediação](#X5b270e0a8187ac00460991d56083b1f07ebb874)
* [Gerenciando suas solicitações de exceção](#X6880738b023e9d3f611ba49bb58349a69c7f76a)
* [Gerenciando solicitações de mudança](#X8ce33ecb458db5de41d3d4688b7de58225c37b6)

## Definindo sua organização

Documentar sua empresa, divisões e unidades de negócios cria uma hierarquia de negócios no Archer. Nessa hierarquia, você pode visualizar os impactos e relacionamentos organizacionais, produzir relatórios em tempo real e aproveitar os casos de uso licenciados.

## Gerenciando resultados

Os resultados são gerados automaticamente, com base nos resultados do questionário, ou manualmente. Quando um resultado é analisado, o Revisor do resultado pode aceitar, rejeitar ou invalidar esse resultado. Quando uma resultado é aceito, um plano de remediação e/ou solicitação de exceção deve ser criado para esse resultado. Os resultados com uma fonte de auditoria exigem um plano de remediação ou uma solicitação de exceção e devem passar por um processo de análise adicional.

## Gerenciando seus planos de remediação

Os resultados aprovados devem estar vinculados a um plano de remediação ou a uma solicitação de exceção aprovada. Os planos de remediação podem ser aprovados ou rejeitados. Se aprovado, o registro Resultados continua na próxima fase do workflow avançado. Se for rejeitado, o Proprietário do plano de remediação deve editar e reenviar o plano de remediação para aprovação.

## Gerenciando suas solicitações de exceção

Depois que um resultado é aberto, os usuários podem enviar uma solicitação de exceção solicitando que a empresa aceite temporariamente o risco identificado no resultado. A solicitação de exceção permite que os usuários atualizem a data de entrega do resultado, oferecendo a eles tempo adicional para resolver o problema. Quando a solicitação de exceção é aprovada, o Resultado é atualizado com o status de Encerrado. O registro Resultado permanece encerrado até que a solicitação de exceção expire, ponto no qual o status Resultado é atualizado para Aberto.

## Gerenciando solicitações de mudança

Você pode usar o aplicativo Solicitações de alteração para processar e analisar solicitações de atualização para registros concluídos ou aprovados em Políticas, Padrões de controle, Procedimentos de controle, Narrativas de processos e Repositórios de evidências. Atualize a data prevista para a conclusão do Plano de remediação e solicite a extensão da data de expiração de uma Solicitação de exceção. Com o aplicativo Solicitações de alteração, também é possível processar e analisar novas solicitações de registro para os 7 tipos de conteúdo.